

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

# RAPPORT ANNUEL

---

2018-19

HRLSC | Human Rights Legal Support Centre

Ontario 

Le CAJDP offre ses services dans tout l'Ontario. Ses avocats travaillent à Toronto, Guelph, Hamilton, London, Thunder Bay et Windsor. C'est pour cette raison qu'il reconnaît avoir une présence sur les territoires traditionnels des Wendats, des Haudenosaunis, des Anichinabés, des Attawandarons, des Leni-Lunaape, des Métis et en particulier celui de la Première Nation Mississauga de New Credit. La province que l'on appelle aujourd'hui l'Ontario est le territoire actuel de plusieurs peuples autochtones venant des quatre coins de l'île de la Tortue. Nous tenons à exprimer notre reconnaissance de pouvoir y travailler.

De plus, le CAJDP reconnaît que ce territoire est régi par le Pacte de la ceinture wampum faisant référence au concept du « bol à une seule cuillère », qui constitue une entente entre la Confédération des Haudenosaunis, les Anichinabés et d'autres nations alliées à partager en paix et à gérer le territoire et les eaux de la région des Grands Lacs.

# TABLE DES MATIÈRES

---

Messages de la Présidente et de la Directrice Générale	4
Nos activités : notre mandat et nos services	7
Activités	10
En chiffres : statistiques	15
Analyse du rendement opérationnel	16
Indicateurs de rendement	23
Conseil d'administration, membres du personnel et étudiants	26
Le CAJDP dans les médias nationaux et internationaux	27
Règlements	29
Cas marquants du CAJDP	32
Analyse du rendement financier	37
Accomplissement de la lettre de mandat	38

# MESSAGES DE LA PRÉSIDENTE & DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

---

## LA RECONNAISSANCE DE L'EXCELLENCE

*Ena Chadha, Présidente*

Le Code des droits de la personne de l'Ontario (le « Code ») stipule que le respect du droit à l'égalité et des chances égales pour tous est une question de politique publique dans la province de l'Ontario. Ceci comprend promouvoir une atmosphère de compréhension et de dignité permettant à chacun d'apporter sa contribution à la communauté. À titre de présidente du conseil d'administration du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (« CAJDP »), c'est avec fierté que je présente au procureur général de l'Ontario le rapport annuel 2018-2019 du CAJDP. Ce dernier décrit notre engagement envers l'avancement de cet important mandat public, tout comme nos réalisations à grande échelle.

En juin 2018, le CAJDP a célébré son 10<sup>e</sup> anniversaire à titre d'agence autonome offrant des services juridiques en matière de droits de la personne à tous les Ontariens qui demandent le respect, la protection et la réalisation de leurs droits prescrits par le Code. Le CAJDP a été l'hôte d'une célébration qui a rassemblé des membres de la communauté, des activistes des droits de la personne, des universitaires, des défenseurs des droits, d'anciens

employés et des étudiants. Tous ont écouté les présentations judicieuses des conférenciers sur l'égalité et la discrimination. Au cours de cet événement, il a été établi que le CAJDP est perçu comme une entité essentielle en ce qui concerne l'accès à la justice en matière de droits de la personne pour tous les Ontariens, et tout particulièrement pour ceux qui subissent de la discrimination cumulative.

Au cours de la dernière décennie, le rôle joué par le CAJDP dans la protection des droits prévus au Code de la province a influencé de manière positive les droits de la personne au pays. L'année 2018 s'est révélée exceptionnelle, puisque l'équipe juridique du CAJDP s'est fait la championne de dossiers qui ont établi des précédents. À titre d'exemple, le CAJDP a plaidé avec succès en faveur du droit de tous les chercheurs d'emploi légitimes de poser leur candidature et d'obtenir un emploi en Ontario sans égard à leur citoyenneté, comme dans le cas d'un étudiant international en génie dans l'affaire *Haseeb c. Imperial Oil Ltd*, [2018 HRTO 957](#). En outre, le CAJDP a continué de promouvoir l'importance cruciale de la compensation corrective, comme l'octroi de 75 000 \$ à une survivante d'agression sexuelle dans

l'affaire *A.M c. Kellock*, [2019 HRTO 414](#). Pour terminer, dans l'affaire *Wickham c. Hong Shing Chinese Restaurant*, [2018 HRTO 500](#), le CAJDP a représenté un homme de race noire à qui

*[TRADUCTION]* « Il est désormais clair que pour d'autres employeurs, il est contraire au Code des droits de la personne d'exclure les non-citoyens qui peuvent légalement travailler au Canada. Leur candidature doit donc être prise en considération pour tous les postes ».

– Chantal Tie, avocate CAJDP.  
[Source : [TRADUCTION] Le tribunal des droits de la personne reproche à Imperial Oil d'avoir annulé une offre d'emploi à un ingénieur à cause de son statut d'immigration. Par Nicholas Keung. Le 26 juillet 2018 *The Star*]

on avait demandé de payer son repas avant d'être servi. Le TDPO a statué que M. Wickham et ses amis avaient fait l'objet de profilage racial par le personnel du restaurant. Il a octroyé des dommages-intérêts généraux, prenant en considération la nature de l'incident et ses répercussions sur M. Wickham

Le programme de médiation du CAJDP a reçu le prestigieux Prix Améthyste, qui consacre l'excellence du service au sein de la fonction publique de l'Ontario. Ce prix compte parmi les réalisations importantes du CAJDP en 2018. Depuis plus de six ans, le programme de médiation a réussi à augmenter, de 90 % en moyenne, la participation du CAJDP aux médiations, détournant ainsi les différends du système judiciaire et permettant d'importantes économies en ce qui concerne les coûts privés et publics des audiences. En moyenne, le programme de médiation a entraîné une augmentation de 81 % de règlements des dossiers du CAJDP avant une audience formelle.

Outre la célébration de nos nombreuses réussites, notre dixième anniversaire nous donne l'occasion de réfléchir sur les défis posés par la croissance. Au cours de la décennie, le CAJDP a dispensé des conseils juridiques à plus de 20 000 personnes. Nous savons que les Ontariens souhaitent accéder à un système de conseils et de représentation juridiques qui réagit à leurs préoccupations particulières. Le CAJDP répond à plus de 23 000 appels par année. Le taux de satisfaction envers ses services atteint 89 %. Cependant, nous comptons déployer des ressources technologiques qui nous aideront à fournir nos services plus efficacement. Nous entamons une nouvelle décennie de progrès des droits de la personne. Je suis convaincue qu'avec le soutien de la communauté et du gouvernement, le CAJDP continuera sa progression à titre de pilier intégral du système des droits de la personne de l'Ontario.

Je suis extrêmement fière d'être la présidente d'un groupe extraordinaire, composé de personnes intelligentes et soucieuses de l'équité, qui forme le conseil d'administration du CAJDP. Au nom du conseil d'administration, je remercie les employés dévoués du CAJDP pour leur dur travail, et aussi pour la compassion et le professionnalisme dont ils font preuve lorsqu'ils donnent une voix et défendent les droits des Ontariens de vivre et de travailler dans une société libre de toute forme de discrimination et de harcèlement.

## LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE

*Sharmaine Hall, Directrice Générale*

De manière indéfectible, le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne concentre ses efforts sur la prestation de services juridiques de la plus haute qualité à tous ceux qui croient avoir subi de la discrimination contrairement aux dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

L'année 2018-2019 a été occupée et productive au Centre. Comme l'indiquent nos statistiques 2018-2019, le CAJDP a connu une année formidable en ce qui concerne le service à ses clients.

- Nous avons effectué plus de médiations et tenu plus d'entrevues d'audiences qu'au cours de l'année fiscale précédente.
- Notre participation aux médiations a connu une hausse d'environ 25 % par rapport à l'année 2017-2018.
- Nous avons conclu des règlements lors de médiations dans 29 % de cas de plus, et aussi dans presque 39 % de cas de plus aux stades préparatoires à l'audience et de l'audience.
- Dans l'ensemble, en 2018-2019, le CAJDP a réglé 100 demandes présentées au TDPO de plus que nous l'avions fait en 2017-2018.

Le système de protection des droits de la personne tire avantage de ces réussites, car certaines affaires sont retirées plus tôt du processus, ce qui permet au TDPO de fonctionner

plus efficacement. Plus important encore, nos clients tirent avantage de notre taux de règlement élevé, car ils peuvent passer à autre chose. Le CAJDP tient à souligner le courage et la détermination de tous ses clients. Nous désirons également reconnaître l'excellent travail de notre personnel, un groupe dévoué et talentueux qui fournit sans cesse un excellent service aux personnes réclamant des droits de la personne. Pour terminer, nous témoignons notre reconnaissance au conseil d'administration du CAJDP, dont l'engagement envers le travail du Centre ne faiblit jamais.

*[TRADUCTION] « Jamais je n'aurais pu négocier ma plainte sans vous. C'est grâce à votre représentation que ma médiation a été réglée avec succès. Je suis devenu plus autonome, car je me suis tenu debout. »*

– Un client du CAJDP

# NOS ACTIVITÉS : NOTRE MANDAT ET NOS SERVICES

*Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne est un organisme indépendant financé par le gouvernement de l'Ontario par le biais du ministère du Procureur général.*

## MANDAT

Le CAJDP 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 du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

## QU'EST-CE QUE LA DISCRIMINATION ?

La discrimination désigne le fait de traiter quelqu'un différemment et de façon injuste en raison d'une caractéristique personnelle telle que la race, la déficience, l'âge ou le sexe. Selon le *Code des droits de la personne*, la plupart des cas de discrimination surviennent en raison de l'appartenance d'une personne à un groupe particulier.

Le *Code des droits de la personne* interdit les traitements injustes, dans quelque aspect de la vie que ce soit, en raison de l'une des caractéristiques personnelles ci-dessous, que l'on appelle les « motifs de discrimination ».

[TRADUCTION]  
« C'est bien qu'en Ontario, il y ait un Code qui protège les gens contre la discrimination et le harcèlement injustes ».

- Benjamin Williamson  
Source : Lettre intitulée : [TRADUCTION] L'aide juridique pour les personnes ayant une déficience n'est pas suffisamment financée. Par Benjamin Williamson, le 7 mars 2019. *The Charlatan*

- La citoyenneté
- L'ascendance
- L'état matrimonial
- La race
- La couleur
- La déficience
- Le lieu d'origine
- La situation de famille
- Le genre/le sexe : identité de genre, expression de genre, grossesse, orientation sexuelle et sollicitation ou harcèlement sexuel
- L'origine ethnique
- Les croyances (religion)
- L'âge
- Le fait de recevoir de l'assistance sociale (en matière de logement)
- L'état de personne graciée (en matière d'emploi)

Le Code prévoit également la protection contre la discrimination dans cinq aspects de la vie quotidienne appelés secteurs sociaux. Ces secteurs sociaux comprennent :

- **L'emploi** : offres d'emploi, formulaires de demandes d'emploi, entretiens d'embauche, affectations, environnement de travail, formations, promotions, mesures disciplinaires, cessations d'emploi, activités bénévoles;
- **L'hébergement** : le lieu où vous vivez ou souhaitez vivre, que ce soit en tant que locataire ou propriétaire;
- **Les biens, services et installations** : écoles, hôpitaux, magasins, restaurants, organismes et installations de sports et loisirs;
- **Les contrats** : y compris les accords écrits et verbaux;
- **L'adhésion** à un syndicat ou à une association commerciale ou professionnelle.

## NOS SERVICES

Nous offrons gratuitement l'assistance juridique aux personnes qui ont été victimes de discrimination dans un secteur de la vie quotidienne couvert par le Code. Ainsi, nous offrons des **services de conseils gratuits par téléphone** à travers tout l'Ontario. Le Centre aide les

personnes qui l'appellent à identifier les cas de discrimination, à comprendre les options qui s'offrent à elles et à décider si elles devraient entreprendre des démarches juridiques.

Nos **services juridiques** (y compris les conseils et la représentation) sont fournis afin d'aider les clients à faire ce qui suit :

- À déposer une demande auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (le « Tribunal »);
- À négocier les règlements;
- À assister aux médiations et aux audiences devant le Tribunal;
- À faire exécuter une ordonnance du Tribunal si l'affaire est remportée.

Nos **services destinés aux Autochtones** aident ceux qui souhaitent faire usage du système des droits de la personne en Ontario et recevoir gratuitement de l'assistance juridique de la part d'un membre autochtone du CAJDP. Nous offrons ces services, car nous reconnaissons le fait que traditionnellement, les personnes autochtones ne se tournaient pas vers le processus en matière de droits de la personne, étant donné que plusieurs d'entre elles ne sont pas familières avec les perspectives juridiques occidentales. Le CAJDP s'engage à offrir aux Autochtones des services accessibles et culturellement adaptés.

*[TRADUCTION] « [Le système juridique] est très complexe. Pour une personne inexpérimentée comme moi, il est facile de se perdre dans le processus et de commettre des erreurs. L'aide du CAJDP m'a été fort précieuse, car elle m'a permis de comprendre ce qui se passait, tout particulièrement lorsque le personnel m'a donné des conseils concrets. J'ai l'impression d'être beaucoup mieux informé que je l'étais avant au sujet de l'ensemble du processus ».*

– Un client du CAJDP



## EN LIGNE

Nos plateformes en ligne, dont notre site Web, [hrlsc.on.ca](http://hrlsc.on.ca), sont des passerelles vers le système juridique de l'Ontario en matière de droits de la personne. Elles comprennent un ensemble d'outils et de ressources accessibles au sujet de la discrimination. Pour tout savoir sur les services offerts par le CAJDP et les critères d'admissibilité, ou pour consulter nos guides utiles, visitez le site [www.hrlsc.on.ca](http://www.hrlsc.on.ca), suivez-nous sur [twitter](#) ou voyez notre page [Facebook](#).

