

2017-2018 – 2019-2020

Groupement d'organismes et de tribunaux

Plan d'activités

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

Instructions dans le cadre du processus du plan d'activités 2017-2018

Tous les groupements d'organismes et de tribunaux doivent soumettre leur plan d'activités 2017-2018 au ministère du Procureur général d'ici le 31 décembre 2016. Le plan d'activités est un outil de responsabilisation important. Tous les groupements d'organismes et de tribunaux doivent soumettre, sur une base annuelle, un plan d'activités offrant au Ministre un horizon de planification d'un minimum de trois ans. Les plans d'activités sont reconnus comme étant valides uniquement à la suite de leur approbation par le Ministre. Un plan d'activités qui a été approuvé doit être affiché sur le site Web du groupement d'agences ou de tribunaux dans les 30 jours suivant l'approbation du Ministre.

Un nouvel élément du processus de planification des activités 2017-2018 est l'exigence d'élaborer un plan de capital humain (PCH) qui s'attaque aux problèmes et aux défis présentés par ce capital humain. Le plan doit inclure des stratégies de planification du capital humain portant sur la gestion du personnel, la direction et les membres du conseil d'administration.

Veillez noter que les demandes de changements aux attributions et aux dépenses ne peuvent être approuvées comme partie intégrante du plan d'activités. Ces demandes doivent être déposées dans le cadre du Processus annuel d'examen, de renouvellement et de réorganisation des programmes (ERRP) du Ministère ou, dans des cas exceptionnels, par le dépôt d'une demande auprès du Conseil du Trésor et du Conseil de gestion du gouvernement en cours d'année. Pour toutes questions concernant l'ERRP, écrivez à l'adresse nadia.judges@ontario.ca ou kate.sturdy@ontario.ca.

Pour de plus amples renseignements au sujet des plans d'activités des organismes, consultez le Guide d'élaboration d'un plan d'activités du Secrétariat du Conseil du Trésor sur le site Web du SCT à l'adresse : agnes.gov.on.ca.

mot de passe — agnesontario2013

Table des matières

Section 1 : Résumé

Section 2 : Mandat

Section 3 : Aperçu des programmes et des activités

Section 4 : Analyse du milieu et des risques

Section 5 : Orientations stratégiques et plan de mise en œuvre

Section 6 : Plan du capital humain

Section 7 : Initiatives faisant appel à des tiers

Section 8 : Plan de communication

Section 9 : Plan sur la diversité et l'inclusion

Section 10 : Plan d'accessibilité pluriannuel

Section 11 : Plan financier triennal

Section 12 : Mesures du rendement et cibles

Section 1 :

Résumé

Principales réalisations de l'année précédente

Rendement global : cibles et réalisations

Cibles de rendement 2015-2016	Réalisations de rendement 2015-2016
25 000 réponses à des demandes de renseignement 82 % des appels ont obtenu une réponse	24 485 réponses à des demandes de renseignement 79 % des appels ont obtenu une réponse
69 % taux de règlement en médiation	72 % taux de règlement en médiation
105 dossiers réglés entre la médiation et le moment précédant l'audience ou au cours de l'audience	105 dossiers ont été réglés entre la médiation et le moment précédant l'audience ou au cours de l'audience
70 % des dossiers rendus à l'étape de l'audience se règlent au moment de l'audience	70 % des dossiers rendus à l'étape de l'audience ont été réglés au moment de l'audience
87 % des clients se disent très satisfaits ou satisfaits des services du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (CAJDP)	97 % des clients interrogés ont mentionné être satisfaits ou très satisfaits des services du CAJDP
Le CAJDP obtient une couverture médiatique positive au sujet d'au moins 5 histoires de droits de la personne découlant de ses services	7 histoires de droits de la personne positives concernant les services du CAJDP, comprenant 84 apparitions dans les médias sur une variété de sujets se rapportant aux droits de la personne, ont été écrites par le CAJDP ou ont obtenu une réponse du Centre

ENGAGEMENTS ET STRATÉGIES POUR LA PÉRIODE DE PLANIFICATION

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (CAJDP) a adopté trois stratégies permanentes visant à améliorer l'accès à la justice et à maximiser le service au client au cours de la période de planification.

A. Projet de médiation

Maintenant dans sa 4^e année, le Projet de médiation étend la prestation de service du CAJDP dans des zones qui ont été ciblées pour l'amélioration par le Rapport d'examen 2012 du système des droits de la personne de l'Ontario (le « rapport Pinto »). Le projet a entraîné le règlement d'un plus grand nombre de demandes tôt dans le processus du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, ce qui a réduit le nombre de demandes concernant les droits de la personne nécessitant un jugement du Tribunal. Investir dans le Projet de médiation augmente la capacité et génère une efficacité significative en permettant que le CAJDP fournisse des ressources additionnelles plus tôt au cours du processus des droits de la personne, ce qui réduit les ressources nécessaires aux étapes ultérieures.

Poursuivre ce projet et le garder pleinement opérationnel (si le budget le permet) au cours de la période de planification favorisera pour les parties un accès en temps opportun à la justice du Tribunal, ce qui contribue directement à un système des droits de la personne plus efficace et plus efficient.

Une comparaison de l'année de référence (2012-2013) avec la moyenne des trois dernières années de fonctionnement démontre les résultats suivants :

Le nombre total de personnes ayant reçu une assistance juridique en profondeur avant la médiation	➡	en hausse de 152 %
Le nombre de personnes représentées aux séances de médiation du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario	➡	en hausse de 91 %
Le nombre de règlements conclus lors des séances de médiation du Tribunal	➡	en hausse de 81 %
Le nombre de règlements conclus avant les audiences du Tribunal	➡	en hausse de 57 %
Le nombre de règlements conclus pendant les audiences du Tribunal	➡	en hausse de 26 %

Le Projet est soutenu grâce à une assistance financière de la Division des relations avec les organismes.

B. Partenariat de formation avec l'Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres et le Programme de services aux Autochtones

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (CAJDP) et les Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres (OFIFC) ont joint leurs efforts afin de lancer un programme novateur en 2016. Le programme, qui est financé par la Fondation du droit de l'Ontario avec la contribution en ressources humaines de l'un des avocats autochtones du CAJDP, fait la promotion de l'accès aux services juridiques des peuples autochtones qui subissent de la discrimination telle que le définit le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Le CAJDP et les OFIFC offrent des formations adaptées à la culture portant sur les droits de la personne aux membres du personnel de première ligne des Centres d'amitié régionaux. Cette initiative a été bien reçue et des formations additionnelles sont prévues, n'attendant plus que le financement de la Fondation du droit de l'Ontario.

Le partenariat est en accord avec le Programme des services autochtones du CAJDP qui offre des services juridiques adaptés à la culture, y compris la représentation par un avocat autochtone. Le Programme de services aux Autochtones et le partenariat de formation ont entraîné en une augmentation de 97 % du nombre de requêtes par des peuples autochtones en 2015-2016 comparativement à l'année précédente. Le CAJDP poursuivra le déploiement de nouvelles voies afin de soutenir l'accès simplifié des Autochtones et de leur communauté à nos services juridiques.

C. Projet de recherche sur l'évolution des services juridiques d'Éducation juridique communautaire Ontario

Le CAJDP est un site de recherche pour le Projet de recherche sur l'évolution des services juridiques d'une durée de trois ans, jumelant des clients qui veulent participer au Projet avec des chercheurs et fournissant des données afin d'éclairer la recherche. L'objectif général de l'étude est de cibler dans quel contexte l'éducation et l'information juridique sont efficaces pour le grand public et à quel moment des services juridiques plus complets sont nécessaires. Le Projet est soutenu par la Fondation du droit de l'Ontario et évaluera l'efficacité d'un éventail de services juridiques (conseils téléphoniques, sites Web informatifs, assistance juridique ou parajuridique, représentation) à répondre aux problèmes juridiques vécus par les usagers de ces services. Le CAJDP contribuera en mettant son personnel à la disposition du recrutement des participants et de l'évaluation des résultats.

D. Plan d'action pour mettre fin à la violence et au harcèlement sexuels de l'Ontario

Sur la base des initiatives lancées en 2016, le CAJDP offrira de la formation et sensibilisera d'autres organismes à offrir des services sous l'égide du Plan afin d'améliorer la compréhension du rôle du système des droits de la personne dans la réponse aux incidents de harcèlement et de violence à caractère sexuel et l'augmentation de l'offre de ses services dans ce secteur. Les services du Centre seront examinés et adaptés au besoin afin d'assurer qu'ils sont adaptés aux changements de la demande ou des besoins, et qu'ils complètent les autres éléments du Plan d'action et s'y conforment.

