

HRLSC Human Rights Legal Support Centre

RAPPORT ANNUEL

2019-2020

CAJDP

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

Ontario 

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne 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 Lenni-Lunaape, des Métis et en particulier dans 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

Message de la Présidente et de la Directrice Générale	4
Nos Activités: Notre Mandat et nos Services	7
Activités	11
Partenariats et Programmes	11
Règlements Marquants	18
Dossiers Marquants	21
Projets Organisationnels	25
Analyse du Rendement Opérationnel	27
Sommaire	27
Statistiques	28
Indicateurs de Rendement	38
Risques	40
Analyse du Rendement Financier	43
Accomplissement de la Lettre de Mandat	46
Conseil d'Administration et Personnel	47

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

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Au nom du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne («CAJDP»), nous nous réjouissons de présenter notre rapport annuel 2019-2020 au Procureur général de l'Ontario.

De nombreux Ontariens sont confrontés à des problèmes liés aux droits de la personne à un moment ou à un autre de leur vie, que ce soit en tant qu'employé victime de discrimination en raison d'une déficience, en tant que famille harcelée dans son logement locatif en raison de sa religion, en tant qu'étudiants harcelés sexuellement lors d'un stage ou en tant que consommateur visé par le profilage racial dans un magasin. Les services du CAJDP font partie intégrante du système des droits de la personne, en contribuant à garantir que les plaintes en matière de discrimination sont entendues, traitées et résolues, faisant de l'Ontario un lieu de vie et de travail plus solide et plus équitable.

Cette année, un des dossiers du CAJDP a tout particulièrement fait ressortir la nécessité de mettre en place des systèmes et des protections solides en matière de droits de la personne afin d'aborder et de détruire la discrimination raciale. Le dossier concernait une enfant de six ans de race noire qui avait été retenue et menottée aux poignets et aux chevilles par la police à son école. Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a estimé que les [TRADUCTION] « actions des agents constituaient une réaction excessive » découlant de préjugés raciaux inconscients et, par conséquent, que les droits de la personne de l'élève avaient été bafoués.

L'un des défis importants que le CAJDP a dû relever cette année a été la perte de son financement de projet pour le programme de médiation. Le

programme de médiation, en place depuis cinq ans, a permis d'accroître la capacité du CAJDP à fournir un soutien juridique aux personnes qui déposent une demande en matière de droits de la personne et à celles qui ont besoin d'être représentées lors de médiations en matière de droits de la personne. Bien qu'il ait été nécessaire de réduire les services, la satisfaction à leur égard est restée extrêmement élevée. En effet, 97 % des personnes ayant répondu à nos sondages les qualifiaient de bons ou de très bons.

Le CAJDP continuera de solliciter l'appui de son bailleur de fonds pour s'assurer de disposer des ressources nécessaires au maintien de services juridiques de haut niveau pour les Ontariens.

En mars 2020, face aux défis sans précédent de la pandémie de COVID-19, le CAJDP a continué à offrir ses services en devenant entièrement opérationnel à distance dans les deux semaines suivant la déclaration de l'état d'urgence en Ontario.

Quatre administrateurs du Conseil d'administration, soit Mary Gusella, Nancy Gignac, Kowthar Omar et Gilles LeVasseur, ont terminé leur mandat cette année. Mary et Nancy étaient des membres de longue date, qui ont guidé le CAJDP de manière sage et réfléchie lors de ses années de démarrage et de croissance. Kowthar et Gilles nous ont rejoints plus tard et ont apporté un vif intérêt et de nouvelles perspectives. Alors que nous exprimons notre reconnaissance et disons «au revoir» à ces anciens membres du Conseil d'administration, nous y accueillons aussi un nouveau membre, soit Mary Joe Freire.

Nous sommes reconnaissants à tous les membres du Conseil d'administration pour leur générosité et pour les connaissances et l'expertise qu'ils ont su partager. Nous tenons également à remercier le personnel du CAJDP, réparti dans toute la province, pour son dévouement, sa compassion et son travail acharné tout au long de cette année difficile

et imprévisible. Leur expertise, leur force d'âme et leur engagement envers les problèmes et les clients du CAJDP sont au cœur de notre organisation et de notre travail au nom de la population de l'Ontario.

Ena Chadha, présidente

Handwritten signature of Ena Chadha in black ink.

Sharmaine Hall, directrice générale

Handwritten signature of Sharmaine Hall in black ink, enclosed in a light gray rectangular box.

NOS ACTIVITÉS :

NOTRE MANDAT ET NOS SERVICES

Le CAJDP 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, contrairement au *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.

Les motifs de discrimination

Le *Code des droits de la personne* interdit les traitements injustes dans des aspects précis de la vie en raison de l'une des caractéristiques personnelles ci-dessous.

- La race
- L'ascendance
- La citoyenneté
- La déficience
- La situation de famille
- L'identité sexuelle
- L'âge
- L'état d'assisté social¹
- Le sexe, y compris le harcèlement sexuel et la grossesse
- La couleur
- Le lieu d'origine
- L'origine ethnique
- Les croyances (religion)
- L'orientation sexuelle
- L'expression de genre
- L'état matrimonial
- L'état de personne ayant des antécédents judiciaires²

Les domaines couverts par le *Code*

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

- Emploi
- Logement
- Biens, services et installations
- Contrats
- Adhésion à un syndicat ou à une association professionnelle.

¹Ce motif ne s'applique qu'aux réclamations relatives au logement.

²Ce motif ne s'applique qu'aux réclamations relatives à l'emploi.

NOS SERVICES

Le CAJDP offre gratuitement l'assistance juridique aux personnes de tout l'Ontario qui ont été victimes de discrimination dans un secteur social couvert par le *Code*. Le CADJP aide les personnes qui soumettent leurs préoccupations en matière de droits de la personne au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (le «Tribunal» ou le TDPO).

- Nous offrons des **services de conseils téléphoniques gratuits** qui aident les personnes qui nous 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**, qui comprennent les conseils et la représentation, sont fournis afin d'aider les clients à faire ce qui suit :
 - **Déposer des demandes en matière de droits de la personne** auprès du Tribunal
 - **Négocier des règlements**
 - **Assister aux médiations et aux audiences** devant le Tribunal; et
 - **Faire exécuter** une ordonnance du Tribunal après une audience couronnée de succès ou un règlement négocié.
- Nos **outils et guides en ligne**, ainsi que nos plateformes de médias sociaux, constituent une passerelle vers le système juridique des droits de la personne de l'Ontario.
- Nos **services pour les populations autochtones** aident les personnes 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 du personnel 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.

ACTIVITÉS

Les partenariats et les programmes, les dossiers et règlements marquants, la couverture médiatique et les projets organisationnels donnent un aperçu des initiatives prises par le CAJDP cette année.

PARTNENARIATS ET PROGRAMMES

Augmenter la sensibilisation et créer des liens

Nouveaux services pour les survivants du harcèlement sexuel en milieu de travail

Échange en matière de ressources pour le Harcèlement et l'Aggression Sexuelle (ÉRHAS)

Au cours de l'automne 2019, grâce au financement du **ministère de la Justice du Canada**, le CAJDP a entamé une planification visant la mise en œuvre d'**ÉRHAS**, un nouveau service destiné à soutenir les travailleurs victimes de harcèlement ou d'agression sexuelle au travail. **ÉRHAS** sera lancé en avril 2020.

ÉRHAS offrira des services de soutien gratuits, accessibles et sécuritaires sur le plan culturel, y compris des renseignements et des conseils au sujet de tous les choix de ressources juridiques et communautaires disponibles pour aider les survivants à prendre des décisions éclairées relativement aux mesures qu'ils désirent prendre, le cas échéant, pour aborder leurs préoccupations en tant que victimes de harcèlement sexuel en milieu de travail.

« Tous les travailleurs ont le droit de travailler dans un environnement sécuritaire et libre de discrimination fondée sur le sexe et de harcèlement sexuel. »

ÉRHAS

Clinique commémorative Barbra Schlifer

Partenariat

Cette année, le partenariat du CAJDP avec la clinique Schlifer, qui a commencé il y a quelques années, s'est poursuivi par l'intermédiaire d'ÉRHAS. Le partenariat en question permet à la clinique Schlifer de diriger ses clients directement vers ÉRHAS pour qu'ils puissent accéder rapidement à des renseignements et des conseils juridiques. Ce système d'aiguillage direct garantit que les clients n'ont pas à répéter leur histoire à de multiples reprises lorsqu'ils accèdent aux services juridiques et de soutien.

