

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

Rapport annuel 2009-2010

Le 2 juin 2010

La semaine passée j'ai été
tout excité d'entendre
dire que j'allais recevoir un
avancement.

Aujourd'hui j'ai appris
qu'un collègue l'avait reçu
à ma place. Quand j'ai
demandé des explications
à mon patron, il m'a dit
que mon accent n'était
pas suffisamment
"canadien".

Récrivez votre
histoire.



Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne est une Agence du Gouvernement de l'Ontario.

Table des matières

Message du président.....	2
Message de la directrice générale.....	3
Conseil d'administration.....	4
La discrimination en Ontario.....	6
Quand et comment le Centre offre des services juridiques.....	6
Portrait statistique de l'année.....	8
Des services de qualité malgré des ressources limitées.....	11
Action communautaire.....	13
Des victoires juridiques changent la donne.....	18
Réparations d'intérêt public.....	28
Commentaires de la clientèle.....	31
Table des décisions.....	32
États financiers vérifiés.....	33

Message du président

C'est un honneur pour moi de présider, depuis mars 2008, le conseil d'administration du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne. La situation des droits de la personne en Ontario s'est considérablement modifiée au cours de la dernière année, et je suis fier de constater que le Centre a eu un impact marqué tant sur la vie des personnes qui ont subi de la discrimination que sur les entreprises qui font affaire en Ontario. Défenseur de diverses causes en justice, le Centre a obtenu protection et réparation pour les personnes lésées et contribué à modifier les politiques, pratiques et procédures pour que, à l'avenir, les employés, les locataires et les consommateurs soient à l'abri de la discrimination.

Au cours de la dernière année, j'ai accueilli au conseil une équipe de professionnels dévoués, riches d'une expérience diversifiée dans les secteurs public et privé. Après une première réunion en décembre 2009, le conseil a tenu des séances en personne ou par téléphone plus d'une fois par mois, afin de mettre en place un cadre de gouvernance et les structures requises par l'établissement d'un organisme de service public.

Le conseil saura, j'en suis certain, assurer le leadership qui permettra au Centre, ce maillon primordial pour l'accès aux réformes judiciaires de 2008, de concrétiser tout son potentiel dans l'avancement de l'égalité dans notre province.

Le président,

Raj Anand

Message de la directrice générale

Au cours de la dernière année, l'action du Centre, sous forme d'interventions d'urgence ou de victoires juridiques qui font précédent, a contribué de façon appréciable à l'avancement des droits de la personne en Ontario. J'ai eu l'insigne privilège de collaborer avec un groupe de personnes talentueuses, qui s'investissent avec conviction et intelligence dans la lutte contre la discrimination et la promotion de l'égalité d'accès à l'emploi, au logement et aux services pour les habitants de l'Ontario.

Le personnel met toute sa créativité à définir et à résoudre au quotidien des problèmes légaux et sociaux qui sont complexes, par la négociation de règlements, la tenue de pourparlers et la représentation de particuliers qui comparaissent devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario. Les employés sont appelés à fournir un service hors pair, dans des conditions souvent éprouvantes. Le Centre poursuit ses efforts pour satisfaire à la demande dont ses services font l'objet dans les limites de ses ressources actuelles.

Au nom du personnel, je tiens à remercier Raj Anand de son énergique leadership à la présidence du conseil d'administration. M. Anand a su piloter le Centre pendant la période difficile de ses débuts et de son développement, et il a participé à l'édification d'une organisation efficace, qui n'a pas son égale. Les employés et les membres du conseil sont fiers d'avoir eu l'occasion d'œuvrer sous la gouverne de M. Anand pendant les deux premières années d'existence du Centre.

La directrice générale,

Kathy Laird

Conseil d'administration

Aux termes du *Code des droits de la personne*, le Centre est dirigé par un conseil d'administration, dont les membres sont nommés par le gouvernement de l'Ontario. Outre son président, le conseil compte cinq membres.

Raj Anand est associé chez WeirFoulds LLP, cabinet où il exerce entre autres dans les domaines du droit du travail et des droits de la personne. Auparavant commissaire en chef de la Commission ontarienne des droits de la personne, M^e Anand s'y occupait de régler les plaintes déposées en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario. M^e Anand représente maintenant diverses organisations non gouvernementales dans des litiges d'intérêt public. Diplômé (Dean's Key) de l'École de droit de l'Université de Toronto en 1978, M^e Anand a été en 1997 le premier récipiendaire de l'Advocates' Society Award of Justice. C'est un conférencier et un auteur apprécié sur différents sujets, notamment la plaidoirie en première instance et en appel, le droit administratif et les droits de la personne. *Mandat : 9 avril 2008-19 octobre 2010.*

Eugenia Papageorgiou est avocate-conseil auprès du Comité des recours collectifs de la Fondation du droit de l'Ontario. Elle a antérieurement été associée au contentieux du cabinet McCarthy Tetrault LLP, avocate générale adjointe de l'Université York et procureure adjointe de la Couronne au ministère du Procureur général. M^e Papageorgiou est membre du conseil et actuelle présidente de la Barbra Schliker Commemorative Clinic, de même que membre du comité du développement chrétien de l'Église Unie de Humbercrest. *Mandat : 9 avril 2008-8 avril 2013.*

Nancy Gignac a été enseignante au niveau primaire, puis directrice adjointe et directrice au conseil scolaire de district du comté d'Essex. Elle a également été directrice surveillante de l'éducation de l'enfance en difficulté, principalement responsable des programmes et services de ce secteur dans les écoles primaires et secondaires. M^{me} Gignac a par ailleurs été conceptrice de programmes et chargée de cours à la faculté d'éducation de l'Université de Windsor; elle est actuellement conseillère pédagogique indépendante. M^{me} Gignac a siégé au conseil d'administration de la Société d'aide à l'enfance de Windsor-Essex et des Maryvale Adolescent and Family Services, à titre de membre et de présidente. *Mandat : 17 septembre 2009-16 septembre 2011.*

Mary Gusella a été commissaire en chef de la Commission canadienne des droits de la personne, présidente canadienne de la Commission mixte internationale du Canada et des États-Unis, membre de la Commission de la fonction publique, présidente de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, ainsi que présidente-directrice générale de la Société d'expansion du Cap-Breton. Elle a en outre été

membre et présidente du conseil de l'Institut d'administration publique du Canada et membre du comité consultatif du Musée canadien des droits de la personne. M^{me} Gusella est membre du Barreau du Haut-Canada et de la Commission internationale de juristes - section canadienne. Titulaire d'un certificat de l'Institut canadien des valeurs mobilières, elle est bachelière des universités de Toronto et d'Ottawa. *Mandat : 17 septembre 2009-16 septembre 2011.*

Patrick Nadjiwan est membre de la Première nation des Chippewas de Nawash. Exerçant en droit des Autochtones depuis une quinzaine d'années, il est avocat-conseil général auprès de gouvernements des Premières nations et de conseils tribaux, ainsi que d'organisations et de particuliers autochtones. M^e Nadjiwan possède son propre cabinet, Nadjiwan Law Office, et il a à son actif une expérience diversifiée : contentieux, gouvernance des Premières nations, gouvernance d'entreprise, droit administratif, droit du travail et droit constitutionnel. *Mandat : 17 septembre 2009-16 septembre 2011.*

Jim Thomas est président du Centre for Creative Change, une société d'experts conseils en gestion du changement. Depuis plus de quatorze ans, il oeuvre auprès de conseils d'administration et de grandes entreprises en gouvernance et efficacité des conseils d'administration. Il agit en qualité de négociateur pour le compte du gouvernement de l'Ontario et a facilité le règlement de nombreux différends dans le secteur parapublic. Avocat et ingénieur, M^e Thomas a antérieurement été sous-ministre du Travail et sous-ministre du Secrétariat du Conseil de gestion. *Mandat : 2 décembre 2009-1^{er} décembre 2011.*

Raj Dhaliwal est directeur – droits de la personne, TCA-Canada, et représentant élu des minorités visibles au conseil du Congrès du travail du Canada. Il détient un certificat en relations de travail de l'Université d'Ottawa et un certificat en commande numérique du Collège Humber d'arts appliqués et de technologie. M. Dhaliwal est membre du Comité d'élaboration des normes d'accessibilité à l'emploi, du Conseil canadien pour les réfugiés, d'Amnistie Internationale et de la Coalition pour la surveillance internationale des libertés civiles. En 2001, il a été délégué des TCA-Canada à la Conférence mondiale contre le racisme tenue par les Nations Unies à Durban, en Afrique du Sud. *Mandat : 16 décembre 2009-15 décembre 2011.*

La discrimination en Ontario

Un appartement qui était vacant vient subitement d'être loué lorsque la personne qui veut le visiter est de race noire; un restaurant refuse de servir une femme dont le comportement est « bizarre » (elle souffre d'un trouble musculaire, et la réceptionniste la croit ivre); un employeur congédie deux employées qui sont enceintes; un patron licencie une subordonnée qui refuse de l'accompagner lors d'un voyage d'affaires de deux jours avec chambre d'hôtel partagée... Ce sont là quelques exemples des situations motivant les appels que reçoit tous les jours le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne.

En Ontario, certaines personnes continuent à subir de la discrimination – de façon déguisée aussi bien que scandaleusement manifeste – en raison d'un handicap, de la race, du genre ou de l'orientation sexuelle, ou de toute autre caractéristique reconnue par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario comme étant un motif de discrimination interdit.

