

HRLSC

Human Rights Legal Support Centre

2020-21/2022-23

Plan d'activités
accessible







CAJDP

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

Table des matières

Section 1 : Résumé	2
Section 2 : Mandat	4
Section 3 : Survol des programmes et des activités	6
Section 4 : Analyse de l’environnement et risques	8
Section 5 : Orientations stratégiques et plan de mise en œuvre	10
Section 6 : Plan sur le capital humain	12
Section 7 : Technologies de l’information (TI) / Plan de prestation du service électronique	17
Section 8 : Initiatives impliquant des tierces parties	18
Section 9 : Plan de communications	19
Section 10 : Plan de diversité et d’inclusion	21
Section 11 : Plan d’accessibilité pluriannuel	22
Section 12 : Plan financier triennal	23

Section 1 : Résumé

Objectifs 2018/2019	Réalizations 2018/2019
90 % des clients déclarent être très satisfaits ou satisfaits des services du CAJDP	 89 % des clients sondés ont déclaré être satisfaits ou très satisfaits des services du CAJDP
Six récits positifs sur les droits de la personne dans les médias mentionnant les services juridiques du CAJDP	 Plus de 20 récits positifs sur les droits de la personne mettant en vedette les services du CAJDP. Une affaire a suscité de l'attention à l'échelle nationale et internationale.
115 cas réglés entre la médiation et avant ou lors de l'audience	 148 cas réglés entre la médiation et avant ou lors de l'audience
25 500 réponses aux demandes d'information 84 % d'appels ont reçu une réponse	 23 279 réponses aux demandes d'information 81 % d'appels ont reçu une réponse
Taux de règlement de 69 % à la médiation	 Taux de règlement de 66 % à la médiation
85 % des cas à l'étape des audiences sont réglés avant ou lors de l'audience	 91 % des cas à l'étape des audiences sont réglés lors de l'audience

Stratégies pour la période de planification

Le CAJDP réaffirme son engagement à offrir des conseils, de l'assistance et des services juridiques aux personnes dont les droits ont été enfreints selon le *Code des droits de la personne*.

Nous nous efforçons continuellement de faire progresser l'égalité au moyen de la défense des droits et pour ce faire, le CAJDP :

- Fournira des services et du soutien juridiques de haute qualité, y compris lors de représentation devant le TDPO et les tribunaux d'appel;
- Entretiendra des partenariats avec des organismes comme la Commission des droits de la personne de l'Ontario, la faculté de droit d'Osgoode Hall et le Réseau national d'étudiant(e)s pro bono du Canada.

Nos programmes et nos partenariats seront axés sur l'objectif de garantir que les communautés vulnérables de toute la province reçoivent des services efficaces et en temps voulu.

Le CAJDP va développer l'accès aux services et au soutien juridiques en :

- Développant et utilisant des initiatives de médias numériques — y compris la vidéo, les outils Web et les applications — pour améliorer l'accessibilité et la convivialité des renseignements juridiques;
- Utilisant des outils de retour de rétroaction en ligne pour mesurer les taux de satisfaction et soutenir le maintien de la qualité du service.

Les buts que nous poursuivons à travers ces initiatives sont d'instruire le public sur ses droits en vertu du *Code* et sur les services du CAJDP et de garantir que lesdits services répondent aux besoins des utilisateurs de services en Ontario.

Le CAJDP continuera de faire énergiquement entendre sa voix en faveur des droits de la personne en Ontario. À cette fin, le CADJP :

- Utilisera ses dossiers pour démontrer l'importance de la protection des droits de la personne pour les Ontariennes et Ontariens;
- Utilisera l'attention de médias ciblés pour accroître le soutien du public envers les questions relatives aux droits de la personne;
- Veillera à ce que son personnel reflète la diversité de la population de l'Ontario.

Section 2 : Mandat

Mission, vision et valeurs du CAJDP

ÉNONCÉS DE VISION ET MANDAT

Mandat législatif

En vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, le CAJDP prodigue des conseils, de l'assistance et des services juridiques aux gens dont les droits en vertu du *Code* ont été bafoués. Le CAJDP est tenu « d'élaborer et administrer un système efficient et efficace » de prestation de services de soutien dans l'ensemble de la province « au moyen des méthodes de prestation de services qu'il estime appropriées ». (*Code*, art. 45.12 et 45,13)

Énoncé de vision

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

Énoncé de mandat

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne œuvre à la promotion de l'égalité et à la protection des droits de la personne par la prestation d'un large éventail de services d'aide et de soutien juridique accessibles et de qualité aux victimes de discrimination, en contravention des lois sur les droits de la personne.

Valeurs fondamentales

Égalité réelle :

Soutenir le droit de chaque Ontarien à vivre et à travailler dans la dignité et le respect.

Accessibilité :

Fournir un service centré sur le client et adapté à sa culture pour que tous les Ontariens puissent accéder librement et sans entrave aux services d'exécution en matière de droits de la personne.

Excellente qualité de service :

Fournir des services juridiques et de soutien de haute qualité, de manière efficace et en temps utile.

Processus transparent et consultatif :

Consulter nos principales parties prenantes pour s'assurer que nos services reflètent notre mandat législatif et répondent aux besoins des communautés que nous servons et de tous les Ontariens qui ont été victimes de discrimination.

Les énoncés de la vision et du mandat du CAJDP ainsi que les valeurs fondamentales de notre organisation sont compatibles avec les thèmes du ministère du Procureur général, à savoir l'accès à la justice, la responsabilité, l'efficacité et l'approche axée sur le client.

Pour atteindre ses objectifs législatifs, le CADJP s'engage à fournir des services novateurs qui favorisent la dignité et le respect de tous les Ontariens en soutenant un système des droits de la personne qui soit efficace, efficient et apte à réagir. Les énoncés de vision et de mandat du CAJDP servent de guide pour s'assurer que le travail du CAJDP demeure conforme aux valeurs y étant exprimées.

