

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

**RAPPORT**

**ANNUEL 2023-2024**

---

HRISC | Human Rights Legal Support Centre

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

Ontario 

## Rapport annuel Table des matières

|  |    |
|--|----|
| Reconnaissance du territoire .....                   | 2  |
| 1. Message de notre directrice générale.....         | 3  |
| 2. Remplir notre mandat .....                        | 8  |
| 3. Activités .....                                   | 12 |
| 4. Rendement opérationnel.....                       | 15 |
| 5. Indicateurs de rendement .....                    | 49 |
| 6. Priorités énoncées dans la lettre de mandat ..... | 51 |
| 7. Événements liés au risque .....                   | 54 |
| 8. Le conseil d'administration du CAJDP .....        | 57 |
| 9. Analyse financière .....                          | 58 |
| 10. États financiers audités.....                    | 60 |
| 11. Figures et tableaux .....                        | 75 |

## Reconnaissance du territoire

---

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (CAJDP) offre ses services dans tout l'Ontario. Il compte des avocats à Toronto, à Guelph, à Hamilton, à London, à Thunder Bay et à Windsor. C'est pour cette raison qu'il reconnaît avoir une présence sur les territoires traditionnels des Wendats, des Haudenosaunis et des Anichinabés, des Attawandarons et des Lennis-Lenapes, sur le territoire Métis et en particulier sur celui de la Première Nation Mississaugas de 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 souligne et reconnaît que ce territoire est protégé par l'accord de la ceinture de wampum dit du « bol à une seule cuillère », qui constitue une entente entre la Confédération des Haudenosaunis, les Anishinabés et d'autres nations alliées pour partager et prendre soin de la terre et des eaux de la région des Grands Lacs en paix.

# 1. Message de notre directrice générale

---

## Message de notre présidente

Au cours de l'exercice 2023-2024, le CAJDP a connu plusieurs réussites en matière de droits de la personne et s'est heurté à un obstacle important. À l'instar de bon nombre d'institutions publiques au cours des dernières années, le CAJDP a été victime d'un incident de cybersécurité qui a suspendu temporairement ses services. Pour une organisation comme la nôtre, qui se consacre à la promotion de l'intérêt public, ces problèmes numériques peuvent être extrêmement démoralisants. Pourtant, le personnel du CAJDP a persévéré afin de répondre activement aux préoccupations en matière de droits de la personne à l'échelle de l'Ontario.

Qu'il s'agisse de continuer d'aider chaque jour les appelants, de l'étape de l'admission aux règlements rapides, ou des règlements et victoires obtenus dans les affaires devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO), le CAJDP reste déterminé à s'acquitter de son mandat de soutenir les personnes qui cherchent à faire valoir leurs droits en Ontario. Des consultations menées auprès d'organisations et d'intervenants d'un bout à l'autre de la province aux victoires remportées devant les tribunaux de l'Ontario, en 2023-2024, l'équipe du CAJDP a continué de montrer que nous sommes des leaders en matière de droits de la personne qui défendent l'équité dans de multiples sphères.

Dans le domaine des décisions rendues par le TDPO, le CAJDP a fourni une représentation juridique efficace dans des affaires qui faisaient entrer en jeu de nombreuses questions liées aux droits de la personne d'une importance publique en Ontario.

D'une année à l'autre, le handicap demeure le motif le plus souvent invoqué, ce qui indique que l'élimination des obstacles à l'accessibilité, le défaut de prendre des mesures d'adaptation et les attitudes négatives envers les personnes en situation de handicap sont des problèmes chroniques dans la province. Dans l'affaire *Robinson-Cooke v. Ontario (Community and Social Services)*, 2023 HRTO 1133, la cliente du CAJDP avait présenté une demande de prestation provinciale pour chien d'aveugle afin de couvrir les coûts liés à son chien d'assistance dressé. Le TDPO a conclu que la cliente du CAJDP avait été victime de discrimination en se voyant refuser le financement parce que son chien n'avait pas été dressé par un établissement accrédité en raison des besoins particuliers de la cliente liés à son handicap.