Avancées sous le thème de la diversité et de l'inclusion

Le CAJDP a mise en place et maintenu un effectif au sein duquel des groupes d'équité sont représentés à des taux supérieurs au seuil de la population active ontarienne en général, y compris pour les postes de professionnels où la diversité est souvent plus faible. L'équité en matière d'emploi est régulièrement contrôlée et prise en compte dans la planification des ressources humaines.

L'enquête 2016 du groupe d'avocats a montré que :

- 88,9 % se considéraient comme des femmes;
- 47,1 % se considéraient comme des personnes racialisées;
- 11,8 % se considéraient comme des Autochtones;
- 44,4 % se considéraient comme des personnes handicapées;
- 5,6 % considéraient que leur orientation sexuelle n'était pas hétérosexuelle.

Le CAJDP a adopté un certain nombre d'initiatives en lien avec l'équité afin de soutenir différents milieux de travail, y compris un programme complet de formation continue du personnel portant sur les questions d'équité et d'inclusion. Tout au long de la période de planification, le CAJDP continuera à :

- offrir de la formation portant sur l'équité et l'inclusion à tous les membres du personnel;
- introduire les notions de compétence culturelle et d'équité dans le processus régulier d'évaluation du rendement de tout le personnel;
- intégrer les valeurs de diversité ainsi que la compétence culturelle et l'équité dans tous les concours d'emplois.

Section 2 : Mandat

MANDAT LÉGISLATIF

Sous le *Code des droits de la personne*, le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (CAJDP) offre des conseils, de l'assistance et des services juridiques aux personnes dont les droits ont été enfreints selon le *Code*, y compris une représentation juridique lors de demandes auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario. Le CAJDP doit « élaborer et administrer un système efficient et efficace » afin d'offrir des services à l'échelle de la province « au moyen des méthodes de prestation de services qu'il estime appropriées ». (*Code*, art. 45.12 et 45.13)

ÉNONCÉS DE VISION ET DE MANDAT

Énoncé de vision

Le CAJDP s'efforce d'être un meneur en faisant progresser l'égalité, en protégeant les droits de la personne et en soutenant le droit de chaque personne de vivre et de travailler dans la dignité et le respect.

Énoncé de mandat

Le CAJDP fait progresser l'égalité et protège les droits de la personne en offrant un éventail de services juridiques et de soutien, accessibles et de haute qualité, aux personnes qui ont subi de la discrimination au sens des lois ontariennes en matière de droits de la personne.

CARTE STRATÉGIQUE RELIANT LES DIVISIONS DES RELATIONS AVEC LES ORGANISMES ET LES TRIBUNAUX ET LA LETTRE DE MANDAT DU CAJDP

L'engagement du CAJDP d'accéder à la justice, à l'excellence des services, à l'innovation et à l'efficacité est clairement démontré par le Projet de médiation. Au cours des trois dernières années, ce projet a vu une augmentation de 90 % à 150 % du nombre de clients recevant des services juridiques lors de séances de médiation et d'audiences en matière de droits de la personne ainsi qu'une augmentation de 60 % à 80 % du nombre de règlements conclus lors de séances de médiation et d'audiences. Les résultats ont été mesurés et corrélés avec le montant de financement reçu pour ce projet. En offrant des services juridiques qui permettent la résolution de cas et les écartent des audiences en bonne et due forme, le projet pleinement financé et opérationnel produit des économies estimées à 250 000 \$ annuellement. Le ministère du Procureur général a entrepris de soutenir le projet au cours des prochaines années.

Offrir des services juridiques de haute qualité, accessibles, efficaces et réactifs aux demandeurs en matière de droits de la personne a éclairé le travail du CAJDP jusqu'à maintenant et continuera à éclairer les services tout au long de la période de planification. Le modèle de prestation de services flexible du CAJDP permet aux services de s'adapter à l'évolution des besoins des demandeurs en matière de droits de la personne et de leurs problèmes au sein d'un environnement opérationnel.

Plusieurs des initiatives mises en place par le passé, y compris la collecte et le suivi de données visant à évaluer le calibre et l'accessibilité des services et un modèle de prestation de services flexible et réactif, continueront d'être employées afin de soutenir la planification des services, l'innovation et l'efficacité. En plus de conserver des preuves de planification des services et de prise de décision, la collecte de données soutient la capacité du CAJDP de réaliser des économies, de mesurer les résultats et de surveiller les retombées et les tendances en matière de droits de la personne.

Les nominations conjointes entre le CAJDP et la Commission des droits de la personne de l'Ontario permettront de renforcer le travail conjoint sur les enjeux en matière de droits de la personne par la mise en place d'un cadre de collaboration. Elles viendront compléter les initiatives en cours, y compris l'échange et l'analyse de renseignements et de stratégies.

Les ressources financières sont gérées dans le but de maximiser les services aux clients. Le plus grand levier du gouvernement lors de convention d'achats et la possibilité d'établir des partenariats ou des collaborations avec d'autres organismes plus vastes du secteur parapublic, ce sont des stratégies qui se sont montrées fructueuses à la réalisation d'économies au sein d'un budget limité.

Section 3 : Aperçu des programmes et des activités

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (CAJDP) offre des services juridiques et de soutien aux personnes qui ont vécu de la discrimination. En conformité avec la vision du ministère du Procureur général et de la Division des relations avec les organismes en matière d'accès à la justice, d'innovation et de services réactifs et centrés sur le client, le modèle de prestation de service du Centre est efficace et flexible, fournissant aux Ontariens vulnérables un éventail de services juridiques accessibles, pertinents et efficaces.

Des services juridiques ciblés sont offerts à toutes les étapes du processus de droits de la personne, de celle précédant la demande à celle suivant l'audience. Cela nous permet d'ajuster le niveau et l'étendue de services à chacune des étapes à l'aide de facteurs comprenant les besoins de l'individu, le bien-fondé de la demande, la complexité de la preuve et des enjeux juridiques ainsi que le potentiel pour de vastes répercussions. Ce modèle flexible permet d'adapter les services à l'évolution des besoins ou des priorités. Les abondantes données qualitatives et quantitatives sur les services et leurs retombées nous permettent de prendre des décisions éclairées et fondées sur des données probantes au moment de la planification ou la modification des services.

Renseignements juridiques et conseils juridiques sommaires — assistance téléphonique et site Web

Le CAJDP offre des renseignements juridiques sur son site Web et fournit de l'assistance juridique aux personnes appelant son service de renseignements téléphoniques, y compris des conseils si elles ont subi de la discrimination ou sur la manière de faire appliquer le *Code des droits de la personne*. Le CAJDP répond à plus de 25 000 requêtes téléphoniques ou en personne annuellement.

Services juridiques et représentation

Le modèle de services ciblés du CAJDP maximise le nombre de demandeurs et de demandeurs potentiels qui reçoivent de l'assistance du Centre avant, pendant et après le processus du Tribunal. Les services juridiques, y compris la représentation, sont offerts étape par étape dans le cadre de la négociation de règlements, de l'écriture de requêtes, de la représentation aux séances de médiations et aux audiences ainsi que lors de l'exécution des ordonnances du Tribunal.

Assistance lors de la résolution de requêtes sans audience

Le CAJDP intervient de manière active à toutes les étapes du processus de droits de la personne en tentant d'obtenir un règlement approprié, y compris le recours à l'intérêt public, sans les coûts personnels et publics associés à la tenue d'une audience en bonne et due forme. Le Projet de médiations du Centre permet à nos avocats de représenter deux fois plus de personnes lors des séances de médiation en matière de droits de la personne et de régler deux fois plus de requêtes avant l'étape de l'audience.

Prestation de services à l'échelle de la province

Le CAJDP est mandaté pour offrir des services partout en Ontario; plus des deux tiers des personnes appelant les lignes téléphoniques juridiques du Centre n'habitent pas la région du Grand Toronto.

Le CAJDP a employé une approche concertée afin de répondre au défi de prodiguer des services partout en province, y compris :

- le positionnement de certains membres du personnel du Centre au sein de cliniques juridiques communautaires régionales;
- des accès numériques (services de renseignements téléphoniques, ressources en ligne, examen de demandes par courriel);
- le déplacement du personnel lors de séances de médiation ou d'audiences régionales;
- le partenariat entre le programme de Bourses de stage de la Fondation du droit avec les cliniques juridiques du nord de l'Ontario;
- des formations en droits de la personne destinées aux organismes communautaires régionaux, y compris les Centres d'amitié autochtones.

Le CAJDP a du personnel juridique en région, soit à Windsor, à Thunder Bay, à Ottawa, à Guelph, à Hamilton et à London.