Section 3 : Survol des programmes et des activités

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (CAJDP) s'efforce de faire avancer l'égalité et la protection des droits de la personne pour tous les Ontariens. Grâce à ses programmes innovants, le CAJDP remplit son mandat législatif qui consiste à établir et à administrer un système rentable et efficace pour fournir des services juridiques et d'information de haute qualité dans toute la province.

Nos programmes et services comprennent :

- Accueil et aide relative aux demandes et aux réclamations
 - Nous fournissons des renseignements et des conseils juridiques aux personnes qui croient avoir été victimes de discrimination, principalement dans les domaines de l'emploi, des services ou du logement. Nous les aidons à déterminer s'ils devraient présenter une réclamation en matière de droits de la personne et quelles sont leurs options pour régler la question en mettant l'accent sur la négociation et le règlement. Chaque année, nous répondons à plus de 23 000 demandes de renseignements. Nos lignes d'accueil reçoivent en moyenne 120 appels par jour.
 - Chaque année, nous aidons à préparer des réclamations liées aux droits de la personne pour plus de 2 500 particuliers. Après avoir discuté avec nous, certaines personnes décident de ne pas déposer de réclamation en matière de droits de la personne. D'autres déposent une réclamation par eux-mêmes ou avec l'aide d'autres sources, comme les syndicats.
- Règlements
 - Nous aidons les demandeurs à négocier des règlements avant ou peu après le dépôt d'une réclamation en matière de droits de la personne, avant ou pendant la médiation, et pour les autres cas, avant ou pendant une audience sur les droits de la personne. Nous avons réglé plus de 500 cas au cours de l'exercice 2018-2019.
- Médiation
 - Chaque année, nous représentons plus de 400 personnes lors de leurs médiations en matière de droits de la personne. Près de 66 % de nos dossiers de médiation font l'objet de règlements.
- Audience
 - Nous offrons une représentation juridique aux demandeurs lors des audiences en matière de droits de la personne. Plus de 85 % de nos affaires qui atteignent le stade de l'audience se règlent avant ou pendant l'audience, souvent le premier jour. En 2018-2019, 48 de nos affaires ont fait l'objet d'une audience complète.
- Exécution
 - Nous aidons les demandeurs à recouvrer les sommes leur étant accordées à la suite d'un règlement ou d'une décision.

- Révisions judiciaires
 - Nous aidons les demandeurs lors des révisions judiciaires des décisions du Tribunal.

- Ressources juridiques en ligne
 - Notre site Web fournit de nombreux renseignements et outils d'auto-assistance et de procédure sur les questions relatives aux droits de la personne. En 2018-2019, notre site Web a reçu plus de 200 000 visites.

Les statistiques citées ci-dessus reflètent nos réalisations au cours de l'exercice 2018/19. Depuis lors, le CAJDP a connu une réduction significative de son financement, ce qui a entraîné une perte connexe de ressources en personnel. Nos résultats pour 2019/20 montreront une diminution spectaculaire des services fournis aux demandeurs. Afin de fournir un niveau de service conforme aux résultats de 2018/19, le CAJDP a besoin d'un financement substantiel. Un financement supplémentaire d'environ 500 000 dollars, soit 10 % du budget actuel du CAJDP, permettrait à ce dernier d'embaucher les ressources nécessaires pour répondre à la demande toujours croissante pour nos services.

Section 4 : Analyse de l'environnement et risques

Depuis 2013/14, le financement total du CAJDP était composé de deux enveloppes de financement : 1) le financement du programme de médiation ad hoc découlant de l'examen Pinto du système des droits de la personne de l'Ontario en 2012 et 2) le financement de base permanent. Au cours de l'exercice 2019/2020, le CAJDP a subi des réductions de financement consistant en 1) le retrait de la totalité du financement du projet de médiation et 2) une réduction globale de 4 % de son budget de base permanent. La réduction de 4 % de son budget de base a depuis été rétablie. Bien que la perte du financement de la médiation ait représenté un défi pour le CAJDP, le rétablissement du 4 % à son budget de base a aidé l'organisme à atténuer l'incidence de cette perte.

La réduction susmentionnée a entraîné une perte importante de ressources en personnel, ce qui a eu une incidence importante sur la capacité de prestation des services du CAJDP. Dans les mois qui ont suivi l'entrée en vigueur de la réduction du financement, on a constaté une baisse notable de la capacité du CAJDP à répondre aux demandes initiales du public; une réduction de notre capacité à mener des entretiens préalables aux demandes, aux médiations et aux audiences; et une diminution de notre présence globale au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (en particulier concernant la représentation lors d'audiences).

Facteurs externes

Gouvernement de l'Ontario

Dans son énoncé économique de l'automne 2019, le gouvernement de l'Ontario a indiqué que l'économie était en croissance et que le marché du travail était plus solide. Le CAJDP a été informé que le ministère rétablirait la contrainte de 4 % sur notre financement de base pour la prochaine période de référence. Grâce à cette injection de fonds, nous espérons renverser certaines des conséquences négatives des contraintes subies par le CAJDP.

Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

Le flux de travail du CAJDP a été fortement influencé par les défis auxquels est confronté le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario. Au cours de la dernière année, le nombre d'arbitres au TDPO a considérablement diminué. Cela a entraîné des retards dans le traitement des demandes au TDPO — à tous les niveaux. Étant donné la nature jumelée de nos travaux, les retards au TDPO ont des répercussions directes sur le flux de travail du CAJDP, particulièrement au stade de la médiation et de l'audience. Ces retards ont également eu une incidence négative sur les clients du CAJDP ainsi que sur le système des droits de la personne en Ontario.

En ce moment, le TDPO est en train de recruter de nouveaux arbitres et nous espérons un retour à la normale dans le traitement des demandes en matière de droits de la personne. Il est impératif que cette situation soit rectifiée le plus rapidement possible afin que le public ne perde pas confiance dans le processus de réparation des violations des droits de la personne liées au *Code*.