Le harcèlement sexuel en milieu de travail est l'une des infiltrations de la violence fondée sur le sexe contre laquelle des personnes de partout en Ontario sont déterminées à lutter pour l'éliminer. Dans l'affaire *Kreps v. AHMIC Maintenance & Storage Ltd.*, 2024 HRTO 214, la cliente du CAJDP, une jeune employée d'été, avait fait l'objet de commentaires sexuels, d'avances et de contacts physiques non voulus de la part du propriétaire de l'entreprise. « Le fait que l'incident le plus odieux se soit produit alors que la requérante était seule avec l'intimé dans une région isolée constitue un facteur aggravant majeur. » [traduction]

Malheureusement, la xénophobie croissante qui s'infiltré dans la société canadienne se traduit aussi par l'hostilité grandissante que l'on constate envers les nouveaux arrivants, les étudiants étrangers et les travailleurs étrangers temporaires. Dans l'affaire *A.A. v. Vilma Canizalez*, 2023 HRTO 1353, le client du CAJDP, le père et tuteur à l'instance d'un enfant, s'était fait dire « retournez dans votre pays » [traduction] par l'enseignant de l'enfant. Le TDPO a considéré le fait que l'enfant avait dû être transféré dans une nouvelle école et que le client avait été contraint d'interagir avec la police à cause de l'incident de discrimination comme des facteurs traumatisants.

En plus de ces décisions importantes du TDPO, le CAJDP a fourni une représentation juridique pour des affaires entendues devant les tribunaux de l'Ontario qui avaient des conséquences provinciales et nationales dans le domaine des droits de la personne et au-delà. Le CAJDP a poursuivi son travail afin d'affirmer avec succès la compétence du *Code des droits de la personne* pour les employés syndiqués dans l'affaire *London District Catholic School Board v. Weiglsh*, 2024 CanLII 20606 (ON SCDC).

Le CAJDP a remporté une victoire-phare devant la Cour d'appel de l'Ontario dans l'affaire *Haseeb v. Imperial Oil Limited*, 2023 ONCA 364, ce qui a transformé de façon positive le paysage des conditions relatives à la citoyenneté en tant qu'exigences préalables à l'emploi pour les étudiants étrangers. La Cour d'appel a confirmé la décision originale rendue par le TDPO selon laquelle les possibilités d'emploi qui exigent d'avoir la citoyenneté canadienne en imposant la résidence permanente comme exigence sont discriminatoires. Ce client du CAJDP, décrivant son expérience, a exprimé sa gratitude pour les services du CAJDP, en mentionnant que « cette affaire représente une lumière d'espoir pour bon nombre d'étudiants étrangers dans notre beau pays et illumine un système qui repose sur l'équité et l'égalité, ainsi que sur l'inclusivité et le soutien » [traduction].

Les services de représentation juridique du CAJDP ont été soutenus par nos efforts de mobilisation communautaire grâce au travail exceptionnel d'autres membres du personnel du CAJDP, y compris le Comité de sensibilisation des services aux Autochtones (CSSA) et le projet Échange de ressources pour le Harcèlement et l'Aggression Sexuelle (ÉRHAS). Le travail mené par le projet ÉRHAS au cours de l'exercice 2023-2024 représentait l'ultime chapitre de ses quatre années de financement fourni par le ministère de la Justice du Canada. Le CAJDP demeure déterminé à s'acquitter de son travail pour faire progresser les mesures de protection contre le harcèlement sexuel.

Mais surtout, le CAJDP a amorcé un processus de planification stratégique depuis longtemps nécessaire, comprenant notamment de vastes consultations auprès d'intervenants externes et des membres du personnel. À la suite de ce processus, il nous tarde de mettre en œuvre une orientation renouvelée pour le CAJDP et de nous engager à accroître la sensibilisation, la mobilisation et l'accès à nos services pour les communautés les plus marginalisées de l'Ontario. Nous sommes aussi déterminés à adopter des approches axées sur les données et fondées sur les données probantes qui sont ancrées dans l'expérience vécue des personnes tout en renforçant notre capacité organisationnelle et en investissant dans nos employés.