Commission ontarienne des droits de la personne

Politique sur l'élimination du profilage racial en contexte du maintien de l'ordre

Le CAJDP se réjouit de soutenir la nouvelle *Politique* de la Commission ontarienne des droits de la personne, qui émet des recommandations précises sur la manière de cerner et de prévenir le profilage racial individuel et systémique dans le contexte du maintien de l'ordre. Il s'agit de la première politique de ce genre au Canada.

[TRADUCTION] « *En Ontario, le profilage racial est une réalité quotidienne pour les personnes noires. Qu'elles se trouvent au volant, en train de magasiner ou simplement de marcher sur la rue, elles font face à un comportement, à une surveillance et à un traitement invasifs et discriminatoires.* »

Sharmaine Hall, directrice générale du CAJDP

Programme des étudiants en droit

Programme intensif de lutte contre la discrimination (ADIP)

Chaque année, le CAJDP accueille 12 étudiants (6 par semestre) du programme intensif de la faculté de droit d'Osgoode Hall. Cette collaboration énergique offre des occasions de perfectionnement aux étudiants et au CAJDP.

- Les étudiants acquièrent des connaissances spécialisées en matière de lutte contre la discrimination.
- Le fait de prendre part au processus de demande en matière de droits de la personne, du début à la fin, permet aux étudiants d'acquérir des compétences transférables en matière de litige et de médiation.
- Les étudiants acquièrent une expérience pratique des services juridiques de première ligne.
- Quant au CAJDP, il est en mesure d'augmenter la capacité de ses services d'accueil.

[TRADUCTION] « Merci de nous avoir permis de vivre une expérience d'apprentissage aussi valable [...] d'avoir partagé vos connaissances et votre savoir-faire librement avec nous [...] Le plus important, c'est que nous tirons de notre expérience au Centre le sentiment communautaire et la solidarité qui existent dans ce domaine professionnel. C'était inspirant de travailler dans un environnement collaboratif et soutenant, avec des gens qui se consacrent à la défense des droits de la personne. »

Étudiant ADIP

Services autochtones

Initiatives liées au rayonnement et conseils

Clinique juridique mobile et éducation juridique du public

Le personnel des services autochtones de London a poursuivi sa participation à la clinique juridique mobile autochtone dont l'hôte est le centre d'amitié N'Amerind. La clinique offre des consultations juridiques gratuites aux membres de la communauté autochtone locale dans plusieurs domaines, y compris les droits de la personne. Le personnel du CAJDP a également tenu une séance d'éducation juridique à N'Amerind, dans le cadre de notre partenariat continu avec la *Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres*.

Groupe consultatif pour la réconciliation avec les Autochtones de la Commission ontarienne des droits de la personne (CODP)

Cette année, le comité de rayonnement et de services aux Autochtones du CAJDP a rallié les rangs du comité consultatif. Grâce à sa connaissance approfondie de la discrimination et des inégalités dont sont victimes les peuples autochtones, ce groupe est en mesure de guider la prise de décisions de la CODP alors que celle-ci cherche à démontrer comment la vision de la *Déclaration des Nations unies sur les droits des peuples autochtones* peut être utilisée pour comprendre, interpréter et mettre en œuvre les droits de la personne pour les peuples autochtones aux termes du *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

Réseau national d'étudiant(e)s pro bono (PBSC) — Conseil consultatif du programme des droits de la personne pour les Autochtones

Les membres du personnel des services aux Autochtones du CAJDP siègent au conseil consultatif qui guidera la conception et le lancement du programme pilote du PBSC au cours des deux prochaines années. Plus tard, il en fera l'évaluation.

Le personnel du CAJDP dans la communauté

Éducation et formation juridiques

Le CAJDP se réjouit de prendre part à des programmes communautaires et de formation professionnelle en matière d'éducation juridique. Cette année, les forums et panels auxquels le CAJDP a participé comprenaient les suivants :

- Le **Sommet annuel des droits de la personne** au Barreau de l'Ontario;
- Un panel portant sur les expériences des étudiants noirs sur le campus lors d'**Afrofest**, à l'Université de Windsor;
- Une formation pour le personnel au *Worker's Action Centre*;
- Un atelier sur les droits de la personne dans le cadre de l'initiative *Educate to advocate* de l'**Institut national canadien pour les aveugles**;
- Une séance portant sur le *Code des droits de la personne* et l'obligation de prendre des mesures d'adaptation dans le cadre d'un cours de **droit de la déficience** à l'Université York;
- Une formation sur le règlement des différends en milieu de travail à la **faculté de droit d'Osgoode**;
- Une présentation au sujet des changements apportés aux procédures du Tribunal des droits de la personne à l'**Association du Barreau de l'Ontario**;
- Une présentation au sujet du système de protection des droits de la personne dans le cadre de la **semaine d'accès à la justice** à l'Université Ryerson;

- Un atelier au **Collège George Brown** sur le logement et l'itinérance, dans le cadre d'un cours sur les droits de la personne; et
- Une présentation sur le système de protection des droits de la personne de l'Ontario dans le cadre d'un cours sur les politiques, le droit et le processus judiciaire au Canada à l'**Université York**.

RÈGLEMENTS MARQUANTS

Les règlements peuvent changer les politiques et les pratiques

Un hôpital doit s'assurer que les patients sourds puissent utiliser l'interprétation ASL

Une femme sourde n'a pu bénéficier des services d'un interprète ASL ni d'autre soutien à la communication, lorsqu'elle a visité l'urgence d'un hôpital.

Le CAJDP a négocié un règlement qui comprenait :

- L'interprétation en langue ASL, sur demande, par l'intermédiaire d'imagerie vidéo à distance pour toute personne sourde ou malentendante qui cherche à obtenir des services à l'urgence ou à la clinique de soins d'urgence de l'hôpital;
- Une formation et des conseils écrits sur les arrangements à prendre concernant l'imagerie vidéo à distance pour le personnel de la clinique et de l'urgence; et
- 3750 \$ en dommages-intérêts généraux.

Formation sur les partis pris raciaux à l'école

Un étudiant racialisé a été intimidé à l'école, ayant été victime entre autres de moqueries fondées sur la race, de menaces et de violence physique. L'école n'a pris aucune mesure concernant l'intimidation qu'il subissait.

Quelques mois plus tard, les deux condisciples blancs qui avaient intimidé l'étudiant en question alléguèrent que désormais, l'étudiant les intimidait. La réaction de l'école aux plaintes des condisciples blancs a été complètement différente. L'école a effectué une enquête approfondie de ces plaintes.

Le CAJDP a négocié un règlement qui comprenait :

- Une formation sur le parti pris racial inconscient pour le personnel de l'école et son administration;
- Une lettre du directeur exprimant ses regrets; et
- 16000 \$ en dommages-intérêts généraux.

Un service de police convient d'adopter un projet pilote concernant les cas d'agression sexuelle

Lors d'un dîner à la résidence d'un ami, une jeune femme de 21 ans a été agressée sexuellement par une connaissance. Elle a signalé les agressions à la police. Un mois plus tard, on lui a dit que sa plainte n'était «pas fondée».

Le CAJDP a négocié un règlement qui comprenait :

- Un processus d'examen de toutes les plaintes d'agression sexuelle qui n'ont pas entraîné d'accusation, y compris un examen par un panel comprenant des défenseurs des droits liés à la lutte contre la violence faite aux femmes;
- Un rapport annuel qui énonce les conclusions des examens, y compris les recommandations faites et les mesures prises en réaction;
- Un rapport annuel accessible au public et portant sur les progrès de ce projet pilote; et
- Une formation en droits de la personne pour les officiers impliqués.