Audit du SCT

Le Secrétariat du Conseil du Trésor mène un audit du CAJDP ainsi que des deux autres organismes provinciaux des droits de la personne. L'audit porte sur l'évaluation de l'efficacité et du rapport coût-efficacité du CAJDP. Le CAJDP a pleinement participé au processus et attend les recommandations du vérificateur.

Facteurs internes

Perte de personnel expérimenté

Ainsi que mentionné ci-dessus, à l'interne, la perte de financement a entraîné une réduction importante de notre personnel juridique et de notre personnel expérimenté. Parmi les membres du personnel qui ont démissionné en raison de l'instabilité financière du CAJDP, on compte un avocat principal, un gestionnaire juridique et notre dirigeant principal de l'administration. Le CAJDP se trouve en période de transition et nous nous efforçons de gérer la perte de connaissances juridiques et institutionnelles.

Système téléphonique d'accueil

Le fait que notre système d'accueil téléphonique soit désuet et qu'il ne soit plus soutenu par le fournisseur de services constitue un risque que le CAJDP continue de gérer. Par conséquent, nous sommes vulnérables à toute défaillance du système. Le CAJDP prend des mesures initiales pour régler cette situation et s'attend à ce qu'un système téléphonique amélioré soit mis en place au cours de la prochaine période visée par le rapport. Le CAJDP continue de s'efforcer d'élaborer et de mettre en œuvre un plan d'urgence qui contribuerait à atténuer ce risque et à minimiser l'interruption des services.

Section 5 : Orientations stratégiques et plan de mise en œuvre

Au cours de la prochaine période de planification, le CAJDP continuera à mettre en œuvre son mandat stratégique — faire progresser l'égalité et protéger les droits de la personne en fournissant une gamme de services juridiques et de soutien accessibles et de haute qualité. Nous continuerons à atteindre cet objectif en poursuivant des programmes novateurs qui fonctionnent dans les limites de notre enveloppe budgétaire.

Objectifs de rendement et priorités d'ensemble

Les orientations stratégiques d'ensemble du Centre pendant la période de planification sont les suivantes :

- Promouvoir l'égalité par la défense des droits;
- Développer l'accès aux services et au soutien juridiques;
- Défendre les droits de la personne en Ontario.

Promouvoir l'égalité par la défense des droits

Les objectifs de rendement de haut niveau pendant la période de planification porteront sur l'utilisation efficace et stratégique des ressources de contentieux en vue de :

- Régler les demandes le plus tôt possible dans le processus;
- Fournir de l'information et des conseils juridiques aux demandeurs qui sont en mesure de se représenter eux-mêmes et de gagner leur cause devant le TDPO;
- Représenter les demandeurs ayant des réclamations bien fondées et qui seraient désavantagés s'ils devaient se représenter eux-mêmes.

De plus, le CAJPD :

- Explorera les occasions de collaborer avec la CODP sur les enjeux relatifs aux droits de la personne;
- Poursuivra la mise en place d'outils en ligne et d'autres plates-formes numériques pour améliorer la prestation de services aux demandeurs;
- Améliorera l'efficacité de la gestion des cas afin de soutenir notre capacité à gérer une charge de travail exigeante avec des ressources humaines réduites;
- Utilisera des statistiques pour améliorer l'efficacité et soutenir l'analyse et la planification des services;
- Poursuivra son partenariat en cours avec le programme intensif de lutte contre la discrimination de la faculté de droit d'Osgoode Hall;
- Cerneront les possibilités de formation juridique continue dans le domaine des droits de la personne et des domaines juridiques connexes pour l'ensemble du personnel.

Développer l'accès aux services juridiques et de soutien

Les objectifs de rendement de haut niveau pendant la période de planification porteront sur l'utilisation efficace et stratégique de la technologie et des ressources humaines en vue de :

- Fournir en temps voulu des réponses aux demandes de renseignements téléphoniques et aux demandes d'entrevues juridiques
- Mettre à jour et améliorer les renseignements et les outils juridiques de notre site Web
- Mettre en œuvre une utilisation accrue de la technologie pour améliorer l'accessibilité et la convivialité des renseignements juridiques pour les utilisateurs du Web. Cela comprendra : la mise en œuvre complète d'un module automatisé d'inscription à l'horaire des entrevues; la mise en œuvre du portail en ligne; et la mise en place d'outils Web interactifs pour améliorer l'interface de l'utilisateur en ligne.

De plus, le CAJPD :

- Maintiendra une présence régionale en établissant des accords de travail créatifs avec le personnel;
- Utilisera des outils de rétroaction des clients en ligne pour mesurer les taux de satisfaction et soutenir le maintien de la qualité du service;
- Cernera les possibilités de formation en matière de diversité, d'équité, d'anti-oppression et de santé mentale pour l'ensemble du personnel.

Défendre les droits de la personne en Ontario

Les objectifs de rendement de haut niveau pendant la période de planification porteront sur l'utilisation efficace et stratégique des ressources du CAJDP en vue de :

- Démontrer l'importance de la protection des droits de la personne pour les Ontariennes et Ontariens;
- Continuer à attirer l'attention des médias ciblés pour informer le public sur les droits de la personne et accroître le soutien du public aux questions relatives aux droits de la personne;
- Utiliser une sensibilisation ciblée auprès des communautés marginalisées.

De plus, le CAJPD :

- Veillera à ce que son personnel reflète la diversité de la population de l'Ontario;
- Recommandera au ministère du Procureur général que les prochaines nominations au conseil reflètent la diversité de la population de l'Ontario;
- Effectuera des audits internes sur la diversité, l'équité et l'inclusion.