Programme de services aux Autochtones

Le Programme de services aux Autochtones du CAJDP offre aux personnes qui se considèrent autochtones la possibilité de recevoir les services de l'un de nos employés autochtones. Le Centre a des employés autochtones à tous les niveaux de service — à l'admission, aux entrevues juridiques et à la représentation avant le Tribunal. De plus, tous les membres du personnel du Centre ont reçu une formation sur la prestation de services juridiques adaptés à la culture autochtone.

Assistance aux personnes ayant été victimes de harcèlement sexuel

Le CAJDP a observé de 2014 à 2016 une augmentation de 15 % du nombre de requêtes en ce qui a trait à la discrimination sur la base du harcèlement sexuel ou des motifs liés au *Code*. En réponse à cette augmentation et en soutien au Plan d'action pour fin à la violence et au harcèlement sexuels de l'Ontario, le Centre a lancé des initiatives internes et externes afin d'assurer que les personnes ayant été victimes de harcèlement et de violence à caractère sexuel ont accès au système d'application des droits de la personne. L'une d'entre elles consiste à fournir des renseignements et de la formation aux organismes professionnels et communautaires au sujet du *Code des droits de la personne*, des recours en matière de droits de la personne et de la disponibilité des services juridiques du Centre. À l'interne, nous avons modifié notre modèle de prestation de services afin d'offrir des services juridiques simplifiés permettant à cette clientèle vulnérable d'avoir accès rapidement à un avocat.

Section 4 : Analyse du milieu et des risques

Contexte opérationnel : risques posés au succès des opérations du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne

L'allocation budgétaire du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (CAJDP) est fixe depuis 2008. Cela engendre un risque croissant au succès des opérations de l'organisme. Le gel de l'allocation a eu des répercussions à la fois sur la capacité du service et sur les effectifs.

En s'attardant en premier lieu à l'enjeu de la capacité du service, le CAJDP a éprouvé des difficultés à maintenir son excellent Projet de médiation. Le Projet a étendu les services juridiques disponibles afin de

porter assistance aux demandeurs en réglant des requêtes en matière de droits de la personne, mais il n'a pas obtenu de financement permanent. La Division des relations avec les organismes du Ministère a fourni du financement pour l'année courante au cours des trois dernières années afin de soutenir le projet.

Si les fonds ne sont plus disponibles à la poursuite du projet, le CAJDP devra réduire à la fois les services à la clientèle et son personnel de première ligne. Cette réduction va à son tour réduire la capacité du Centre de porter assistance aux demandeurs en matière de droits de la personne dans le règlement de leurs requêtes auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario sans les coûts publics et privés associés à une audience en bonne et due forme. On estime qu'un taux plus faible de règlements préaudience aurait des répercussions négatives sur l'efficacité et la rapidité de résolution des requêtes du processus du Tribunal.

En regardant en second lieu l'enjeu des effectifs, l'incapacité du CAJDP à offrir des augmentations salariales adéquates a mené un moins bon état d'esprit, à un roulement de la moitié du personnel juridique et à la perte de notre avocat principal. Le Centre ne peut offrir à ses avocats que des salaires significativement inférieurs aux honoraires des avocats travaillant au gouvernement, dans d'autres organismes provinciaux de droits de la personne ou d'autres organismes de services opérationnels en Ontario, y compris Aide juridique Ontario.

Facteurs externes :

On s'attend à ce que les facteurs externes exposés ci-dessous aient des répercussions sur la demande de service au cours de la période de planification.

La demande de services juridiques au début du processus, comme des conseils ou des renseignements portant sur le dépôt d'une requête en matière de droits de la personne ou l'assistance au règlement d'une plainte en discrimination, peut être influencée par des contextes sociétaux plus larges ou des événements précis, alors que la demande de soutien juridique au CAJDP et les services de représentation dans le cadre de séances de médiation et d'audiences est affectée par les niveaux de services et les délais de traitement du Tribunal des droits de la personne.

Cadre législatif

Le Centre est encouragé par les mesures prises par le gouvernement de l'Ontario, soit de faire la promotion de l'inclusion et d'être à l'écoute des préoccupations de la communauté et d'y répondre, y compris l'établissement de la Direction générale de l'action contre le racisme, la création de la direction indépendante de l'examen de la surveillance policière et de la mise en œuvre du Plan d'action pour mettre fin à la violence et au harcèlement sexuels. Ces initiatives peuvent causer une augmentation de la demande des services du CAJDP au cours de la période de planification, car davantage d'Ontariens seront encouragés à demander réparation auprès du système des droits de la personne pour cause de discrimination. Cette augmentation de la demande risque de se produire au début du processus (les demandes d'information) et plus tard, lors des étapes de médiation et d'audience. Le changement systématique mis en place au moyen de ces activités pourra, à long terme, réduire la discrimination dans ces domaines.

Facteurs économiques et sociétaux

Dans le contexte actuel d'une croissance économique incertaine au Canada et avec l'augmentation du racisme et des incidents anti-immigration aux États-Unis¹ en 2016 dont on appréhende l'expansion au Canada², le CAJDP s'attend aux phénomènes suivants :

- une augmentation des cas déclarés de discrimination, particulièrement envers les Ontariens racialisés et les nouveaux arrivants;

¹[Harassment and Intimidation in the Aftermath of the Election](#), Southern Poverty Law Center.

²[Hateful, racist incidents reported in Canada since US Election](#), News 1130.

- une augmentation de la confusion dans l'application des droits de la personne en restreignant la liberté d'expression;
- le fait que les défendeurs pourraient devenir moins susceptibles de régler à l'amiable les plaintes en matière de droits de la personne déposées contre eux en raison du sentiment croissant que la discrimination est acceptable.

Facteurs internes :

Les efforts de sensibilisation du CAJDP auprès des communautés autochtones afin de les encourager à utiliser le processus des droits de la personne a fait augmenter la demande de services et l'on estime que cette augmentation se poursuivra au cours de la période de planification. Alors que le nombre de requêtes déposées par les peuples autochtones a augmenté de 97 % depuis l'année 2014-2015, le nombre réel demeure faible et une nouvelle hausse est anticipée à mesure que le Centre simplifiera l'accès au Programme de services aux Autochtones et que la sensibilisation se poursuivra.

Les salaires et les avantages sociaux sont les moteurs principaux du programme de prestation et ils sont par conséquent les facteurs les plus significatifs affectant la capacité du CAJDP de réaliser ses opérations de manière optimale et de répondre aux difficultés anticipées au cours de la période de planification.

Les autres facteurs internes susceptibles de toucher de manière significative le CAJDP au cours de la période de planification sont :

- la rotation des avocats salariés et l'incapacité du Centre à retenir ses cadres en raison de leur faible rémunération;
- le départ à la retraite du coordonnateur des communications et des relations extérieures.

Section 5 : Orientations stratégiques et plan de mise en œuvre

Risques et répercussions sur le milieu : hypothèses de planification

La demande demeure élevée pour les services juridiques et de soutien offerts par le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (CAJDP). Au cours de la période de planification, on s'attend à ce que la pression sur les services augmente en raison des facteurs externes détaillés ci-dessus.

En particulier, le CAJDP a observé une hausse graduelle à l'étape d'admission au cours des quatre dernières années et l'on anticipe que cette hausse se poursuivra dans les prochaines années.

Au cours de la dernière année, le CAJDP a aussi observé une baisse du nombre de séances de médiation et d'audiences prévues par le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario. Par ailleurs, les statistiques de ce Tribunal montrent une augmentation du nombre de requêtes déposées. Nous anticipons donc une hausse des demandes de service aux étapes de médiation et d'audience au cours de l'année 2017-2018 et potentiellement pour les prochaines années.

Mesure du rendement global

Les objectifs de performance de haut niveau au cours de la période de planification se concentreront sur l'utilisation stratégique et efficace des ressources destinées au contentieux afin de :

- régler les demandes le plus rapidement possible;
- d'offrir des conseils et des renseignements juridiques à tous les demandeurs capables de se représenter par eux-mêmes devant le Tribunal des droits de la personne;
- de représenter tous les demandeurs qui seraient désavantagés s'ils se représentaient eux-mêmes;
- cibler les ressources lorsque cela est possible, et faciliter les processus afin d'anticiper les enjeux spécifiques en matière de droits de la personne auxquels le public est sensibilisé et de réagir à ces enjeux;
- faire avancer des causes pilotes qui clarifieront la loi, auront des répercussions positives à grande échelle concernant l'égalité des droits des communautés historiquement désavantagées et réduiront potentiellement le besoin de plaider des causes similaires à l'avenir;
- maintenir l'accès à l'information et aux conseils au moyen de notre service de renseignements.