Le Centre a pour mission d'aider les intéressés à dénoncer ces situations et à défendre leurs droits, notamment : en dispensant des conseils par le biais de ses lignes d'information téléphonique; en aidant certains à déposer une requête pour atteinte aux droits de la personne; ou encore, en représentant les requérants lors de médiations et d'audiences devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Le Centre participe à des initiatives d'action communautaire axées sur les droits de la personne, en partenariat avec des cliniques d'aide juridique, d'autres organismes communautaires de diverses régions de la province et la Commission ontarienne des droits de la personne. L'objectif du Centre est de renseigner les Ontariennes et les Ontariens sur les services qu'il dispense et de collaborer avec les organisations communautaires pouvant apporter du soutien aux personnes avant qu'aient lieu les infractions, que ce soit en milieu de travail, pendant la recherche d'un logis ou lors de démarches auprès de fournisseurs de services.

Quand et comment le Centre offre des services juridiques

Le mandat premier du Centre est de fournir des services juridiques aux personnes victimes de discrimination qui désirent faire appel à la justice et déposer une requête pour atteinte aux droits de la personne.

Le Centre dispense de l'information et des conseils d'ordre juridique sur son site Web et au téléphone, ce qui permet aux personnes lésées de déterminer si elles ont effectivement subi de la discrimination et de savoir comment faire valoir leurs droits en vertu du *Code des droits de la personne*.

Le Centre offre aux requérants des services, de représentation notamment, et un suivi tout au long du processus et dès avant le dépôt d'une requête, avant la médiation et avant l'audience. À chacune des étapes, le Centre évalue le niveau de service nécessaire. Les intéressés parviennent ainsi à un règlement négocié aux divers stades du processus.

Les facteurs pris en considération pour fixer le niveau de service convenant à une personne sont affichés sur le site Web du Centre, à <http://www.hrlsc.on.ca/en/policies.htm>.

La priorité revient aux requérants dont la plainte est fondée, mais qui sont empêchés de se représenter eux-mêmes, soit par l'ignorance de la procédure judiciaire, soit par des obstacles tels que la marginalisation ou l'appartenance à un groupe protégé par le *Code*. Dans nombre de cas, les clients du Centre sont incapables de déposer une requête en raison de problèmes de langue ou de littératie.

Le Centre tend à prioriser les requêtes mettant en jeu des questions d'intérêt public ou des points de fait ou de droit pouvant influencer notablement sur les droits d'autres groupes vulnérables à la discrimination telle que définie par le *Code*.

Des services assurés dans toutes les régions de l'Ontario

Le Centre dispense des services dans la province tout entière. Le siège social est situé à Toronto, mais le personnel se déplace pour participer aux séances de médiation et aux audiences tenues dans toutes les parties de la province.

En 2009-2010, le Centre a collaboré avec des cliniques communautaires d'aide juridique pour l'affectation de personnel à St. Catharines, Sault Ste. Marie, Thunder Bay, Sarnia, Ottawa et Guelph.

Portrait statistique de l'année¹

Points saillants :

En 2009-2010, le Centre a répondu à 24 905 demandes de renseignements, par téléphone et en personne. En réponse à 10 700 de ces demandes, le Centre a assuré une aide juridique sommaire concernant une plainte pour atteinte possible aux droits de la personne. Quelque 8 200 de ces demandes appelaient des renseignements généraux sur les droits et responsabilités en vertu du Code. La plupart des autres demandes étaient sans lien avec les droits de la personne.

Les avocats du Centre ont dispensé de l'aide juridique concernant une requête auprès du Tribunal à 995 clients qui communiquaient avec le Centre pour la première fois pendant la période visée ici. Voici la ventilation des motifs de discrimination fondant ces plaintes :

- race, couleur, origine ethnique, lieu d'origine, ascendance et croyance en rapport avec la race – 30 %
- handicap – 28 %
- genre, sexe, harcèlement sexuel – 11 %
- grossesse – 10 %
- identité de genre et orientation sexuelle – 10 %
- état familial et matrimonial – 4 %
- âge – 3 %
- représailles – 2,5 %
- état d'assisté social – 0,5 %
- casier judiciaire – 0%

En 2009-2010, le Centre a confié 27 dossiers à son comité bénévole; 14 affaires ont ainsi été réglées.

Le Centre a intenté une poursuite dans 18 affaires où l'intimé avait enfreint les termes du règlement ou de l'ordonnance du Tribunal; les requérants ont ainsi perçu plus de 74 000 \$ en indemnités.*

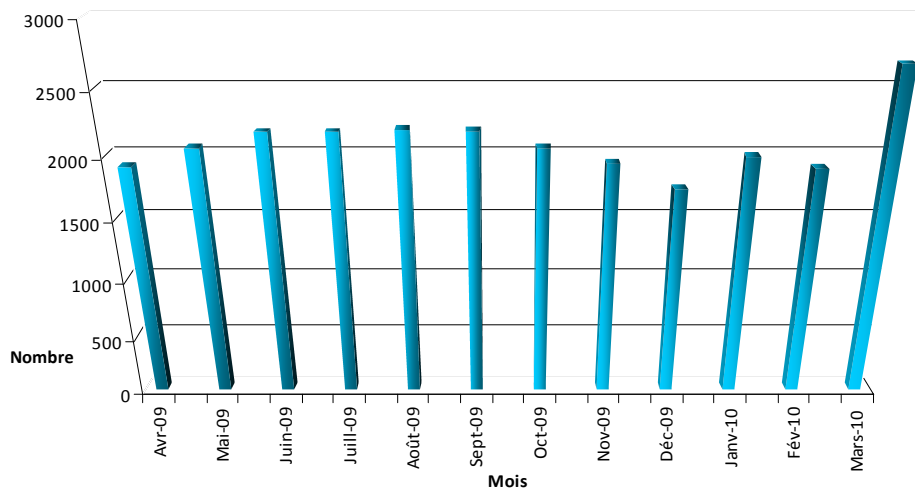
**À la fin de l'exercice, 9 poursuites étaient en cours, les indemnités réclamées se chiffrent*

En 2009-2010, le Centre a représenté auprès du Tribunal environ 500 requérants, dont 280 avaient sollicité ses services entre le 1^{er} avril 2009 et le 31 mars 2010.

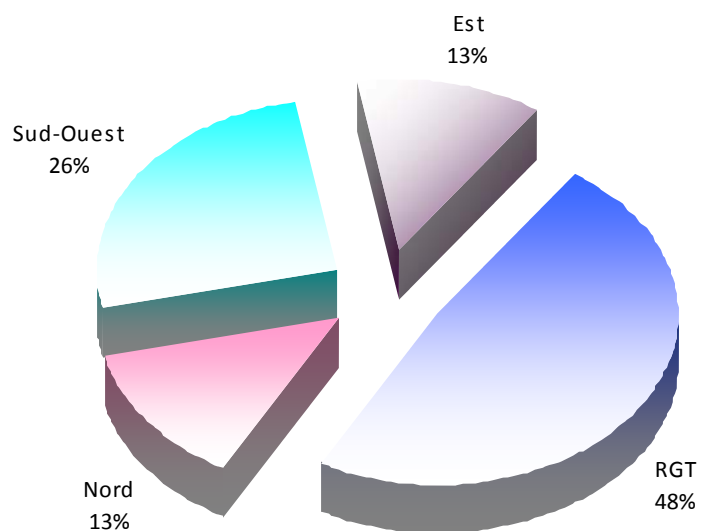
- En 2009-2010, le Centre a négocié le règlement de 258 plaintes pour atteinte aux droits de la personne. Quelque 30 % des règlements sont survenus avant le dépôt d'une requête.
- Le Tribunal a rendu 13 décisions définitives et plus de 30 décisions provisoires dans des requêtes auxquelles le Centre représentait le requérant. On trouvera, à l'Annexe A, la ventilation de l'ensemble des décisions, motif et domaine social compris.

¹ Le système de gestion des cas du Centre n'est pas pleinement opérationnel. Les statistiques dont fait état notre rapport se fondent sur les meilleures données disponibles.