Section 6 : Plan sur le capital humain

Contexte stratégique

La planification du capital humain du CAJDP est intégrée à sa planification opérationnelle et de services et se veut le reflet des principales valeurs organisationnelles de qualité substantive, d'accessibilité, d'excellente qualité du service et de processus transparents. Cette intégration et ces priorités sont incorporées d'un bout à l'autre du processus décisionnel, de la rémunération de la haute direction à la structure salariale. La planification et le processus décisionnel au sein de l'organisation sont gérés dans le contexte de l'engagement à l'égard de l'accès à la justice, de l'excellence du service, de l'innovation et de l'efficacité.

Cette année, la structure de notre Conseil d'administration comprenait sept membres et un président. Trois de nos membres de longue date ont terminé leur service, dont un a été renommé jusqu'à la fin de 2020. Cela nous laisse deux postes vacants qui doivent être comblés. En outre, le mandat des quatre autres membres actuels doit expirer en 2020 et il est prévu que leur mandat soit renouvelé.

Nombres d'employés*

Type	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Permanent	35	35	35
Temps partiel	2	2	2
Temporaire	7	9	9
Total	44	46	46

Cadres, personnel syndiqué et non syndiqué

Type	2019/2020	2020/2021	2021/2022
Direction	6	6	6
Groupe d'avocats	13	15	15
Syndicat — SEFPO	20	20	20
Non-syndiqué	5	5	5
Total	44	46	46

*Les chiffres liés aux effectifs sont circonspects et pourraient changer en fonction des modifications aux services et des mises à pied du personnel.

Environ 45 % du personnel est syndiqué (SEFPO, section locale 525). La négociation d'une nouvelle convention collective est en cours et un accord devrait être conclu au début de l'année 2020.

Cadre de responsabilisation de gestion

Le groupe de gestion, dirigé par le directeur général avec le soutien de l'équipe administrative, développe et gère la planification du capital humain grâce aux processus de service et de planification. Les stratégies sont élaborées, mises en œuvre, analysées et modifiées lorsque les circonstances changent ou lorsque des éléments probants indiquent que des approches différentes sont nécessaires.

La haute direction surveille la corrélation entre la planification du capital humain et l'orientation stratégique établie par le Conseil d'administration.

Données démographiques de la main-d'œuvre

Caractéristiques démographiques sur l'âge

- 18 % du personnel du CAJDP a entre 25 et 34 ans.
- 43 % du personnel du CAJDP a entre 35 et 44 ans.
- 23 % du personnel du CAJDP a entre 45 et 54 ans.
- 16 % du personnel du CAJDP a entre 55 et 64 ans.

Stratégies de ressources humaines

Les besoins en matière de prestation de services, les objectifs stratégiques et les réalités fiscales sont les facteurs ayant la plus grande incidence sur la gestion et la planification du capital humain et visent ultimement à maintenir un milieu de travail sain, diversifié et inclusif.

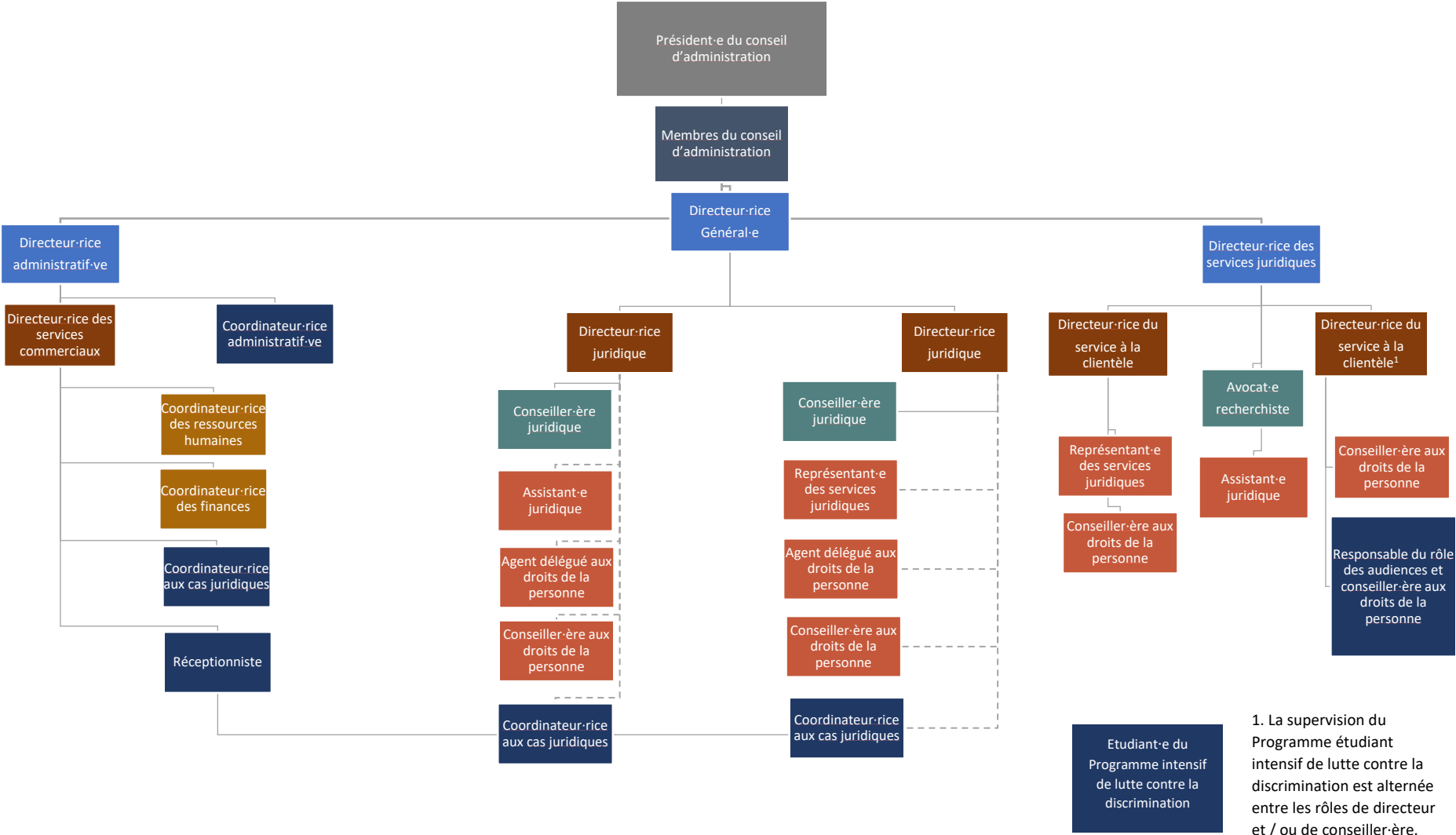
Nous continuerons de déployer tous nos efforts pour refléter la flexibilité et l'innovation dans la planification du capital humain et pour maintenir autant que possible l'alignement sur les plans et les priorités définis dans les plans opérationnels et stratégiques, tout en reconnaissant que les plans et les objectifs peuvent devoir être modifiés pour tenir compte des limitations en matière de personnel.