DOSSIERS MARQUANTS

Dossiers dans lesquels le Tribunal a tranché à l'audience

Le Tribunal conclut que les policiers ont fait subir de la discrimination raciale à une fillette noire de 6 ans entravée et menottée à l'école

JKB c. Peel (Commission des services de police), [2020 HRTO 172](#)

Deux policiers de la région de Peel ont transporté une fillette noire de six ans au bureau de son école, l'ont couchée sur le ventre et l'ont menottée aux chevilles et aux poignets. Elle est restée menottée pendant 28 minutes. Dans sa décision datée du 24 février 2020, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario décrit l'expérience comme étant [TRADUCTION] «clairement une réaction exagérée». Il a déclaré que bien que les officiers aient eu un devoir légitime de préserver la sécurité [TRADUCTION] «cela ne leur accordait pas la permission de traiter la demanderesse d'une manière qu'ils n'auraient pas utilisée à l'égard d'un enfant blanc de six ans dans les mêmes circonstances.»

Un interdit de publication protège la demanderesse et sa famille.

[TRADUCTION] « Ce dossier illustre à quel point le parti pris racial implicite et des officiers non formés peuvent mener à une situation désastreuse. Les commissions de services de police de toute la province doivent prendre des mesures concrètes pour s'assurer que les enfants noirs sont traités avec compassion et respect, comme tous les autres enfants. »

Roger Love, avocat du CAJDP

Citoyenneté et admissibilité à l'emploi

Haseeb c. Imperial Oil Limited, [2019 HRTO 1174 \(CanLII\)](#)

M. Haseeb était étudiant international en génie à l'Université McGill. Dès qu'il eut reçu son diplôme, il devint admissible à un permis de travail de trois ans comme diplômé. Au cours de sa dernière session à McGill, il a posé sa candidature pour un poste de premier échelon auprès d'Imperial Oil. Imperial Oil lui a offert le poste. Peu après, Imperial Oil a révoqué son offre d'emploi parce que M. Haseeb n'avait pas de statut permanent au Canada, n'ayant qu'un permis de travail de trois ans.

Le CAJDP a représenté M. Haseeb lors de ses audiences sur la responsabilité et sur le redressement. Lors de sa décision sur la responsabilité en 2018, le Tribunal a conclu que l'exigence était discriminatoire quant à la citoyenneté et qu'elle empêchait quiconque n'étant ni citoyen ni résident permanent d'obtenir l'emploi. La décision déclarait également que l'exigence relative à la citoyenneté et à la résidence permanente n'était ni authentique ni de bonne foi, puisqu'elle n'avait aucun lien rationnel avec l'exécution des tâches.

Dans sa décision sur le redressement, datée d'août 2019, le Tribunal a octroyé à M. Haseeb 15000 \$ en dommages-intérêts généraux et 101363,16 \$ à titre de salaire perdu. Le Tribunal n'a pas ordonné de redressement en lien avec l'intérêt public, puisque la défenderesse a démontré qu'en réaction à la décision du Tribunal de 2018, elle avait modifié ses politiques et procédures de recrutement et d'embauche afin d'y retirer l'exigence sur la citoyenneté et la résidence permanente.

Assistante enceinte congédiée

Mannen c. Dre Monika Spolia Dentistry Professional Corporation, [2019 HRTO 774](#)

Trois mois après le début de son emploi comme assistante dentaire, Mme Mannen a réalisé qu'elle était enceinte et en a fait part à son superviseur. Une semaine plus tard, on lui a demandé de former une nouvelle assistante et elle fut licenciée.

Le Tribunal a statué que l'emploi de madame Mannen avait été résilié à cause de sa grossesse. Il lui a accordé 20000 \$ en dommages-intérêts généraux et 929,85 \$ en salaire perdu. Il a ordonné à l'employeur de faire suivre à ses employés une formation sur les droits de la personne et d'élaborer une politique en matière de droits de la personne.

Dans les médias

Renseigner le public

Les dossiers du CAJDP font régulièrement l'objet d'une couverture médiatique. Cela permet de renseigner et d'instruire le public sur les problèmes liés aux droits de la personne et à la discrimination, sur le système de protection des droits de la personne et sur nos services.

Cette année, nos dossiers marquants ont fait l'objet d'une couverture médiatique et nos services ont été mentionnés dans diverses chroniques et publications.

[TRADUCTION] « Si vous avez besoin d'aide pour faire face à cette situation, communiquez avec le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne ou avec un avocat en droit du travail qui pourrait vous dispenser des conseils... »

Chronique du Toronto Star

- [Global News](https://globalnews.ca/news/6619593/girl-handcuffed-peel-police-human-rights-tribunal-ruling/) (en anglais seulement) :
<https://globalnews.ca/news/6619593/girl-handcuffed-peel-police-human-rights-tribunal-ruling/>
- [City News](https://toronto.citynews.ca/video/2019/09/20/policy-tackling-racial-profiling-in-law-enforcement-unveiled/) (en anglais seulement) :
<https://toronto.citynews.ca/video/2019/09/20/policy-tackling-racial-profiling-in-law-enforcement-unveiled/>
- [Toronto Star](https://www.thestar.com/news/canada/2020/03/27/worker-rights-live-chat-toronto-employment-lawyer-hermie-abraham-answers-your-questions-monday-at-noon-et.html) (en anglais seulement) :
<https://www.thestar.com/news/canada/2020/03/27/worker-rights-live-chat-toronto-employment-lawyer-hermie-abraham-answers-your-questions-monday-at-noon-et.html>
- [Sudbury Star](https://www.thesudburystar.com/news/local-news/race-a-factor-when-cops-handcuffed-black-girl-6-at-school-tribunal/wcm/c2a56e81-fc75-443b-adf3-1e7a9e9ecbae) (en anglais seulement) :
<https://www.thesudburystar.com/news/local-news/race-a-factor-when-cops-handcuffed-black-girl-6-at-school-tribunal/wcm/c2a56e81-fc75-443b-adf3-1e7a9e9ecbae>

PROJETS ORGANISATIONNELS

Projets à l'interne et à l'externe

Schulich School of Business

Projet de consultation en matière d'entreprise

Une équipe d'étudiants en maîtrise en administration des affaires de Schulich a conclu avec le CAJDP un partenariat pour poursuivre un projet comportant deux objectifs : formuler au CAJDP des **recommandations liées à l'utilisation de la technologie** pour **accroître l'engagement du site Web** et **rationaliser les services de l'accueil**, tout en permettant aux étudiants d'acquérir une expérience pratique valable en matière d'analyse des données et d'innovation et d'amélioration des processus.

Le CAJDP prendra en considération les coûts uniques et continus ainsi que le financement disponible pour déterminer s'il est faisable de réaliser les recommandations du projet.

Vérification et responsabilisation

Examen

Dans le cadre du plan de vérification 2019-2020 à l'échelle de la fonction publique de l'Ontario, la Division de la vérification interne de l'Ontario a examiné le système de protection des droits de la personne. Au cours de l'une des phases de l'examen, l'efficacité et le rapport coût-efficacité des opérations du CAJDP ont été évalués. Nous nous attendons à recevoir le rapport de cet examen à l'échelle du système au cours de 2020-2021.

Plan stratégique

Mise à jour

Cette année, le CAJDP a entamé un processus d'examen et de mise à jour de son plan stratégique, en réaction aux occasions et défis nouveaux et émergents dans l'ensemble de la province et du système de protection des droits de la personne.

Réaction à la pandémie

COVID-19

En réaction à la pandémie de Covid-19 et alors que l'écllosion évoluait plus tard au cours de l'année, le CAJDP :

- A publié des renseignements sur son site Web; et
- A rapidement adapté les renseignements fournis aux personnes qui appellent ses lignes de demande de renseignements au sujet des préoccupations communes en matière de droits de la personne fondées sur le *Code*.

La pandémie a eu des effets tentaculaires sur plusieurs aspects de la vie communautaire, y compris dans le milieu de travail, le logement et les services publics, dont les services médicaux et les écoles. Les préoccupations en matière de droits de la personne dont nous avons entendu parler dans le contexte de la pandémie comprennent notamment :

- Des travailleurs soupçonnés d'avoir la COVID-19 simplement à cause de leur race, de leur lieu d'origine ou de leur déficience;
- Des enjeux liés à l'emploi en matière de santé et de sécurité; et
- Des enjeux liés à la situation familiale, y compris les mesures d'adaptation pour les employés ayant des enfants à charge qui travaillaient à la maison.