Au moment où nous nous tournons vers cet avenir prévu par notre nouveau Plan stratégique, nous remercions nos membres du Conseil et du personnel de nous avoir amenés à ce point. Je tiens à féliciter Patrick Nadjwan, qui, après 14 ans, a terminé son ultime mandat en tant que membre du Conseil, ainsi que Sharmaine Hall, notre directrice générale de longue date, de leur participation. Nous les remercions de leurs années de service, particulièrement quand il a fallu relever les défis posés par la pandémie de COVID-19. En janvier 2023, nous avons accueilli le Dr Remi Wagner en tant que directeur général par intérim. Nous sommes ravis de pouvoir compter sur son enthousiasme, son expertise et son engagement à l'égard du CAJDP et du système de droits de la personne de l'Ontario au moment où nous entrons dans une nouvelle ère à la suite de notre planification stratégique.

Dans une année remplie de défis, de changements et aussi de nombreuses histoires de réussite pour le CAJDP, nous pouvons une fois de plus témoigner du dévouement de nos employés et de notre Conseil à l'égard de la cause des droits de la personne en Ontario. Nous les remercions de

leur travail. Sans leurs efforts, nous n'aurions pas pu lutter contre l'adversité comme nous l'avons fait cette année.

Avec cette équipe incroyable du CAJDP, la sagesse du directeur général par intérim Wagner et l'appui de ses intervenants, ainsi que l'intendance du Conseil, le CAJDP est bien placé pour relever les défis qui se dressent devant lui. Je suis fière de notre bilan en matière de prestation de services et de représentation pour nos clients par l'intermédiaire du processus de dépôt de requête du TDPO et au-delà. Nous sommes donc ravis de présenter notre Rapport annuel 2023-2024.

Cordialement,

*Eva Chadha*

## Message de notre directrice générale

En tant que personne qui a passé la majeure partie de son temps à travailler et à collaborer avec le système des droits de la personne de l'Ontario, je suis ravi de l'occasion qui m'est offerte de travailler avec les clients, les partenaires, les membres du personnel et le Conseil du CAJDP. Il s'agit d'une occasion merveilleuse d'être un autre champion pour le Centre : de soutenir son travail crucial et de l'aider à planifier son avenir à court et à long terme dans le cadre de notre processus de planification stratégique. Il me tarde aussi de continuer de soutenir le personnel et les activités du CAJDP, ainsi que d'étendre sa collaboration avec d'autres organisations dont le mandat et le travail recourent ceux du Centre.

À mon arrivée au CAJDP, en janvier 2024, j'ai commencé à assumer un rôle qui avait déjà été occupé avec distinction par mes prédécesseurs, Sharmaine Hall et Kathy Laird avant elle. Je leur suis très reconnaissant du travail fondamental qu'elles ont accompli jusqu'à mon embauche, y compris la gestion, par Sharmaine, des répercussions de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023 et la façon dont elle a surmonté avec adresse les nombreux et divers défis posés par la pandémie de COVID-19. Dans le contexte du présent rapport annuel, nous avons dû composer avec la perte de certaines de nos données liées au service pour cet exercice. Cette situation a rendu difficile l'analyse du rendement de cette année, mais elle nous a aussi donné une occasion unique de réfléchir plus avant sur nos données sur le rendement à long terme (par exemple, se reporter à la sous-section 4.8 pour consulter une analyse décennale de notre prestation de service).

Au cours de l'exercice 2023-2024, même si cet incident de cybersécurité a perturbé nos services pendant plus d'un mois et demi, le CAJDP a servi plus de 20 000 personnes qui cherchaient à obtenir de l'aide au sujet de leurs expériences de discrimination et de harcèlement. Cette augmentation de la demande en service de l'année précédente était conjuguée au processus chronophage et à forte intensité de main-d'œuvre de récupération de notre réseau informatique et de nos dossiers documentaires, ce qui témoigne non seulement de la demande continue et croissante à l'égard des services du CAJDP, mais aussi de l'incroyable dévouement de notre personnel dans le service du public, y compris dans des circonstances difficiles.

En fait, la récupération de nos systèmes informatiques, en plus de l'avis envoyé à nos clients et du respect de nos obligations existantes en matière de service à leur égard, sont devenus certains de nos projets les plus formidables pour le CAJDP en 2023-2024. Il s'agissait de tâches colossales, que le personnel a exécutées avec urgence et diligence. Nous félicitons les membres du personnel du travail qu'ils ont accompli pour intervenir face à l'incident, y compris les efforts qu'ils ont déployés pour rétablir les services, garder les dossiers des clients actifs et garantir que le public reste toujours au fait de ces efforts.