Stratégies visant à augmenter l'efficacité et l'efficience opérationnelles et à améliorer la prestation de services tout en contrôlant les coûts

A. Améliorer les services juridiques afin de régler les requêtes déposées auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

Le CAJDP a mis en place en avril 2013 un Projet de médiation élargissant l'offre de services juridiques, ce qui permet de régler les requêtes des demandeurs en instance devant le Tribunal, particulièrement à l'étape de la médiation. Le Projet a été financé au moyen d'économies dans les

postes à pourvoir et de financement pour l'année courante provenant de la Division des relations avec les organismes du Ministère.

L'établissement du Projet comme un élément permanent des services offerts par le Centre est une stratégie clé permettant de maximiser les services aux clients, leur satisfaction, la réactivité et l'efficacité opérationnelle ainsi que le soutien à l'efficacité et au succès du système d'application des droits de la personne de l'Ontario.

B. Accroître la présence régionale

Le CAJDP a mis en place un programme novateur afin de positionner son personnel juridique au sein des cliniques juridiques communautaires des centres régionaux d'Aide juridique Ontario, dont Ottawa, Thunder Bay, Guelph, London, Hamilton et Windsor. Ce programme a pourvu le système des droits de la personne d'une présence régionale sans les coûts reliés à la mise en place d'une infrastructure indépendante et a réduit les frais de déplacement aux séances de médiation et aux audiences se tenant dans les centres régionaux. Le CAJDP s'engage à maintenir ou à augmenter les services régionaux au cours de la période de planification.

C. Initiative provinciale de formation en matière des droits de la personne des Autochtones

Le CAJDP et les Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres (OFIFC) ont formé un partenariat sur un programme conjoint d'élaboration et de prestation de formation en matière de droits de la personne destiné au personnel de première ligne de cinq Centres d'amitié de la province. Le projet a connu un succès retentissant. Les OFIFC ont déposé une proposition de financement auprès de la Fondation du droit de l'Ontario afin de déployer le projet auprès d'autres Centres d'amitié. Le CAJDP soutient la requête de financement et est prêt à poursuivre ce partenariat si jamais le projet se poursuit.

Programme de services aux Autochtones

Le Programme de services aux Autochtones du CAJDP permet aux appelants qui se considèrent autochtones de choisir d'être servis par l'un de ses employés autochtones. Le Programme a grandement bénéficié du succès du programme de formation conjoint les OFIFC. En 2015-2016, Le CAJDP a vu une augmentation de 97 % dans l'aide apportée aux appelants autochtones par rapport à l'année précédente. Grâce à un exercice d'embauche en 2016, le Centre a maintenant la capacité d'offrir ce service à toutes les étapes du processus de demande relative aux droits de la personne.

Comme nous l'avons décrit dans notre analyse du milieu, il s'attend à ce que la croissance des demandes de services autochtones se poursuive. Le Centre simplifiera l'accès au Programme de services aux Autochtones et il s'engage à maintenir un effectif complet dédié au Programme au cours de la période de planification.

Harcèlement sexuel

En raison du nombre croissant de demandeurs qui allèguent avoir subi de la discrimination sous la forme de harcèlement sexuel et de motifs connexes, le Centre poursuivra l'ajustement de sa prestation de service

à cette clientèle vulnérable. Nous avons simplifié nos services afin que cette clientèle reçoive une aide accrue de manière plus précoce dans le processus de demande en matière de droits de la personne. Le Centre poursuivra cette initiative tout au long de la période de planification.

La Commission ontarienne des droits de la personne et le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

Le CAJDP continuera d'approfondir sa collaboration avec la Commission ontarienne des droits de la personne et le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario afin de renforcer le système des droits de la personne dans la province.

En 2016, le gouvernement de l'Ontario a nommé conjointement un membre du conseil d'administration du CAJDP et un commissaire de la Commission ontarienne des droits de la personne. Ce lien de gouvernance aidera les deux organismes à cibler les occasions de collaboration et d'innovation en s'attardant aux enjeux de la discrimination en lien avec les droits de la personne et l'offre de services aux Ontariens.

Le CAJDP continuera de consulter le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et de lui prodiguer ses conseils directement; et le Comité consultatif des pratiques du Tribunal améliorera le système d'application des droits de la personne. Nous continuerons à rechercher les données statistiques du Tribunal afin d'éclairer notre planification de service.

Initiatives du gouvernement provincial en matière de droits de la personne

En 2016, le gouvernement provincial a mis sur pied la Direction générale de l'action contre le racisme afin de s'attaquer au racisme systémique présent au sein des politiques, des lois, des programmes et des services du gouvernement. Il a aussi mis en place un Examen indépendant des organismes de surveillance de la police. Les deux initiatives ont le potentiel d'avoir des répercussions sur des intervenants qui pourraient soulever des enjeux relevant du champ de compétence du *Code des droits de la personne*. Il en découle que le CAJDP a participé à une consultation publique portant sur ces deux initiatives dans le but de s'assurer que chaque organisme et les communautés touchées soient sensibilisés aux recours contre la discrimination qui sont disponibles selon le *Code* ainsi qu'aux services du Centre. Ce dernier s'est engagé à poursuivre sa participation à ces initiatives et à offrir une aide juridique directe aux Ontariens victimes de discrimination raciale.

Planification stratégique

Au cours de la période de planification, le CAJDP s'engagera dans un processus d'examen et de mise à jour de son plan stratégique. Ce sera l'occasion de réaliser un examen de haut niveau du rendement du Centre puisque le plan en actuel a été mis en œuvre en 2011, dans la situation des droits de la personne qui prévalait alors. Le processus définira largement la future direction du Centre, déterminera les priorités et les stratégies, et guidera l'organisation d'activités pour les trois à cinq prochaines années, dans le contexte de la promotion de l'innovation, de la flexibilité et de la réactivité aux besoins de la clientèle.

Formation

En plus de la formation associée à des initiatives particulières, comme le Plan d'action pour mettre fin à la violence et au harcèlement sexuels, le CAJDP offrira une formation spécialisée portant sur le système des droits de la personne et nos services à nos partenaires communautaires, comme les cliniques juridiques communautaires, dans la mesure où nos ressources le permettent. Ces initiatives soutiennent une capacité accrue de nos services et une efficience du système des droits de la personne en augmentant la

connaissance et la compréhension de ce système et le processus de résolution de ces plaintes en matière de discrimination.

Stratégies de diversité et d'inclusion

En plus de l'Initiative provinciale de formation en matière des droits de la personne des Autochtones discutée ci-dessus, le CAJDP s'est engagé à poursuivre un certain nombre d'initiatives internes déjà en cours, afin de promouvoir l'inclusion et la diversité en milieu de travail, y compris :

- une planification, une évaluation et un processus de rapport en continu concernant l'équité en matière d'emploi;
- soutenir les initiatives du Comité d'équité et de diversité, formé d'employés et de cadres;
- formations sur une variété de sujets, comme la création d'alliés pour tout le personnel;
- déterminer des buts touchant à la diversité dans la description et les exigences de rendement du poste de directeur général;
- ajouter à toutes les descriptions d'emploi des compétences liées à la diversité et à la culture;
- inclure des questions liées à la diversité et à l'équité dans toutes les descriptions de poste.

Information et technologie de l'information et plan régissant la prestation électronique des services

Au cours de la prochaine période, la priorité principale est de changer et de mettre à jour le système de réponse vocale interactive et l'outil de suivi du client afin de soutenir les changements auprès du Programme de services aux Autochtones et de la prestation de services dans le cadre de l'initiative contre le harcèlement sexuel. Ces changements permettront un accès simplifié et précoce à la représentation juridique. Ils augmenteront aussi la flexibilité globale des systèmes, rendant plus aisée leur future mise à jour afin de répondre aux besoins et priorités changeants en matière de prestation de services.

Assurer la mise en place d'un portail client, tester un système d'accès en ligne associé et augmenter la capacité du module de planification des entrevues automatisé afin d'accroître l'efficacité et la facilité d'accès à la clientèle demeurent aussi hautement prioritaires. Ces initiatives vont donner plus de flexibilité afin de mettre en œuvre des changements en lien avec la prestation de services et de soutenir la capacité du Centre à gérer une charge de travail plus importante et diversifiée.

Nous ferons davantage appel aux données d'analyse afin de comprendre l'utilisation du site Web et d'éclaircir les changements et les ajouts. Nous continuerons à explorer l'utilisation d'outils en ligne servant à la prestation de renseignements juridiques clairs et accessibles, en vue de soutenir le modèle de prestation de services juridiques ciblés du Centre.

À long terme, les systèmes seront mis à jour afin d'améliorer davantage la flexibilité et, potentiellement, l'étendue des données statistiques. Par exemple, la possibilité de recouper les données statistiques concernant les milieux sociaux et les motifs de discrimination sera examinée, possiblement en collaboration avec la Commission des droits de la personne de l'Ontario.