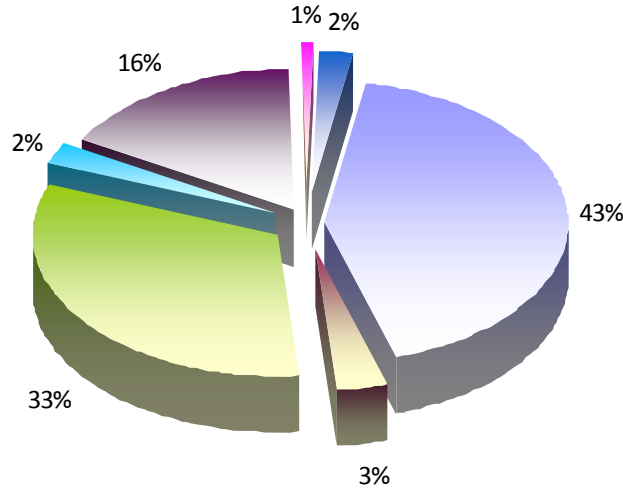
Demandes de renseignements



Provenance géographique des requérants



Sujets des demandes



Allégation de discrimination au sens du Code (43%)

Renseignements généraux sur le Centre - Heures, emplacement, services assurés (3%)

Renseignements généraux sur le Code des droits de la personne - motif de discrimination, domaine social (33%)

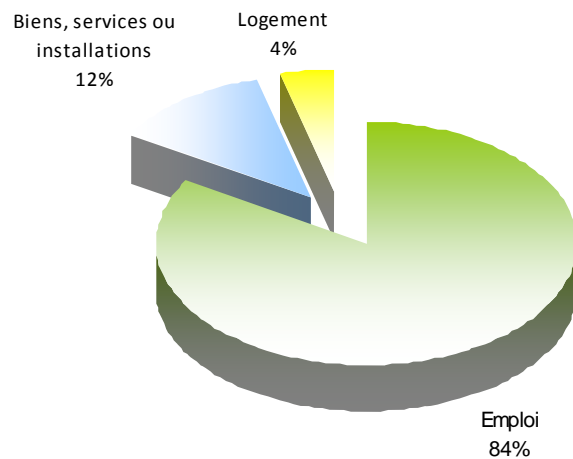
Renseignements généraux sur le système des droits de la personne au Tribunal (2%)

Sans rapport avec le Code des droits de la personne (16%)

Plaintes à la Commission - Avant le 30 juin 2008 (1%)

Inconnu (2%)

Domaine social de la discrimination



Des services de qualité malgré des ressources limitées

Le Centre continue de connaître une demande toujours plus forte à l'égard de ses services. Ainsi, en mars 2010, le Centre a reçu quelque 2 700 nouvelles demandes de renseignements téléphoniques, en augmentation par rapport aux 2 200 appels dénombrés en mars 2009. L'auteur de chacun de ces appels s'adressait au Centre pour la première fois en vue d'obtenir des renseignements, des conseils ou des services d'aide juridique.

Comme nous le déclarions dans le Rapport annuel 2008-2009, le personnel du Centre est soucieux de pouvoir assurer un niveau approprié de services aux personnes qui le consultent à propos des droits de la personne, de conseils juridiques au sujet de la discrimination ou d'une aide juridique pour le dépôt d'une requête auprès du Tribunal des droits de la personne.

Du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2010, le Centre a pu répondre à 57 % seulement des quelque 40 000 demandes de renseignements téléphoniques reçues. Des temps d'attente trop longs ont poussé nombre de demandeurs de renseignements à raccrocher avant d'avoir reçu une réponse. Ce taux représente une amélioration par rapport à 2008-2009, alors que le Centre n'avait pu répondre qu'à 52 % des appels, mais la capacité du Centre à satisfaire à la demande reste inférieure à des normes raisonnables.

Au Centre, on sait que de nombreux appelants joignent un préposé lors d'une tentative ultérieure et reçoivent donc l'aide voulue. On sait également qu'un certain pourcentage des appels laissés sans réponse émane d'employeurs, de propriétaires ou de fournisseurs de services qui raccrochent à l'écoute du message enregistré les informant que le Centre ne fournit de l'aide qu'aux requérants éventuels. Cependant, le Centre ne peut évaluer le nombre d'appels relevant de l'une et de l'autre de ces deux catégories, et, même en tenant compte de ces appels, le Centre ne satisfait pas au niveau de service au public qui serait approprié.

Le Rapport annuel 2008-2009 faisait état des mesures prises par le Centre pour répondre à la demande de représentation légale devant le Tribunal. Afin de pouvoir représenter le plus grand nombre possible de personnes, le Centre a modifié son modèle de service, afin de dispenser davantage d'aide juridique par le biais de ses préposés aux renseignements plutôt que de ses avocats, et afin d'accepter des mandats plus tard dans le processus, au stade de la médiation ou de l'audience. Cette modification du mode de prestation a intensifié les pressions sur les préposés aux renseignements, qui ont dû aider un plus grand nombre d'appelants à rédiger l'ébauche de leur requête. Même

en tenant compte de ces ajustements, le Centre n'a pu assurer de représentation dans une centaine de nouvelles requêtes de moins en 2009-2010.

Le Centre recherche activement des solutions à ce problème. Dans le cadre de ses tentatives pour traiter un plus grand nombre de demandes, le Centre a :

- dispensé une formation continue à des organismes communautaires, pour les aider à reconnaître les problèmes relatifs aux droits de la personne et à fournir des conseils de première ligne au sein de leur collectivité;
- assuré une formation à 80 cabinets d'avocats du secteur privé, dans le cadre d'une initiative réussie pour établir un comité d'avocats disposés à fournir des services non rémunérés dans tout l'Ontario;
- collaboré avec des cliniques communautaires d'aide juridique de l'Ontario dans la prestation de conseils sur les poursuites pour atteinte aux droits de la personne;
- établi une filière d'accès direct à un avocat du Centre pour les personnes qui, ayant besoin d'une aide d'urgence, sont renvoyées par une clinique d'aide juridique ou un organisme communautaire affecté aux clients dont les besoins sont graves;
- mis en œuvre une filière d'intervention précoce/d'urgence, ce qui permet souvent de résoudre les problèmes sans devoir déposer une requête pour atteinte aux droits de la personne;
- aidé trois organismes communautaires à obtenir une subvention de la Fondation du droit de l'Ontario en vue d'une action communautaire en droits de la personne dans des collectivités difficiles à joindre, où l'on a du mal à se procurer des services en raison de la langue ou de l'emplacement;
- dispensé plus de 40 séances d'éducation communautaire au public et à des organisations dans des collectivités de toutes les régions de l'Ontario;
- fourni des conseils stratégiques à des avocats, à des animateurs et travailleurs communautaires et à des organismes de toute la province sur la façon de s'y prendre pour le règlement rapide des litiges relatifs aux droits de la personne.

Toutes les personnes qui s'adressent au Centre pour se renseigner sur une infraction à ses droits en vertu du *Code* reçoivent des conseils et une aide juridiques. Cependant, le Centre ne peut assurer la représentation légale en bonne et due forme de toutes les personnes qui demandent de l'aide pour

déposer une requête. Le Centre donne la priorité aux personnes qui peuvent à tout le moins se représenter elles-mêmes lors de la présentation d'une plainte.

Pour prendre connaissance des facteurs qui jouent sur la détermination du degré de soutien pouvant être fourni, on consultera le site <http://www.hrlsc.on.ca/fr/policies.htm>, à la rubrique *Directives provisoires – critères d'admissibilité*.

Parmi les critères permettant d'accorder un service prioritaire à certains requérants, il y a les suivants :

- incapacité de parler couramment le français/l'anglais;
- analphabétisme fonctionnel
- problèmes découlant d'une arrivée récente au Canada, du statut de réfugié et de difficultés connexes;
- marginalisation associée à l'appartenance à un groupe désigné reconnu par le *Code* (p. ex. jeunes, personnes âgées, membres de communautés racialisées)
- questions liées à une incapacité (dont le besoin d'une adaptation de la part du Centre en raison de besoins visés par le *Code*);
- problèmes découlant de la pauvreté (tels que l'accès au téléphone, à un moyen de transport abordable);
- absence d'autres soutiens dans la vie de tous les jours;
- ignorance des processus juridiques.

Action communautaire :

Diffusion d'information sur les droits de la personne

Forums publics

Le Centre tient à remercier ses nombreux partenaires de la collectivité, dont les 80 cliniques communautaires d'aide juridique de l'Ontario. En 2009-2010, des membres du personnel du Centre ont participé à des assemblées et forums sur l'éducation en matière de droits de la personne dans plusieurs collectivités, dont Toronto, Ottawa, Thunder Bay, Windsor et Belleville. Des membres du personnel ont participé à des forums de formation en droits de la personne à l'intention d'organismes communautaires, notamment : Family Services Toronto, Community Living Toronto, COSTI Immigrant Services,

Access Alliance Multicultural Health Centre et filiale de Thunder Bay de l'Association canadienne pour la santé mentale.

Cette année, le Centre a participé à diverses initiatives d'action communautaire axées sur des groupes de personnes difficiles à joindre, y compris les travailleurs agricoles migrants, les travailleurs blessés, les travailleurs étrangers ou temporaires, les nouveaux arrivants francophones, les étudiants d'anglais langue seconde (ALS) et les personnes vivant dans la pauvreté dans de petites collectivités urbaines et rurales.

Des employés du Centre ont présenté des exposés lors de séances d'éducation juridique tenues dans les universités de Toronto, York, Ryerson, Queen's et Windsor, de même que dans les collèges George Brown, Seneca, Ryerson, Mohawk et Sheridan. De plus, le personnel du Centre a assuré des présentations en formation juridique continue de niveau professionnel lors de manifestations organisées par le Barreau du Haut-Canada et l'Association du Barreau de l'Ontario.

Subvention de la Fondation du droit de l'Ontario à l'action communautaire en droits de la personne

Le Centre, conjointement avec le Workers' Action Centre, Justicia for Migrant Workers et les cliniques d'aide juridique de Hamilton, s'est rallié le généreux appui de la Fondation du droit de l'Ontario, afin d'élaborer des projets d'action communautaire visant à faciliter aux collectivités difficiles à joindre l'accès aux moyens de protection des droits de la personne. Le Centre a contribué à rédiger des propositions de projets en vue de répondre aux besoins de la population en éducation juridique, en documents écrits accessibles et en formation de personnel de première ligne, tout cela dans l'intention d'améliorer l'accès aux dispositifs de protection des droits de la personne. Les projets sont basés à Hamilton, à Toronto et dans les régions rurales du Sud de l'Ontario.