Notre capacité de surmonter les défis survenus au cours des dernières années, qu'il s'agisse de la pandémie, de l'incident de cybersécurité survenu cette année ou des rigueurs annuelles imposées par le soutien des clients devant le TDPO, démontre à quel point il est important de garantir que nos ressources humaines et matérielles sont réceptives aux besoins du public. À l'avenir, il sera crucial pour le CAJDP de faire croître ses ressources, ses partenaires et sa vision stratégique afin de veiller à demeurer pertinent et réceptif à un contexte changeant et à des besoins des clients en évolution, ainsi que de déployer le même niveau d'effort que celui de son personnel et de son Conseil devant l'adversité.

Afin de reconnaître les contributions et le rôle cruciaux de son personnel juridique, le CAJDP a conclu une entente de reconnaissance volontaire au cours du dernier trimestre du dernier exercice avec les avocats du Centre, qui seront maintenant représentés par une nouvelle unité de négociation du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (OPSEU/SEFPO) au Centre. Nous espérons mutuellement que de telles mesures aideront à faire en sorte que le CAJDP demeure un employeur de choix pour les défenseurs des droits de la personne dans la province.

Le CAJDP a également amorcé un travail crucial et essentiel sur un nouveau plan stratégique pluriannuel au cours de la deuxième moitié de l'exercice 2023-2024. Il a été encourageant de constater une telle mobilisation de nos partenaires, clients et intervenants, ainsi que d'obtenir les commentaires cruciaux du Conseil et du personnel pendant les discussions sur une vision collective de l'avenir du CAJDP. La rédaction d'un plan stratégique définitif est l'une des tâches du prochain exercice, mais les progrès réalisés à ce jour sur ce plan avec l'aide de nos experts-conseils fournissent déjà de l'information cruciale et de nouvelles orientations pour nos activités et notre organisation auxquelles le Centre est prêt à donner suite.

En somme, il me tarde d'avoir l'occasion de travailler étroitement avec nos partenaires et intervenants communautaires, le Conseil et le personnel, ainsi que nos bailleurs de fonds existants et potentiels à l'élaboration d'une stratégie et d'une vision renouvelées et transformatrices pour le Centre qui optimisent la prestation de nos services aux personnes et communautés qui cherchent à faire valoir leurs droits d'un bout à l'autre de l'Ontario.

Cordialement,

*Remi Warner*



## 2. Remplir notre mandat

---

*« [...] [c]haque échange avec le CAJDP a ravivé mon espoir et m'a rappelé les champions silencieux à mes côtés, qui ont veillé à ce que je demeure sur la bonne voie » [traduction]. – Client du CAJDP*

### 2.1 Notre nouveau plan stratégique

En août 2023, le Conseil du CAJDP a recouru aux services de la société d'experts-conseils Vision and Results afin d'amorcer et de lancer un processus de planification stratégique pour déterminer les domaines prioritaires futurs du Centre – ceux où un travail proactif et soutenu peut avoir un impact. Ce projet est en gestation depuis des années, étant donné que notre plan antérieur remonte à 2013. Au cours de l'exercice 2023-2024, malgré l'incident de cybersécurité, nous sommes parvenus à maintenir le temps, les locaux et les ressources nécessaires pour mener à bien ce processus crucial.

Par l'entremise de groupes de discussion, d'entretiens et d'enquêtes, nous sommes parvenus à mobiliser plus de 130 personnes, parmi lesquelles des membres du personnel, des clients, des prestataires de services en matière de droits de la personne, des organismes communautaires, des partenaires et des bailleurs de fonds. Nous avons entendu parler de discrimination croissante ainsi que de préoccupations concernant la dégradation de notre système et de nos mécanismes de protection des droits de la personne. On nous a également dit que le CAJDP, en tant qu'organisme fiable et crédible, est particulièrement bien placé pour bâtir une société plus équitable.