Des améliorations à la fonctionnalité de production de rapports se poursuivront à long terme afin d'accroître l'efficacité et de soutenir l'analyse et la planification des services. L'amélioration de la production de rapport concernant le nombre de dossiers et l'admission contribue à la capacité du CAJDP de :

- prendre des décisions éclairées par des données probantes au sujet des services et des besoins;
- tenter de nouvelles initiatives ou de nouvelles approches;
- mesurer et analyser les résultats afin de déterminer si de nouveaux ajustements sont nécessaires;
- offrir des renseignements et des données au public et répondre aux requêtes des médias.

La poursuite de projets à plus long terme dépendra du financement disponible. Le perfectionnement des plans TI de reprise après sinistre soutiendra les plans de poursuite des activités du CAJDP, mais les améliorations dans ce secteur seront ajustées en fonction du financement disponible.

Afin de soutenir la gestion et la réduction des coûts, le Centre poursuivra son exploration des projets de technologie de l'information conjoints avec des organismes juridiques du secteur parapublic ayant des besoins similaires.

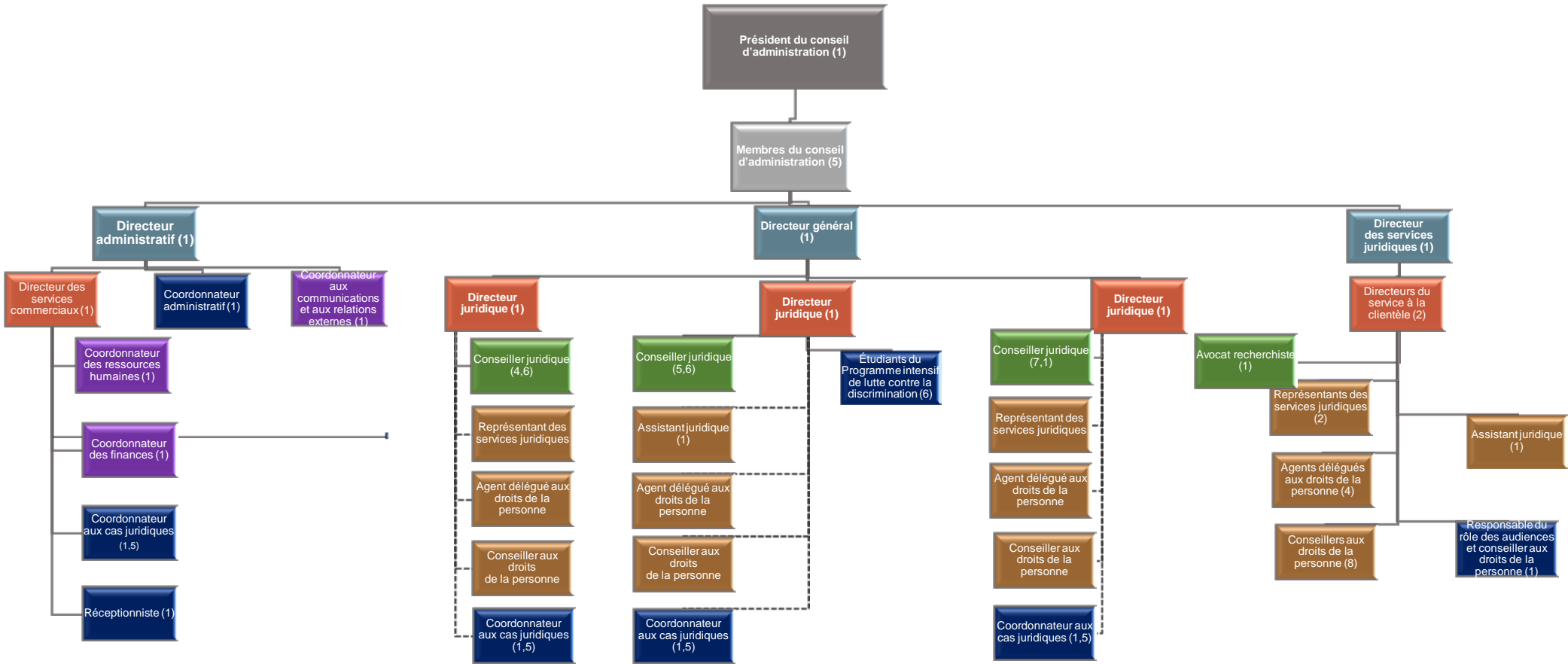
Plan de mise en œuvre

Principaux produits livrables	Date prévue	Ressources
<p>Projet de médiation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maintenir une partie des séances de médiation et des audiences du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario là où le CAJDP offre des services et de la représentation à la clientèle. • Maintenir le taux de règlement à l'étape de médiation à 10 % au-dessus du taux de règlement global du Tribunal. 	Avril 2017	Le financement du projet devra se poursuivre au-delà du 31 mars 2017.
<p>Programme de services aux Autochtones et initiatives de sensibilisation en partenariat avec les OFIFC.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmenter la sensibilisation au soutien à l'application des droits de la personne dans les communautés autochtones. • Cibler l'aiguillage des personnes ayant été victimes d'intimidation vers le CAJDP. • Simplifier l'accès au Programme de services aux Autochtones. • Formation du personnel de première ligne des Centres d'amitié. 	En cours et janvier 2018	Initiative de formation des OFIFC financée par la Fondation du droit de l'Ontario
<p>Prestation de services — harcèlement sexuel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation accrue aux recours en matière de droits de la personne destinés aux personnes ayant été victimes de harcèlement et de violence à caractère sexuel • Services améliorés et simplifiés destinés aux personnes ayant été victimes de harcèlement et de violence à caractère sexuel 	Janvier 2018	Interne
<p>Plan stratégique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultations internes et externes étendues des intervenants • Plan stratégique mis à jour qui trace la voie des activités du CAJDP pour de trois à cinq prochaines années. 	Octobre 2017 Mars 2018	Interne Interne
<p>Améliorations des technologies de l'information</p>	Avril 2017	Interne

• Simplifier l'accès au Programme de services aux Autochtones.		
• Mettre à jour les fonctions d'admission et de planification afin d'assurer la flexibilité de réponse aux priorités changeantes de la prestation de services.	Juin 2017	Interne/Financement
• Automatisation additionnelle de certaines fonctions de gestion des dossiers (planification, tri de document)	Septembre 2017	Interne/Financement
• Pleine mise en place du portail client	Juin 2017	Interne/Financement
• Projet pilote d'accès en ligne	Septembre 2017	Interne/Financement

Section 6 : Plan du capital humain

**Centre de soutien juridique en matière de droits de la personne
Organigramme**



Nombre d'employés)

Type	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Permanent	51	51	51
Temps partiel	3	3	3
Temporaire	3	3	3
Total	57	57	57

Direction, employés syndiqués et non syndiqués

Type	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Direction	9	9	9
Groupe d'avocats	18	18	18
Syndicat des employés et employées de la fonction publique de l'Ontario	27	27	27
Non syndiqué	3	3	3
Total	57	57	57

Section 7 : Initiatives faisant appel à des tiers

Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres (OFIFC)

Le CAJDP et les OFIFC ont produit un nouveau programme novateur et efficace afin de faire la promotion de l'accès à des services juridiques destinés aux personnes autochtones subissant de la discrimination, financé par le Fondation du droit de l'Ontario. Le CAJDP soutiendra les demandes additionnelles des OFIFC afin de poursuivre la prestation de formations adaptées à la culture portant sur les droits de la personne aux membres du personnel de première ligne du Centre déployés dans les centres régionaux. Nous contribuerons en octroyant du temps de travail de l'un de nos avocats autochtones.

Cliniques juridiques partenaires et prestation de services régionaux

Le CAJDP planifie de maintenir son effectif actuel d'avocats situés dans le nord, l'est et le sud-ouest de l'Ontario, travaillant au sein de cliniques juridiques communautaires d'Aide juridique Ontario. Des postes

d'avocats salariés additionnels seront relocalisés dans les secteurs en grande demande, lorsque c'est possible.

Partenariats avec des cliniques juridiques du Nord

Au cours de l'année 2017-2018, le CAJDP travaillera en partenariat avec deux cliniques juridiques du nord de l'Ontario, Keewaytinok Native Legal Services à Moosonee et Algoma Community Legal Services à Sault Ste Marie, en proposant des stages aux étudiants autochtones. Ce programme est financé par la Fondation du droit de l'Ontario.

Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO) – recherche sur les services juridiques en mutation

Le CAJDP est un site de recherche pour le projet multisite novateur de CLEO, d'une durée de trois ans, qui porte sur l'accès aux services juridiques. CLEO mène ce projet de recherche financé par la Fondation du droit de l'Ontario. L'Institut de recherche sociale de l'Université York est un partenaire du projet, qui devrait être terminé à la fin de 2018.