Le Centre œuvre en partenariat avec les cliniques d'aide juridique de Hamilton, le Workers' Action Centre et Justicia, pour une action à large portée et avec un minimum de chevauchement. Le Centre veillera à faire traduire le matériel par des spécialistes et en coordonnera la diffusion à l'extérieur des principales régions géographiques et dans d'autres collectivités ayant des besoins importants. Avec l'aide du Centre, les nouvelles ressources en éducation juridique de la population seront réparties entre les intervenants de divers horizons en Ontario, y compris des organismes d'établissement des immigrants, des cliniques communautaires d'aide

juridique, des centres de santé et d'autres organisations de première ligne desservant les milieux vulnérables aux violations des droits de la personne.

Le Centre, dans sa participation à ces projets conjoints, a pour objectif d'améliorer l'accès à la justice de certaines communautés marginalisées auxquelles sont d'abord destinées ces initiatives : travailleurs agricoles saisonniers (thaïlandais, mexicains et antillais), personnes ayant une déficience mentale ou physique, personnes autochtones de milieux urbains et ruraux, de même que nouveaux arrivants racialisés, dont les travailleurs occupant un emploi précaire (particulièrement dans les communautés hispanophones, antillaises, chinoises et sud-asiatiques) et les personnes vivant en milieu rural isolé.

Formation continue à l'intention de tous les employés du Centre

Nous remercions les nombreux conférenciers qui ont partagé leurs connaissances spécialisées avec le personnel du Centre au cours de la dernière année. Parmi les organisations qui ont contribué aux formations, il y a les suivants : ARCH Disability Law Centre (Centre de la défense des droits des personnes handicapées), Bakerlaw, Société canadienne de l'ouïe, Cavalluzzo, Hayes, Shilton, McIntyre and Cornish LLP, Carranza Barristers and Solicitors, Legal Aid Ontario Clinic Resource Office, Community and Advocacy Legal Clinic of Belleville, HIV and Aids Legal Clinic of Ontario, Commission ontarienne des droits de la personne, le professeur David Tanovich et la faculté de droit de l'Université de Windsor.

Publications

Au cours de la dernière année, le Centre a publié de nouveaux documents en éducation juridique :

- Votre droit à l'adaptation en vertu du *Code des droits de la personne*
- Quelles sont les réparations disponibles au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario?
- Changement de date ou ajournement de votre médiation ou de votre audience au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario
- Quels sont les délais de dépôt d'une requête pour violation aux droits de la personne?
- Comment demander une instance expéditive au Tribunal des droits de la personne
- Que devrais-je savoir au sujet de la médiation?

Plusieurs des nouveaux documents du Centre sont conçus pour aider les intéressés à apprendre à défendre leurs droits au moyen du système des droits de la personne de l'Ontario.

Le Centre a également publié des fiches d'information juridique, pour aider les personnes à se familiariser avec les droits que leur reconnaît le *Code des droits de la personne*.

Divers documents faciles à utiliser sont disponibles sur le site Web du Centre en chinois, vietnamien, ourdou, arabe, somali, espagnol, tamoul, punjabi et tagalog aussi bien qu'en français.

Commentaire d'une de nos clients...

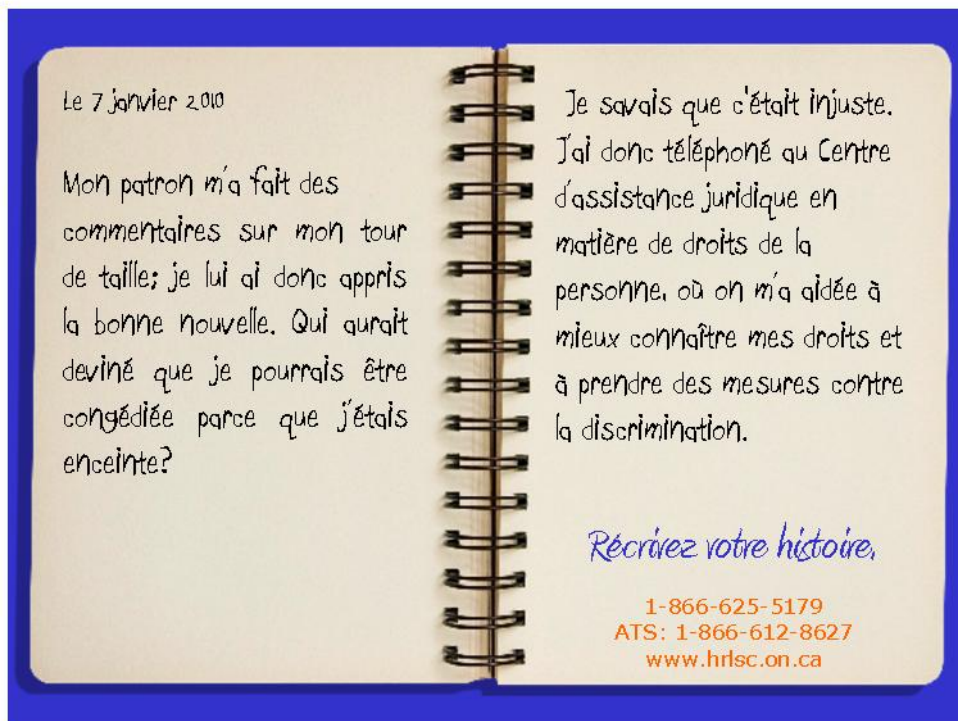
"Je tiens à te redire à quel point
je te suis reconnaissante pour
l'aide que tu as apportée à mon
dossier + ainsi me permettre de
me sentir en bonne santé men-
tale."

Remerciements aux étudiants de l'AdCentre du Collège Humber

Le Centre sait gré aux étudiants de l'AdCentre du Collège Humber d'avoir travaillé de façon aussi créative à la conception de toute une gamme de documents sur des questions touchant les droits de la personne. Les équipes d'étudiants ont rivalisé d'ingéniosité dans la mise au point de messages éloquents.

Félicitations à l'équipe gagnante

Katie Maxfield, Mary Kate Midghall, Michelle Milheiras et Laura Robinson. L'équipe gagnante avait orienté la campagne de façon à transmettre des messages clairs sur la signification des droits de la personne de base, dans la vie de tous les jours et pour la moyenne des gens. Les étudiants avaient constitué une sorte de « journal » des infractions les plus courantes (en voir un exemple à la page couverture du rapport) et conçu des cartes postales en rapport.



Des victoires juridiques changent la donne en matière de droits de la personne

Au cours de sa première année complète d'existence, le Centre a remporté des victoires juridiques notables au nom de personnes qui avaient été victimes d'un traitement ou d'une conduite discriminatoire. Chaque victoire juridique signale une clarification tout à fait nécessaire des droits et obligations des Ontariennes et des Ontariens en vertu du *Code des droits de la personne*. Chaque décision du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario vient approfondir notre connaissance de ces droits, que ce soit à l'égard du milieu de travail ou du marché, concernant la location d'un logis, la recherche d'un emploi, l'accès aux services ou l'utilisation des installations.

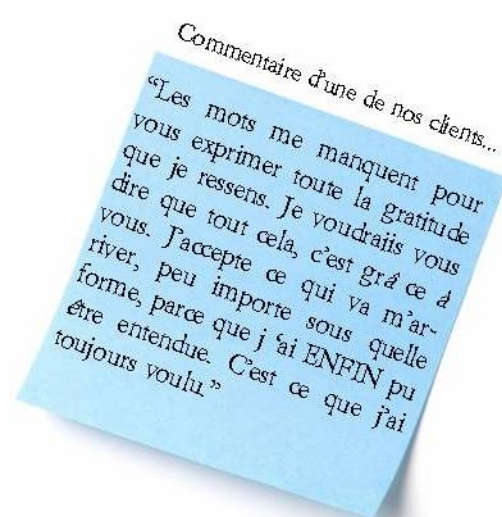
Nous résumons ci-dessous un certain nombre de décisions marquantes rendues dans des affaires pilotées par le Centre. On peut consulter le texte intégral de toutes les décisions du Tribunal sur le site Web de l'Institut canadien d'information juridique (<http://www.canlii.org/fr/on/onhrt/>). À l'Annexe A du présent rapport, un tableau rassemble toutes les décisions à l'occasion desquelles le Centre a assuré une représentation.

Poursuites au motif de la discrimination

Khan c. 820302 Ontario Inc. – Une entreprise de camionnage doit se donner une politique des droits de la personne, en s'engageant à y initier tous ses employés

Cheryl Khan s'était adressée au Centre après avoir été couramment en butte à des insultes racistes dans son milieu de travail et avoir été témoin d'agressions verbales envers d'autres employés de diverses origines raciales. M^{me} Khan avait à maintes reprises enjoint son employeur de cesser ce genre de comportement; elle avait finalement été congédiée.

Le Tribunal a jugé que la mention cruelle et insistante du fait que la requérante était une «Paki», qu'elle couchait avec un «nègre» et que ses



enfants étaient « à moitié nègres » attestait que l'employeur considérait la requérante comme un être inférieur.