*Le personnel du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne fait bien plus que de fournir des conseils juridiques et de représenter les requérants. Il est important pour nous de tisser des liens au sein des communautés et d'établir des partenariats afin d'échanger de l'information au sujet des services du CAJDP.*

## 10<sup>e</sup> ANNIVERSAIRE

Le 28 juin 2018, le CAJDP célébrait son 10<sup>e</sup> anniversaire. Depuis dix ans, il fournit de l'assistance juridique aux personnes qui ont subi de la discrimination aux termes du *Code des droits de la personne*. Cette célébration nous a donné l'occasion de réfléchir à notre passé et de planifier notre avenir. Nous avons en outre utilisé cet événement pour remercier toutes les personnes ayant contribué au succès du CAJDP. Ainsi, nous avons souligné les efforts de nos partenaires : le ministère de Procureur général (« MPG »); la Commission ontarienne des droits de la personne (« OHRC »); Aide juridique Ontario et nos amis aux cliniques juridiques communautaires de l'Ontario; la faculté de droit d'Osgoode Hall et les extraordinaires étudiants du Programme intensif de lutte contre la discrimination. Nous avons également remercié notre personnel (passé et présent), dont l'engagement, le dévouement et les efforts infatigables ont permis aux Ontariens d'avoir des services juridiques de qualité élevée devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (« TDPO »). Nous avons également utilisé l'évènement dans un but plus important encore : remercier nos clients, ces braves citoyens qui ont décidé de lutter contre la discrimination. Nous avons célébré les nombreux changements aux politiques et dispositions législatives qui ont découlé de nos dossiers, y compris les suivants :

- Le retrait du zonage discriminatoire dans quatre municipalités de l'Ontario;
- Des salles de bain accessibles pour les voyageurs ayant une déficience dans le nord de l'Ontario;
- De nouvelles politiques pour aborder la discrimination subie par les joueurs de hockey transgenres;
- Un nouveau plan d'équité lié aux pratiques d'embauche au sein d'une commission scolaire provinciale;
- Le retrait de renseignements médicaux périmés des permis de conduire; et
- L'accès des prisonniers aux dispositifs d'aide à la mobilité et une décision ayant une vaste portée permettant aux réclamants des droits de la personne de déposer simultanément une plainte professionnelle réglementaire et une réclamation en matière de droits de la personne.

Nous reconnaissons que notre travail n'est pas terminé. Prendre le temps de réfléchir aux réalisations du CAJDP jusqu'à maintenant nous convainc cependant de continuer à lutter pour promouvoir les droits de la personne et pour faire de l'Ontario un lieu de résidence et de travail équitable pour tous.

## **LE PROGRAMME DE MÉDIATION – LE PRIX AMÉTHYSTE**

Le jeudi 13 septembre, le programme de médiation du CAJDP a reçu le prix Améthyste de la fonction publique de l'Ontario, pour l'excellence des services dans la catégorie de ce groupe. Notre médiation Le programme a été mis en nomination par le personnel du MPG à cause des répercussions qu'il a eues, soit l'augmentation de l'efficacité du processus de règlement en matière de droits de la personne et une incidence positive sur les requérants. Dans le cadre du programme, les entrevues à l'étape de la demande ont été transférées des avocats du CAJDP à une petite équipe de parajuristes. Ce changement a favorisé l'utilisation plus efficace des ressources juridiques, permettant aux avocats de fournir une représentation en justice à un nombre beaucoup plus important de clients au stade de la médiation. En conséquence, le nombre de requérants représentés au stade de la médiation a beaucoup augmenté, tout comme le nombre de règlements conclus avant la médiation ou lors de cette étape. Régler plus tôt les dossiers dans le système de justice rend plus viable le système de protection des droits de la personne. En décembre 2018, le CAJDP a été avisé qu'à compter du 1er avril 2019, le gouvernement ne financerait plus le programme de médiation. Cette perte a entraîné une réduction importante des services du CAJDP et constitue une perte pour le système de protection des droits de la personne en général.

## **PROGRAMME DES ÉTUDIANTS EN DROIT (PROGRAMME INTENSIF DE LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION – ADIP)**

Chaque année, le CAJDP accueille 12 étudiants (6 par trimestre) dans le cadre du Programme intensif de lutte contre la discrimination de la faculté de droit d'Osgoode Hall. Le programme donne aux étudiants l'occasion d'acquérir des connaissances spécialisées de la législation sur l'antidiscrimination, de développer des compétences transférables en matière de litiges et de médiations et de prendre part au processus de demande, du début à la fin. Cette collaboration entre le CAJDP et Osgoode accroît la capacité du CAJDP de répondre aux demandes et de fournir des services d'accueil. Nous attendons avec impatience les prochaines occasions de renforcer ce partenariat très réussi.

## LE PERSONNEL DU CAJDP ENTRAÎNE L'ÉQUIPE DU PROCÈS SIMULÉ SUR LA DIVERSITÉ

Depuis 2012, l'Association des étudiants noirs en droit du Canada (BLSA) est l'hôte du procès simulé Julius Alexander Isaac. Ainsi nommé en mémoire du juge en chef de la Cour fédérale d'appel, maintenant décédé (le premier juge noir à siéger à la Cour fédérale du Canada), le procès simulé est consacré à un domaine du droit dans lequel sont soulevées des questions sur l'équité et la diversité. Au cours des trois dernières années, les avocats Roger Love et Grace Vaccarelli, du CAJDP, ont été les entraîneurs de l'équipe à la faculté de droit d'Osgoode Hall. Le CAJDP reconnaît la valeur de ce formidable événement et se réjouit d'avoir l'occasion d'y participer.

## PARTENARIAT AVEC LA CLINIQUE COMMÉMORATIVE BARBRA SCHLIFER

Il y a quelques années, le CAJDP a entamé un partenariat avec la Clinique commémorative Barbra Schlifer afin d'aider ses clients, lesquels sont des survivants d'agressions sexuelles et ont subi de la discrimination aux termes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Dans le cadre de ce partenariat, des membres du personnel du CAJDP ont tenu des séances de formation destinées au personnel de la Clinique Schlifer. En outre, nous avons mis en place un processus d'aiguillage direct qui permet aux membres du personnel de la Clinique Schlifer d'aiguiller rapidement des clients vers nous pour qu'ils obtiennent des conseils et de la représentation dans des dossiers de droits de la personne. Ce système d'aiguillage chaleureux a aidé un nombre croissant de clients survivants en s'assurant qu'ils n'ont pas à répéter continuellement leurs expériences en matière d'agression sexuelle afin d'obtenir du soutien dans leur dossier de droits de la personne.

## PARTENARIAT AVEC ÉDUCATION JURIDIQUE COMMUNAUTAIRE ONTARIO (CLEO)

### *Projet de Recherche en Évolution sur les Services Juridiques*

Le CAJDP prend part à un projet de recherche unique consacré à l'accès à la justice. Cette initiative sur trois ans examine l'efficacité de l'éducation et des renseignements juridiques publics dans le cadre de l'aide apportée aux personnes à revenus faibles ou moyens qui s'attaquent à leurs problèmes juridiques concernant la sécurité du revenu, l'éclatement de la famille, le logement, la discrimination et les droits de la personne. Sous la direction d'Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO) en partenariat avec l'institut de recherche sociale de l'Université York, les chercheurs examinent les services dégroupés et autres

services juridiques en Ontario et en Colombie-Britannique. L'objectif de ce projet est de générer des constatations empiriques qui fournissent des renseignements sur le genre de circonstances ou de dossiers dans lesquels des services moins poussés (et généralement moins onéreux) soutiennent ou entraînent des résultats de qualité.

## **SERVICES AUX AUTOCHTONES – CLINIQUE JURIDIQUE MOBILE**

Au cours de l'automne 2018, le personnel du CAJDP à London, en Ontario, a entamé sa participation à la clinique juridique mobile destinée aux Autochtones. Le centre d'amitié N'Amerind est l'hôte de cette initiative. Elle offre des consultations juridiques gratuites dans plusieurs domaines, y compris les droits de la personne. La participation du CAJDP à cette initiative permet d'établir des liens avec les travailleurs juridiques autochtones du Sud-Ouest ontarien et les membres du personnel de la clinique juridique de London.

En outre, en février dernier, le CAJDP a poursuivi son partenariat avec l'Ontario Federation of Indigenous Friendship Centers (OFIFC) et a dispensé une deuxième formation en matière de droits de la personne au centre d'amitié N'Amerind de London. Cette formation a été dispensée aux travailleurs autochtones de première ligne provenant d'organismes variés situés à London ou dans ses environs.

Dans le cadre de notre partenariat avec l'OFIFC, nous avons également tenu des ateliers sur la législation en matière de droits de la personne et sur notre programme de services aux Autochtones à Thunder Bay.

## **VISITE DE LA DÉLÉGATION CORÉENNE**

En octobre 2018, le CAJDP a été l'hôte d'une délégation de la National Human Rights Commission of Korea (« NHRCK »). La NHRCK est une institution nationale chargée de promouvoir et d'améliorer les droits de la personne en Corée. La délégation était formée de 5 enquêteurs qui effectuaient une recherche sur la manière dont coopèrent les organismes canadiens nationaux et régionaux en matière de droits de la personne. Ils tentaient de déterminer si le modèle canadien pouvait être appliqué à la Corée du Sud.

Cette visite a donné au CAJDP l'occasion de partager des renseignements au sujet du système unique de l'Ontario. Nous avons fourni des renseignements sur les rôles du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et de la Commission ontarienne des droits de la personne, de même que sur le rôle que joue notre organisme en s'assurant que les droits des Ontariens ayant subi de la discrimination aux termes du Code sont protégés. Avant de retourner en Corée, la délégation avait en outre planifié des visites à la Commission canadienne des droits de la personne et à la Commission des droits de la personne du Manitoba.

# LE PERSONNEL DU CAJDP AU SEIN DE LA COMMUNAUTÉ

## TORONTO

Les membres du personnel du CAJDP ont tenu un atelier de 3 heures au collège George Brown College (Toronto) sur la discrimination en matière de logement et le *Code des droits de la personne*. L'atelier faisait partie d'un cours sur le logement et l'itinérance dispensé aux étudiants du programme des travailleurs communautaires.

## WINDSOR

Le personnel du CAJDP a discuté de la question des travailleurs migrants et de l'accès à la justice à l'Université de Windsor. Cette présentation faisait partie d'un séminaire sur la théorie juridique féministe.

## THUNDER BAY

Le personnel du CAJDP a tenu un atelier à l'Université Lakehead de Thunder Bay. L'association des étudiants en droits de la personne était l'hôte de cet événement.

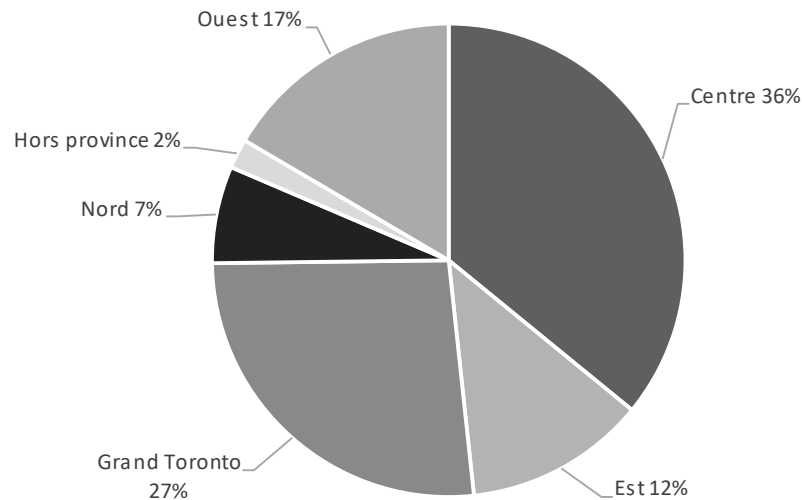
# EN CHIFFRES : STATISTIQUES

Chaque année, le CAJDP offre des services juridiques à des milliers de personnes dans tout l'Ontario.

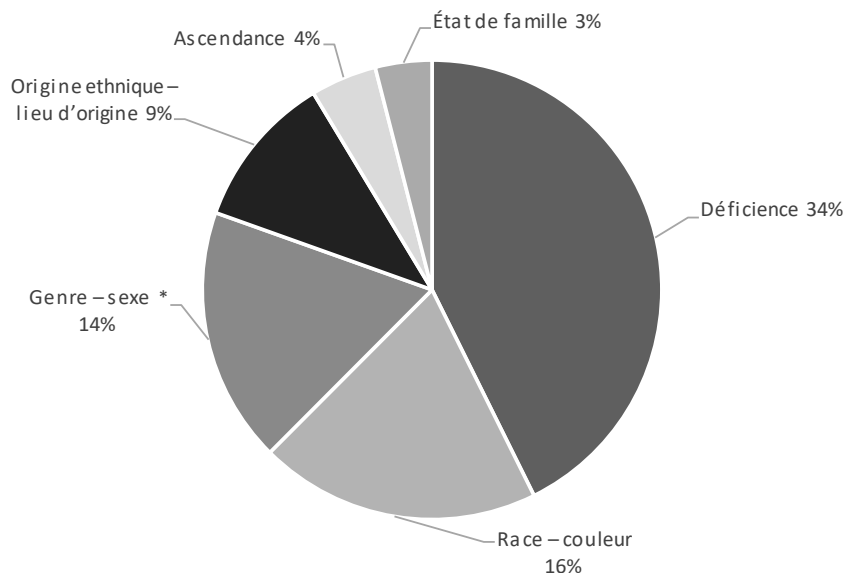
## STATISTIQUES

- 23, 279 Réponses aux demandes d'information initiales
- 15, 287 Personnes ayant reçu de l'assistance juridique gratuite au sujet d'une violation potentielle au *Code des droits de la personne*.
- 2, 725 Personnes ayant reçu des services juridiques poussés de nos avocats et représentants légaux
- 481 Participations aux médiations
- 81% Augmentation des règlements obtenus dans le cadre du projet de médiation, en moyenne, sur 6 ans
- 526 Affaires réglées au cours du processus – avant le dépôt d'une réclamation, avant ou durant la médiation ou avant une audience
- 30% Augmentation du nombre d'utilisateurs des services aux Autochtones par rapport à l'année dernière
- 1, 288 Demandes relatives au harcèlement sexuel
- 272, 353 Visites sur notre site Web

## DEMANDES PAR RÉGION



# MOTIFS DE DISCRIMINATION LES PLUS COURANTS



\*Inclut le harcèlement sexuel, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'expression de l'identité sexuelle et la grossesse.