Osgoode Hall Law School, Université York

Programme intensif pour lutter contre la discrimination

Le CAJDP poursuivra avec l'Osgoode Hall Law School son programme conjoint dans lequel six étudiants en droit sont sélectionnés par trimestre pour des postes à temps plein au CAJDP au sein d'un programme d'enseignement clinique intensif. Ces étudiants augmentent notre capacité d'accueil téléphonique et offrent aux avocats du soutien au contentieux. Ce programme comprend des éléments complets de formation et d'évaluation, offrant aux étudiants une formation précieuse et une expérience pratique relatives au droit des droits de la personne. Chaque été, jusqu'à trois étudiants seront employés à temps plein au CAJDP.

Programme intensif pour les Autochtones

En 2018, le CAJDP planifie d'établir une fois de plus un partenariat avec le Programme intensif pour les Autochtones à l'Osgoode Hall Law School. Ce partenariat permettra le placement à temps plein (d'une durée d'environ huit semaines) d'un étudiant en droit au Centre. Cet étudiant nous assistera en prodiguant des services adaptés à la culture des clients autochtones. Il travaillera sous la supervision de l'un de nos avocats autochtones salariés.

Université d'Ottawa, Faculté de droit – enseignement juridique clinique des droits de la personne

Le CAJDP poursuivra son programme à temps partiel d'enseignement juridique intensif, lancé en 2016, avec la Faculté de droit de l'Université d'Ottawa. Des étudiants aideront les nouveaux demandeurs du Tribunal des droits de la personne de la région d'Ottawa et, sous la supervision de notre avocat-conseil situé à Ottawa, proposeront leur aide au cours des séances de médiation et des audiences.

Programme d'aide juridique étudiante de l'Université de Toronto

Le CAJDP a établi un partenariat avec le programme d'aide juridique étudiante de l'Université de Toronto afin d'accepter des demandes de parrainage du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario auprès de demandeurs qui se qualifient financièrement pour des services juridiques du programme de formation de clinique juridique de l'École de droit.

Comité d'avocats bénévoles

Le CAJDP continuera d'employer son comité d'avocats bénévoles afin d'accepter les clients recommandés par d'autres et de les représenter sans frais aux séances de médiation du Tribunal des droits de la

personne de l'Ontario. Un avocat-conseil principal du CAJDP supervise ce programme et a mis en place des mécanismes de rapport afin d'examiner l'efficacité du programme.

Partenariats en technologies de l'information avec des organismes similaires

Le CAJDP a entrepris des discussions avec d'autres organismes du secteur public afin de mettre sur pied des partenariats basés sur son outil de gestion de dossiers et de suivi du client. Il poursuivra son exploration des occasions de projets de technologies de l'information conjoints avec d'autres organismes faisant un travail similaire.

Section 8 : Plan de communication

La stratégie de communication du CAJDP est flexible afin d'offrir au public des témoignages vécus compréhensibles en lien avec la discrimination et les droits de la personne. Nous ciblons aussi des publications spécialisées telles que *Law Times*, le *Canadian HR Reporter* et des publications s'adressant à un public clé afin d'offrir des témoignages plus techniques portant sur l'application du droit et des droits de la personne.

La stratégie de communication du CAJDP implique :

- de créer des occasions auprès des médias traditionnels et communautaires afin d'amener les témoignages de nos clients à l'attention du grand public de l'ensemble de la province;
- cibler des communications et les collaborations avec des organismes de services communautaires et des partenaires;
- distribuer des communiqués de presse portant sur des dossiers clés qui illustrent la discrimination systémique et qui ont des répercussions à la grandeur de l'Ontario;
- répondre rapidement à toutes les demandes médiatiques et offrir toute l'aide nécessaire aux journalistes.

Public cible

- les Ontariens en général;
- les communautés ayant un statut désigné selon le *Code* en mettant l'accent sur les communautés difficiles à rejoindre, économiquement défavorisées ou souffrant d'un manque de services ainsi que les communautés linguistiques minoritaires;
- les organismes communautaires desservant des clientèles désignées par le *Code* – à l'échelle locale, régionale et provinciale;
- les services d'accès (par exemple, les organismes de règlement, le 211, les centres de services, les centres d'appel comme la ligne d'assistance téléphonique sur les normes d'emploi du ministère du Travail);
- les cliniques juridiques communautaires;
- les organismes et les réseaux communautaires ou spécialisés dans les droits de la personne existants.

Messages clés

- Le système des droits de la personne de l'Ontario fonctionne. Les Ontariens sont capables de prendre des mesures efficaces afin de défendre et de faire appliquer les droits de la personne.
- Les plaintes en matière de droits de la personne sont résolues, arbitrées, plaidées et décidées de manière efficace et efficiente.
- La discrimination continue d'avoir un impact négatif sur la vie quotidienne des Ontariens, y compris dans leur milieu de travail, dans l'accès aux services et dans la recherche et la conservation d'un logement.
- Il existe de l'aide pour les personnes qui ont subi de la discrimination.
- Les employeurs, les fournisseurs de service et les propriétaires doivent se conformer à la loi.
- Le CAJDP a trouvé des solutions systématiques afin de protéger les Ontariens contre des discriminations futures.

- Le Centre soupèse les preuves, la crédibilité et tout un ensemble de facteurs avant de déterminer s'il va aller de l'avant avec un dossier de droits de la personne et il retient uniquement les actions fondées.

Médias

Le CAJDP a établi une relation de confiance avec des médias généralistes, spécialisés, communautaires ou adaptés à certains groupes ethnoculturels ou linguistiques. Nous adaptons certains messages en fonction des communautés ou des enjeux émergents concernés. Le CAJDP a su démontrer qu'il est une source de confiance en matière de droits de la personne et d'accès au système de justice pour les journalistes, de même qu'une ressource pour obtenir des informations générales et des statistiques afin de donner un contexte pertinent aux récits.

Twitter

Vers la fin de 2013, le CAJDP a ouvert un compte Twitter afin d'élargir la portée des témoignages en lien avec les droits de la personne. Trois ans plus tard, le compte @HRlegalhelp rejoint de plus en plus d'abonnés au sein des communautés juridiques et de justice sociale de même que parmi le grand public. Le CAJDP peut utiliser Twitter afin de commenter des « sujets chauds » en rappelant leurs droits aux Ontariens et en affichant des liens rapides vers des ressources et des renseignements juridiques.

Matériel destiné à l'éducation juridique publique

Le mandat du CAJDP ne comprend pas l'éducation publique ni la sensibilisation communautaire, domaines qui relèvent du mandat de la Commission ontarienne des droits de la personne. Comme le CAJDP peut réagir rapidement aux enjeux émergents, nous continuerons à offrir du matériel préparé sur mesure pour les communautés désavantagées quand ce matériel n'est pas offert par d'autres organismes.

Le CAJDP poursuivra l'élaboration et la mise à jour de feuilles de renseignements et de guides de procédures créés afin de soutenir les demandeurs qui se représentent eux-mêmes devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario. Une nouvelle fonctionnalité de notre site Web permet aux utilisateurs de faire part de leurs commentaires sur nos feuilles de renseignement. Nous ajustons le contenu, le format et l'emplacement en fonction des résultats.

Vers la fin de 2015, le CAJDP a fait traduire son dépliant de renseignements généraux en neuf langues. Ce dépliant est disponible sur notre site Web dans les langues suivantes :

العربية 简体中文 ਪੰਜਾਬੀ Soomaali Español தமிழ் Tagalog Tiếng Việt اردو

Section 9 : Plan sur la diversité et l'inclusion

VISION DU CAJDP SUR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

Embrassant la diversité de la population ontarienne, le Centre y adapte ses effectifs, son milieu de travail et sa prestation de services au public.

BUTS RELATIFS À LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION DU CAJDP

Le Centre est engagé à :

1. maintenir des effectifs représentatifs de la diversité démographique de l'Ontario;
2. renforcer une culture organisationnelle inclusive, libre de toute discrimination et de harcèlement;
3. prodiguer des services d'une manière accessible, équitable et adaptée.

RÉALISATIONS DU CAJDP RELATIVES À LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

Le Centre a mis sur pied et maintenu un effectif au sein duquel les groupes minoritaires sont représentés à des taux supérieurs à ceux de la moyenne ontarienne en général. Par exemple, la représentation globale des personnes racialisées au sein des effectifs du CAJDP était de 49 % au moment de notre récent sondage portant sur l'équité en matière d'emploi, comparativement à 22,2 % en Ontario et à 40,5 % au sein de la population active de Toronto.