Le CAJDP s'engage à s'efforcer de protéger les personnes qui subissent des répercussions disproportionnées et à s'attaquer à la discrimination qui peut surgir pendant ou après l'état d'urgence ou lors de situations inattendues.

ANALYSE DU RENDEMENT OPÉRATIONNEL

La capacité de réagir aux environnements changeants et aux demandes de services du CAJDP se fonde sur un modèle de services agile et une collecte de données exhaustive.

SOMMAIRE

Résultats

- Les volumes de service du CAJDP ont diminué dans plusieurs domaines de service. Les volumes de services aux Autochtones sont demeurés élevés.
- Les taux de règlement lors des médiations et des audiences sont demeurés constants par rapport à ceux des années antérieures, ou les ont dépassés.
- Les taux de satisfaction de la clientèle ont augmenté par rapport à ceux des années précédentes.

Les facteurs ayant eu une incidence sur les résultats

- Le retrait du financement de projet pour le programme de médiation a contribué à la réduction du volume de services.
- L'arriéré et les délais au Tribunal ont probablement entraîné une diminution des demandes de services pour les audiences et, dans une moindre mesure, pour les médiations.
- La pandémie de COVID-19 a contribué au déclin des demandes de services dans tous les domaines pendant les mois de février et de mars 2020.
- Le roulement du personnel des lignes d'accueil et au sein des avocats expérimentés a réduit la capacité de répondre aux demandes de renseignements initiales et de fournir une représentation en justice.
- La rétention de personnel de mi-échelon a contribué à l'obtention de taux élevés de règlements et de satisfaction. Le modèle de services flexible a aidé à gérer les répercussions des changements.

STATISTIQUES

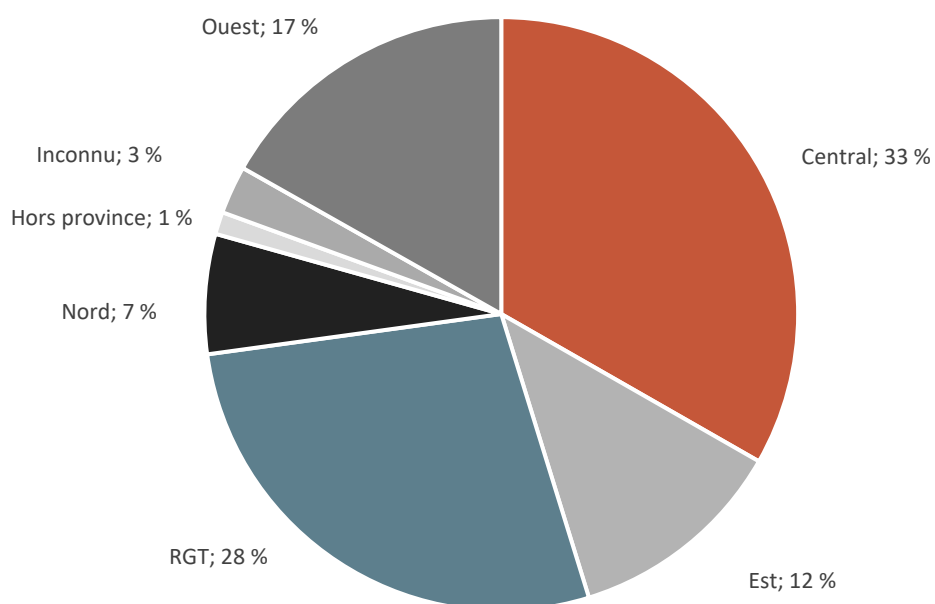
Chaque année, le CAJDP offre des services juridiques à des milliers de personnes

- 19 084 Réponses aux demandes de renseignements initiales
- 13409 Personnes ayant reçu de l'assistance juridique gratuite au sujet d'une violation potentielle du *Code des droits de la personne*
- 1841 Personnes ayant reçu des services juridiques poussés de la part de nos avocats et représentants juridiques
- 367 Participations à la médiation
- 368 Affaires réglées à tout moment de la procédure (avant de déposer la requête, avant ou durant la médiation ou avant une audience)
- 279598 Visites sur notre site Web

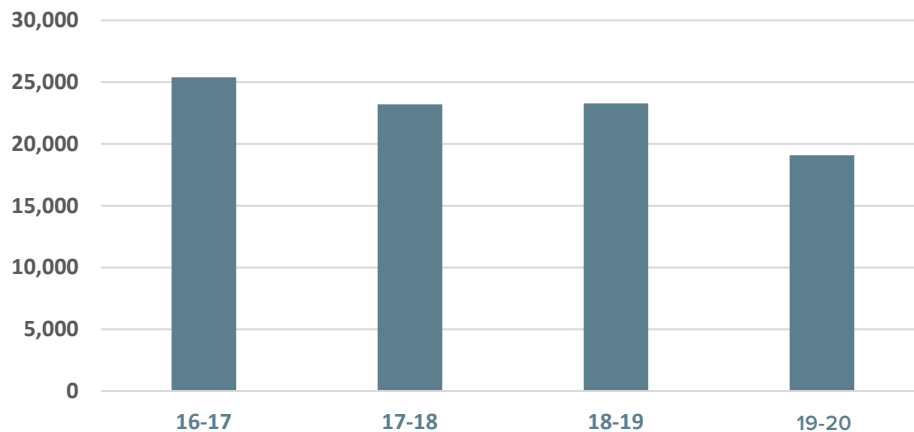
Demandes de renseignements liées aux droits de la personne et à la discrimination

Demandes de renseignements provenant de l'ensemble de l'Ontario

Demandes de renseignements par région



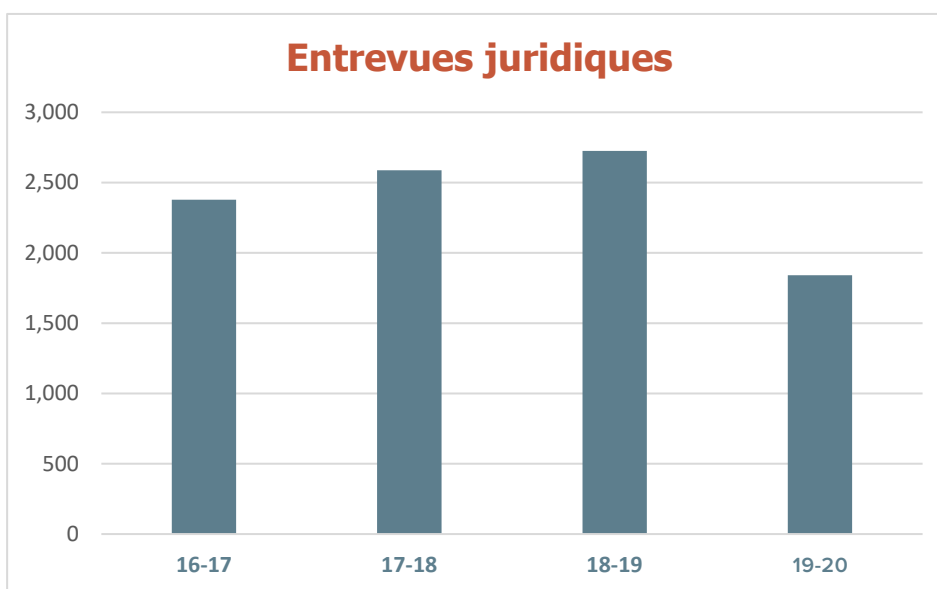
Nombre de réponses aux demandes de renseignements



Le nombre de réponses aux demandes de renseignements initiales (ou demandes présentées à l'accueil) a diminué de 17 % par rapport à l'année précédente. Le nombre de demandes de renseignements entrantes (c.-à-d. les demandes aux services de l'accueil) et la capacité du CAJDP de réagir aux demandes de renseignements (c.-à-d. les services de l'accueil fournis) ont diminué.