À la fin de l'exercice 2023-2024, nous avons terminé nos recherches et nos consultations et nous en sommes aux dernières étapes de la rédaction du nouveau Plan stratégique du CAJDP. Dans le cadre de ces consultations, les intervenants et le public se sont montrés très enthousiastes et impatients quant aux possibilités de s'allier et de collaborer à la promotion de la présence publique et de l'empreinte de service du CAJDP. Les intervenants ont insisté sur la nécessité pour le CAJDP, en tant que centre d'excellence provincial en matière de droits de la personne, de faire progresser ses services et soutiens de règlement rapide, la promotion de l'intérêt public et la recherche dans ce domaine, ainsi que la mobilisation ciblée, l'éducation, la présence dans les médias et les communications afin d'offrir aux personnes de partout en Ontario, particulièrement à celles qui sont les plus marginalisées et vulnérables, un meilleur accès aux options de soutiens et services en matière de droits de la personne. Afin d'aider à rester réceptif aux demandes croissantes et changeantes du public pour des services de soutien nouveaux et différents en matière de droits de la personne, il a été aussi largement mentionné et reconnu que le CAJDP devra aussi explorer des façons et des partenariats créatifs afin de diversifier sa base de financement pour renforcer sa capacité en ressources. Il devra aussi faire progresser des approches ciblées, axées sur les données, fondées sur des données probantes et éclairées par les priorités à l'égard de la prestation de services afin de reposer sur des assises plus intentionnelles et durables, y compris en tant qu'employeur de choix dans le domaine des droits de la personne.

Ce processus de consultation collaboratif auquel les intervenants, les clients, le Conseil et le personnel du CAJDP participent éclairera la stratégie du Centre en matière de prestation de services, d'opérations, d'infrastructure et de ressources humaines pour les cinq prochaines années, et définira sa mission, sa vision et ses valeurs en évolution. À mesure que nous définissons

nos priorités stratégiques dans notre plan à la lumière de ces consultations, nous ne pouvons qu'avoir de la gratitude lorsque nous songeons au temps et aux réflexions consacrés par les parties prenantes que nous avons mobilisées dans toute la province et au-delà pour prendre part à notre processus de consultation.

Nous remercions particulièrement la mobilisation des organisations suivantes dans le cadre de ce processus :

- 2 Spirited People of the First Nations
- Clinique commémorative Barbra Schlife
- BC Human Rights Clinic
- Canadian Centre for Housing Rights
- Commission canadienne des droits de la personne
- Chiefs of Ontario
- Chinese and Southeast Asian Legal Clinic
- Community Justice Collective
- Éducation juridique communautaire Ontario
- Don Valley Community Legal Services
- Elizabeth Fry Society of Northwestern Ontario
- HIV AIDS Legal Clinic of Ontario
- Tribunal des droits de la personne de l'Ontario
- Clinique juridique communautaire pour les victimes d'accidents industriels
- Société John Howard de Hamilton, Burlington et sa région
- Justice for Migrant Workers
- Kinna-aweya Legal Clinic
- Aide juridique Ontario
- Nation métisse de l'Ontario
- Ministère du Procureur général
- Commission ontarienne des droits de la personne
- Osgoode Hall Law School
- Parkdale Community Legal Clinic
- EPBC Étudiant(e) pro bono du Canada
- The 519
- Faculté de droit de l'Université de Toronto
- Faculté de droit de l'Université de Windsor
- Workers Action Centre

Nous remercions aussi les nombreux informateurs clés que nous avons rencontrés en privé avec notre nouveau directeur général par intérim pour soutenir son processus d'intégration et faire part de leurs commentaires sur le passé et sur les avenir possibles du Centre.

Afin de nous aider à évaluer plus clairement les orientations stratégiques futures du CAJDP, éclairés par ces commentaires des intervenants et par cette réflexion sur notre trajectoire passée et actuelle en matière de service, nous avons ajouté une nouvelle section au présent rapport annuel qui présente une analyse décennale des services du CAJDP (se reporter à la sous-section 4.8 du présent rapport). Cette analyse est la première étape d'un processus d'échange transparent de renseignements avec nos intervenants et de présentation d'une évaluation de nos services au moment où nous adoptons notre nouveau plan stratégique.