La décision relève que les employés actuels témoignant pour le propriétaire se sont contredits en essayant de le faire voir sous un jour favorable et en tentant de camoufler certains aspects de son comportement, plus particulièrement sa répétition de commentaires racistes. Par contraste, le témoignage

Dixon c. 30187 Ontario Ltd – Le propriétaire doit rendre un appartement accessible

Après un cinquième refus de transfert par la propriétaire, Peter et Louise Dixon avaient demandé de l'aide au Centre. M. Dixon, un amputé bilatéral, avait visité plusieurs appartements

vacants dans son immeuble, mais on lui avait dit qu'ils n'étaient pas « convenables ».

Le Tribunal a ordonné au propriétaire de louer aux Dixon le prochain appartement qui se libérerait au rez-de-chaussée, d'aménager les entrées de l'immeuble de façon à les rendre

accessibles aux fauteuils roulants, et de verser aux Dixon la différence entre leur loyer et celui qu'ils auraient payé si leur première demande de transfert avait été approuvée. Le Tribunal a également adjugé aux plaignants la somme de 10 000 \$ en dommages-intérêts généraux comme indemnisation. Par ailleurs, le propriétaire a reçu l'ordre de dispenser à tout son personnel de direction une

de M^{me} Khan et de ses témoins a été « clair et sans équivoque ».

Le Tribunal a ordonné à l'entreprise de camionnage de se donner une politique des droits de la personne et d'y initier tous ses employés, actuels et futurs. M^{me} Khan s'est vu adjuger la somme de 25 000 \$ comme réparation du préjudice entraîné par la discrimination, et un peu plus de 6 750 \$ pour perte de salaire.

formation sur les pratiques antidiscriminatoires à l'égard des locataires.

M. Dixon a rendu compte des graves répercussions physiques et affectives qu'il a subies en raison de la longue période qui a précédé le transfert, du fonctionnement irrégulier de l'ascenseur et de l'impossibilité où il était de sortir sans aide.

Pendant son témoignage à l'audience, le propriétaire a ouvertement reconnu qu'il n'aurait peut-être pas loué aux Dixon s'il avait su que M. Dixon utilisait un fauteuil roulant; il a insisté sur le fait que l'immeuble n'était pas « équipé » pour permettre les déplacements en fauteuil roulant et a suggéré qu'un « établissement » pourrait être plus approprié.

Selon le Tribunal, le propriétaire semblait convaincu de son droit de substituer son jugement à celui des Dixon concernant ce dont ils avaient besoin, le type d'appartement convenable et leur mode de vie ». Aux termes de la décision, les personnes

Les personnes handicapées et les personnes prestataires de l'aide sociale sont souvent soumises à un stéréotypage nocif et forcées d'affronter des barrières sociétales qui sont préjudiciables à leur dignité.
-Judith Keene,
vice-présidente, Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

handicapées et les personnes prestataires de l'aide sociale sont souvent soumises à un stéréotypage

nocif et forcées d'affronter des barrières sociétales qui sont préjudiciables à leur dignité.

Harriott c. Money Mart – Les entreprises doivent faire enquête sur le harcèlement sexuel

Le Centre avait représenté Marjorie Harriott, une employée victime de harcèlement sexuel de la part de son superviseur dans un bureau torontois de Money Mart. Le Tribunal des droits de la personne a jugé que le harcèlement avait été incessant et que l'entreprise avait complètement manqué à faire enquête sur les plaintes. Money Mart a reçu l'ordre de modifier sa politique sur le harcèlement et la discrimination et de la distribuer à tous ses employés en Ontario. L'entreprise doit aussi dispenser une formation sur les droits de la personne à tout son personnel de direction en poste en Ontario.

Dans sa décision de 58 pages, le Tribunal constate que le gestionnaire de district de Money Mart a contesté la déclaration de la requérante et la validité de sa plainte et a mis en doute qu'elle ait compris ce que signifie l'expression « harcèlement sexuel ». Or celle-ci avait été la représentante de l'entreprise qui avait reçu et pris connaissance des plaintes à ce sujet d'autres employées au cours des mois précédents.

Dans sa décision, le Tribunal soulignait que le harcèlement sexuel est motivé davantage par l'abus de pouvoir et la domination que la sexualité; il estime que la requérante était dans une position tout à fait vulnérable par rapport à l'autorité du gestionnaire et de son pouvoir quant à l'emploi qu'elle occupait dans l'entreprise.

En plus des ordonnances visant à garantir que tous les employés de Money Mart soient renseignés au sujet de leurs droits, M^{me} Harriot s'est vu personnellement adjuger la somme de 30 000 \$ en indemnisation du préjudice subi en conséquence du harcèlement sexuel.

Money Mart s'est conformée à l'ordonnance et, de plus, a appliqué la nouvelle politique sur le harcèlement dans l'ensemble du pays.

DiSalvo c. Halton Condominium Corporation 186 – Le conseil d'administration des condominiums doit assumer les frais d'aires communes accessibles

Grâce à l'aide du Centre, Paul DiSalvo est sorti triomphant de sa longue lutte pour pouvoir entrer chez lui. M. Di Salvo étant atteint de sclérose en plaques dégénérative (SEP), il

Même si le requérant est la seule personne à bénéficier de la mesure d'adaptation..., le Code exige que les coûts d'une adaptation raisonnable soient à la charge de la société de condominium.

*-Michelle Flaherty,
vice-présidente, Tribunal des
droits de la personne de
l'Ontario*

était incapable de gravir les marches menant à sa porte d'en avant. L'entreprise propriétaire insistait pour que M. DiSalvo assume intégralement les coûts d'aménagement de l'allée et d'installation d'une rampe d'accès jusqu'à sa porte, sous prétexte que ces travaux allaient profiter à un seul des propriétaires. Le Tribunal en a décidé autrement.

Le Tribunal a ordonné à Halton Condominium Corporation d'installer une rampe d'accès et de dispenser une formation aux copropriétaires sur la discrimination, les handicaps et le Code des droits de la personne de l'Ontario. Le Tribunal a également ordonné au conseil d'administration de verser la somme de 12 000 \$ en dommages-intérêts généraux à M. DiSalvo pour avoir porté atteinte à sa dignité.

Le décideur déclarait ce qui suit : « J'estime que, en insistant sur le maintien d'une position erronée en droit, en refusant d'envisager des solutions de rechange et en entravant la tenue de discussions sur le fond, l'intimée [Halton Condominium Corporation No. 186] a également contrevenu à son obligation procédurale d'adaptation envers le requérant [M. DiSalvo] ».

Maciel c. Fashion Coiffures – Une employée est congédiée après avoir révélé qu'elle est enceinte

Jessica Maciel n'en croyait pas ses oreilles. Quelques minutes après avoir révélé qu'elle était enceinte, on lui a dit de ramasser ses affaires et de rentrer chez elle. M^{me} Maciel avait été embauchée comme réceptionniste à temps plein dans un salon de coiffure de Mississauga. Diplômée en administration des affaires, Maciel avait, au moment de son embauchage, reçu l'assurance qu'elle avait de l'avenir dans l'entreprise.

Le Centre a représenté M^{me} Maciel et réussi à lui obtenir une ordonnance du Tribunal exigeant de son ancien employeur qu'il lui verse plus de 35 000 \$ en dommages-intérêts généraux, outre une certaine somme pour perte de salaire. Le Tribunal a

Je suis particulièrement contente que l'entreprise doive établir une politique afin de protéger d'autres femmes. Ce qui m'est arrivé ne devrait arriver à personne d'autre. Les employés doivent savoir quels sont leurs droits et les employeurs devraient connaître la loi.
-Jessica Maciel,
requérante en droits de la personne

aussi ordonné à l'entreprise de mettre en œuvre une politique d'adaptation à l'intention de ses employées enceintes.

Le Tribunal a conclu que la grossesse de M^{me} Maciel était « vraisemblablement le seul facteur en jeu dans

la décision de l'intimé de la licencier ». Dans sa décision, le Tribunal déclare ce qui suit : « J'ai conscience de la vulnérabilité de la requérante. Elle était jeune, venait de terminer ses études et faisait face à une grossesse imprévue. Il s'agissait de son premier emploi à temps plein et, selon son témoignage, elle en était enchantée, ce qui a rendu l'expérience qui a suivi d'autant plus cuisante ».

Négociation des résultats après médiation et avant audience

C. D. c. Walmart Canada – Droit des employés de prendre soin d'un membre de la famille

Au cours de la première journée d'audience devant le Tribunal, le Centre a négocié avec Walmart Canada une entente reconnaissant le statut familial particulier d'une de ses employées (C.D.), qui est la seule aidante naturelle d'un parent gravement handicapé. L'horaire de travail de l'employeur entrainait en conflit avec la situation exceptionnelle de l'employée.

L'employée et Walmart Canada ont toutes deux donné leur assentiment à une ordonnance du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, laquelle permet à C.D. de travailler pendant certaines plages horaires les jours de semaine, lorsque sa présence n'est pas requise pour répondre aux besoins de son parent. Cette disposition donne à

C.D. la souplesse d'horaire voulue pour satisfaire aux exigences de son employeur de manière équitable, tant pour elle-même que pour ses collègues du magasin.