- À l'externe, les demandes de services aux stades de la médiation et de l'audience ont diminué à cause des délais d'inscription à l'horaire du Tribunal. Le CAJDP a constaté une réduction du nombre de demandes de renseignements au début de la pandémie de COVID-19 (pendant les deux derniers mois de l'exercice), et aussi qu'un nombre croissant desdites demandes étaient liées à des préoccupations au sujet de la COVID-19.
- À l'interne, la diminution des services juridiques poussés disponibles a fait en sorte que le personnel des lignes téléphoniques a consacré plus de temps aux personnes qui ont appelé, ce qui a accru la longueur des appels et réduit le nombre de réponses aux demandes de renseignements. Le roulement du personnel de nos lignes de demandes de renseignements a également réduit notre capacité périodiquement.

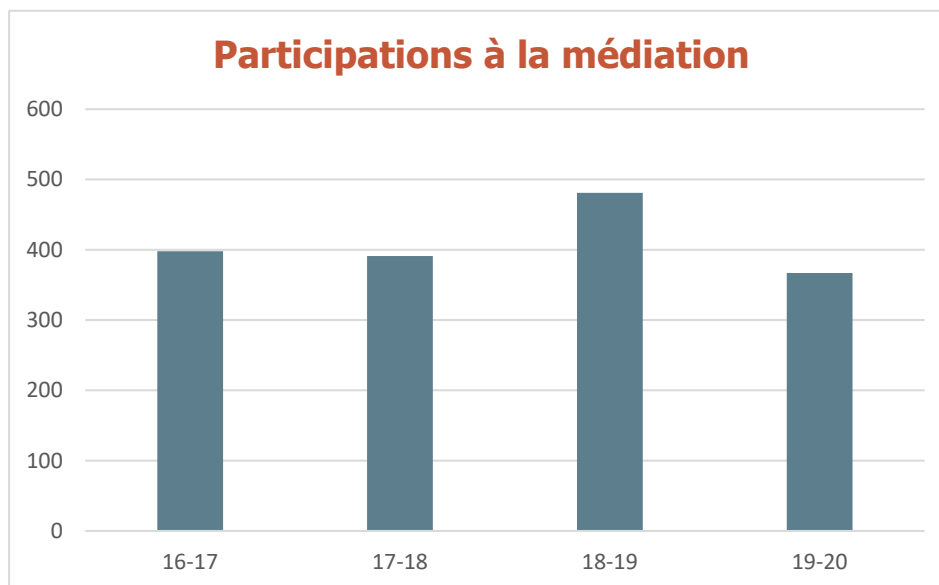
Services juridiques poussés



Le CAJDP a fourni des services juridiques poussés à 1841 particuliers déposant des demandes en matière de droits de la personne ou prenant part à une médiation ou une audience au Tribunal. Cette diminution des services était prévue compte tenu principalement de la perte de notre financement de projet pour le programme de médiation.

- Nous nous attendions à ce que la réduction des services aux entrevues des premières étapes (ou à celle de la demande) concorde avec la perte de 50 % du personnel. Or, la réduction réelle des entrevues de demande poussées a été de 41 % par rapport à l'année dernière. Ces résultats, meilleurs que ceux prévus, s'expliquent par la gestion des postes vacants de manière à assurer un niveau de personnel plus élevé pour une partie de l'année, et par la rétention de personnel expérimenté dans ce domaine de services.

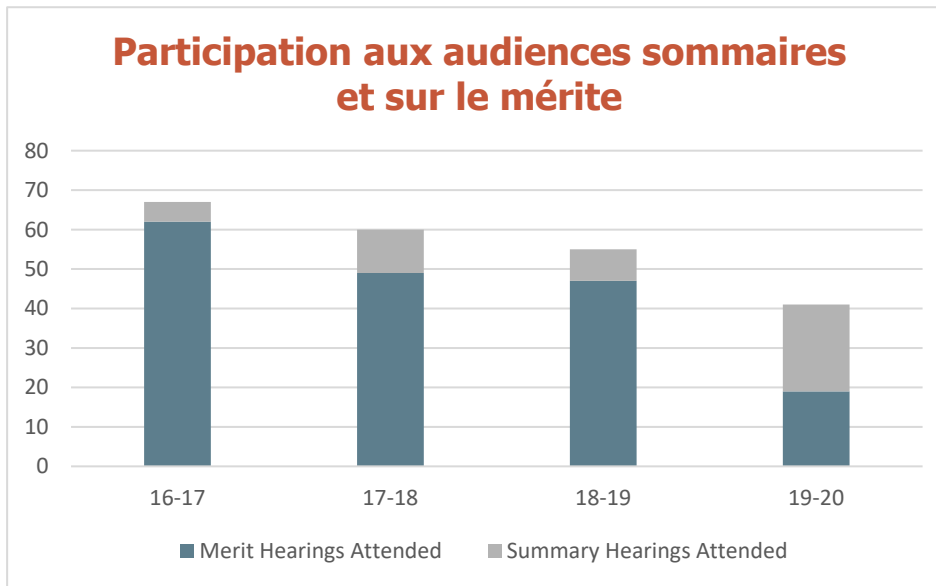
Représentation lors de médiations



Nous avons fourni de la représentation en justice à 367 personnes lors de médiations, soit presque 70 % des personnes qui avaient communiqué avec nous au sujet de leur médiation.

- Cette diminution découlait principalement de la perte de postes d'avocats à cause de la réduction du financement, ainsi que de la baisse du nombre de médiations tenues par le Tribunal.
- La coordination des échéanciers avec le Tribunal a aidé le CAJDP à planifier et à allouer du personnel pouvant réagir aux fluctuations périodiques dans le nombre de médiations tenues et a contribué à l'atteinte de ces résultats.

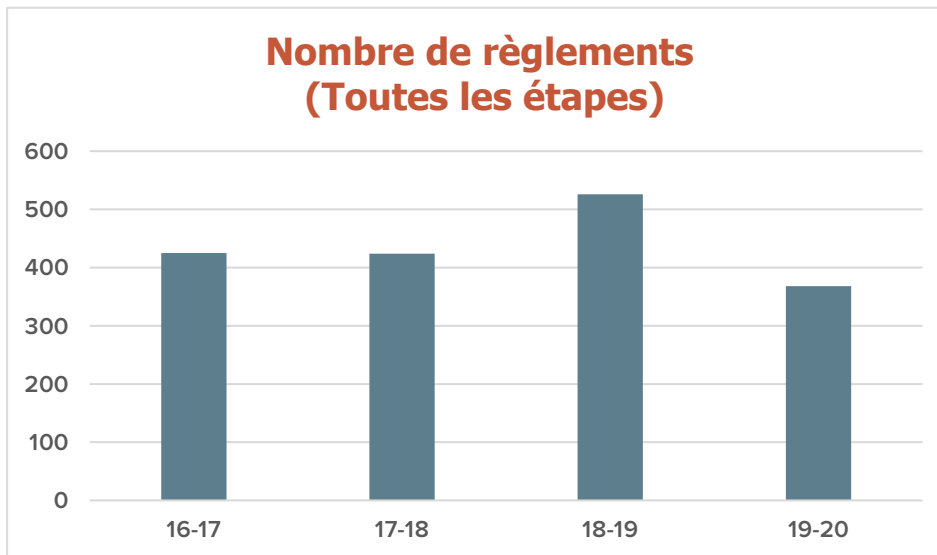
Représentation lors des audiences



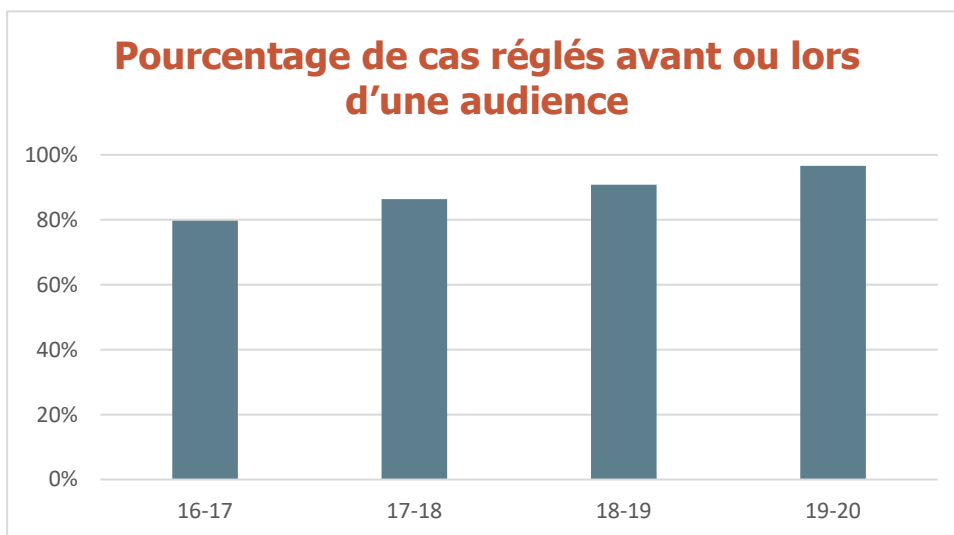
Cette année, les avocats du CAJDP ont représenté des particuliers lors de 19 audiences sur le mérite (moins qu’au cours des années précédentes) et de 22 audiences sommaires (plus qu’au cours des années précédentes).