## 2.2 Résumé du mandat et des services

### Discrimination fondée sur le Code

Aux termes du *Code des droits de la personne* (ou le *Code*) de l'Ontario, l'une des principales exigences à respecter pour établir un cas de discrimination est de déterminer si une organisation

ou un individu traite une personne de façon injuste en raison d'une caractéristique personnelle (ou un motif illicite). Les 17 motifs illicites sont les suivants :

- L'âge
- L'ascendance
- La citoyenneté
- La couleur
- La croyance (y compris la religion)
- Un handicap
- L'origine ethnique
- L'état familial
- L'expression de genre
- L'identité de genre
- L'état matrimonial
- Le lieu d'origine
- La race
- L'état d'assisté social (logement uniquement)
- L'état de personne graciée (en matière d'emploi)
- Le sexe (y compris le harcèlement sexuel, la sollicitation sexuelle et la grossesse)
- L'orientation sexuelle

La discrimination peut se produire si une politique, une pratique ou un programme touche injustement une personne ou un groupe selon l'un des motifs de discrimination illicites énumérés ci-dessus. Il peut aussi y avoir discrimination lorsqu'aucune mesure d'adaptation n'est prise pour répondre aux besoins particuliers d'une personne selon l'un des motifs de discrimination illicites énumérés ci-dessus.

Certains actes discriminatoires liés au *Code* peuvent être volontaires et cibler directement une personne ou un groupe. La discrimination peut aussi être involontaire : lorsqu'une personne est indirectement ou accidentellement prise à partie ou exclue en raison de son identité ou lorsqu'un individu ou une organisation ignore ou ne comprend pas son obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'égard d'une personne.

Une deuxième exigence clé pour établir si un cas de discrimination est lié au *Code* est de confirmer qu'elle a été commise dans l'un des cinq domaines sociaux indiqués dans le *Code*, soit :

- Le logement (y compris l'achat, la vente, la location ou l'éviction d'un appartement, d'une maison, d'un condominium ou d'une chambre d'hôtel);
- L'emploi (y compris pendant le processus d'embauche, en cours d'emploi et après le licenciement);
- Les services, les biens et les installations (tels que les écoles, le transport en commun, les services de police, les hôpitaux, les magasins, les installations de loisir et les restaurants);
- Les contrats
- Les associations professionnelles (telles que les syndicats ou les associations professionnelles).

### Le mandat du CAJDP

Le CAJDP est une entité indépendante financée par le ministère du Procureur général (MPG) de l'Ontario pour fournir des conseils en matière de droits de la personne et des services de soutien juridique dans toute la province.

### **Mandat législatif**

Par l'intermédiaire du *Code des droits de la personne* (partie IV.1), le CAJDP a été constitué, reçoit un financement et a la consigne de fournir des services partout en Ontario aux termes de son mandat législatif :

*Le CAJDP prodigue, gratuitement et en toute confidentialité, des conseils, de l'assistance et des services de représentation juridiques aux personnes dont les droits en vertu du Code pourraient avoir été enfreints.*

## **Vision**

Dans le cadre de son protocole d'entente avec le ministère du Procureur général (MPG), le CAJDP adopte les principes énoncés dans le préambule du *Code*. Ces principes sont reflétés dans notre énoncé de vision :

*Le CAJDP s'efforce d'être un chef de file dans la promotion de l'égalité, la protection des droits de la personne et le soutien du droit de chaque personne de vivre et de travailler dans la dignité et le respect.*

## **Mission**

Le protocole d'entente entre le MPG et le CAJDP présente aussi plusieurs valeurs fondamentales à sa prestation de services. Ces valeurs fondamentales se trouvent dans notre énoncé de mission :

*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 juridiques accessibles et de qualité aux victimes de discrimination, en vertu du Code.*

## **Services**

Le CAJDP fournit gratuitement des conseils juridiques et des services de soutien aux personnes de partout en Ontario qui pourraient avoir été victimes de discrimination. Le CAJDP fournit d'abord des services par téléphone (d'autres mesures d'adaptation sont offertes) sous la forme d'un soutien juridique et de renseignements sommaires. Si un appelant a besoin de soutien ou d'assistance supplémentaire, le CAJDP peut fournir des conseils et services approfondis, y compris, sans s'y limiter, une représentation juridique pour les médiations ou les audiences devant le TDPO, ou encore les deux, ainsi qu'un soutien pour la conclusion de règlements rapides.