Ce tableau montre les motifs de discrimination les plus courants, qui représentent au total 80 % des cas que nous avons traités. Les autres cas concernent d'autres motifs du *Code*.

## ANALYSE DU RENDEMENT OPÉRATIONNEL

En 2018-2019, le CAJDP a en général fourni des services à un niveau supérieur à celui des années précédentes, ou à un niveau équivalent. Des augmentations remarquables ont été constatées en ce qui concerne le nombre et le pourcentage de dossiers réglés, le nombre de clients ayant reçu des services juridiques poussés et le nombre de médiations auquel le personnel juridique du CAJDP a pris part. Deux facteurs importants ont contribué à cette efficacité opérationnelle. D'abord, le financement du programme de médiation est demeuré stable pendant presque toute l'année fiscale, ce qui a permis au CAJDP de conserver tous les membres de son personnel pendant la plus grande partie de l'année. Ensuite, le second facteur contributif a été le succès remporté par le CAJDP en ce qui concerne la rétention de son personnel juridique au cours des deux dernières années. La rétention de personnel juridique formé et expérimenté entraîne des gains d'efficacité qui accroissent la capacité d'offrir des services et de la représentation juridiques et qui soutiennent le règlement de dossiers. Au fur et à mesure que le personnel juridique acquiert de la formation et de l'expérience, il devient plus capable de gérer la charge de travail et de négocier des règlements.

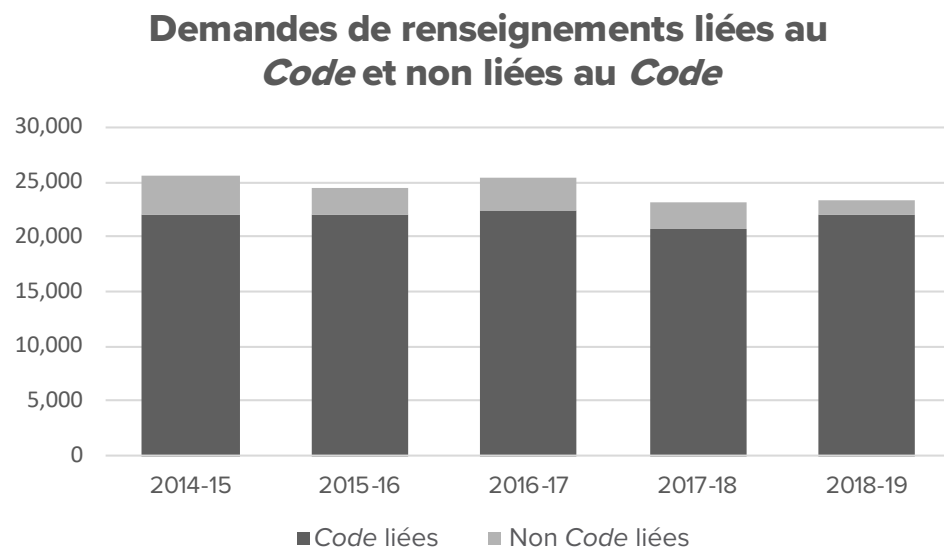


# RÉPONDRE AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS LIÉES AUX DROITS DE LA PERSONNE ET À LA DISCRIMINATION

En 2018-2019, le nombre total de demandes de renseignements initiales présentées au CAJDP a augmenté quelque peu (0,3 %) par rapport à l'année précédente, atteignant 23 279. Cependant, le nombre de demandes de renseignements directement liées aux problèmes de droits de la personne ou de discrimination a augmenté de 5,6 %. En effet, le CAJDP reçoit chaque année des demandes au sujet de problèmes qui ne sont pas directement liés au *Code des droits de la personne*. Le nombre de ces demandes non liées au *Code* a baissé de 49 % au cours des trois dernières années, passant de 3 500 à moins de 1 400.

Ces baisses peuvent être attribuées à ce qui suit :

- L'utilisation des outils en ligne du CAJDP, qui aide les gens à déterminer si l'expérience qu'ils ont vécue est susceptible d'être tenue comme étant discriminatoire aux termes du *Code des droits de la personne*;
- La conscientisation accrue du public en ce qui concerne la discrimination en conséquence de la couverture médiatique de dossiers importants en matière de droits de la personne; et
- Les initiatives de la Commission ontarienne des droits de la personne.



Plus de 14 000 personnes ont communiqué avec la CAJDP pour obtenir des renseignements et des conseils juridiques au sujet d'un ou plusieurs évènement(s) qu'elles croyaient être discriminatoires. En 2018-2019, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a reçu environ 4 500 demandes liées aux droits de la personne. Ces données indiquent que plu-

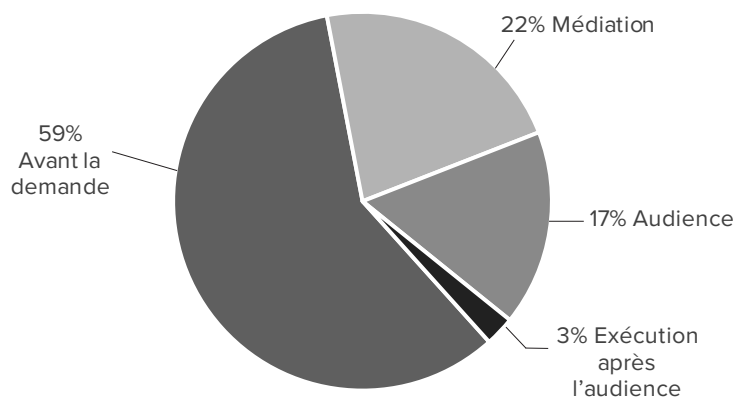
sieurs des personnes qui communiquent avec le CAJDP ne déposent pas de demande au Tribunal. Des raisons variées expliquent ceci, y compris le fait que le CAJDP offre aux gens des options pour tenter de résoudre eux-mêmes la question (par exemple, discuter avec leur employeur au sujet de leur préoccupation concernant la discrimination). Le CAJDP offre une brève évaluation du bien-fondé de leur plainte. Ces renseignements reçus rapidement peuvent aider les gens à comprendre la législation sur les droits de la personne et à décider quelle est la meilleure façon de résoudre leur problème.

Cela aide également à éviter que des demandes non fondées se retrouvent dans le processus du Tribunal. Le reste des demandes de renseignements était lié à des médiations et audiences en matière de droits de la personne, à l'exécution des ordonnances du Tribunal ou aux appels à la suite de l'audience, comme les reconsidérations et le contrôle judiciaire.

## SERVICES JURIDIQUES POUSSÉS

En 2018-2019, le CAJDP a fourni des services juridiques poussés à 2 725 personnes à tous les stages du processus en matière de droits de la personne. Ceci constitue une augmentation de 5,3 % par rapport à la dernière année fiscale. Le diagramme qui suit illustre le pourcentage de services juridiques poussés aux diverses étapes du processus de demande.

**Services Juridiques poussés**

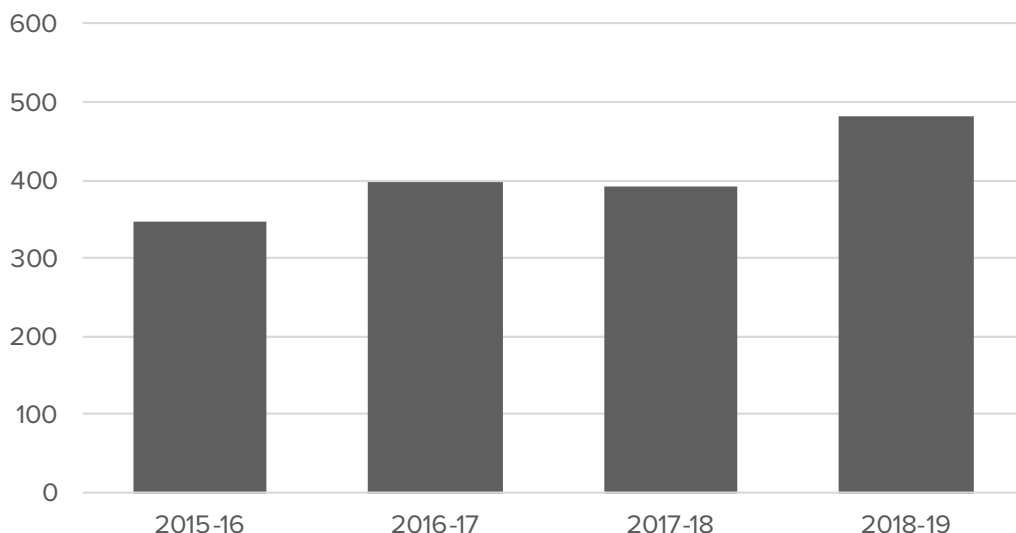


## REPRÉSENTATION LORS DE MÉDIATIONS ET D'AUDIENCES

Nous avons fourni de la représentation en justice à 481 personnes lors de médiations, soit presque 80 % des personnes qui avaient communiqué avec nous au sujet de leur médiation. Ceci représente une augmentation de 23 % par rapport à l'année précédente. Il s'agit du plus grand nombre de médiations auxquelles nous avons participé au cours des quatre

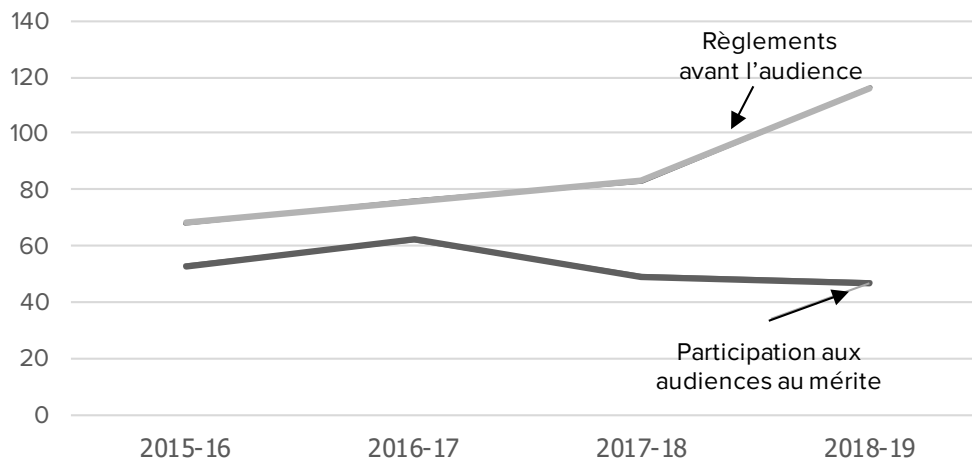
dernières années. Comme mentionné ci-dessus, les facteurs ayant contribué à l'augmentation comprennent le financement complet du programme de médiation, le succès du CAJDP concernant la rétention de personnel juridique et, possiblement, le nombre de médiations prévues par le Tribunal.

### Participation aux Mediations

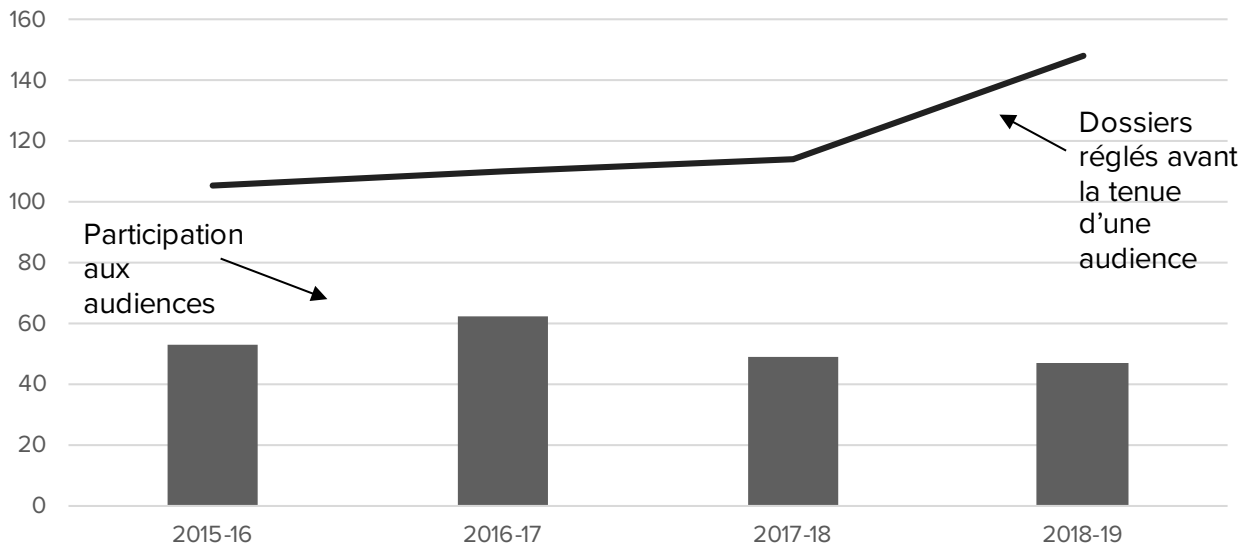


Les avocats du CAJDP ont fourni des services de représentation lors de 47 audiences en matière de droits de la personne en 2018-2019, soit 4 % de moins que lors de l'année précédente. Cependant, en 2018-2019, le CAJDP a connu davantage de succès en ce qui concerne le règlement de dossiers avant une audience. Le nombre de dossiers réglés avant le jour de l'audience a augmenté de 40 % par rapport à l'année précédente (116 par rapport à 83). Au cours des trois dernières années, le nombre de dossiers du CAJDP ayant été réglés avant l'audience a augmenté régulièrement. Encore une fois, les facteurs ayant eu une incidence sur ces résultats comprennent le succès du CAJDP concernant la rétention de personnel juridique et, possiblement, le nombre d'audiences prévues par le Tribunal.