- En partie, le nombre moins élevé d’audiences sur le mérite s’expliquait par une réduction de 33 % des demandes de représentation au stade de l’audience, à cause des délais au Tribunal.
- La perte d’un avocat d’expérience au cours de l’année a également réduit notre capacité de fournir des services de représentation lors d’audiences sur le mérite.
- Compte tenu de la réduction de la demande de services aux audiences sur le mérite, le CAJDP a été en mesure d’offrir davantage d’aide lors d’un plus grand nombre d’audiences sommaires, représentant 22 particuliers lors d’audiences sommaires en 2019-2020 par rapport à 8 lors de l’année précédente.
- Le taux de succès du CAJDP au chapitre du règlement des dossiers avant l’audience a également augmenté. Seulement 3 % des dossiers se sont rendus à une audience complète sur le mérite.

Règlement des dossiers

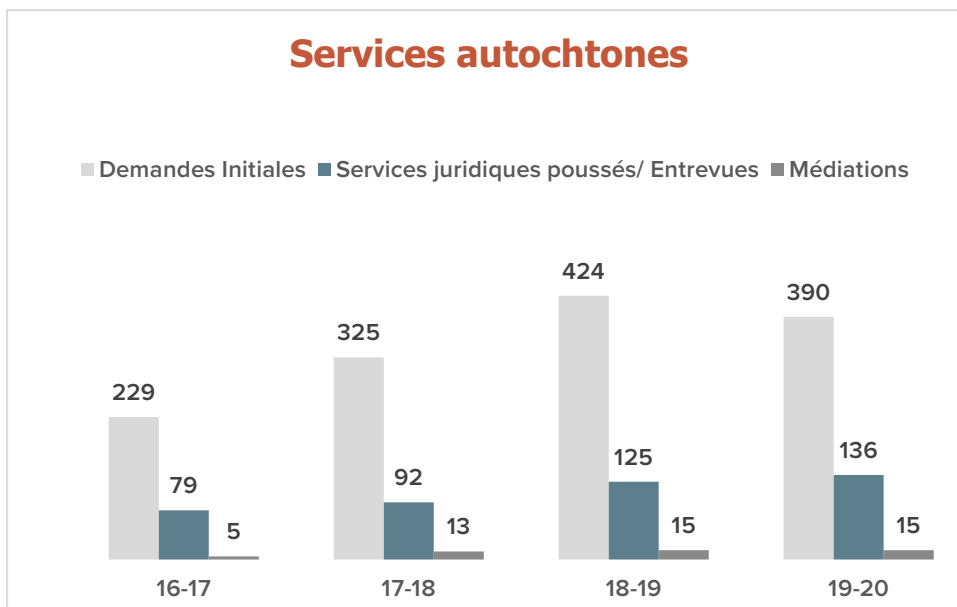


Les règlements entraînent le retrait de différends du système du Tribunal, ce qui permet l'économie des coûts publics et privés d'une décision et augmente la rapidité et l'efficacité du système des droits de la personne, tout en garantissant que les demandeurs reçoivent l'assistance juridique nécessaire pour aborder la discrimination et y remédier.



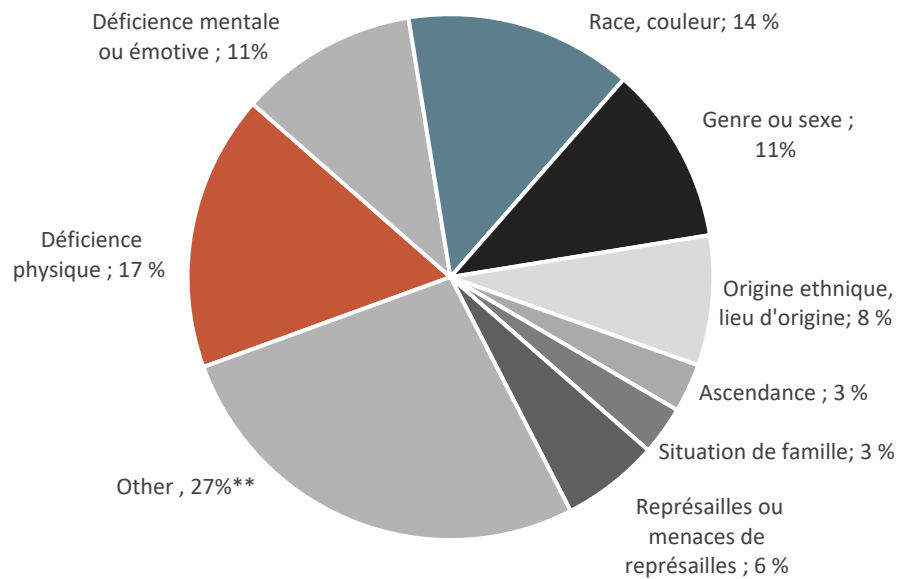
Au cours des quatre dernières années, le pourcentage des cas rendus à l'étape de l'audience qui se règlent avant cette dernière a augmenté constamment. Cette année, l'expertise acquise par le CAJDP au cours de ses 12 années d'existence et la stabilité relative du personnel juridique de mi-échelon ont probablement contribué aux niveaux élevés de règlements.

Services autochtones



Le programme de services aux Autochtones a poursuivi son importante contribution au CAJDP lors de 2019-2020. Les niveaux de service sont demeurés relativement constants par rapport à ceux de l'année précédente. Le CAJDP a retenu les services de personnel autochtone à Toronto ainsi que dans les régions ouest et nord de la province. Ses initiatives de rayonnement et ses liens avec la communauté sont primordiaux pour le succès de ce programme et pour que le CAJDP puisse continuer à offrir des services culturellement adaptés aux communautés autochtones.