Le vice-président à la régie interne de Walmart Canada a reconnu la nécessité de modifier ses politiques: « Notre culture d'entreprise privilégie le respect. Nous croyons que, lorsqu'un associé doit s'acquitter d'obligations familiales en dehors du commun, comme dans le cas de C.D., seule aidante naturelle d'un parent gravement handicapé, il est important que le milieu de travail sache être à la hauteur. »

C.D. a demandé l'anonymat, par considération pour son parent.

Discrimination systémique et harcèlement sexuel au travail

Une employée de longue date avait déposé elle-même une requête à l'encontre de son employeur, alléguant l'existence de discrimination fondée sur le sexe dans son milieu de travail (commentaires injurieux, traitement différent dans l'affectation des ressources du bureau, défaut d'équité salariale), de même qu'un licenciement discriminatoire. Après l'échec d'une médiation, elle s'était adressée au Centre pour obtenir les services d'un représentant. Le Centre a pu négocier un règlement de plus de 100 000 \$, y compris des dommages-intérêts généraux et l'indemnisation des frais juridiques engagés par la plaignante avant sa demande d'aide auprès du Centre.

Porter les droits de la personne sur la place publique grâce aux médias

Le Centre publie régulièrement des communiqués sur la progression de ses poursuites, surtout lors d'une affaire importante et s'il a gain de cause. Grâce à cette diffusion, la population est sensibilisée aux diverses formes de discrimination infligées à des Ontariens, notamment aux problèmes de racisme, d'accès pour les personnes handicapées, de harcèlement sexuel, de discrimination basée sur le genre et d'autres situations critiques du quotidien.

Au cours de 2009-2010, une centaine d'affaires ont ainsi fait l'objet d'une couverture substantielle dans de grands quotidiens (*Globe and Mail*, *National Post*, *Toronto Star*, *Montreal Gazette*, etc.) de même qu'à la radio et à la télévision, en français aussi bien qu'en anglais et dans plusieurs autres langues.

Des articles parus dans des publications spécialisées telles que le *Canadian Human Resources Reporter*, la revue *Occupational Health and Safety Canada*, *Condo Business*, *Le journal canadien des affaires*, *Canadian Employment Law Today* et le *Law Times* ont joint des publics ciblés, où l'impact de l'information sur la clarification de la loi est susceptible de mener à d'importants changements systémiques en matière de politiques et de procédures.

La couverture médiatique a également pris la forme de blogues et d'affichages sur Internet, au Canada et à l'étranger.

Pour consulter une liste des communiqués, voir [HCanada NewsireH](http://www.newswire.ca/en/releases/orgDisplay.cgi?okey=100870H) ([Hhttp://www.newswire.ca/en/releases/orgDisplay.cgi?okey=100870H](http://www.newswire.ca/en/releases/orgDisplay.cgi?okey=100870H)).

Négociation d'un règlement par voie de médiation

Un règlement favorable à l'allaitement

À la suite d'une médiation au Tribunal des droits de la personne, la propriétaire d'une piscine de Newmarket a consenti à faire un don de 2 000 \$ à un refuge pour femmes et à afficher des pancartes annonçant que l'allaitement est permis dans la piscine et à proximité.

Une femme allaitait sa fille de 20 mois tout en s'adonnant à la natation avec des amis dans une piscine de Newmarket lorsque la propriétaire de l'installation lui avait enjoint de cesser. Le Centre a représenté la mère lors de la négociation d'un accord par voie de médiation.

Malgré une évaluation de rendement favorable, une Néo-Canadienne était soumise à une surveillance excessive et à de la discrimination raciale

Une arrivante de fraîche date au Canada subissait des commentaires désobligeants dans son milieu de travail à propos de son pays d'origine. Malgré une évaluation de rendement positive de son superviseur précédent, l'employée était soumise à une surveillance et à un suivi excessifs de son travail. S'étant plainte de ce traitement, elle avait été licenciée. Lors de la médiation, le Centre a obtenu 25 000 \$ en indemnisation pour la victime, de même qu'une lettre de recommandation faisant état d'un rendement satisfaisant. L'employeur a accepté l'aide d'un examinateur externe, pour l'analyse de ses politiques et pratiques.

Extrait d'un rapport de la Ville de Toronto sur l'allaitement en public

L'allaitement. Partout et en tout temps.

La décision prise par une femme d'allaiter son enfant en public est appuyée par la Commission ontarienne des droits de la personne, qui a publié des politiques favorables aux femmes qui sont enceintes ou qui allaitent. Dans sa « Politique sur la discrimination fondée sur la grossesse et l'allaitement », la Commission se prononce : « Les femmes qui ont choisi d'allaiter leur enfant ne devraient pas être désavantagées par rapport aux autres dans le domaine des services, du logement ou de l'emploi... Les femmes devraient pouvoir choisir de nourrir leurs bébés de la manière qu'elles jugent la plus digne, la plus confortable et la plus saine ».

Un autre document publié par la Commission, « Grossesse et allaitement naturel : Vos droits et vos responsabilités », renseigne les femmes sur le sujet : « Vous avez le droit d'allaiter votre bébé au sein dans un endroit public. Personne ne devrait vous empêcher d'allaiter votre bébé au sein simplement parce que vous êtes dans un endroit public. Personne ne devrait vous demander de *vous couvrir*, vous déranger ou vous demander d'aller dans un autre endroit plus *discret* ». Conformément à la politique de la Commission et compte tenu de la politique des droits de la personne de la Ville, il est important que la Ville de Toronto appuie publiquement les femmes qui allaitent et les assurent de pouvoir le faire partout et en tout temps, dans tous les lieux régis tant par la municipalité que par ses organismes, conseils et commissions. L'adoption et l'application de la politique relative à l'allaitement en public concrétisent cet appui.

Une employée perd son emploi à cause d'une incartade de son conjoint

Une femme était employée saisonnière en entretien d'extérieur, et son mari travaillait pour le même employeur. Employée exemplaire, elle n'avait aucune mesure disciplinaire à son dossier. Son conjoint avait eu une dispute verbale avec un collègue. Peu après, l'employée avait vu son nombre d'heures de travail diminuer, et elle avait été mise en disponibilité avant la fin de la saison. L'automne venu, elle avait téléphoné à l'entreprise au sujet de son rappel, et deux gestionnaires lui avaient successivement répondu qu'elle ne serait pas rappelée à cause de l'incartade de son mari. Son mari et les deux témoins de l'altercation n'avaient pas non plus été rappelés. La famille habite une région éloignée, où les débouchés d'emploi sont extrêmement rares. La femme a été en proie à un stress affectif grave, et sa santé en a subi le contrecoup. Lors de la médiation, le Centre a négocié une entente qui a obtenu à la victime 15 000 \$ en dommages-intérêts généraux, de même qu'une lettre de recommandation favorable.

Commentaire d'une de nos clients...

« ... Certainement, étant donné les circonstances qui ont mené à cette médiation, je suis persuadée que le règlement était la bonne solution. C'est grâce à l'attention et au soutien que vous m'avez accordés que j'ai bénéficié du meilleur règlement possible. Je ne peux assez vous remercier de votre présence hier et de l'aide que m'a dispensée le Centre. »

Une requérante relate l'expérience vécue dans le cadre d'une formation d'entreprise

Une femme atteinte de paralysie cérébrale avait passé une entrevue de candidature auprès d'un organisme sans but lucratif de taille moyenne. Par la suite, lors d'un téléphone de suivi, elle a appris qu'on avait décidé de ne pas l'engager à cause de son handicap.

Le Centre a négocié un règlement qui comprenait la somme de 15 000 \$ en dommages-intérêts généraux et l'obligation de dispenser à tous les cadres une formation en droits de la personne dans les six mois suivants. La personne a pu participer directement à cette formation en commentant les retombées de la discrimination sur sa vie personnelle.

Règlement précoce – Négociation d'une entente avant de porter une requête en médiation

Dans certains cas, le Centre peut arriver à résoudre le problème d'un client après le dépôt d'une requête auprès du Tribunal, mais avant la tenue de la médiation. Le fait de recevoir une requête pour atteinte aux droits de la personne suffit parfois à persuader un employeur qui est propriétaire ou fournisseur de services de se pencher sérieusement sur le problème.

Une entreprise responsable du harcèlement sexuel à l'égard d'une employée

Une femme avait rencontré un employeur éventuel lors d'un salon de l'emploi et lui avait envoyé sa candidature. L'employeur s'était dit intéressé à l'embaucher et l'avait invitée à se présenter à une entrevue. Le lieu de travail était situé à une heure d'autobus de chez elle. L'employeur l'avait rencontrée à la gare d'autobus, mais, au lieu de se rendre avec elle au lieu de travail pour l'entrevue, il l'avait conduite dans un café. Au lieu d'aborder le sujet de ses compétences, il avait entrepris de lui faire des compliments sur son apparence, et s'était livré à des attouchements sur ses mains et son visage. Elle s'était plainte au service des ressources humaines de l'entreprise, qui n'avait pas fait enquête. Le Centre a déposé une requête, mais, avant que l'affaire soit portée en médiation, l'entreprise intimée a consenti à verser à la requérante 15 000 \$ en dommages-intérêts généraux.

Interventions rapides – Règlement du litige avant le dépôt d'une requête

Il n'est pas rare que le personnel du Centre puisse aider les personnes victimes de discrimination sans même déposer de requête. Il suffit parfois d'un téléphone ou d'une lettre pour régler le problème. Dans d'autres cas, une série de réunions peut changer le cours des choses, non seulement pour le client, mais pour tous les employés d'un lieu de travail ou d'une entreprise.