## **Types de services :**

Les principales exigences relatives à la prestation de services pour le CAJDP sont exposées à l'article 45.13 du *Code*. Le CAJDP doit fournir des conseils et de l'aide aux personnes victimes de discrimination fondée sur le *Code* et des services aux personnes qui souhaitent déposer ou ont déposé une requête auprès du TDPO.

Le CAJDP fournit cinq types de services en vertu du *Code* :

- Des conseils et de l'aide pour régler des différends portant sur la discrimination, le harcèlement ou les mesures de représailles et pour rédiger des demandes, des requêtes et des présentations au TDPO;
- la négociation de règlements;
- la fourniture d'une représentation juridique pour les médiations et audiences du TDPO;
- l'exécution des ordonnances du TDPO;
- la représentation à des examens judiciaires et à des appels;
- D'autres services d'information.

Le CAJDP aide également les personnes qui ont des préoccupations en matière de droits de la personne en :

- offrant une voie d'accès au système juridique des droits de la personne de l'Ontario grâce à des ressources en ligne conviviales, actualisées et accessibles sur le site Web du CAJDP ainsi que ses plateformes de médias sociaux (pour en savoir plus sur le trafic sur le site Web, se reporter à la sous-section 4.7, Statistiques);
- menant des activités de sensibilisation auprès d'organismes communautaires et de services pour accroître la compréhension de la discrimination et du harcèlement interdits, des droits et des responsabilités énoncés dans le Code et des options juridiques en matière de recours des Ontariennes et des Ontariens par l'intermédiaire de la procédure de requête du TDPO (pour en savoir plus sur la sensibilisation, l'éducation du public et la mobilisation des intervenants du CAJDP, se reporter à la section 3, Activités).

## 3. Activités

---

*« Les services étaient exceptionnels et très satisfaisants. » [traduction] – Client du CAJDP*

Grâce à des possibilités d'allocation et de sensibilisation, ainsi qu'à la création de liens avec des partenaires communautaires, les représentants du CAJDP trouvent des façons de donner de l'information sur le travail et les réalisations du Centre d'un bout à l'autre de l'Ontario.

### Consultations sur la planification stratégique :

Dans le cadre de l'élaboration de son plan stratégique, au cours de l'exercice 2023-2024, le CAJDP a consulté ses clients, les membres de son Conseil, son personnel, son fondateur, ses organisations consœurs des trois piliers et d'autres intervenants pertinents qui travaillent en Ontario ainsi que dans le secteur des droits de la personne à l'échelle du Canada. Pour en savoir plus sur ce processus, se reporter à la section 2.1.

### 3.1 Conférences

En plus des conseils juridiques et des services de soutien offerts à l'échelle de la province, des représentants du CAJDP mobilisent des membres du public, des intervenants communautaires et leurs pairs de la communauté juridique. Voici des exemples de nos activités de mobilisation et de nos partenaires de la dernière année :

- Participation à la table ronde de la Commission ontarienne des droits de la personne sur le racisme envers les Noirs dans le cadre du douzième sommet sur les droits de la personne du Barreau de l'Ontario
- Native Child and Family Services of Toronto
- Little Native Hockey League
- Festival multiculturel de Kitchener-Waterloo
- Festival de rue de l'Université métropolitaine de Toronto
- Services juridiques communautaires de Mississauga
- Services aux immigrants COSTI
- Mise à jour annuelle sur les droits de la personne de l'Association du Barreau de l'Ontario
- Événement Own Your Career du Osgoode Hall Law School Women's Network

- Certificat Osgood pour les éducateurs en droit de la personne
- South Asian Bar Association of Toronto

## 3.2 Partenariats et programmes

### Commission ontarienne des droits de la personne – Groupe consultatif communautaire

Le CAJDP demeure un membre important du Groupe consultatif communautaire (GCC) de la CODP. Le GCC représente diverses parties prenantes, notamment des fournisseurs de services communautaires, des représentants des communautés des Premières Nations, des Métis et des Inuits, des personnes ayant vécu des expériences liées à la discrimination interdite en vertu du *Code*, des organisations de justice sociale en Ontario et la Commission canadienne des droits de la personne. De plus, il fournit des conseils sur les priorités stratégiques de la CODP.