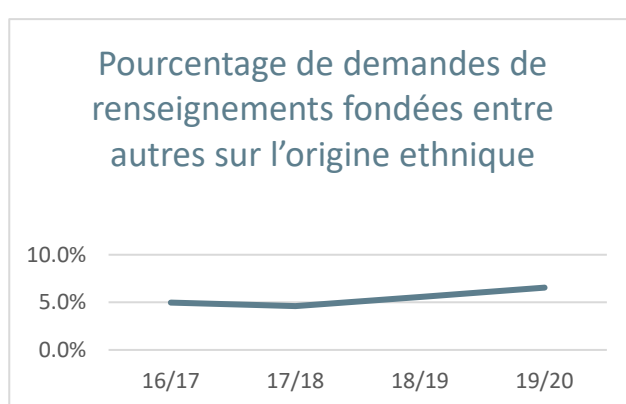
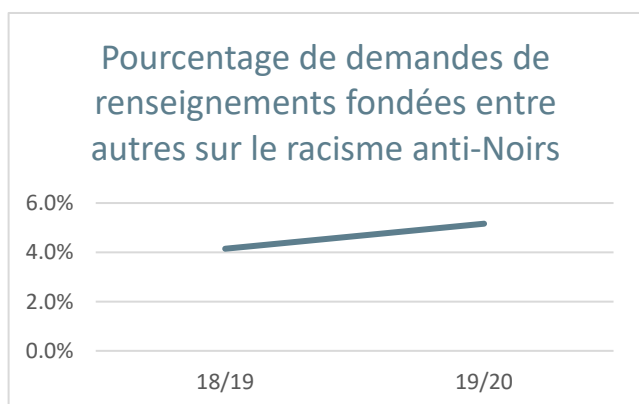
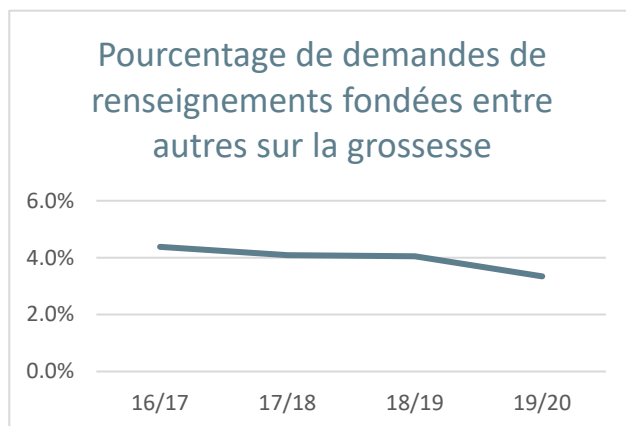
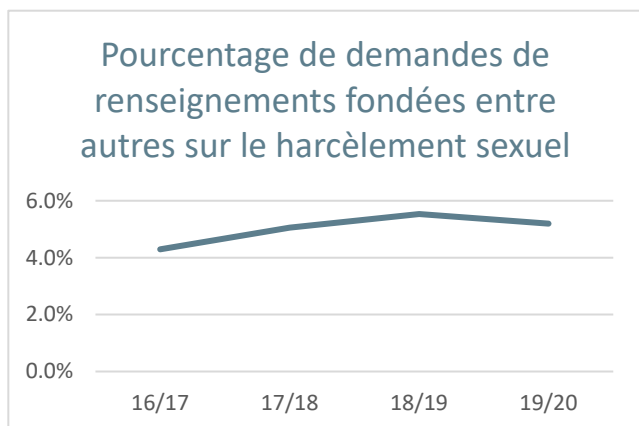
Motifs de discrimination les plus courants



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

** Inclut tous les autres motifs.

Motifs en évolution



3

Le CAJDP effectue un suivi des motifs de discrimination spécifiques à ses dossiers afin de mieux comprendre les besoins et de mieux planifier les services. Cette année, nous avons relevé certains changements dans nos données.

- En général, la proportion de demandes de services a augmenté pour les réclamations fondées sur le harcèlement sexuel, sur la discrimination à cause de l'origine ethnique ou sur le racisme anti-Noirs.
- La proportion de demandes de services pour les réclamations fondées sur la discrimination en raison de la grossesse est en train de diminuer.

En mars 2020, nous avons commencé à recueillir des statistiques relatives aux demandes de renseignements liées à la COVID-19.

³ Données disponibles pour les deux derniers exercices seulement.

INDICATEURS DE RENDEMENT

Des objectifs ambitieux afin d'évaluer nos résultats et la qualité de nos services

Réalisations 2019/2020

75 %
OBJECTIF

84 %
RÉALISÉ

Pourcentage des cas rendus à l'audience réglés avant ou lors de l'audience

Nous avons dépassé notre objectif au chapitre du taux de règlement au stade de l'audience. La rétention de personnel juridique de mi-échelon a probablement contribué à ce résultat. Lorsque nous combinons ces chiffres à ceux des cas réglés avant le début d'une audience, le taux de règlement atteint 97 %.

95
OBJECTIF

86
RÉALISÉ

Nombre de cas réglés avant ou lors d'une audience

À cause des délais au Tribunal, l'objectif n'a pas été atteint, car il y a eu moins de demandes pour les services du CAJDP au stade de l'audience. Les délais au Tribunal n'étaient pas prévus et conséquemment, n'ont pas été pris en considération lors de l'établissement de l'objectif. En outre, la perte de deux avocats d'expérience a réduit notre capacité d'accepter des dossiers au stade de l'audience. Le CAJDP effectuera un suivi de l'horaire des audiences du Tribunal et pourrait ajuster son objectif afin qu'il soit plus réaliste quant au nombre de cas au stade de l'audience qu'il prévoit accepter.

66 %
OBJECTIF

66 %
RÉALISÉ

Taux de règlement à la médiation

Le pourcentage de cas réglés à l'étape de la médiation s'est maintenu au taux visé par l'objectif, malgré la réduction de nos capacités de fournir une représentation à cause de la perte de notre financement pour le programme de médiation. Cet objectif continue d'être ambitieux puisqu'il est plus élevé que ceux atteints au cours des années antérieures et que ceux généralement atteints lors des médiations du Tribunal.

70 % **68 %**
OBJECTIF RÉALISÉ

Taux de réponse aux appels téléphoniques

Le taux de réponse aux appels téléphoniques du CAJDP était légèrement inférieur à son objectif. Notre taux de réponse moins élevé était principalement dû à de plus longues conversations sur nos lignes de demandes de renseignements, soit environ deux minutes de plus qu'au cours de l'année précédente. Ces conversations plus longues s'expliquent par la réduction du personnel des services juridiques poussés, conséquemment aux coupes budgétaires. Les capacités réduites de fournir des services juridiques poussés signifient que le personnel des lignes de demandes de renseignements a mis plus de temps à répondre aux questions lors de l'appel initial. La perte de membres expérimentés du personnel, qui découle indirectement de la perte de financement, a également joué un rôle dans le taux de réponse puisque la formation de personnel de première ligne dans un domaine spécialisé du droit prend beaucoup de temps. À l'aide des ressources existantes, le CAJDP continue de développer et de piloter des cadres de dotation en personnel et des outils TI qui améliorent nos services de lignes de demandes de renseignements.

70 % **96 %**
OBJECTIF RÉALISÉ

Clients ayant évalué le service comme étant bon ou très bon

Les taux de satisfaction exprimés par les clients au moyen de la rétroaction sont généralement élevés pour le CAJDP, mais cette année, ils étaient exceptionnellement encourageants. La plupart des clients ont indiqué dans les sondages qu'ils étaient satisfaits de l'assistance juridique qu'ils avaient reçue du CAJDP. L'importance d'avoir « **un endroit où aller quand on est victime de discrimination** » revenait souvent dans les commentaires. Avoir plus de personnel, raccourcir les temps d'attente et recevoir davantage d'aide dans les premiers stades du processus comptaient parmi les suggestions. En outre, hors du cadre des sondages de la clientèle, le personnel reçoit régulièrement des remerciements écrits et d'autres commentaires encourageants de la part des clients.

2 **26**
OBJECTIF RÉALISÉ

Récits positifs sur les droits de la personne dans les médias mentionnant les services juridiques du CAJDP

Cette année, les dossiers et services du CAJDP ont continué à être couverts par les médias d'une manière dépassant l'objectif. La plus grande partie de la couverture médiatique a été faite en Ontario. Un nombre moins élevé de dossiers a été couvert cette année, probablement à cause de la perte du poste de coordonnateur aux communications, du volume moins élevé de cas et, plus tard dans l'année, de la COVID-19.

RISQUES

Plusieurs des risques potentiels identifiés se sont matérialisés cette année. Les événements les plus importants découlaient de circonstances survenant à l'externe.

1. Le maintien des services après la perte du financement de projet pour le programme de médiation du CAJDP

- La perte du financement de projet a mené à une réduction des capacités de service.
- La perte de la position de coordonnateur des communications et du rayonnement a réduit notre capacité de créer et de maintenir des documents et des initiatives en matière de communications et de rayonnement.

Le risque a été atténué par la planification des réductions de services, qui ont été étalées sur plusieurs domaines de manière à réduire leur incidence sur les clients et le système de protection des droits de la personne. Les taux de règlement et de satisfaction élevés indiquent que les stratégies d'atténuation ont été efficaces.

2. Roulement du personnel et incapacité de retenir ou de remplacer les avocats

- La perte de personnel a également eu une incidence sur notre capacité à fournir des services juridiques aux premières étapes (réponses aux demandes de renseignements) et aux dernières étapes (représentation de clients aux audiences) du processus.

- La rétention d’avocats expérimentés continue d’être un défi pour le CAJDP. À cause de notre budget statique et permanent, nous ne pouvons pas offrir de salaires concurrentiels.

Ce risque a été atténué en offrant les postes vacants à des avocats récemment reçus. Cette pratique n’est cependant pas une manière durable de fournir des augmentations de salaire. Afin d’éviter la probabilité de mises à pied, le CAJDP continuera de demander le soutien du ministère pour aborder cette épreuve émergente.