Un appartement « non disponible » est remis sur le marché

Le concierge d'un immeuble était réticent à permettre à une Afro-Canadienne de remplir une demande de location pour l'appartement qu'elle venait de visiter. Elle avait rappelé le lendemain en s'identifiant, et on lui avait répondu que l'appartement était déjà loué. Un de ses amis doté d'un accent britannique avait téléphoné ensuite et découvert que le logis était toujours vacant. Le jour suivant, cet ami (un Blanc) avait vérifié auprès du concierge la disponibilité de l'appartement. À l'arrivée de la Noire, le concierge avait communiqué avec le gestionnaire de l'immeuble, qui avait déclaré que l'appartement n'était plus libre. Le Centre a alors contacté le propriétaire, qui a accepté la demande de la cliente. Entre le téléphone initial de la cliente et l'obtention du règlement, il ne s'était écoulé que deux jours.

Des résultats rapides pour l'utilisateur d'un scooter

Le conseil d'administration d'une société de logements sans but lucratif refusait d'autoriser un locataire ayant divers handicaps de stationner son scooter motorisé dans le garage à vélos de l'immeuble. Il était contraint de monter le scooter dans son appartement. Or, ce faisant, les employés de

l'entretien lui reprochaient de salir les planchers en y laissant des traces de neige, de pluie, de boue et de gadoue. Une lettre du Centre avait suffi pour régler le problème.

Une étudiante obtient l'hébergement adapté nécessaire pour passer des tests d'admission

Une femme handicapée avait bénéficié d'un logement adapté pendant ses études de premier cycle. Ayant décidé de poser sa candidature en droit, elle devait donc passer les tests d'admission à la faculté de droit (LSAT). Elle avait joint les documents médicaux pertinents à l'appui de sa demande d'hébergement adapté, afin de se trouver dans des conditions égales à celles des autres candidats. Or, la cliente s'était vu refuser cet hébergement par le conseil des admissions de la faculté. Le Centre a écrit au conseil et l'a prié de réexaminer d'urgence sa décision, en invoquant les principes des droits de la personne et les propres lignes directrices du conseil en la matière. L'hébergement approprié a été accordé à la cliente lors de la session de tests suivante.

Un jeune homme peut désormais se déplacer dans les couloirs de l'école sans atteinte à sa dignité

La mère d'un étudiant du Sud-Ouest de l'Ontario avait téléphoné au Centre, démoralisée du fait que l'école refusait de procéder aux changements nécessaires pour permettre à son fils de participer aux activités usuelles de manière équitable. Elle voulait s'assurer que son fils, qui se sert d'un fauteuil roulant, puisse avoir pleinement accès aux installations de l'école. Le représentant du Centre s'est rendu à l'école pour rencontrer le directeur, l'avocat du conseil scolaire et les parents. Ils ont fait le tour de l'école ensemble, en relevant les endroits où des boutons électriques devraient être installés et les changements qui devraient être apportés aux toilettes. Le jeune homme peut maintenant se déplacer dans l'école sans entrave et sans atteinte à sa dignité.

Commentaire d'une de nos clients...

En ce qui concerne ses études, elle bénéficie maintenant des mesures d'adaptation nécessaires sur une base régulière. Elle ne peut pas toujours se concentrer en raison de son trouble d'apprentissage, mais elle a davantage d'assurance aujourd'hui. Vous avez joué un grand rôle dans l'obtention des adaptations qu'il lui fallait pour réussir en milieu scolaire.

Réparations d'intérêt public : à large portée

L'un des objectifs de l'application des droits de la personne est d'essayer d'empêcher les incidents de discrimination de se reproduire et d'inciter les organisations à sensibiliser leur personnel et leurs bénévoles au phénomène de la discrimination. Il suffit parfois d'un cas d'application des droits de la personne pour modifier les pratiques dans la province et parfois dans le pays tout entier.

Lorsque le Centre demande au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario de prendre une ordonnance ou d'approuver, à la suite d'une médiation, un règlement qui comporte des directives visant à changer la pratique d'un propriétaire, d'un employeur ou d'un fournisseur de services, il s'agit de « réparations d'intérêt public » – une solution conçue à l'avantage d'un grand nombre de personnes, et non simplement du particulier qui présente la requête.

La plainte d'une femme mène à des changements de plan national

Le Centre représentait une femme de race noire, d'origine jamaïcaine. Pendant l'année scolaire, l'intéressée travaillait à temps plein auprès d'enfants ayant des besoins particuliers; à l'été 2007, elle avait obtenu un emploi à temps partiel dans une chaîne nationale de vente au détail. À plusieurs reprises, son superviseur lui avait fait des commentaires désobligeants et attribué à des Jamaïcains les vols à l'étalage survenus dans le magasin. Lorsque la cliente s'était plainte des commentaires du superviseur, ce dernier s'était mis en colère et avait refusé de continuer à avoir affaire à elle directement. Par la suite, l'employée avait été congédiée. Lors de la médiation, le Centre a obtenu une indemnisation financière pour la cliente; de plus, l'employeur s'est engagé à dispenser à son personnel une formation sur une nouvelle politique des droits de la personne et à établir un processus de traitement des plaintes dans tous les magasins de la chaîne. Cette politique doit reconnaître les obligations de l'entreprise, comme employeur et comme fournisseur de services.

Une grande entreprise de fabrication accepte de dispenser à son personnel une formation sur les droits de la personne

Un homme qui avait émigré au Canada du Moyen-Orient s'était plaint à l'employeur d'être harcelé par un autre employé en raison de ses origines. Le harcèlement comprenait des commentaires laissant entendre que l'intéressé avait appris à « piloter un avion afin de pouvoir démolir les édifices du

Parlement» et que tous ses compatriotes étaient des «imbéciles». L'employeur, une grande entreprise, prétendait avoir enquêté sur l'affaire, mais avait refusé de faire part des résultats à l'employé. Le Centre a négocié une entente selon laquelle l'entreprise s'engageait à dispenser à tous ses gestionnaires et employés une formation sur les droits de la personne dans les six mois suivants.

Une compagnie de taxis accepte de dispenser une formation et de faire un don à un organisme de services

Un chauffeur de taxi avait refusé de conduire à destination un homme accompagné d'un chien d'assistance. Le Centre a représenté l'intéressé, qui avait déposé une requête sollicitant des excuses, mais sans indemnisation monétaire. Notre client voulait simplement s'assurer que ce qui lui était arrivé ne se reproduise pas pour d'autres. Le Centre a négocié et obtenu le résultat désiré par le client, y compris l'entente que l'entreprise fasse un don à un organisme de services aux aveugles.

L'obtention de l'accessibilité dans une installation fait du bruit dans toute la ville

Un citoyen de Timmins avait communiqué avec le Centre parce que son centre sportif refusait de munir la piscine d'un élévateur pour fauteuils roulants. Le client est atteint de spina-bifida et il a besoin d'un fauteuil roulant pour avoir accès à la piscine. Le Centre a pu négocier une entente stipulant l'installation de l'équipement approprié, et le centre sportif a tenu une conférence de presse pour annoncer la nouvelle. L'affaire a attiré l'attention du public et, au conseil municipal de Timmins, amorcé la discussion sur la nécessité de procéder à des aménagements, de façon à rendre accessibles toutes les installations de la ville.

Des requêtes pour discrimination à l'encontre de quatre municipalités

Les restrictions arbitraires relatives aux foyers de groupe sont discriminatoires et n'ont rien à voir avec l'aménagement; il s'agit essentiellement de stéréotypes négatifs à propos des personnes handicapées. Je voudrais voir le gouvernement édicter une réglementation qui infirmerait ce genre de prescription dans la province tout entière.

- Mike Bradley, maire, Ville de Sarnia

Le 23 février 2010, le Centre a déposé des requêtes au nom de huit personnes handicapées à l'encontre de quatre municipalités de l'Ontario (Toronto, Smiths Falls, Kitchener et Sarnia) dont les règlements sur l'aménagement imposent des restrictions à l'emplacement sur leur territoire des logements pour personnes handicapées.

En principe, les règlements municipaux régissent l'aménagement du territoire, mais les personnes handicapées sont souvent lésées par un zonage qui restreint explicitement les emplacements disponibles pour les logements avec services de soutien. C'est la première fois que des règlements municipaux discriminatoires font l'objet d'une contestation juridique par le biais du nouveau système de défense des droits de la personne de l'Ontario. Le Centre collabore avec le Dream Team, un organisme de défense

des personnes atteintes de maladie mentale qui cherche à obtenir davantage de logements avec services de soutien pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Peu après le dépôt des requêtes, la Ville de Sarnia a supprimé les règlements qui restreignaient l'emplacement des habitations destinées aux personnes handicapées. De son côté, la Ville de Smiths Falls révisé sa réglementation et envisage de supprimer un règlement qui restreint à 36 le nombre des personnes « handicapées mentales » pouvant occuper un foyer de groupe dans les bornes de son territoire.

Commentaires de la clientèle

Un sondage sur la satisfaction, mené auprès de 50 clients choisis au hasard, révèle que 96 % d'entre eux trouvent les services du Centre « très satisfaisants » (88 %) ou « satisfaisants » (8 %). Le Centre a représenté chacun de ces clients lors d'une médiation ou d'une audience au cours de 2009-2010.