Les priorités globales pour la période de planification englobent :

- Le maintien d'un milieu de travail sain, diversifié et inclusif, y compris l'atteinte ou le dépassement des objectifs d'équité en matière d'emploi;
- La rétention du personnel juridique expérimenté;
- Le maintien de structures salariales durables et concurrentielles pour le personnel syndiqué et non syndiqué;
- Le maintien des structures de personnel qui favorisent la souplesse du service, la prestation du service numérique et le perfectionnement du personnel;
- La garantie qu'une relève efficace du Conseil soit mise en place;
- La mise en œuvre d'un plan de mobilisation du personnel; et
- Le maintien des occasions de formation.

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

Structure Organisationnelle *



* Une révision de cette structure organisationnelle sera présentée au Conseil d'administration le 6 novembre 2019. Une version finale sera élue durant la réunion du conseil de février.

Objectifs de la planification du capital humain

Objectif : Préserver et améliorer une culture et un milieu de travail diversifiés, inclusifs, sains et souples.

Initiatives et stratégies

- Atteindre ou dépasser les objectifs d'équité en matière d'emploi grâce aux processus de recrutement ciblés et à l'augmentation de la diversité dans le groupe de direction;
- Continuer à offrir au personnel du perfectionnement et du mentorat;
- Maintenir, examiner et adapter des politiques de milieu de travail flexibles;
- Consulter les équipes de personnel et le SEFPO concernant les changements aux tâches ou aux structures;
- Améliorer les communications internes avec le personnel et la direction pendant les périodes de changement;
- Fournir des ressources ou de la formation progressive afin de régler les questions d'inclusion, de santé mentale et toute autre question cernée par le personnel ou la direction, en autant que possible; et
- Continuer de recourir au comité des relations entre les employés et les employeurs.

Objectif : Maintenir une structure salariale durable

Initiatives et stratégies

- Lorsqu'il sera parachevé, mettre en œuvre un programme de rémunération de la direction, conformément au cadre plus large de rémunération des cadres de la fonction publique ou d'autres nouvelles dispositions législatives.

Objectif : Assurer la rétention du personnel juridique

Initiatives et stratégies

- Continuer d'offrir des possibilités de formation et de perfectionnement, en autant que possible; et
- Continuer de promouvoir un milieu de travail sain et un équilibre entre le travail et la vie privée.

Objectif : Mettre au point et améliorer des structures de personnel pour promouvoir la souplesse du service, la prestation du service numérique et le perfectionnement du personnel

Initiatives et stratégies

- Modifier les structures d'équipe, si cela est nécessaire; et
- Mettre sur pied un comité de service numérique représenté par divers groupes de personnel.

Objectif : Promouvoir une transition et une relève sans heurt du Conseil

Initiatives et stratégies

- Utiliser les documents de gouvernance et de responsabilisation élaborés par le Conseil pour jeter les assises et établir une structure pour les nouveaux membres du Conseil.

Objectif : Promouvoir l'engagement et la satisfaction des employés

Initiatives et stratégies

- Partager des renseignements avec le personnel pendant les périodes de changement;
- Développer et déployer un sondage sur l'engagement envers l'emploi.

Objectif : Maintenir ou améliorer des possibilités de formation

Initiatives et stratégies

- Continuer de consacrer des fonds à la formation, en conformité avec les besoins actuels et la portée des travaux du CAJDP.

Section 7 : Technologies de l'information (TI) / Plan de prestation du service électronique

Le CAJDP continue d'évaluer et de mettre à jour l'infrastructure des TI et l'outil de suivi des clients. Les mises à jour permettront d'améliorer les fonctionnalités et la vitesse du système, et de soutenir les prochaines plates-formes numériques. Cela constituera la base sur laquelle le CAJDP pourra explorer les améliorations à la prestation de services et les mettre en place.

La prochaine phase de mise à niveau des TI portera sur notre système téléphonique d'accueil. Une mise à niveau du système téléphonique s'avère nécessaire, car le système actuel est dépassé et risque de tomber en panne. L'un des objectifs est d'améliorer la gestion des volumes d'appels au moyen de changements aux TI et de changements aux horaires du personnel. Le calendrier automatisé a été mis en place pour les entrevues précédant les demandes et des plans seront mis en place pour étendre ce processus à toutes les entrevues inscrites à l'horaire par le CAJDP. Au cours de la prochaine période de référence, le CAJDP achèvera également la mise en place d'un portail client. L'objectif est d'accroître l'efficacité et la facilité d'accès pour les clients.

Les commentaires et suggestions du personnel et les données recueillies auprès des clients et des utilisateurs du site Web continueront à être suivis et intégrés dans la planification des services numériques.