Le Programme de services aux Autochtones offre des services adaptés à la culture et prodigués par des employés autochtones aux clients se considérant autochtones. Un accès encore plus simplifié au Programme sera mis en place en 2017.

Le CAJDP présente un plan d'action pluriannuel : diversité, inclusion, équité et accessibilité. Notre site Web relie le public aux buts de notre plan d'action afin de réaliser :

- l'équité et l'accessibilité dans la prestation de services;
- la diversité et l'inclusion dans notre milieu de travail.

Le tableau ci-dessous résume nos engagements en matière d'équité, en termes de « personnes », de « processus », de « services » et de « résultats ». Aucune ressource financière d'importance n'est associée à nos engagements.

<p align="center">PERSONNES</p> <p>Quelles mesures prenons-nous afin d'investir dans notre personnel et notre direction en vue de créer un milieu de travail favorisant l'équité et la diversité?</p>	<p align="center">INTERNE : STRUCTURE ET PROCESSUS</p> <p>Comment pouvons-nous intégrer les buts de diversité et d'inclusion à notre structure organisationnelle et à nos processus?</p>	<p align="center">EXTERNE : SERVICE PUBLIC</p> <p>Comment pouvons-nous nous assurer que nos services sont accessibles, inclusifs et adaptables à la diversité des besoins de la communauté?</p>	<p align="center">RÉSULTATS</p> <p>Quels sont nos résultats mesurables?</p>
<p>Équité en matière d'emploi Tous les trois à cinq ans, le CAJDP réalise auprès de ses employés un sondage portant sur l'équité en matière d'emploi.</p> <p>Accommodements du milieu de travail Le CAJDP réalise auprès de ses employés un sondage sur les accommodements aux besoins particuliers tous les deux à trois ans (le prochain sera en 2017).</p> <p>Responsabilité des hauts dirigeants Le directeur général est responsable des buts en matière d'équité et de diversité, y compris des cibles d'équité en matière d'emploi; et sa performance sera évaluée en conséquence.</p> <p>Formation du personnel Les ateliers réguliers de formation continue intègrent les thèmes de la diversité et de l'équité dans des domaines tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la lutte contre l'oppression et la création d'alliés; • la formation sur l'accessibilité ayant pour but de respecter la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>; • la prestation de services en de multiples langues; • des politiques et des protocoles pour prodiguer des services adaptés aux Autochtones; 	<p>Première convention collective Les buts d'équité en matière d'emploi sont protégés par la 1^{re} convention collective (2016).</p> <p>Comité de la diversité des effectifs et de l'équité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le comité travaille avec le personnel des ressources humaines afin de s'assurer que les politiques internes respectent les notions d'équité et de diversité. • Le comité organise pour les employés des activités encourageant la conversation sur les enjeux d'équité. <p>Politiques et processus de recrutement du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> • tous les concours d'emploi testent et évaluent les compétences en équité et en diversité; • le recrutement de juristes cible divers organismes professionnels; • le recrutement d'employés qui ne sont pas des juristes est réalisé au moyen d'un site Web centré sur la communauté. <p>Politiques d'approvisionnement Les politiques d'approvisionnement révisées comprennent la nécessité que les fournisseurs respectent la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>, les ordonnances de la Commission ontarienne des droits de l'homme et le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.</p> <p>Plan d'activités opérationnel Les buts en matière d'équité sont intégrés aux cibles du plan.</p>	<p>Langage simple et langues multiples Le site Web est surveillé afin de s'assurer que les normes d'accessibilité les plus strictes sont respectées.</p> <p>Documents accessibles Le format et les fonctions offrant la meilleure accessibilité sont intégrés au site Web et à tous les documents publics.</p> <p>Mécanisme de rétroaction du public</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous les clients dont le dossier est clos sont sondés à propos de l'accommodement à leurs besoins particuliers. • Les clients sont sondés au sujet de leur satisfaction envers les services. • Les plaintes sont promptement résolues au moyen d'un processus de plaintes public. <p>Normes de service</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous les membres du personnel sont formés selon les normes de service en matière d'équité et d'accessibilité du CAJDP. • Les protocoles de services autochtones destinés aux clients autochtones rendent le service plus accessible. • Mise en place d'un accès simplifié au Programme de services aux Autochtones (2017). <p>Intervenants et sensibilisation</p>	<p>Sondage portant sur les accommodements des clients pour tous les dossiers clos Les clients déclarent que leurs besoins en accommodement ont obtenu une réponse.</p> <p>Sondage portant sur les accommodements des clients pour tous les dossiers clos 97 % des clients étaient satisfaits ou très satisfaits des services juridiques reçus.</p> <p>Sondage de 2013 auprès des employés et portant sur les accommodements aux besoins particuliers 91 % des employés étaient satisfaits que le Centre eût subvenu à leurs besoins d'accommodements de manière appropriée.</p> <p>Sondage de 2016 auprès des employés et portant sur l'équité en matière d'emploi Les résultats démontrent que le CAJDP s'est formé un effectif représentatif qui reflète la diversité de l'Ontario selon cinq domaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> • genre; • race; • statut d'Autochtone; • incapacité; • orientation sexuelle. <p>Une diversité dépassant les moyennes ontariennes a été atteinte à tous les</p>

<ul style="list-style-type: none"> des principes et des approches pour prodiguer des services à la clientèle souffrant de maladies mentales ou de troubles de la communication. <p>Politiques de ressources humaines L'engagement aux principes d'équité est décrit dans l'énoncé de la philosophie du manuel des ressources humaines et les conventions collectives sont le reflet de ces principes.</p> <p>Politiques et protocole en matière de harcèlement et de discrimination Tout nouveau membre du personnel reçoit au cours de son orientation initiale des renseignements qui demeurent facilement accessibles par la suite.</p>	<p>Évaluation du rendement Tous les cadres supérieurs sont évalués selon leurs compétences en matière d'équité et de diversité.</p> <p>Protocole d'entente L'engagement d'intégrer les exigences de diversité et d'accessibilité figure dans le protocole d'entente du CAJDP avec le ministère du Procureur général.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Communications régulières avec des intervenants individuels et communautaires représentant des groupes ciblés par le <i>Code</i>. Rejoindre des groupes particulièrement désavantagés au moyen de rencontres publiques auprès d'organismes pour les nouveaux arrivants, d'organismes autochtones, d'organismes représentant les travailleurs migrants, etc. 	<p>niveaux de l'organisme, y compris pour les employés professionnels et les cadres.</p>
---	--	--	--

Section 10 : Plan d'accessibilité pluriannuel

Domaine de la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>	Mesure prise	Date d'achèvement
Service à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Interroger les clients qui demandent des accommodements dans la prestation de services; suivi avec examens si les besoins d'accommodement du client ne sont pas comblés. • Mettre en place l'intégration vidéo de la langue des signes américaine (ASL) ou intégrer Skype afin d'offrir des services d'interprétation à distance pour les citoyens et les clients malentendants qui utilisent l'ASL. • Examiner les pratiques d'accommodements; mettre à jour si nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Janvier 2013; en cours • Fait • Mars 2016 • En cours
Approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> • Surveiller les politiques d'approvisionnement afin de les harmoniser avec les pratiques exemplaires (les politiques et les pratiques ont été adaptées aux normes d'accessibilité) 	<ul style="list-style-type: none"> • En cours
Formation	<ul style="list-style-type: none"> • Former les membres du personnel aux enjeux d'équité et d'accommodement; les consulter sur leurs besoins de formation • Soutenir les initiatives du Comité de la diversité et de l'inclusion en lien avec les questions d'incapacité 	<ul style="list-style-type: none"> • En cours • En cours
Renseignements et communications	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir les fonctions du site Web qui améliorent l'accessibilité • Tous les documents publics sont disponibles en format WORD. • L'ensemble de la correspondance comprend le message que d'autres formats accessibles sont disponibles. 	<ul style="list-style-type: none"> • En cours • En cours • En cours

Emploi	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage des membres du personnel concernant l'équité en matière d'emploi • Sondage des membres du personnel sur leurs besoins d'accommodements • Surveiller les progrès menant à la réalisation ou au maintien des buts d'accessibilité • Réviser les recrutements précédents afin de s'assurer que les candidats connaissent l'engagement d'accommodement – au cours du recrutement et lorsqu'on leur offre le poste 	<ul style="list-style-type: none"> • 2016, 2019 • Septembre 2017 • En cours • En cours
--------	--	--

Section 11 : Plan financier triennal

Plan financier triennal

Les principaux obstacles financiers auxquels fait face le CAJDP dans l'atteinte de ses objectifs sont résumés ailleurs dans le présent document : maintenir notre capacité actuelle de prodiguer des services juridiques améliorés au moyen du Projet de médiation et trouver du financement afin d'offrir des salaires compétitifs au cours de la période de planification. Un obstacle additionnel sera de financer le programme de rémunération des cadres supérieurs, si le nouveau plan abonde en ce sens. Une fois qu'un programme de rémunération conforme à la *Loi sur la rémunération des cadres du secteur parapublic* sera finalisé en 2017, le CAJDP planifiera sa mise en œuvre afin de répondre aux exigences de tous les éléments de la rémunération qui sont permis par la Loi d'ici trois ans.