### Participation aux règlements précédant les audiences et aux audiences au mérite



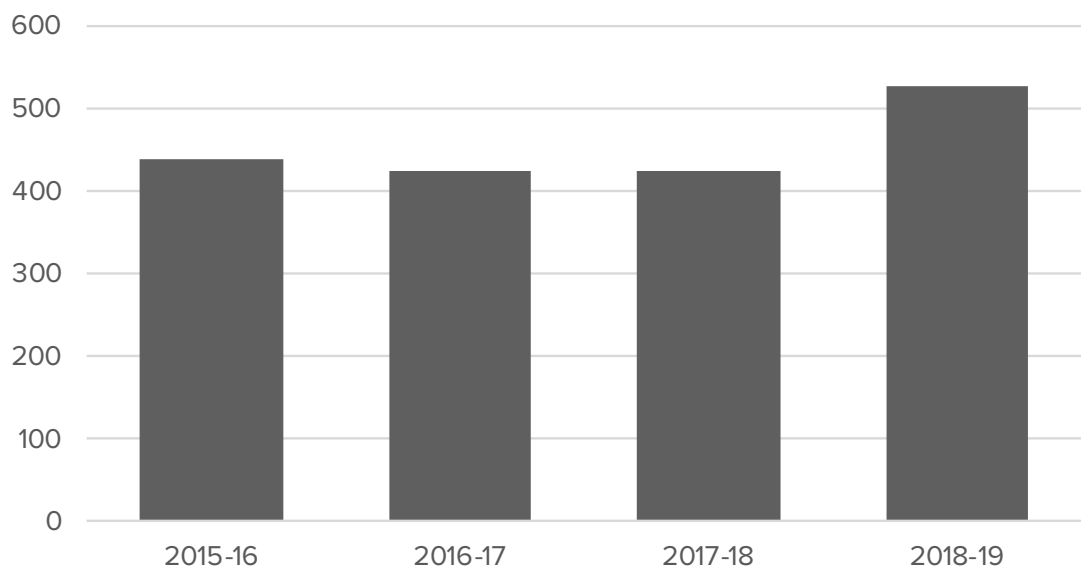
## Règlements & Participation - Audiences



## RÈGLEMENT DES DOSSIERS

En 2018-2019, le CAJDP a réglé presque 25 % de dossiers de plus que lors de l'année précédente (526 par rapport à 424), à toutes les étapes du processus en matière de droits de la personne. Il s'agit du nombre de règlements le plus élevé en quatre ans. Comparativement à l'année précédente, 17,4 % de dossiers de plus ont été réglés avant la tenue d'une médiation, 29 % de plus ont été réglés lors de la médiation et presque 40 % de plus ont été réglés avant une audience. La stabilité du personnel et le financement du programme de médiation en 2018-2019 ont contribué à ces résultats.

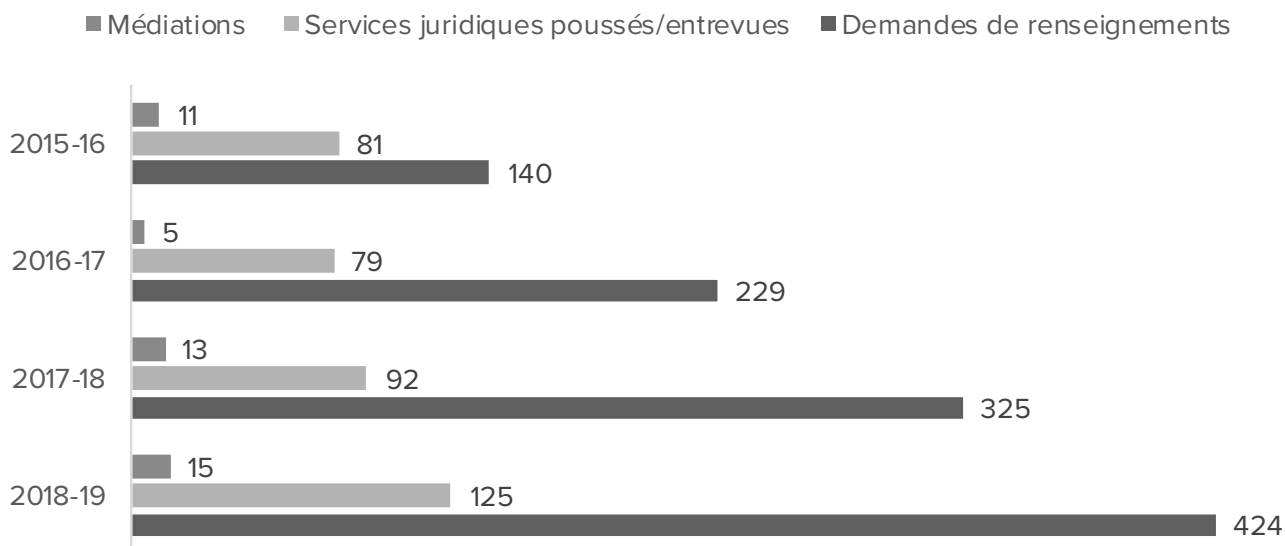
## Total des règlements (toutes les étapes)



# SERVICES AUX AUTOCHTONES

En 2018-2019, les services aux Autochtones du CAJDP ont poursuivi leur croissance dans tous les domaines de services. Des augmentations ont été constatées au cours des quatre dernières années dans les domaines des demandes de renseignements, des services juridiques poussés et de la représentation lors de médiations, avec des pourcentages de 203 %, 54 % et 36 % respectivement. Le CAJDP a retenu les services de personnel autochtone à Toronto ainsi que dans les régions ouest et nord de la province. Les initiatives d'interventions directes et les liens communautaires établis par le personnel autochtone du CAJDP ont grandement contribué à l'efficacité et au renforcement des services.

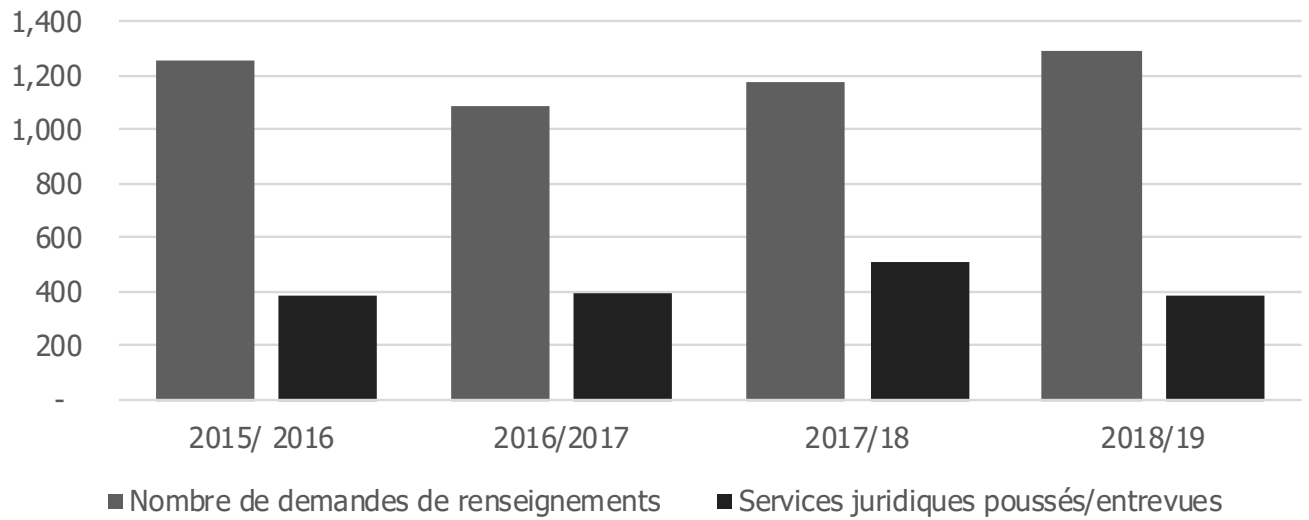
## Services autochtones



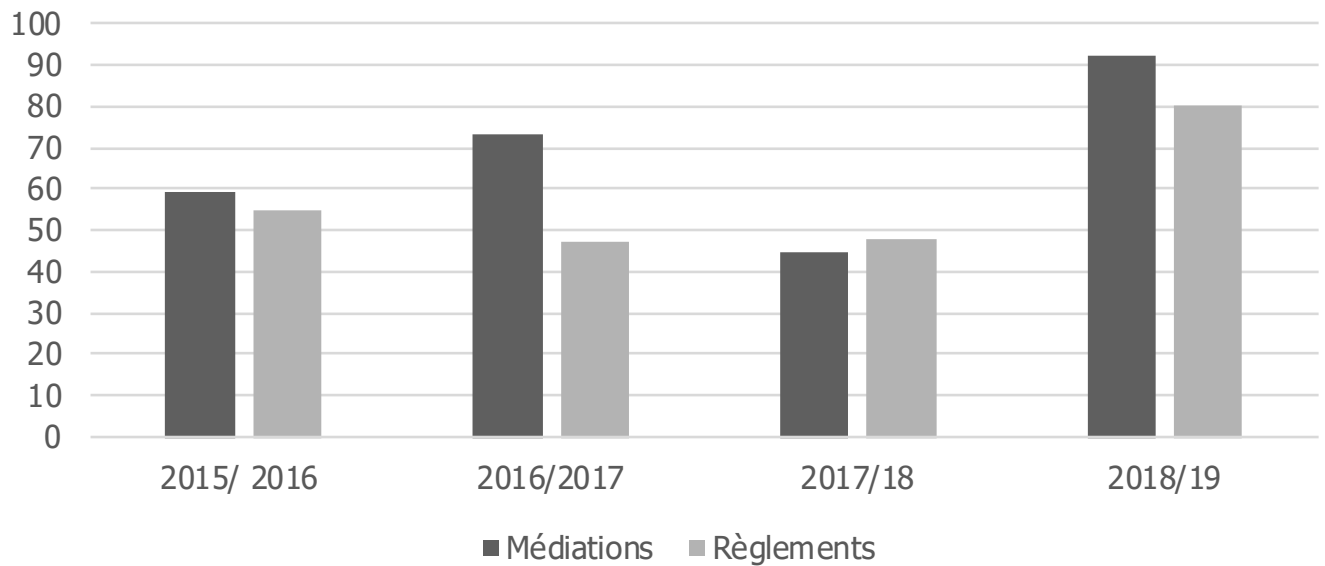
## HARCÈLEMENT SEXUEL

En 2018-2019, le nombre de personnes nous ayant contactés au sujet de harcèlement sexuel, principalement en milieu de travail, a augmenté de 10 % par rapport à la moyenne des trois années précédentes. Le nombre de médiations liées au harcèlement sexuel a augmenté de 56 %, et le nombre de règlements a augmenté de 60 % comparativement à la moyenne des trois années précédentes. Plusieurs facteurs peuvent avoir eu une incidence sur ces augmentations, notamment : l'accroissement de la conscientisation du public sur le harcèlement sexuel à cause de la couverture des médias, sociaux et autres, de la question; les dossiers en matière de droits de la personne liés au harcèlement sexuel; le partenariat du CAJDP avec la clinique Barbra Schlifer.

## Harcèlement sexuel – Services rendus aux premières étapes



## Dossiers de harcèlement sexuel – Médiations et règlements



# INDICATEURS DE RENDEMENT

---

Chaque année, le CAJDP se fixe des objectifs ambitieux afin d'évaluer ses résultats et la qualité de ses services. Ces résultats servent d'indicateurs de réussite en regard de notre mandat et de nos objectifs stratégiques. Nous nous appuyons sur ces résultats lors de la planification de nos programmes et services. La section sur le rendement opérationnel du présent rapport contient une analyse supplémentaire des réalisations du CAJDP au chapitre des services.

## RÉALISATIONS EN 2018-2019

115 **148**  
OBJECTIF RÉALISÉ

### NOMBRE DE CAS RÉGLÉS AVANT OU LORS D'UNE AUDIENCE

Le nombre de cas réglés avant ou lors d'une audience a dépassé notre objectif par presque 30 %. La plus grande part de l'augmentation est constituée de règlements avant l'audience (116 sur 148). Régler les dossiers avant l'audience :

- Permet aux requérants de passer plus rapidement à autre chose;
- Peut entraîner des économies pour les défendeurs, car ils n'ont pas à défrayer les coûts de la participation à une audience; et
- Accroît l'efficacité du Tribunal en retirant des dossiers avant qu'une audience soit requise.