On continuera de recourir à des analyses pour comprendre l'utilisation du site Web et éclairer les changements et les ajouts. Nous continuerons, si cela est financièrement possible, d'explorer l'utilisation d'outils Web, dont des vidéos, afin de soutenir la prestation de renseignements juridiques accessibles et clairs ainsi que le modèle de prestation de services juridiques non groupés du CAJDP.

Tous les projets en cours et à plus long terme seront assujettis aux fonds disponibles.

Section 8 : Initiatives impliquant des tierces parties

Programme intensif de lutte contre la discrimination (ADIP)

Le programme intensif de lutte contre la discrimination continue de constituer un partenariat important pour le CAJDP. Le programme place chaque année 12 étudiants en droit (6 par semestre) au sein du CAJDP. Grâce au mentorat d'un avocat du CAJDP, les étudiants acquièrent des compétences juridiques pratiques en matière de droit administratif et de droits de la personne. En retour, les étudiants augmentent notre capacité d'accueil téléphonique et fournissent un soutien aux avocats en matière de litiges.

Cliniques juridiques

Le CAJDP continuera à s'associer avec diverses cliniques juridiques communautaires dans la province. Le personnel continuera de participer à des activités communautaires communes avec plusieurs cliniques juridiques. Ces partenariats améliorent l'accès à la justice pour les citoyens vulnérables et sensibilisent les citoyens à l'existence du CAJDP et au système des droits de la personne de l'Ontario.

Programme intensif sur les terres, les ressources et les gouvernements autochtones

Il est possible que le CAJDP reçoive un étudiant du programme intensif d'Osgoode Hall sur les terres, les ressources et les gouvernements autochtones. Le programme place un étudiant au CAJDP pendant 7 semaines. Pendant cette période, l'étudiant est totalement immergé dans la prestation de services du CAJDP aux communautés autochtones. L'étudiant en question est jumelé à un des membres autochtones de notre personnel et aidera cet avocat à prodiguer un service culturellement adapté à des clients autochtones.

Réseau national d'étudiant(e)s pro bono

Le CAJDP s'est joint à d'autres organisations à but non lucratif (notamment la CODP, la CCDP et l'OFIFC) pour soutenir le programme des droits autochtones de la personne du Réseau national d'étudiant(e)s pro bono Canada, qui est financé par la bourse Emil Gumpert. Le programme fournira aux communautés autochtones une assistance adaptée à leur culture en matière de droits de la personne. Le CAJDP a convenu d'apporter son aide en offrant son expertise pour former les étudiants participants.

Gouvernement du Canada, ministère de la Justice

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne a été choisi par le ministère de la Justice pour mettre en œuvre un nouveau projet relatif au harcèlement sexuel en milieu de travail.

Le financement du ministère de la Justice sera utilisé pour accroître la fourniture de conseils et de renseignements juridiques aux survivants et pour sensibiliser davantage au droit de travailler dans un environnement exempt de discrimination fondée sur le sexe. Le CAJDP va également élaborer et mettre en œuvre un programme de sensibilisation qui instruira les travailleurs et aidera

à prévenir les incidents de harcèlement et de violence. Ce nouveau programme élargira notre champ d'action et garantira que tous les travailleurs, y compris les plus vulnérables, comprennent l'éventail des options pénales et autres options législatives permettant de remédier à ces situations difficiles.

Section 9 : Plan de communications

Le CAJDP s'est doté d'une stratégie souple de communications afin de transmettre à la population des histoires compréhensibles d'intérêt public sur la discrimination, les droits de la personne et les services du Centre.

La stratégie continue de communications du CAJDP consiste à :

- Permettre aux médias communautaires et traditionnels de porter à l'attention du public dans l'ensemble de la province les histoires de nos clients;
- Cibler la communication et la collaboration avec les organismes partenaires et les services communautaires;
- Distribuer des communiqués de presse au sujet des dossiers clés qui illustrent une discrimination systémique et ont une incidence importante dans l'ensemble de l'Ontario;
- Répondre, en temps opportun, à toutes les demandes de renseignements des médias et fournir de l'aide aux journalistes qui cherchent à faire la lumière sur les points litigieux et le processus.

Auditoires clés

- Généralement, les gens qui vivent en Ontario;
- Les communautés qui ont un statut désigné en vertu du *Code*, plus particulièrement les communautés linguistiques qui vivent en milieu minoritaire et les communautés défavorisées, mal desservies et vivant dans les zones éloignées.
- Les organismes communautaires desservant des circonscriptions désignées en vertu du *Code* - à l'échelle locale, régionale et provinciale;
- Les services avec un point d'accès (p. ex. les organismes d'intégration, le 211, les centres de services et les centres d'appel comme la ligne directe sur les normes d'emploi du ministère du Travail, etc.);
- Cliniques juridiques communautaires;
- Organismes et réseaux de droits de la personne et communautaires actuels.

Messages clés

- Il existe de l'aide destinée aux personnes qui subissent de la discrimination en Ontario.
- Les particuliers peuvent prendre des mesures efficaces pour lutter contre la discrimination.
- Le système des droits de la personne offre une alternative accessible aux tribunaux pénaux et civils.
- Les réclamations en matière de droits de la personne font toutes l'objet d'un règlement, d'une médiation, d'une procédure de contentieux et d'une décision, et ce, de façon efficiente et efficace.

- La discrimination continue d'avoir une incidence négative sur la vie quotidienne des Ontariens, y compris dans leur milieu de travail, l'accès aux services et la recherche ou la capacité de garder un logement.
- Les employeurs, les fournisseurs de services et les propriétaires doivent observer la loi.
- Le CAJDP peut élaborer des solutions systémiques en vue de protéger les gens vivant en Ontario contre toute forme future de discrimination.
- Le Centre examine la preuve, la crédibilité et un éventail de facteurs afin de déterminer s'il prendra en charge un dossier et ne s'occupe que des réclamations fondées.