3. Perturbations du service dues à des facteurs externes

- Cette année, les délais et l’arriéré du Tribunal, de même que la pandémie de COVID-19, ont eu une incidence sur nos services.

L’obtention de renseignements de la part du Tribunal au sujet de sa planification d’échéanciers pour les médiations et les audiences a aidé à la planification et à l’établissement de priorités relatives à la dotation de personnel du CAJDP au cours de l’année.

Vers la fin de l’exercice, la pandémie de COVID-19 a eu une incidence importante sur la demande et la prestation de services. Malgré cela, le CAJDP a réagi promptement en organisant, pour le personnel de tous les domaines, le travail à la maison, ce qui a minimisé les pertes de service. Ceci a pu se faire grâce aux caractéristiques suivantes du CAJDP :

- Un modèle de service souple et agile qui permet des pivots au niveau des priorités de service ou des méthodes de prestation;
- Des systèmes TI modernes; et
- Une expérience du travail à distance et une approche pratique de la planification de la continuité.

4. Possibles conflits de travail

Les négociations en matière de travail ont été planifiées et gérées grâce à une approche coopérative et ont été conclues avec succès.

5. Possible attention négative des médias

La couverture négative par les médias constitue un risque continu, imprévisible et inhérent à la prestation de services juridiques au public. Les critères de sélection des dossiers du CAJDP et l'approche d'équipe soutiennent la gestion efficace de ce risque.

ANALYSE DU RENDEMENT FINANCIER

Répartition des coûts

Source du financement	Dépenses	16-17	17-18	18-19	19-20
Ministère du Procureur général					
	Salaires et avantages sociaux	86 %	86 %	87 %	87 %
	Exploitation	14 %	13 %	13 %	13 %
	Conseil d'administration	1 %	1 %	1 %	1 %
Ministère de la Justice du Canada (nouveau)					
	Salaires et avantages sociaux				70 %
	Exploitation				30 %

La proportion des dépenses consacrées au personnel, à l'exploitation et au conseil d'administration est restée inchangée par rapport aux années précédentes.

Les salaires et avantages sociaux continuent de constituer la proportion la plus élevée des coûts du CAJDP. Au cours des quatre dernières années, le CAJDP a géré efficacement les fonds et maintenu la stabilité dans chaque secteur budgétaire important afin d'optimiser la prestation des services et de refléter avec précision les coûts des services. Les dépenses et les coûts sont surveillés et évalués de manière à assurer une répartition appropriée et équilibrée dans chaque secteur budgétaire afin de soutenir et de maximiser les services.

Sommaire des coûts

	16-17	17-18	18-19	19-20
Ministère du Procureur général				
Salaires et avantages sociaux	5 057 423	4 968 821	4 880 405	4 180 009
Exploitation	940 589	734 415	749 922	603 024
Conseil d'administration	36 521	41 040	25 919	32 223
Total	6 034 533	5 744 276	5 656 246	4 815 256
Ministère de la Justice du Canada (nouveau)				
Salaires et avantages sociaux				170 999
Exploitation				71 676
Total				242 675

De 2016 à 2019, le CAJDP a disposé d'un budget raisonnablement statique, et le retrait du financement du projet pour le programme de médiation au cours de l'exercice 2019-2020 a créé des défis fiscaux concernant le maintien de salaires concurrentiels et de niveaux de personnel adéquats.

La réduction du financement a entraîné la suppression de postes, ce qui a fait baisser les coûts en 2019-2020. Les postes temporairement vacants à cause du roulement de personnel ont également contribué à la baisse des coûts des salaires et des avantages sociaux.

La baisse des frais d'exploitation s'explique principalement par la réduction significative des frais de déplacement et des bureaux régionaux en raison des réductions de personnel, par la diminution des audiences en raison des retards au Tribunal et, plus tard dans l'année, par la pandémie de COVID-19. La baisse des coûts des bureaux régionaux est due à l'initiative en cours visant à déplacer le personnel régional vers des bureaux à domicile. Ce mouvement vers les bureaux à domicile a commencé il y a quelques années, bien avant la pandémie.

Les coûts du conseil d'administration ont été plus élevés cette année, car les postes vacants de l'année précédente ont été pourvus. Les coûts du conseil d'administration ont été exceptionnellement bas en 2018-2019 en raison des postes vacants.

Les dépenses pour le programme *ÉRHAS*, financé par le ministère de la Justice du Canada, reflètent les coûts annuels partiels, car le programme est devenu opérationnel en cours d'exercice.

Les coûts sont gérés efficacement grâce au suivi, à l'analyse et à la prise de décisions réactive et opportune, qui s'appuie sur un modèle de prestation de services agile. Le défi financier le plus important pour le CAJDP reste le maintien d'un personnel suffisant pour assurer les services et des niveaux de salaire concurrentiels pour retenir le personnel.

ACCOMPLISSEMENT DE LA LETTRE DE MANDAT

Priorité

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 sont 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.

Continuer à gérer le programme de médiation et déployer tous nos efforts pour atteindre les objectifs de rendement.

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

Réussites

- Nous avons répondu à plus de 19000 demandes de renseignements au sujet de la discrimination, en donnant des renseignements juridiques
- Nous avons fourni des services juridiques poussés à près de 2000 personnes; nous avons représenté plus de 300 demandeurs lors de médiations et d'audiences
- Nous avons maintenu des taux élevés de règlement avant ou pendant les médiations ou les audiences
- Nos taux de satisfaction pour les services à la clientèle sont constamment élevés

-
- Nous avons recueilli et analysé des données et des tendances de services pour éclairer la planification
 - Notre rendement opérationnel est resté soutenu dans les limites des ressources disponibles
 - 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

-
- Le programme de médiation a permis d'augmenter les niveaux de service et les règlements au cours de ses cinq années d'existence
 - Nous n'avons pu maintenir les niveaux de services en raison de la suppression du financement; malgré cela, les taux de règlement se sont maintenus en 2019-2020

-
- En 2018, un PE a été signé entre le CAJDP et la CODP
 - Le CAJDP a soutenu la Politique sur l'élimination du profilage racial en contexte du maintien de l'ordre de la CODP
 - Aucune nouvelle nomination croisée n'a été annoncée depuis novembre 2019.

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET PERSONNEL

Notre conseil d'administration

La lieutenante-gouverneure en conseil a nommé les membres du conseil d'administration du CAJDP pour les mandats suivants.

Personne nommée	Rémunération totale 19 - 20	Indemnité quotidienne Taux de rémunération
Ena Chadha, présidente Du 21 février 2018 au 20 février 2021	14 376,40 \$	566 \$
Patrick Nadjiwan Du 17 septembre 2009 au 11 décembre 2020	1 875,00 \$	375 \$
Nancy Gignac Du 17 septembre 2009 au 24 novembre 2019	1 125,00 \$	375 \$
Mary Gusella Du 17 septembre 2009 au 24 novembre 2019	1 125,00 \$	375 \$
Karen Drake Du 17 août 2017 au 16 août 2020	1 875,00 \$	375 \$
Tamar Witelson Du 8 février 2018 au 19 février 2022	1 875,00 \$	375 \$
Gilles LeVasseur Du 21 février 2018 au 20 février 2020	2 812,50 \$	375 \$
Kowthar Omar Du 21 février 2018 au 20 février 2020	2 062,50 \$	375 \$
Mary Joe Freire Du 21 février 2020 au 19 février 2021	187,50 \$	375 \$
Total	27 313,90 \$	n'est pas applicable

Notre personnel

Les membres du personnel du CAJDP apportent à notre équipe une expérience professionnelle diversifiée et de vastes connaissances. Nos avocats et parajuristes sont d'ardents défenseurs des droits de la personne. Ils ont notamment travaillé dans des cliniques juridiques communautaires, des cabinets spécialisés dans le droit du travail, à Aide juridique Ontario, à la Commission ontarienne des droits de la personne, au ministère du Procureur général et dans bien d'autres organisations communautaires.

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

www.hrlsc.on.ca

Sur Twitter : @CAJDP_ON

Facebook : @CAJDPOntario

ISSN 1923— 0389