85% **91%**  
OBJECTIF RÉALISÉ

### POURCENTAGE DES CAS ALLANT AU TRIBUNAL RÉGLÉS AVANT OU LORS D'UNE AUDIENCE

Le CAJDP a dépassé son objectif en réglant 91 % de ses dossiers avant l'audience ou lors de l'audience. En 2018-2019, le nombre de règlements avant l'audience a augmenté de presque 40 % par rapport à l'année précédente (116 règlements avant l'audience par rapport à 83 en 2017-2018).

84% **81%**  
OBJECTIF RÉALISÉ

### TAUX DE RÉPONSE AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES

Le taux de réponse aux appels téléphoniques du CAJDP était légèrement inférieur à son objectif. En 2018-2019, encore une fois, nous avons constaté une diminution importante du nombre d'appels non liés au Code, et une augmentation du nombre d'appels liés au Code. L'augmentation des demandes de renseignements liées au Code entraîne fréquemment des discussions plus longues, puisqu'un plus grand nombre de questions sont souvent nécessaires pour s'assurer que les personnes qui appellent reçoivent les conseils les plus appropriés. Ainsi, nous avons constaté une légère augmentation de la durée moyenne des discussions (de 13:39 en 2017-2018 à 13:45 en 2018-2019). Le CAJDP continue, en fonction des fonds disponibles, à s'intéresser et à utiliser les outils numériques améliorés de son site Web et les outils technologiques pour s'efforcer de faire dévier les appels plus directs de ses lignes de demandes de renseignements.

25,500 **23,279**

OBJECTIF RÉALISÉ

## NOMBRE DE RÉPONSES AUX DEMANDES

Bien que le nombre de demandes de renseignements ait été légèrement inférieur à notre objectif, le total des demandes de renseignements était plus élevé qu'en 2017-2018. En outre, comme indiqué ci-dessus, le nombre de demandes de renseignements non liées au *Code* a baissé de 1 074 par rapport à 2017-2018, alors que le nombre de demandes de renseignements liées au *Code* a augmenté de 1 155. Ceci indique que nous fournissons des conseils liés au *Code* à un plus grand nombre de personnes qui appellent. La diminution des appels non liés au *Code* peut être attribuée aux documents d'auto-assistance affichés sur notre site Web ainsi qu'à la couverture régulière, par les médias, des questions liées aux droits de la personne et à la discrimination.

90% **89%**

OBJECTIF RÉALISÉ

## CLIENTS AYANT ÉVALUÉ LE SERVICE COMME ÉTANT BON OU TRÈS BON

Le taux d'approbation de nos clients était très légèrement inférieur (1 %) à notre objectif. La préoccupation la plus commune au sujet de nos services, exprimée dans nos sondages de rétroaction, était que les personnes qui appellent auraient préféré des temps d'attente plus courts. Comme indiqué ci-dessus, le CAJDP continue à s'intéresser à des outils technologiques pour réduire les temps d'attente, et à les mettre en œuvre si cela est faisable sur le plan financier. Nous avons également planifié de recommencer à dispenser une formation périodique en matière de services à la clientèle. Le personnel reçoit régulièrement des clients des commentaires positifs, et non sollicités, hors du cadre des sondages de rétroaction.

6 **20+**

OBJECTIF RÉALISÉ

## NOMBRE D'ARTICLES/REPORTAGES POSITIFS SUR LES DROITS DE LA PERSONNE DANS LES MÉDIAS MENTIONNANT LES SERVICES JURIDIQUES DU CAJDP

En 2018-2019, les dossiers du CAJDP ont reçu une importante couverture médiatique qui dépassait de beaucoup notre objectif. Il n'est pas inhabituel que certains de nos dossiers attirent l'attention des médias locaux. Cependant, un dossier en particulier (Wickham) a retenu l'attention des médias nationaux et internationaux cette année. En outre, au niveau international, les travaux du CAJDP concernant les droits de la personne ont été reconnus par un article de presse en Australie.

70% **66%**

OBJECTIF RÉALISÉ

## TAUX DE RÈGLEMENT LORS DES MÉDIATIONS

Le taux de règlement du CAJDP lors des médiations était légèrement inférieur à notre ambiteux objectif : 70 %. Cependant, il a crû de manière constante au cours des trois dernières années. Ainsi, nous en avons discuté au cours de l'analyse du rendement opérationnel, la rétention du personnel juridique est un facteur qui peut contribuer à l'augmentation du taux de règlement. Historiquement, le taux de règlement du CAJDP lors des médiations était plus élevé, par quatre à quatorze points de pourcentage, que le taux de règlement global du Tribunal (lequel comprend les taux les plus élevés du CAJDP). La contribution du CAJDP au TDPO au stade de la médiation demeure donc solide. En 2018-2019, le CAJDP a pris part à presque 100 médiations de plus qu'au cours de l'année fiscale précédente (481 en 2018-2019 par rapport à 391 en 2017-2018). Il s'agit d'une augmentation de 23 % et du nombre le plus élevé de clients assistés à cette étape dans les onze années d'existence du CAJDP.



# RISQUES

Le CAJDP a identifié un certain nombre de risques internes et externes qui menaçaient possiblement son exploitation optimale lors de 2018-2019, dont les suivants :

- Impossibilité de maintenir les améliorations de service qui découlaient du financement du programme de médiation du CAJDP;
- Possibles conflits de travail;
- Possible attention négative des médias;
- Incapacité de retenir ou de remplacer les avocats;
- Possibles perturbations du service dues à des facteurs externes; et
- Roulement au sein du personnel principal, y compris des dirigeants.

Au cours de la présente année fiscale, le risque le plus important à s'être matérialisé a été d'apprendre, en décembre 2018, que le financement du programme de médiation serait annulé à compter du 1er avril 2019, et qu'une certaine réduction y serait apportée dans le quatrième trimestre de 2018-2019. Le CAJDP s'est montré efficace en atténuant ses risques et en maintenant les niveaux de service au moyen d'initiatives variées y compris : l'utilisation d'économies sur les postes à pourvoir pour augmenter la dotation en personnel dans les lignes de demandes de renseignements; les plans de rétention du personnel; le maintien à jour des systèmes de TI. Il ne sera pas possible de continuer à éviter les risques, tout particulièrement ceux liés à la perte de services, à cause de la perte du programme de médiation. Le CAJDP gérera les risques en effectuant une transformation des structures et en changeant et en réduisant les services, tout en conservant autant que possible les services principaux. Les plans relatifs aux initiatives de service numérique se poursuivront compte tenu des fonds alloués. Les stratégies liées aux relations de travail et de rétention du personnel seront maintenues compte tenu de leur portée possible.

# CONSEIL D'ADMINISTRATION, MEMBRES DU PERSONNEL ET ÉTUDIANTS

---

## NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

- **Ena Chadha** – a été nommée Présidente du Conseil d'Administration du 21 février 2018 au 20 février 2021.
- **Patrick Nadiwan** – a été nommé du 17 septembre 2009 au 24 novembre 2019.
- **Nancy Gignac** – a été nommée du 17 septembre 2009 au 24 novembre 2019.
- **Mary Gusella** – a été nommée du 17 septembre 2009 au 24 novembre 2019.
- **Karen Drake** – a été nommée du 17 août 2017 au 16 août 2020.
- **Tamar Witelson** – a été nommée du 8 février 2018 au 7 février 2020.
- **Gilles Levasseur** – a été nommé du 21 février 2018 au 20 février 2020.
- **Kowthar Omar** – a été nommée du 21 février 2018 au 20 février 2020.

Le total de la rémunération annuelle du Conseil d'Administration pour l'année fiscale 2018-2019 était de 31 212,50 \$.

## NOTRE PERSONNEL

### RETRAITE DE CHANTAL TIE

Après une longue carrière couronnée de succès, notre amie et collègue Chantal Tie a pris sa retraite en novembre 2018. Au cours de ses années de carrière sur la « ligne de front », Chantal a défendu vigoureusement et inlassablement les personnes vulnérables et marginalisées. Elle a lutté longuement et vaillamment en leurs noms. Sa retraite signifie que le CAJDP et le milieu de la justice sociale en général ont perdu une grande avocate et défenseuse des droits. Nous avons été chanceux d'avoir eu l'occasion de travailler avec Chantal. De bon gré, elle a partagé avec nous ses connaissances et son expérience, a soutenu tout le personnel et était dans l'ensemble une collègue formidable. Ses connaissances, son engagement, son leadership et la manière audacieuse dont elle défendait les droits nous manqueront. Et évidemment, Chantal s'est retirée en reportant une ultime victoire, ayant plaidé avec succès l'affaire *Haseeb c. Imperial Oil*. Félicitations Chantal!

# LE CAJDP DANS LES MÉDIAS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

---

*Les médias mentionnent régulièrement le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne. L'année dernière, le Centre a été cité plusieurs fois par des organismes médiatiques nationaux et internationaux. Voici quelques récits dans lesquels nos travaux ont été cités.*

## DISCRIMINATION RACIALE AU RESTAURANT

Il y a quelques années, M. Wickham s'est rendu dans un restaurant pour célébrer son anniversaire avec ses amis. Après qu'ils aient commandé, le serveur leur a demandé de payer leur repas en avance. Après avoir fait des vérifications auprès des autres clients du restaurant, ils ont réalisé qu'ils étaient les seuls auxquels on avait demandé de payer leur repas en avance, et aussi les seuls clients noirs. Le CAJDP a représenté M. Wickham devant le TDPO lors de sa plainte pour discrimination raciale. Ce dossier a vivement attiré l'attention des médias locaux et nationaux. Il s'agissait en fait d'un bon exemple de violation du traitement égal lors de l'accès aux biens, aux services et aux installations garanti par le *Code des droits de la personne*. Le Tribunal a octroyé à M. Wickham 10 000 \$ en dommages-intérêts généraux.

### En savoir plus sur cette affaire :

- [CBC](https://www.cbc.ca/news/canada/toronto/hong-shing-tribunal-decision-1.4642009): <https://www.cbc.ca/news/canada/toronto/hong-shing-tribunal-decision-1.4642009> (en anglais seulement)
- [The Globe and Mail](https://www.theglobeandmail.com/canada/article-toronto-restaurant-ordered-to-pay-10000-after-asking-black-customers/?cmpid=rss&click=sf_globe): [https://www.theglobeandmail.com/canada/article-toronto-restaurant-ordered-to-pay-10000-after-asking-black-customers/?cmpid=rss&click=sf\\_globe](https://www.theglobeandmail.com/canada/article-toronto-restaurant-ordered-to-pay-10000-after-asking-black-customers/?cmpid=rss&click=sf_globe) (en anglais seulement)
- [The Guardian](https://www.theguardian.com/world/2018/may/01/toronto-restaurant-emile-wickham-race-discrimination): <https://www.theguardian.com/world/2018/may/01/toronto-restaurant-emile-wickham-race-discrimination> (en anglais seulement)
- [CNN](https://www.cnn.com/2018/04/30/world/toronto-restaurant-discrimination-trnd/index.html): <https://www.cnn.com/2018/04/30/world/toronto-restaurant-discrimination-trnd/index.html> (en anglais seulement)

## DISCRIMINATION EN MILIEU DE TRAVAIL

Le Toronto Star a écrit des reportages sur l'un de nos dossiers en matière de discrimination en milieu de travail. En 2014, une importante société pétrolière canadienne offrait un poste d'ingénieur à M. Haseeb, un diplômé de l'Université McGill. L'offre fut révoquée plus tard,

lorsque l'employeur découvre que M. Haseeb n'avait pas de statut permanent au Canada, n'ayant qu'un permis de travail de trois ans. La décision provisoire du TDPO, rendue en faveur de M. Haseeb, énonçait clairement qu'un employeur qui écarte un candidat en se fondant sur la citoyenneté ou le statut d'immigration contrevient au *Code*.

**En savoir plus sur cette affaire :**

- [The Toronto Star](https://www.thestar.com/news/gta/2018/07/26/rights-tribunal-slams-imperial-oil-for-cancelling-job-offer-to-engineer-over-immigration-status.html): <https://www.thestar.com/news/gta/2018/07/26/rights-tribunal-slams-imperial-oil-for-cancelling-job-offer-to-engineer-over-immigration-status.html> (en anglais seulement)

## AGRESSION SEXUELLE DANS LES LIEUX DE TRAVAIL

Les médias ont continué leurs reportages sur l'un de nos dossiers précédents (dont la décision a été rendue avant avril 2018) : une adolescente a été agressée sexuellement par son patron au cours d'un stage non payé dans un salon de tatouage. Le TDPO a accordé à la plaignante des dommages-intérêts de 75 000 \$, reconnaissant la gravité de la situation et sa vulnérabilité, puisqu'elle était mineure. Il a été ordonné au défendeur de suivre une formation sur les droits de la personne et le harcèlement sexuel en milieu de travail.