C'est à l'unanimité (100 %) que les clients déclarent qu'ils ont pu s'entretenir avec leur avocat au moment où ils en avaient besoin et que celui-ci leur a expliqué les solutions juridiques possibles d'une manière qu'ils ont comprise. Et 96 % sont d'avis que leur avocat avait correctement saisi leur situation.

Notons de plus que 94 % des répondants se sont dits satisfaits des services de leur avocat, et 80 % le sont des résultats de la médiation ou de l'audience.

Table des décisions

Prière de se reporter à l'Annexe A

États financiers vérifiés

Prière de se reporter à l'Annexe B

**CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE
EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE**

ÉTATS FINANCIERS

31 MARS 2010

Hilborn Ellis Grant LLP
Chartered Accountants
Toronto, Ontario





Hilborn Ellis Grant LLP
Chartered Accountants

Rapport des vérificateurs

À l'administrateur du
Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne

Nous avons vérifié l'état de la situation financière du **Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne** au 31 mars 2010 et les états des résultats, de l'actif net et des flux de trésorerie de l'exercice clos à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Centre. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Centre au 31 mars 2010 ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Hilborn Ellis Grant LLP

Toronto (Ontario)
Le 20 août 2010

Comptables agréés
Experts-comptables autorisés



CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE

État de la situation financière

31 mars

	2010	2009
	\$	\$
ACTIF		
Actif à court terme		
Trésorerie	693 076	207 579
Créances	32 517	2 061
Frais payés d'avance	102 083	9 544
	<u>827 676</u>	219 184
Immobilisations corporelles (note 3)	<u>540 042</u>	-
	<u><u>1 367 718</u></u>	219 184
PASSIF		
Passif à court terme		
Dettes et charges à payer	862 722	263 738
ACTIF NET	<u>504 996</u>	(44 554)
	<u><u>1 367 718</u></u>	219 184

Approuvé au nom du Conseil :

, administrateur



CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE

État des résultats

Exercice clos le 31 mars

	2010	2009
	\$	(note 8) \$
Produits		
Ministère du Procureur général	5 632 400	3 149 100
Produits d'intérêts	596	266
	<u>5 632 996</u>	<u>3 149 366</u>
Dépenses		
Salaires	3 737 309	2 169 791
Charges sociales	684 327	411 532
Déplacements	45 924	1 456
Fournitures et matériel	61 122	68 721
Frais du conseil	43 871	61 136
Communications	44 137	27 343
Prestation de services à l'échelle de la province	152 953	90 746
Services	313 803	363 195
	<u>5 083 446</u>	<u>3 193 920</u>
Excédent des produits sur les dépenses (des dépenses sur les produits) de l'exercice	<u>549 550</u>	<u>(44 554)</u>

État de l'actif net

Exercice clos le 31 mars	2010	2009
	\$	(note 8) \$
Actif net, ouverture de l'exercice	(44 554)	-
Excédent des produits sur les dépenses (des dépenses sur les produits) de l'exercice	549 550	(44 554)
Actif net (déficit), clôture de l'exercice	<u>504 996</u>	<u>(44 554)</u>



CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE

État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 mars

	2010	2009
	\$	(note 8) \$
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		
Excédent des produits sur les dépenses (des dépenses sur les produits) de l'exercice	549 550	(44 554)
Variation des éléments hors trésorerie du fonds de roulement		
Augmentation des créances	(30 456)	(2 061)
Augmentation des frais payés d'avance	(92 539)	(9 544)
Augmentation des dettes et charges à payer	598 984	263 738
	1 025 539	207 579
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(540 042)	-
Augmentation de la trésorerie	485 497	207 579
Trésorerie, ouverture de l'exercice	207 579	-
Trésorerie, clôture de l'exercice	693 076	207 579



CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE

Notes complémentaires

31 mars 2010

1. Nature des activités

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (le «Centre») a été constitué le 20 décembre 2006 à titre de société sans capital social conformément à la sanction royale de l'article 45.11 de la *Loi modifiant le Code des droits de la personne*, 2006. Les dispositions de cette loi sont entrées en vigueur le 30 juin 2008 et le Centre a ouvert ses portes ce jour-là.

Le Centre n'est pas un organisme de la Couronne, mais il est désigné comme un organisme de service opérationnel et il relève du ministère du Procureur général («MPG»). Le Centre est indépendant du gouvernement de l'Ontario devant lequel il est toutefois responsable. En vertu du protocole d'entente («PE») conclu entre le Centre et le Procureur général de la province d'Ontario, les buts poursuivis par le Centre sont les suivants :

- a) mettre en place et administrer un système efficace de prestation de services d'assistance, y compris de services juridiques, concernant les demandes soumises au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario en vertu de la partie IV du code;
- b) définir des politiques et des priorités pour la prestation de services d'assistance, qui tiennent compte des ressources financières.

Le Centre est un organisme sans but lucratif et, à ce titre, il est exonéré des impôts sur le revenu.

2. Principales méthodes comptables

a) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût. Le Centre les amortit linéairement à des taux visant à en répartir le coût sur leur durée de vie utile estimative. Les taux d'amortissement annuels sont les suivants :

Matériel informatique	3 ans linéairement
Logiciels	3 ans linéairement
Outil de suivi de la clientèle	5 ans linéairement

b) Comptabilisation des produits

Le Centre reçoit des produits du MPG. Les montants sont comptabilisés en produits au moment où ils sont reçus ou à recevoir. L'utilisation de tous les fonds reçus fait l'objet d'une affectation aux fins définies par le PE.



Notes complémentaires

31 mars 2010

2. Principales méthodes comptables (suite)

c) Estimations de la direction

L'établissement d'états financiers conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada oblige la direction à faire des estimations et à poser des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés des actifs et des passifs et les informations fournies sur les dettes éventuelles à la date de clôture et sur les montants présentés des produits et des charges de la période de présentation de l'information financière. Les résultats réels pourront différer de ces estimations.

d) Instruments financiers

Les actifs et les passifs financiers du Centre sont classés et évalués comme suit :

Actif/Passif financier	Catégorie	Évaluation
Trésorerie	Disponible à la vente	Juste valeur
Créances	Prêts et créances	Coût amorti
Dettes et charges à payer	Autres passifs financiers	Coût amorti

Les instruments financiers évalués au coût amorti sont comptabilisés initialement à la juste valeur puis, par la suite, au coût amorti, les profits et les pertes étant comptabilisés dans l'état des résultats de la période au cours de laquelle ils se produisent.

La juste valeur d'un instrument financier correspond au montant estimatif que le Centre recevrait ou paierait en règlement d'un actif financier ou d'un passif financier à la date de clôture.

Les valeurs comptables de la trésorerie, des créances et des dettes et charges à payer correspondent à leur juste valeur en raison du caractère à court terme de ces instruments financiers.



CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE

Notes complémentaires

31 mars 2010

3. Immobilisations corporelles

	Coût \$	Amortissement cumulé \$	2010 Net \$	2009 Net \$
Matériel informatique	150 815	-	150 815	-
Logiciels	56 207	-	56 207	-
Outil de suivi de la clientèle	333 020	-	333 020	-
	540 042	-	540 042	-

4. Informations sur le capital

Dans la gestion de son capital, qu'il définit comme son actif net, le Centre poursuit les objectifs suivants : maintenir un niveau de capital suffisant pour satisfaire les exigences normales d'un fonctionnement continu et réaliser ses buts décrits dans la note 1. Le Centre fait un suivi de son capital pour s'assurer qu'il dispose de produits suffisants avant d'engager des dépenses.

5. Autres informations

Le Centre exerce ses activités dans des locaux fournis par le MPG, qui lui a procuré en outre un soutien informatique, administratif et technique continu. Le MPG a aussi engagé pour le compte du Centre des coûts qui ne sont pas compris dans les présents états financiers.

6. Répartition des produits de subventions

Le Centre a consacré les fonds reçus sous forme de subventions aux fins suivantes :

	2010 \$	2009 \$
Produits – Ministère du Procureur général	5 632 400	3 149 100
Intérêts gagnés sur les fonds reçus	594	266
Frais de fonctionnement	(5 083 445)	(3 193 920)
Acquisition d'immobilisations corporelles	(540 042)	-
	9 507	(44 554)

CENTRE D'ASSISTANCE JURIDIQUE EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE

31 mars 2010

7. Engagements

Le Centre a pris des engagements au titre de la location de divers matériels de bureau. Les paiements annuels de location de matériels sont les suivants :

	<u>\$</u>
2011	12 788
2012	12 788
2013	12 788
2014	<u>3 647</u>
	<u><u>42 011</u></u>

8. Chiffres comparatifs

Les postes des états financiers de l'exercice précédent ont été reclassés, lorsque cela était nécessaire, en conformité avec la présentation utilisée dans l'exercice considéré. Les changements ne touchent pas le résultat de l'exercice précédent.





Nous aidons votre entreprise à réussir.

Hilborn Ellis Grant s.r.l.
Comptables agréés
depuis 1930

401, rue Bay, Bureau 3100, C.P. 49
Toronto (Ontario) Canada M5H 2Y4
Téléphone 416-364-1359
Télécopieur 416-364-9503
hilbornellisgrant.com