Médias

Lorsque l'occasion se présente, le plan continu du CAJDP est d'entretenir ou d'améliorer ses relations avec les médias communautaires, traditionnels, spécialisés et ayant une langue ou une ethnie particulière. Nous adaptons les messages pertinents pour des communautés en particulier de même que les questions émergentes. Le CAJDP s'est établi comme une ressource de confiance pour les journalistes œuvrant dans les domaines des droits de la personne et de l'accès à la justice, et offre des statistiques et des renseignements d'ordre général afin de fournir un contexte pour des histoires connexes. Il planifie continuer de fournir des renseignements et des données dans la mesure où ses ressources le lui permettront.

Médias sociaux

Le CAJDP s'efforcera de maintenir sa modeste présence dans les médias sociaux en anglais et en français, ce qui favorisera une meilleure sensibilisation du public et une meilleure compréhension des droits de la personne et de la discrimination ainsi que des services du CAJDP.

Site Web

Le site Web du CAJDP est un outil important au moyen duquel nous pouvons communiquer avec les parties prenantes. Au cours de la prochaine période de planification, le CAJDP prévoit de mettre le site à jour afin de le rendre plus interactif pour les utilisateurs. En outre, nous prévoyons d'améliorer nos outils numériques actuels afin d'accroître la rapidité et l'efficacité avec lesquelles nous pouvons fournir des services juridiques personnalisés à l'accueil, concernant les plaintes potentielles de discrimination.

Section 10 : Plan de diversité et d'inclusion

Le CAJDP a adopté des initiatives liées à l'équité afin de soutenir une main-d'œuvre diversifiée, dont un programme exhaustif et continu de formation du personnel sur des questions d'égalité et d'inclusion.

- Particuliers : Le CAJDP s'engage à encourager le changement d'attitude des particuliers et à concentrer ses efforts sur l'apprentissage continu du personnel et de la direction en vue du développement de leurs compétences culturelles.
- Processus : Le CAJDP s'engage à examiner les processus organisationnels, y compris les politiques, afin de supprimer les obstacles à une culture organisationnelle inclusive.
- Services : Le CAJDP s'engage à concentrer ses efforts sur la manière dont les services et la prestation de services sont inclusifs, équitables et aptes à réagir
- Résultats : Le CAJDP s'engage à mesurer, revoir et ajuster ses engagements et ses objectifs pour assurer la promotion continue de la diversité et de l'inclusion de tout le personnel et du conseil d'administration ainsi que des personnes qui comptent sur lui pour obtenir de l'aide relativement aux questions liées au *Code*.

Afin de remplir les engagements susmentionnés, le CAJDP :

- Prodiguera de la formation en matière d'équité et d'inclusion à l'ensemble du personnel;
- Intégrera l'équité/la compétence culturelle dans le processus d'évaluation du rendement régulier pour l'ensemble du personnel; et
- Incorporera les valeurs d'équité/de compétence culturelle dans tous les concours d'emploi.

Section 11 : Plan d'accessibilité pluriannuel

Sphères de la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>	Mesure	Mesure
Service à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Sonder les clients qui ont demandé une mesure d'adaptation dans la foulée de la prestation du service; effectuer un suivi régulier si un besoin relatif à des mesures d'adaptation n'a pas été satisfait. • Mettre en œuvre l'intégration de l'ASL ou de la fonction Skype afin de fournir une interprétation à distance pour les personnes malentendantes du public et les clients qui ont recours à l'ASL. • Examiner les pratiques d'adaptation, mettre à jour en cas de besoin 	<ul style="list-style-type: none"> • En cours • En cours • En cours (Examen et mise à jour importants devant être achevés d'ici décembre 2020)
Plan d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> • Surveiller les politiques d'approvisionnement afin d'assurer une uniformité avec les pratiques exemplaires (les politiques et pratiques ont été mises à jour pour tenir compte des facteurs d'accessibilité). 	<ul style="list-style-type: none"> • En cours
Formation	<ul style="list-style-type: none"> • Former le personnel sur les questions d'équité et de mesures d'adaptation; consulter le personnel au sujet des besoins de formation. • Appuyer les initiatives liées à l'incapacité du Comité de diversité et d'inclusion. 	<ul style="list-style-type: none"> • En cours • En cours

Information et communications	<ul style="list-style-type: none"> • Tenir à jour le site Web avec des caractéristiques d'accessibilité améliorées • Tous les documents publics sont disponibles dans WORD. • Toute la correspondance comprend des avis indiquant 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 auprès du personnel sur l'équité en matière d'emploi • Sondage auprès du personnel sur les besoins en matière de mesures d'adaptation • Surveiller les progrès liés à l'atteinte et au maintien des objectifs d'accessibilité • Veiller à ce que les candidats soient conscients de leur engagement à l'égard des mesures d'adaptation dans le processus de recrutement et s'ils se voient offrir le poste. 	<ul style="list-style-type: none"> • 2020 • 2020 • En cours • En cours

Section 12 : Plan financier triennal

Catégories de dépenses	2019-2020 Budget	2019-2020 Prévision relative au F et E	Explication des variations	2020-2021 Budget	2021-2022 Budget	2022-2023 Budget
<u>Exploitation</u>						
Salaires et traitements	3 613 581,00	3 446 018,00	Plusieurs postes vacants inattendus. Comblés en retard en raison de la nature des départs. Certains postes vacants sont des postes de niveau supérieur et d'avocat, ces postes vacants ont été utilisés pour compenser la réduction du financement	3 788 539,00	3 788 539,00	3 788 539,00
Avantages	717 082,00	691 502,00		760 116,00	760 116,00	760 116,00

Autres frais d'exploitation directs	750 037,00	728 943,00	Les autres frais d'exploitation directs sont moins élevés que prévu en raison des restrictions de dépenses et des arrangements de travail à domicile pour le personnel de toute la province	745 545,00	745 545,00	745 545,00
Dépenses du conseil d'administration	42 000,00	42 000,00		42 000,00		
Total des frais d'exploitation	5 122 700,00	4 908 463,00	Des discussions internes sont tenues en ce moment au niveau de la direction afin d'aborder la question des écarts. Le CAJDP et le MPG ont eu des discussions sur le système téléphonique, le site Web, les services de TI pour s'aligner sur les priorités gouvernementales, soit la plate-forme numérique, afin de créer des gains d'efficacité supplémentaires	5 336 200,00	5 336 200,00	5 336 200,00
Capital						
Revenus	5 122 700,00			5 336 200,00	5 336 200,00	5 336 200,00

Section 13 : Mesures de rendement et objectifs

- 1. Mesure de rendement :** Les Ontariens qui croient avoir été victimes de discrimination ont accès à des renseignements et des conseils juridiques sur les droits de la personne.