**En savoir plus sur cette affaire :**

- [OBA](https://www.oba.org/Sections/Constitutional,-Civil-Liberties-and-Human-Rights-L/Articles/Articles-2018/May-2018/Justice-is-served-The-Human-Rights-Tribunal-of-Ont?utm_source=LYR&utm_medium=EM&utm_campaign=section%20insider): [https://www.oba.org/Sections/Constitutional,-Civil-Liberties-and-Human-Rights-L/Articles/Articles-2018/May-2018/Justice-is-served-The-Human-Rights-Tribunal-of-Ont?utm\\_source=LYR&utm\\_medium=EM&utm\\_campaign=section%20insider](https://www.oba.org/Sections/Constitutional,-Civil-Liberties-and-Human-Rights-L/Articles/Articles-2018/May-2018/Justice-is-served-The-Human-Rights-Tribunal-of-Ont?utm_source=LYR&utm_medium=EM&utm_campaign=section%20insider) (en anglais seulement)
- [The Globe and Mail](https://www.theglobeandmail.com/canada/article-workplace-sexual-assault-survivors-claim-victory-at-human-rights/): <https://www.theglobeandmail.com/canada/article-workplace-sexual-assault-survivors-claim-victory-at-human-rights/> (en anglais seulement)

*[TRADUCTION] « Les gens qui n'ont pas également accès à l'aide et au traitement équitable sont bien chanceux de pouvoir compter sur les membres de votre personnel, de véritables guerriers de la justice sociale ».*

## LE CAJDP INSPIRE L'AUSTRALIE

Le CAJDP a été cité à titre d'exemple de système accessible aux personnes marginalisées pour recevoir de l'assistance juridique par un journal australien. Dans le cadre d'une recherche explorant la réforme possible des lois portant sur la discrimination à travers l'Australie, l'Ontario s'est révélée inspirante grâce à son [TRAD.] « soutien juridique d'experts à ceux qui déposent des plaintes », qui améliore l'accessibilité dans la poursuite d'une plainte en discrimination. [Source: No remedy for gender pay-gap. By Isabel Bird. January 2, 2019. *The Examiner*] (en anglais seulement)

– Un client du CAJDP

**En savoir plus sur cette affaire :**

- [The Examiner](https://www.examiner.com.au/story/5833135/phd-on-legal-pay-gap-woe/): <https://www.examiner.com.au/story/5833135/phd-on-legal-pay-gap-woe/> (anglais seulement)

*Au cours de la dernière année, le personnel juridique du CAJDP a réglé 66 % de ses dossiers lors de médiations. Les dossiers cités ci-dessous constituent des exemples de règlements réussis ayant entraîné des changements au chapitre des politiques et des pratiques.*

## **UNE COMPAGNIE D'AUTOBUS SCOLAIRES DOIT PRENDRE DES MESURES D'ACCOMMODEMENT POUR UNE MÈRE SOUFFRANT D'UNE DÉFICIENCE**

Ce dossier constitue un exemple de règlement survenu lors d'une intervention précoce. La cliente est une mère souffrant d'une déficience qui l'empêche de marcher sur une distance importante ou de marcher sur la neige ou la glace.

Elle était incapable d'emmener son enfant à l'arrêt d'autobus scolaire désigné étant donné qu'il n'y avait pas de trottoir sur sa rue et que l'arrêt d'autobus était trop éloigné de sa résidence pour qu'elle puisse marcher. Son enfant était trop jeune pour marcher seul. Étant donné ce qui précède, l'enfant de la cliente ne pouvait accéder aux services de la société d'autobus. La cliente reconduisait son enfant à l'école lorsque les symptômes de sa déficience le lui permettaient, mais son enfant manquait la moitié des jours de classe à cause de la déficience de sa mère et de l'emplacement de l'arrêt d'autobus.

Le CAJDP a envoyé une lettre de demande à la Commission scolaire et à la société d'autobus, demandant que l'autobus scolaire permette que l'enfant de la cliente monte et descende de l'autobus devant sa résidence.

Après avoir reçu la lettre de demande, la Commission scolaire et la société d'autobus ont convenu de mettre en place les mesures d'adaptation demandées par la cliente.

## UN EMPLOYEUR ÉLABORE UN PROCES- SUS DE PLAINTES ET MET EN ŒUVRE DES CHANGEMENTS DE POLITIQUE POUR PRÉVE- NIR LE HARCÈLEMENT SEXUEL

La cliente travaillait pour le défendeur. Alors qu'elle travaillait pour le défendeur depuis quelques semaines, un médecin expérimenté a commencé à la couvrir d'attentions non souhaitées. Il lui a dit qu'elle était « spéciale » et qu'il désirait lui donner plus de responsabilités qu'à ses collègues. Il lui a offert de lui permettre de saisir davantage d'heures de travail dans le système de paie, de manière à ce que son salaire soit augmenté.

Le médecin a tenté d'embrasser la cliente, mais elle l'a repoussé. Le lendemain, la cliente a démissionné de son poste, citant dans sa lettre de démission le harcèlement sexuel dont elle avait fait l'expérience comme raison de son départ.

Le CAJDP a négocié avec la clinique un règlement qui comprenait :

- que le défendeur consente à des mesures de redressement dans l'intérêt public, y compris une formation en ligne sur les droits de la personne pour le médecin; et
- 7 500 \$ en dommages-intérêts généraux.

## FORMATION SUR LA CONSCIENTISATION À LA DÉFICIENCE ET SOUTIEN MIS EN PLACE POUR ACCOMMODER LES DÉFICIENCES D'UNE ÉTUDIANTE

La cliente alléguait qu'une commission scolaire lui faisait subir de la discrimination en ne prenant pas de mesures d'adaptation pour ses déficiences et en prenant contre elle des mesures disciplinaires pour des comportements liés à ses déficiences. Outre des suspensions, la cliente avait été exclue de l'école pendant plusieurs mois. Le médecin et le psychologue de la cliente déclarèrent tous les deux qu'elle était toujours affectée par l'exclusion, y compris à cause d'anxiété et de dépression.

Le CAJDP a négocié avec la commission scolaire un règlement qui comprenait :

- Les défendeurs convenaient de réparations non financières y compris le retrait des avis disciplinaires du dossier scolaire de l'élève, et de la formation en conscientisation des déficiences, par la commission, de tout nouveau membre du personnel de l'école qui travaille avec la cliente; et
- 20 000 \$ en dommages-intérêts généraux.

# UNE FORMATION EN DROITS DE LA PERSONNE DOIT ÊTRE SUIVIE PAR LA DIRECTION ET LE PERSONNEL DE L'EMPLOYEUR

[TRADUCTION] « *Le règlement de cette affaire m'a permis de clore l'incident et de reprendre le cours de ma vie* ».

– Un client du CAJDP

La cliente est une femme autochtone. Elle a appris qu'un contrat de trois mois pour un poste qui l'intéressait avait été accordé à un autre employé. Aucun concours n'avait été tenu relativement à ce poste. La cliente a posé des questions à son gestionnaire au sujet de la décision. Le gestionnaire a expliqué que puisque la cliente était enceinte, il ne croyait pas qu'elle puisse être intéressée. La cliente a posé sa candidature pour deux postes au sein de l'organisme. Cependant, sa candidature n'a pas été prise en considération, car elle n'aurait pas été en mesure d'occuper l'un ou l'autre des postes étant donné qu'elle aurait été en congé de maternité à la date de l'entrée en fonction.

Une employée non autochtone a été reçue en entrevue et le poste lui a été offert, même si elle se trouvait en congé de maternité et incapable d'entrer immédiatement en fonction. Un employé temporaire a été embauché jusqu'à la fin du congé de maternité de l'autre employée. La cliente a envoyé une lettre à l'employeur et au Conseil d'administration pour leur faire part de ses préoccupations. Le Conseil d'administration a examiné la décision de ne pas accorder d'entrevue à la cliente et l'a entérinée.

Alors que la cliente se trouvait en congé de maternité, plusieurs postes furent affichés, auxquels elle n'a pas été invitée à poser sa candidature. Elle a démissionné de son poste.

Le CAJDP a négocié un règlement qui comprenait :

- une formation en deux étapes pour le défendeur : une était destinée à la direction et couvrait le *Code* tout en étant centrée sur la grossesse et la race; une autre était destinée aux employés et portait sur des problèmes liés au *Code* choisis par le personnel; et
- 20 000 \$ en dommages-intérêts généraux.

# CAS MARQUANTS DU CAJDP RÉSOLUS PAR VOIE D'AUDIENCE

---

*Les décisions suivantes du Tribunal en ce qui concerne des dossiers du CAJDP vont empêcher que des actes discriminatoires semblables se produisent de nouveau, en ordonnant des mesures de réparation dans l'intérêt public, comme des changements aux politiques, aux formations ou aux pratiques d'embauche.*

## LE TRIBUNAL STATUE EN FAVEUR D'UNE TRAVAILLEUSE BLESSÉE

*Jabbari v. Medilean Wellness Clinics LTD, [2019 HRTO 240](#)*

À titre d'employée de Medilean Wellness Clinics, madame Jabbari devait utiliser plusieurs machines portatives lorsqu'elle dispensait des traitements aux patients de la clinique. L'utilisation constante de ces machines lui causait des douleurs dans les poignets, le cou et les épaules.

Le 5 mai 2017, madame Jabbari a demandé à son patron, monsieur Violetis, de prendre une semaine de congé afin de se remettre de ses blessures liées à son travail. Mme Jabbari alléguait que M. Violetis était devenu très en colère lorsqu'elle lui avait dit cela. Plus tard dans la journée, Mme Thomas, gestionnaire de Mme Jabbari, lui a demandé d'apporter certaines huiles d'aromathérapie à la maison pour que Mme Thomas puisse les récupérer au cours du weekend. M. Violetis a congédié Mme Jabbari pour vol, et lui a dit que si elle revenait à la clinique, elle serait accusée d'intrusion.

Le CAJDP représentait Mme Jabbari à son audience. Le TDPO a conclu que M. Violetis avait congédié Mme Jabbari, car elle avait besoin d'un congé pour se remettre de blessures liées à son travail, et non pas parce qu'elle avait apporté des huiles d'aromathérapie à la maison à la demande de sa gestionnaire. Des dommages-intérêts généraux atteignant 20 000 \$ ainsi qu'une somme de 15 728,99 \$ en salaire perdu ont été accordés à Mme Jabbari.



# UNE TRAVAILLEUSE VULNÉRABLE REÇOIT UNE COMPENSATION À LA SUITE D'UNE AGRESSION SEXUELLE PAR UN GESTIONNAIRE

*AM v. Kellock*, [2019 HRTO 414](#)

## [TRADUCTION]

« Le Tribunal déclare sans équivoque que le harcèlement et l'agression sexuels ne seront pas tolérés par notre système de justice. Les conséquences financières substantielles de ces décisions pour les employeurs devraient aider à dissuader ceux qui se rendent coupables d'une telle conduite en milieu de travail, ou qui ferment les yeux sur celle-ci. »

– Talvin Kaur. [Source: Justice is served: The Human Rights Tribunal of Ontario sends a strong message that there is no room for sexual assault and Harassment in the workplace. Par Talvin Kaur. Le 17 mai 2018, L'Association du Barreau de l'Ontario.]

A.M. avait des antécédents judiciaires. Elle tentait d'établir un historique de travail solide afin d'obtenir un pardon et d'effacer ses antécédents judiciaires.

En mai 2014, A.M. a été embauchée comme aide ménagère. M. Kellock était le directeur général de l'hôtel. À la fin juin 2014, A.M. a demandé à M. Kellock une lettre de référence au soutien de sa demande de pardon. Il lui a dit qu'il serait heureux de lui fournir une telle lettre et de venir le voir à son bureau pour lui laisser savoir ce dont elle avait besoin. Lorsqu'elle vint à son bureau, il en a verrouillé la porte, l'a sollicitée sexuellement et lui a fait des avances. Des incidents similaires se sont produits chaque fois qu'elle a visité son bureau pour lui demander une lettre de recommandation. Ensuite, il a tenté de l'embrasser alors qu'elle nettoyait son bureau. Après qu'il lui ait donné la lettre, A.M. a communiqué avec les policiers pour se plaindre du comportement de M. Kellock.

Le CAJDP représentait A.M. à son audience. Le TDPO a conclu que M. Kellock avait sollicité A.M. sexuellement et lui avait fait des avances. Le Tribunal a conclu que le manque d'équilibre au chapitre du pouvoir était clair : A.M. était particulièrement vulnérable étant donné son historique personnel, et les événements dont elle a fait l'expérience ont eu sur elle de graves répercussions. La requérante a obtenu 75 000 \$ en dommages-intérêts généraux.

# REJET D'UNE DEMANDE DE CONTRÔLE JUDICIAIRE CONTRE UNE CLIENTE DU CAJDP

*2076831 Ontario Ltd. v. Qiu*, [2018 ONSC 7295](#)

Mme Qiu était représentée par le CAJDP lors de son audience devant le TDPO. Au cours de l'audience, elle a démontré avec succès que son ancien employeur, un concessionnaire de voitures d'occasion, lui avait fait subir de la discrimination et des représailles : **Qiu c. 2076831 Ontario Ltd.**, [2017 HRTO 1432](#). Dans sa décision, le TDPO a conclu que Mme Qiu avait fait l'expérience de contacts sexuels non désirés ainsi que de blagues et de commen-

taires sexualisés, ce qui a créé pour elle un environnement de travail empoisonné. Des dommages-intérêts généraux de 30 000 \$ ont été accordés à Mme Qiu.

Le concessionnaire automobile a présenté à la Cour divisionnaire une demande de contrôle judiciaire. Il alléguait que les dommages-intérêts accordés étaient trop élevés, que le TDPO n'aurait pas dû conclure à l'existence d'un environnement de travail empoisonné et que l'arbitre n'aurait pas dû reproduire une grande partie des observations écrites définitives de la requérante dans sa décision.

Le CAJDP a représenté la requérante devant la Cour divisionnaire. La demande de contrôle judiciaire fut rejetée. La Cour divisionnaire a statué que les dommages-intérêts octroyés et la conclusion quant au milieu de travail empoisonné étaient raisonnables. La Cour a conclu que le fait que l'arbitre se soit appuyé sur les observations écrites de la requérante ne causait pas de problème, puisqu'il avait néanmoins effectué l'analyse juridique, l'évaluation de la crédibilité et l'établissement des faits requis de manière autonome.