Ces risques et les pressions qui y sont liées seront atténués par la planification, l'analyse régulière et l'évaluation des dépenses et les prévisions permettant de réaliser les buts de prestation de services, en faisant des ajustements lorsque ce sera nécessaire. Organisme de petite taille, le CAJDP est flexible et peut s'ajuster rapidement aux changements de situation, ce qui soutient la présente stratégie d'atténuation des risques. Le financement de 450 000 \$ du Projet de médiation, qui représente environ 78 % du coût du projet, est inclus dans la planification des prochaines années. Le financement du Projet de médiation entraîne des gains d'efficacité éprouvés pour le CAJDP et le système des droits de la personne en réglant les dossiers de manière précoce et en évitant les audiences devant Tribunal. La perte de financement pour ce projet se solderait par la perte de ces gains d'efficacité. Un soutien financier complet du Projet éliminerait ce risque.

Le risque lié à la capacité d'offrir des salaires compétitifs est géré par la planification continue et l'examen des besoins et des coûts des ressources humaines, orienté sur les objectifs et les cibles de la prestation de services. Les changements de ressources humaines sont planifiés et analysés avec l'objectif d'atteindre des salaires qui sont compétitifs avec le secteur parapublic.

Si le financement n'est pas disponible pour soutenir le Projet de médiation et tenter d'obtenir des salaires compétitifs pour les avocats, le CAJDP sera forcé d'éliminer des postes, de réduire les services et de rater ses cibles de performance et ses objectifs concernant le Projet de médiation.

Planifier pour une période de trois ans demande de préparer des analyses détaillées des dépenses des années précédentes et de cibler les efficacités, principalement les dépenses liées aux frais de fonctionnements directs connexes. Ce sont les hypothèses de base pour l'année 2017-2018 et les budgets des prochaines années. Des exemples d'efficacité comprennent l'accès à des services consolidés ou des partenariats de services lorsque cela est possible et de renégocier les contrats de service ou d'en obtenir de nouveaux, ce qui a réduit ou réduira les frais d'exploitation.

L'atout le plus significatif du CAJDP est ses systèmes de technologie de l'information, gérés sur une période d'amortissement de trois ou cinq ans. En échelonnant dans le temps les remplacements et les dates de mise à jour, le CAJDP s'assure que les répercussions financières sont réparties sur plusieurs années. Les projets d'immobilisation en technologies de l'information sont mis en œuvre en fonction du financement disponible. Les améliorations mineures apportées aux espaces de bureau, financées par le Ministère, sont planifiées afin de s'assurer que l'espace physique est alloué le plus efficacement possible, qu'il soutient l'accessibilité et la sécurité du personnel et le maintien de programmes comme le Projet de médiation et les programmes pour étudiants en droit.

Finalement, prenez note que les écarts présentés dans le budget ci-dessous sont causés par des postes temporairement vacants dus à des congés de maladie ou autres. Les postes vacants sont surveillés et gérés tout au long de l'année et les ressources sont réallouées afin de s'assurer de l'utilisation la plus efficace des fonds, la priorité étant d'employer les fonds au soutien du Projet de médiation.

Budget opérationnel pluriannuel

Budget opérationnel pluriannuel

Catégorie de dépenses	2016-2017 Budget	2016-2017 Prévision de fin d'année	Explication des écarts	2017-2018 Budget	2018-2019 Budget	2019-2020 Budget
Opérationnel						
Salaires et traitements	4 194,9	4 275,8	Le montant reporté de 81,10 \$ reportera cet écart.	4 194,9	4 194,9	4 194,9
Avantages sociaux	814,6	814,6		814,6	814,6	814,6
Frais de fonctionnement directs connexes	734,7	744,8		744,8	744,8	744,8

Catégorie de dépenses	2016-2017 Budget	2016-2017 Prévision de fin d'année	Explication des écarts	2017-2018 Budget	2018-2019 Budget	2019-2020 Budget
Dépenses du conseil d'administration	42	32		42	42	42
TOTAL de l'exploitation	5 786,2	5 867,3		5 786,2	5 786,2	5 786,2
<u>Revenus</u>						
Financement central	5 336,2	5 336,2		5 336,2	5 336,2	5 336,2
Financement pour la médiation	450	450		450	450	5 336,2
Report		81,1				
TOTAL des revenus	5 786,2	5 867,3		5 786,2	5 786,2	5 786,2

Section 12 : Mesures du rendement et cibles

Mesures du rendement et cibles

1. **Mesure de la performance :**

Le nombre de requêtes et d'appels téléphoniques auxquels on a répondu

2016-2017 Cible de rendement	2017-2018 Cible de rendement	2018-2019 Cible de rendement	2019-2020 Cible de rendement
Réponse à 25 000 requêtes	Réponse à 25 300 requêtes	Réponse à 25 500 requêtes	Réponse à 25 500 requêtes
Réponse à 82 % des appels	Réponse à 83 % des appels	Réponse à 84 % des appels	Réponse à 85 % des appels

2. **Mesure de la performance : Le taux de règlement des dossiers du CAJDP à l'étape de la médiation du processus devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario comparativement au taux de règlement des dossiers non présentés au CAJDP**

2016-2017 Cible de rendement	2017-2018 Cible de rendement	2018-2019 Cible de rendement	2019-2020 Cible de rendement
67 % des cas qui atteignent l'étape de la médiation sont résolus à cette étape	69 % des cas qui atteignent l'étape de la médiation sont résolus à cette étape	70 % des cas qui atteignent l'étape de la médiation sont résolus à cette étape	70 % des cas qui atteignent l'étape de la médiation sont résolus à cette étape

3. **Mesure de la performance : Le nombre de dossiers du CAJDP réglés avant ou pendant les audiences devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario**

2016-2017 Cible de rendement	2017-2018 Cible de rendement	2018-2019 Cible de rendement	2019-2020 Cible de rendement
100 cas sont réglés entre la séance de médiation et le début de l'audience.	110 cas sont réglés entre la séance de médiation et le début de l'audience.	115 cas sont réglés entre la séance de médiation et le début de l'audience.	115 cas sont réglés entre la séance de médiation et le début de l'audience.

4. **Mesure de la performance : Le pourcentage de dossiers d'audience que le CAJDP a réglés avant ou pendant les audiences devant le Tribunal des droits de la personne**

2016-2017 Cible de rendement	2017-2018 Cible de rendement	2018-2019 Cible de rendement	2019-2020 Cible de rendement
85 % des cas sont réglés au début de l'audience	85 % des cas sont réglés au début de l'audience	85 % des cas sont réglés au début de l'audience	85 % des cas sont réglés au début de l'audience

5. **Mesure de la performance : Le nombre de clients déclarant que les services du CAJDP sont bons ou très bons**

2016-2017 Cible de rendement	2017-2018 Cible de rendement	2018-2019 Cible de rendement	2019-2020 Cible de rendement
Au moins 90 % de la clientèle déclare que les services du CAJDP sont bons ou très bons	Au moins 90 % de la clientèle déclare que les services du CAJDP sont bons ou très bons	Au moins 90 % de la clientèle déclare que les services du CAJDP sont bons ou très bons	Au moins 90 % de la clientèle déclare que les services du CAJDP sont bons ou très bons

6. **Mesure de la performance : Le nombre de fois où les médias ont mentionné des affaires du CAJDP et où ils ont informé les Ontariens sur les droits de la personne et leur application et sur les services du Centre**

2016-2017 Cible de rendement	2017-2018 Cible de rendement	2018-2019 Cible de rendement	2019-2020 Cible de rendement
Le CAJDP a obtenu une couverture médiatique positive pour au moins 5 témoignages de clients ayant eu besoin de ses services en matière de droits de la personne.	Le CAJDP a obtenu une couverture médiatique positive pour au moins 6 témoignages de clients ayant eu besoin de ses services en matière de droits de la personne.	Le CAJDP a obtenu une couverture médiatique positive pour au moins 6 témoignages de clients ayant eu besoin de ses services en matière de droits de la personne.	Le CAJDP a obtenu une couverture médiatique positive pour au moins 6 témoignages de clients ayant eu besoin de ses services en matière de droits de la personne.