2019/2020 Objectif de rendement	2020/2021 Objectif de rendement	2021/2022 Objectif de rendement	2022/2023 Objectif de rendement
70 % des appels à l'accueil ont eu une réponse	70 % des appels à l'accueil ont eu une réponse	70 % des appels à l'accueil ont eu une réponse	70 % des appels à l'accueil ont eu une réponse

L'accès, en temps opportun, aux renseignements et aux conseils juridiques en matière de droits de la personne a été touché par la perte du financement de la médiation et par d'autres contraintes imposées au CAJDP au cours de l'exercice 2019-2020. L'objectif de rendement pour les années à venir a été fixé de manière à refléter la réduction du financement.

- 2. Mesure de rendement :** Accès accru et rapide à la justice pour les Ontariens et augmentation de l'efficacité et de la capacité du système des droits de la personne grâce au règlement rapide des dossiers en matière de droits de la personne, ce qui réduit les coûts pour les demandeurs, les défendeurs et les contribuables.

2019/2020 Objectif de rendement	2020/2021 Objectif de rendement	2021/2022 Objectif de rendement	2022/2023 Objectif de rendement
66 % des cas qui aboutissent en médiation sont réglés à cette étape.	66 % des cas qui aboutissent en médiation sont réglés à cette étape.	66 % des cas qui aboutissent en médiation sont réglés à cette étape.	66 % des cas qui aboutissent en médiation sont réglés à cette étape.

La réduction du financement pour l'exercice 2019/2020 a entraîné une diminution du nombre d'avocats d'expérience au CAJDP. L'objectif de rendement tient compte de la diminution du nombre d'avocats au CAJDP ainsi que de la diminution de l'expertise des avocats du CAJDP. Le niveau des effectifs et de l'expérience se traduisent souvent par des taux de règlement plus faibles.

- 3. Mesure de rendement :** Accès accru et plus rapide à la justice pour les Ontariens et augmentation de l'efficacité et de la capacité du système des droits de la personne grâce au règlement des dossiers avant la tenue d'une audience complète, ce qui réduit les coûts pour les demandeurs, les défendeurs et les contribuables.

2019/2020 Objectif de rendement	2020/2021 Objectif de rendement	2021/2022 Objectif de rendement	2022/2023 Objectif de rendement
95 cas réglés entre la médiation et avant ou lors de l'audience	80 cas réglés entre la médiation et avant ou lors de l'audience	80 cas réglés entre la médiation et avant ou lors de l'audience	85 cas réglés entre la médiation et avant ou lors de l'audience

Le nombre de cas réglés par le personnel du CAJDP entre la médiation et avant ou pendant l'audience est directement touché par le traitement des demandes au TDPO. Il est probable que les difficultés de dotation en personnel au TDPO entraînent une diminution du nombre de médiations et d'audiences inscrites à l'horaire. Les objectifs de rendement ont été établis en tenant compte de la situation prévalant au TDPO.

- 4. Mesure de rendement :** Accès accru et plus rapide à la justice pour les Ontariens et augmentation de l'efficacité et de la capacité du système des droits de la personne grâce au règlement des dossiers avant la tenue d'une audience complète, ce qui réduit les coûts pour les demandeurs, les défendeurs et les contribuables.

2019/2020 Objectif de rendement	2020/2021 Objectif de rendement	2021/2022 Objectif de rendement	2022/2023 Objectif de rendement
75 % des causes à l'étape des audiences sont réglées au début de l'audience.	75 % des causes à l'étape des audiences sont réglées au début de l'audience.	75 % des causes à l'étape des audiences sont réglées au début de l'audience.	75 % des causes à l'étape des audiences sont réglées au début de l'audience.

Les difficultés liées à la dotation en personnel au sein du TDPO auront une incidence sur le taux de règlement des dossiers au stade de l'audience.

- 5. Mesure de rendement :** Des services juridiques de haute qualité sont fournis aux Ontariens qui ont été victimes de discrimination.

2019/2020 Objectif de rendement	2020/2021 Objectif de rendement	2021/2022 Objectif de rendement	2022/2023 Objectif de rendement
Au moins 70 % des clients affirment que les services du CAJDP sont biens ou très biens	Au moins 70 % des clients affirment que les services du CAJDP sont biens ou très biens	Au moins 70 % des clients affirment que les services du CAJDP sont biens ou très biens	Au moins 70 % des clients affirment que les services du CAJDP sont biens ou très biens

- 6. Mesure de rendement :** Les Ontariens sont renseignés sur la discrimination, le système des droits de la personne et les services du CAJDP.

2019/2020 Objectif de rendement	2020/2021 Objectif de rendement	2021/2022 Objectif de rendement	2022/2023 Objectif de rendement
Le CAJDP reçoit une couverture médiatique positive pour au moins deux récits traitant des droits de la personne émanant de ses services.	Le CAJDP reçoit une couverture médiatique positive pour au moins quatre récits traitant des droits de la personne émanant de ses services.	Le CAJDP reçoit une couverture médiatique positive pour au moins quatre récits traitant des droits de la personne émanant de ses services.	Le CAJDP reçoit une couverture médiatique positive pour au moins quatre récits traitant des droits de la personne émanant de ses services.