## AUTRES DOSSIERS DU CAJDP TRANCHÉS À L'AUDIENCE

### *Bento v. Manito's Rotisserie & Sandwich, [2018 HRTO 203](#)*

Mme Bento a fait l'expérience d'un environnement de travail hostile où elle était souvent la victime de commentaires offensants et inappropriés fondés sur la race, la couleur, l'ascendance et l'origine ethnique. Elle en a fait part à son gestionnaire. Lorsqu'elle a refusé de sortir avec lui pour avoir une augmentation, elle a été congédiée. The TDPO lui a accordé des dommages-intérêts généraux de 20 000 \$. Une ordonnance a été rendue pour forcer l'employeur à compléter le module d'apprentissage électronique « Droits de la personne 101 ».

### *MacDonald v. Russell L. Towle Enterprises Ltd. o/a Marvel Beauty Schools, [2018 HRTO 1459](#)*

Mme MacDonald a fait l'expérience de plusieurs réactions allergiques dans les installations du campus où elle étudiait, après avoir avisé le directeur du campus de son allergie au poisson. Plus tard, elle a subi du harcèlement après avoir dénoncé un autre étudiant au directeur du campus, car il y avait apporté du poisson. L'école n'a pas pris de mesures d'adaptation pour sa condition et n'a pas pris au sérieux sa plainte de harcèlement. Le TDPO lui a accordé des dommages-intérêts généraux de 20 000 \$. Il a ordonné à l'école d'afficher des cartes sur le Code dans des emplacements visibles autour du campus. Les membres de la direction du campus ont dû suivre la formation électronique « Droits de la personne 101 ».

*P.T. v. Rahman Consulting Services, [2018 HRTO 1566](#)*

Une femme fut agressée sexuellement et séquestrée par son employeur. Le TDPO lui a accordé une somme de 45 000 \$ en dommages-intérêts généraux et dommages-intérêts spéciaux.

*A.B. v. Charity House (Windsor) o/a Brentwood Recovery Home, [2018 HRTO 1607](#)*

Le CAJDP a représenté le requérant lors d'une demande liée à la violation, par un centre de réadaptation, d'un règlement conclu auparavant. Le centre de réadaptation a omis de mettre en place des politiques au libellé mutuellement acceptable qui respectent et correspondent au genre vécu par les personnes trans. Le TDPO a reconnu l'existence de la violation et a accordé des dommages-intérêts généraux d'une somme de 2 500 \$.

*Marcotte v. Hair Xtacy Academy of Hair Design Inc., [2019 HRTO 348](#)*

Mme Marcotte était enceinte et en a informé son gestionnaire direct. Ensuite, elle a subi une abrasion au placenta à cause du stress et du fait qu'elle devait rester debout pendant de longues périodes. Elle a informé son patron de sa condition et a reçu une lettre de congédiement énonçant qu'elle ne « convenait pas ». Le TDPO a reconnu que la grossesse de Mme Marcotte avait joué un rôle dans son congédiement. Des dommages-intérêts d'un montant de 13 000 \$ ont été accordés à Mme Marcotte. Son gestionnaire a dû prendre des mesures de réparation d'intérêt public.

*Napier v. Highpoint Management Inc., [2019 HRTO 382](#)*

Mme Napier souffrait de troubles gastro-intestinaux à cause desquels elle prenait occasionnellement des journées de maladie, arrivait en retard, avait besoin de pauses non planifiées ou devait se rendre à l'hôpital. Un jour, elle s'est rendue à la salle d'urgence et un diagnostic de diverticulite a été posé à son endroit. Elle a avisé son superviseur qu'elle ne pouvait retourner au travail pour quelques jours et a été congédiée. Le TDPO lui a accordé des dommages-intérêts généraux de 22 500 \$ et 5 045 \$ en salaire perdu. Une ordonnance a été rendue pour forcer son superviseur à compléter le module d'apprentissage électronique « Droits de la personne 101 ».

## DÉCISIONS JUDICIAIRES DE LA COUR DIVISIONNAIRE

### *Shirley v. Staples Canada Inc.*, [2018 ONSC 1698](#)

La demande de M. Shirley au TDPO a été rejetée. Sa demande en reconsidération de congédiement et en contrôle judiciaire a également été rejetée. La Cour a conclu que les décisions du TDPO étaient raisonnables.

### *Alabi v. Madkour*, [2018 ONSC 7006](#)

M. Alabi a déposé une demande de reconsidération contre l'un des clients du CAJDP. Lorsque sa demande a été rejetée, il a présenté une demande de contrôle judiciaire, qui a été rejetée. La Cour divisionnaire n'a trouvé aucune erreur dans la décision ou dans la preuve admise, et a conclu que les octrois étaient raisonnables.

# ANALYSE DU RENDEMENT FINANCIER

*En 2018-2019, le rendement financier du CAJDP s'est montré constant par rapport aux années précédentes, avec 87 % des coûts utilisés pour la dotation en personnel, 13 % pour l'exploitation et 1 % pour les dépenses du conseil d'administration.*

<b>DÉPENSES</b>	<b>2018/19</b>	<b>2017/18</b>	<b>2016/17</b>	<b>2015/16</b>
<b>SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX</b>	87%	86%	86%	86%
<b>EXPLOITATION</b>	13%	13%	14%	13%
<b>CONSEIL D'ADMINISTRATION</b>	1%	0%	1%	0%

Le plus grand défi financier auquel fait face le CAJDP a été de maintenir des salaires concurrentiels et des niveaux de dotation en personnel adéquats avec un budget statique. Ledit défi et les risques y étant associés quant au maintien des niveaux de service ont été gérés efficacement au moyen d'une surveillance et d'une gestion serrées des coûts d'exploitation et des initiatives en ressources humaines, comme la promotion d'un milieu de travail sain et un modèle de dotation en personnel et de prestation de services flexible et maniable. L'efficacité des stratégies de gestion financière a été démontrée par le succès qu'a remporté le CAJDP en ce qui concerne le contrôle des coûts et le maintien ou l'amélioration de son rendement d'exploitation. En 2018-2019, relocaliser le personnel régional dans des bureaux à la maison, lorsque rentable, comptait parmi les stratégies pour gérer et contrôler les coûts d'exploitation.

# ACCOMPLISSEMENT DE LA LETTRE DE MANDAT

---

*Le CAJDP a comblé les attentes énoncées dans sa lettre de mandat la plus récente (2016).*

## PRIORITÉS

Soutenir les priorités du ministère du Procureur général en faisant la promotion de l'accès à la justice, en effectuant des gains d'efficacité et en améliorant les services des systèmes des cours et des tribunaux d'arbitrage de l'Ontario.

Continuer à remplir les obligations de l'organisme ainsi que décrites par le *Code des droits de la personne*.

Soutenir le cadre de travail de la prise de décisions fondées sur la preuve du gouvernement, pour assurer que les programmes et services soient efficaces, rentables, pertinents et viables.

Soutenir l'initiative Gouvernement ouvert du gouvernement, pour faire preuve d'un gouvernement plus ouvert et plus transparent, y compris en ce qui concerne l'application de la Directive sur les données ouvertes.

## RÉUSSITES

- Nous avons répondu à plus de 23 000 demandes de renseignements au sujet de la discrimination, en dispensant des conseils et en donnant des renseignements
- Nous avons fourni des services juridiques poussés à presque 3 000 personnes
- Nous avons représenté presque 500 requérants lors de médiations
- Nous avons accru le nombre et le taux de règlements
- Nos taux de services à la clientèle sont constamment élevés

- Notre rendement opérationnel est demeuré le même ou s'est amélioré au cours des quatre dernières années
- Les demandes de services demeurent constantes
- Nos stratégies financières et liées aux ressources humaines se sont révélées efficaces en renforçant la viabilité

- Des données ouvertes exhaustives sont accessibles sur le site Web du CAJDP

## PRIORITÉS

Nous avons continué à gérer le programme de médiation et avons déployé tous nos efforts pour atteindre les objectifs de rendement .

---

Nous poursuivrons les travaux entamés grâce aux nominations croisées avec le CODP et les travaux conjoints avec le CODP et le TDPO pour améliorer le système de protection des droits de la personne de l'Ontario et établir des rapports sur ses progrès.

## RÉUSSITES

- Le programme de médiation a entraîné l'amélioration des niveaux de services, des règlements et des taux de règlement en 2018-2019; les résultats se sont maintenus ou se sont améliorés sur cinq ans
  - Des indicateurs de rendement importants ont été atteints ou dépassés et des plans pour aborder les défis sont en place
- 
- En 2018, un PE a été signé entre le CAJDP et la CODP
  - Le CAJDP et la CODP ont mis en commun leurs plans de services en 2018

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

ÉTATS FINANCIERS

31 MARS 2019



## Rapport de l'auditeur indépendant

Aux administrateurs du  
Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne

### Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (l'« organisation »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2019 et les états des résultats, de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes complémentaires, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

À notre avis, les états financiers ci-joints donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de l'organisation au 31 mars 2019, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

### Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilité de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Nous sommes indépendants de l'organisation conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers au Canada et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles. Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

### Responsabilité de la direction et des responsables de la gouvernance à l'égard des états financiers

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de l'organisation à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider l'organisation ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de l'organisation.

### Responsabilité de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

## Rapport de l'auditeur indépendant (suite)

### Responsabilité de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers (suite)

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes d'audit généralement reconnues du Canada, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne;
- nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'organisation;
- nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière;
- nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'organisation à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener l'organisation à cesser son exploitation;
- nous évaluons la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle.

Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

Nous fournissons également aux responsables de la gouvernance une déclaration précisant que nous nous sommes conformés aux règles de déontologie pertinentes concernant l'indépendance, et leur communiquons toutes les relations et les autres facteurs qui peuvent raisonnablement être considérés comme susceptibles d'avoir des incidences sur notre indépendance ainsi que les sauvegardes connexes s'il y a lieu.



Toronto (Ontario)  
Le 22 juillet 2019

Comptables professionnels agréés  
Experts-comptables autorisés

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

## État de la situation financière

Au 31 mars	2019 \$	2018 \$
<b>ACTIF</b>		
Actif à court terme		
Encaisse	570 586	615 926
Débiteurs	7 033	33 919
TVH recouvrable	57 761	42 302
Frais payés d'avance	115 114	125 128
	<b>750 494</b>	817 275
Actif à long terme		
Immobilisations corporelles (note 4)	53 948	90 152
Actifs incorporels (note 5)	40 615	88 287
	<b>94 563</b>	178 439
	<b>845 057</b>	995 714
<b>PASSIF</b>		
Passif à court terme		
Créditeurs et frais courus	385 380	376 785
Subvention reportée – Aide juridique Ontario	-	151 645
	<b>385 380</b>	528 430
<b>ACTIF NET</b> (note 6)	<b>459 677</b>	467 284
	<b>845 057</b>	995 714

Les notes complémentaires ci-jointes font partie intégrante des états financiers

Approuvé au nom du conseil :

, administrateur

, administrateur

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

## État des résultats

Exercice clos le 31 mars	2019 \$	2018 \$
Produits		
Ministère du Procureur général	5 821 400	5 936 200
Aide juridique Ontario	174 555	58 355
Autres produits	13 671	6 726
	<b>6 009 626</b>	6 001 281
Charges		
Salaires et traitements	4 131 045	4 115 226
Avantages sociaux (note 7)	837 776	765 179
Services	418 489	489 756
Communications	95 251	98 834
Prestation de services à l'échelle de la province	74 152	66 243
Déplacements	82 812	51 468
Fournitures et équipement	63 711	43 621
Frais du conseil d'administration	41 040	25 919
Aide juridique Ontario – charges liées aux projets	174 555	58 355
Amortissement	98 402	98 438
	<b>6 017 233</b>	5 813 039
Excédent des produits sur les charges (charges sur les produits) de l'exercice	<b>(7 607)</b>	188 242

## État de l'actif net

Exercice clos le 31 mars	2019 \$	2018 \$
Actif net au début	467 284	279 042
Excédent des produits sur les charges (charges sur les produits) de l'exercice	<b>(7 607)</b>	188 242
Actif net à la fin	<b>459 677</b>	467 284

Les notes complémentaires ci-jointes font partie intégrante des états financiers.

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

## État des flux de trésorerie

Exercice clos le 31 mars	2019 \$	2018 \$
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement		
Excédent des produits sur les charges (charges sur les produits) de l'exercice	(7 607)	188 242
Élément sans incidence sur la trésorerie		
Amortissement	98 402	98 438
	90 795	286 680
Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement		
Diminution (augmentation) des débiteurs	26 886	(33 919)
Augmentation de la TVH recouvrable	(15 459)	(6 233)
Diminution (augmentation) des frais payés d'avance	10 014	(43 713)
Augmentation des créditeurs et frais courus	8 595	170 074
Augmentation (diminution) de la subvention reportée – Aide juridique Ontario	(151 645)	151 645
	(30 814)	524 534
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations corporelles	(14 526)	(88 916)
Variation nette de la trésorerie	(45 340)	435 618
Trésorerie au début	615 926	180 308
Trésorerie à la fin	570 586	615 926

Les notes complémentaires ci-jointes font partie intégrante des états financiers.

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

---

## Notes complémentaires

---

31 mars 2019

### 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 personne morale sans capital-actions par suite de la sanction royale de l'article 45.11 de la *Loi de 2006 modifiant le Code des droits de la personne*. 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, mais il est tenu de lui rendre des comptes. 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) élaborer et administrer un système efficient et efficace de prestation de services d'assistance, notamment de services juridiques, en ce qui concerne les requêtes présentées au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario en vertu de la partie IV du Code;
- b) établir les politiques et les priorités relativement à la prestation de services d'assistance juridique en fonction de ses ressources financières.

Le Centre est une organisation à but non lucratif, au sens de l'alinéa 149(1)(l) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* et, à ce titre, il est exonéré de l'impôt fédéral et provincial sur le revenu.

### 1. Principales méthodes comptables

Les présents états financiers ont été préparés par la direction conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, selon la partie III du *Manuel de CPA Canada – Comptabilité* et conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada. Les états financiers ont été établis selon les principales méthodes comptables résumées ci-dessous.

#### (a) Comptabilisation des produits

Le Centre applique la méthode de la comptabilité par fonds affectés pour comptabiliser les apports, qui comprennent les subventions gouvernementales.

Le Centre est financé par le MPG. Les montants sont comptabilisés à titre de 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.

Les produits provenant d'autres sources externes sont comptabilisés à titre de produits au moment où ils sont reçus ou à recevoir si le montant à recevoir peut faire l'objet d'une estimation raisonnable et que sa réception est raisonnablement assurée. Les fonds reçus pour des périodes ultérieures sont reportés et comptabilisés conformément aux stipulations de l'entente de financement.

## Notes complémentaires (suite)

---

31 mars 2019

### 1. Principales méthodes comptables (suite)

#### (b) Immobilisations corporelles

Les coûts des immobilisations corporelles sont inscrits à l'actif lorsqu'ils satisfont aux critères de comptabilisation des immobilisations corporelles. Autrement, ils sont passés en charges au moment où ils sont engagés. Le coût d'une immobilisation corporelle comprend son prix d'achat et tous les coûts directement attribuables à la préparation de l'actif pour l'utilisation à laquelle il est destiné.

Les immobilisations corporelles sont évaluées au coût diminué du cumul des amortissements et du cumul des pertes de valeur.

L'amortissement des immobilisations corporelles est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire à des taux visant à en amortir le coût sur leur durée de vie utile estimative. Les taux d'amortissement annuels sont les suivants :

Matériel informatique	3 ans
Mobilier et agencements	5 ans

Une immobilisation corporelle est soumise à un test de dépréciation lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que sa valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Si une perte de valeur potentielle est observée, le montant de la dépréciation est calculé comme l'excédent de la valeur comptable de l'immobilisation corporelle sur sa juste valeur. La perte de valeur d'une immobilisation corporelle est comptabilisée en résultat dans l'exercice au cours duquel la perte de valeur se produit.

Une perte de valeur ne fait pas l'objet de reprises si la juste valeur de l'immobilisation corporelle augmente ultérieurement.

#### (c) Actifs incorporels

Les coûts des actifs incorporels sont inscrits à l'actif lorsqu'ils satisfont aux critères de comptabilisation des actifs incorporels. Autrement, ils sont passés en charges au moment où ils sont engagés. Le coût d'un actif incorporel acquis séparément comprend son prix d'achat et tous les coûts directement attribuables à la préparation de l'actif pour l'utilisation à laquelle il est destiné.

Les actifs incorporels sont évalués au coût diminué du cumul des amortissements et du cumul des pertes de valeur.

L'amortissement des logiciels d'application est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire à des taux visant à en amortir le coût sur leur durée de vie utile estimative. Les taux d'amortissement annuels sont les suivants :

Outil de suivi de la clientèle	5 ans
Logiciels	3 ans

## Notes complémentaires (suite)

---

31 mars 2019

### 1. Principales méthodes comptables (suite)

#### (c) Actifs incorporels (suite)

Un actif incorporel est soumis à un test de dépréciation lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que sa valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Lorsqu'une perte de valeur éventuelle est signalée, elle est calculée en comparant la valeur comptable de l'actif incorporel et sa juste valeur. Toute perte de valeur de l'actif incorporel est imputée aux résultats de la période au cours de laquelle elle est déterminée.

Une perte de valeur ne fait pas l'objet de reprises si la juste valeur augmente ultérieurement.

#### (d) Instruments financiers

##### (i) Évaluation des instruments financiers

Le Centre évalue initialement ses actifs financiers et ses passifs financiers à la juste valeur ajustée pour tenir compte des coûts de transaction qui lui sont directement attribuables.

Le Centre évalue ultérieurement tous ses actifs financiers et ses passifs financiers au coût après amortissement.

Le coût après amortissement est le montant auquel est évalué un actif financier ou un passif financier lors de sa comptabilisation initiale, diminué des remboursements en principal, majoré ou diminué de l'amortissement cumulé de toute différence entre ce montant initial et le montant à l'échéance, et diminué de toute réduction pour dépréciation.

Les actifs financiers évalués au coût après amortissement se composent de la trésorerie et des débiteurs.

Les passifs financiers évalués au coût après amortissement se composent des créditeurs et frais courus.

##### (ii) Dépréciation

À la fin de chaque exercice, le Centre détermine s'il existe des indications d'une possible dépréciation d'un actif financier évalué au coût après amortissement. Les preuves objectives d'une dépréciation comprennent les données observables qui sont portées à l'attention du Centre, y compris, sans toutefois s'y limiter, les événements suivants : difficultés financières importantes de l'émetteur; manquement à un contrat, tel qu'un défaut de paiement des intérêts ou du principal; ou faillite ou autres procédures de restructuration financière.

Lorsqu'il existe des indications d'une dépréciation, le Centre détermine s'il y a eu, au cours de l'exercice, un changement défavorable important dans le calendrier ou le montant prévu des flux de trésorerie futurs de l'actif financier.



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

---

## Notes complémentaires (suite)

---

31 mars 2019

### 1. Principales méthodes comptables (suite)

#### (d) Instruments financiers (suite)

##### (ii) Dépréciation (suite)

Lorsque le Centre identifie un changement défavorable important dans le calendrier ou le montant prévu des flux de trésorerie futurs d'un actif financier, elle réduit la valeur comptable de cet actif pour la ramener au plus élevé des montants suivants :

- la valeur actualisée des flux de trésorerie attendus de l'actif financier, calculée au moyen d'un taux d'intérêt actuel du marché, approprié à cet actif;
- le prix qu'elle pourrait obtenir de la vente de l'actif financier à la date de clôture.

La réduction de valeur d'un actif financier est comptabilisée en résultat dans l'exercice au cours duquel la perte de valeur se produit.

Lorsque l'ampleur de la dépréciation d'un actif financier précédemment déprécié se réduit et que la réduction peut être rattachée à un événement postérieur à la comptabilisation de la moins-value, la moins-value déjà comptabilisée fait l'objet d'une reprise dans la mesure de l'amélioration, sans excéder toutefois le montant de la perte de valeur. Le montant de la reprise est comptabilisé en résultat dans l'exercice où la reprise a lieu.

#### (e) Estimations de la direction

La préparation d'états financiers selon les normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif oblige la direction à poser des jugements et des hypothèses et à faire des estimations qui ont une incidence sur l'application des méthodes comptables et sur les montants des actifs et des passifs, sur les informations présentées au sujet des actifs et des passifs éventuels à la date de clôture, et sur les montants des produits et des charges de l'exercice considéré. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations, et les écarts en découlant seraient comptabilisés, le cas échéant, dans les exercices ultérieurs.

Les estimations et les hypothèses sous-jacentes font l'objet d'une révision périodique. Toute révision des estimations comptables est comptabilisée dans l'exercice au cours duquel les estimations sont révisées ainsi que dans les exercices ultérieurs touchés par ces révisions.

#### (f) Régime de retraite

Le Centre, par l'entremise du parrainage du MPG, participe à titre d'employeur à un régime interemployeurs à prestations déterminées administré par la Commission du Régime de retraite des fonctionnaires de l'Ontario (« CRRFO ») pour les employés de la province d'Ontario. Conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, comme le Centre n'a pas suffisamment d'informations pour pouvoir appliquer la comptabilité des régimes à prestations définies, il comptabilise le régime de retraite selon la comptabilité des régimes à cotisations définies. Le Centre passe les cotisations en charges au moment où elles sont versées.

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

## Notes complémentaires (suite)

31 mars 2019

### 2. Instruments financiers

Le Centre est exposé à des risques financiers découlant de ses instruments financiers comme il est décrit ci-dessous.

Les instruments financiers du Centre et la nature des risques auxquels ces instruments peuvent être exposés sont les suivants :

Instrument financier	Risques				
	Crédit	Liquidité	Risque de marché		
			Change	Taux d'intérêt	Prix autre
Trésorerie	X				
Débiteurs	X				
Créditeurs et frais courus		X			

#### Risque de crédit

Le risque de crédit est le risque qu'une partie à une transaction manque à l'une de ses obligations et amène de ce fait l'autre partie à subir une perte financière. Le Centre réduit son exposition au risque de crédit lié à la trésorerie en conservant ses liquidités dans une grande banque à charte canadienne. Le principal risque de crédit du Centre est lié aux débiteurs. L'exposition du Centre au risque de crédit lié à la trésorerie et aux débiteurs s'élève à 577 619 \$ (649 845 \$ en 2018).

#### Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque que le Centre éprouve des difficultés à honorer, à l'échéance, ses engagements envers ses créanciers. Le Centre remplit les exigences auxquelles il est soumis en matière de liquidités en préparant des prévisions détaillées des flux de trésorerie liés à son fonctionnement et en en assurant le suivi, en anticipant ses activités d'investissement et de financement et en détenant des actifs qui peuvent être facilement convertis en liquidités.

#### Risque de marché

Le risque de marché est le risque que la juste valeur d'instruments financiers ou les flux de trésorerie futurs associés aux instruments fluctuent en raison de variations des cours du marché. Le risque de marché comprend le risque de change, le risque de taux d'intérêt et le risque de prix autre. Le Centre n'est pas exposé à un risque de marché important.

#### Fluctuation du risque

Il n'y a pas eu de fluctuations des risques auxquels le Centre était exposé par rapport à l'exercice précédent.

### 3. Dépendance économique

Le Centre est essentiellement financé par le ministère du Procureur général.

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

## Notes complémentaires (suite)

31 mars 2019

### 4. Immobilisations corporelles

	<b>2019</b>		
	<b>Coût</b>	<b>Amortissement cumulé</b>	<b>Montant net</b>
	\$	\$	\$
Matériel informatique	391 792	337 844	53 948
Mobilier et agencements	4 150	4 150	-
	<u>395 942</u>	<u>341 994</u>	<u>53 948</u>
	<b>2018</b>		
	<b>Coût</b>	<b>Amortissement cumulé</b>	<b>Montant net</b>
	\$	\$	\$
Matériel informatique	377 267	287 115	90 152
Mobilier et agencements	4 150	4 150	-
	<u>381 417</u>	<u>291 265</u>	<u>90 152</u>

### 5. Actifs incorporels

	<b>2019</b>		
	<b>Coût</b>	<b>Amortissement cumulé</b>	<b>Montant net</b>
	\$	\$	\$
Outil de suivi de la clientèle	668 030	637 447	30 583
Logiciels	141 059	131 027	10 032
	<u>809 089</u>	<u>768 474</u>	<u>40 615</u>
	<b>2018</b>		
	<b>Coût</b>	<b>Amortissement cumulé</b>	<b>Montant net</b>
	\$	\$	\$
Outil de suivi de la clientèle	668 030	614 029	54 001
Logiciels	141 059	106 773	34 286
	<u>809 089</u>	<u>720 802</u>	<u>88 287</u>

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

## Notes complémentaires (suite)

31 mars 2019

### 6. Répartition des produits de subventions

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

	2019 \$	2018 \$
Produits – ministère du Procureur général	5 821 400	5 936 200
Autres produits	13 671	6 726
Frais de fonctionnement (excluant les charges liées aux projets)	(5 842 678)	(5 754 684)
Amortissement compris dans les frais de fonctionnement	98 402	98 438
Acquisition d'immobilisations corporelles	(14 526)	(88 916)
	<u>76 269</u>	<u>197 764</u>

Rapprochement de l'actif net

	Immobilisations \$	Fonctionnement \$	Total \$
Actif net, au début	178 438	288 846	467 284
Excédent des produits sur les charges (charges sur les produits) de l'exercice	(98 402)	90 795	(7 607)
Fonds virés au Fonds d'immobilisations	14 526	(14 526)	-
Actif net, à la fin	<u>94 562</u>	<u>365 115</u>	<u>459 677</u>

### 7. Régime de retraite

Le Centre, par l'entremise du parrainage du MPG, participe à titre d'employeur à un régime à prestations déterminées administré par la Commission du Régime de retraite des fonctionnaires de l'Ontario (« CRRFO ») pour les employés de la province d'Ontario. En se fondant sur les taux de cotisation fixés par la CRRFO, le Centre verse au régime des montants égaux aux cotisations des employés, au taux de 6,9 % des gains à concurrence du maximum des gains annuels ouvrant droit à pension (« MGAP ») en vertu du RPC, et au taux de 10 % des gains excédant le MGAP. Le régime est comptabilisé à titre de régime à cotisations déterminées car on ne dispose pas d'informations suffisantes pour suivre les règles de présentation applicables aux régimes à prestations déterminées. Le Centre a versé 274 318 \$ (2018 - 238 997 \$) au régime, montant qui est comptabilisé sous la rubrique « Avantages sociaux » dans l'état des résultats.

# HILBORN

LISTENERS. THINKERS. DOERS.

# POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

*Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne  
180, rue Dundas Ouest, 8e étage  
Toronto, Ontario, M7A 0A1*

[www.hrlsc.on.ca](http://www.hrlsc.on.ca)

*Grand Toronto : 416-597-4900*

*Sans frais : 1-866-625-5179*

*ATS sans frais : 1-866-612-8627*

*Fax : 416-597-4901*

*Twitter: @CAJDP\_ON*

*Facebook: [www.facebook.com/CAJDPOntario](http://www.facebook.com/CAJDPOntario)*