Cette année, dans son rôle en tant que membre du GCC, le CAJDP a donné de l'information sur ses services afin de soutenir les initiatives de la CODP axées sur la lutte contre la haine, la promotion du bien-être en matière de logement et la santé mentale. Le directeur général du CAJDP a aussi participé à une table ronde sur le racisme envers les Noirs dans le domaine de l'éducation.

### Comité de sensibilisation des services aux Autochtones :

Le Comité de sensibilisation des services aux Autochtones (CSSA) fournit des services appropriés sur le plan culturel afin que les Autochtones utilisent davantage le système des droits de la personne. Le travail du CSSA vise à tenir compte de l'histoire unique et du désavantage des membres des Premières Nations, des Inuits et des Métis de l'Ontario, et de leur sous-utilisation historique du système des droits de la personne.

### **Ombudsman des patients**

Au cours de l'exercice 2023-2024, le personnel du CSSA a travaillé à l'établissement d'une nouvelle relation avec l'ombudsman des patients qui mènera à des renvois chaleureux aux CAJDP, à une éducation juridique du public par le personnel du Centre et à des possibilités de partenariats futurs à l'avenir.

### **Projet Prison du Disability Justice Network of Ontario (DJNO)**

Le DJNO plaide en faveur d'une meilleure justice et d'une plus grande inclusion en Ontario. Le projet Prison du DJNO vise à soutenir l'autoreprésentation des individus racisés en situation de handicap qui sont incarcérés dans des établissements correctionnels. Le personnel du CSSA a mis sur pied un processus de renvoi chaleureux avec le DJNO et le Centre a déjà reçu certains renvois en conséquence. Le projet Prison a aussi été étendu à trois autres régions, ce qui pourrait donner lieu à davantage de renvois au cours du prochain exercice.

### **Tribunaux décisionnels Ontario – Services aux Autochtones**

Le CSSA a inclus le responsable des Services aux Autochtones des Tribunaux décisionnels de l'Ontario à deux de ses réunions. Ces réunions permettent au CSSA de présenter des mises à jour sur son travail et de discuter des avancées dans les Services aux Autochtones des Tribunaux décisionnels de l'Ontario.

### **Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres (OFIFC) – Coordonnateurs de justice autochtone**

Le CSSA continue de bâtir et de faire grandir sa relation avec l'OFIFC. Le fait de travailler avec l'OFIFC a donné au CSSA des possibilités de faire de la sensibilisation, y compris, au cours de l'exercice 2023-2024, au tournoi Little NHL et au pow-wow bispirituel.

### **Chiefs of Ontario**

Un représentant de la direction du CSSA et le directeur général du CAJDP ont rencontré le directeur des politiques et des communications de Chiefs of Ontario. Le CSSA a donné un aperçu des Services aux Autochtones et des pratiques d'auto-identification au CAJDP et a parlé d'une éventuelle collaboration propre à un projet visant à renforcer la prestation de services par le CAJDP aux membres des Premières Nations.

### **Programme des droits de la personne des peuples autochtones (PDPPA) – Étudiant(e) pro bono du Canada**

Pendant que le PDPPA s'emploie à la relance de son travail après une courte pause, le CSSA a repris son rôle au Comité consultatif. Le PDPPA agit maintenant comme un barreau privé qui supervise le travail de ses étudiants.

### Programme intensif de lutte contre la discrimination

Le Programme intensif de lutte contre la discrimination (ADIP) a entamé sa onzième année d'exploitation. Il a poursuivi son programme de mentorat très fructueux, offrant aux étudiants de l'Osgoode Hall Law School une expérience pratique en matière de droit administratif et de lutte contre la discrimination auprès du CAJDP. Comme les années précédentes, 12 étudiants ont travaillé au CAJDP pendant les semestres d'automne, d'hiver et d'été, fournissant du soutien sur les lignes téléphoniques d'accueil du Centre et travaillant auprès d'avocats mentors.

### Stages étudiants de l'Université de Windsor

Le programme de bourses en justice sociale de la Faculté de droit de l'Université Windsor aide les étudiants qui souhaitent être exposés à la défense de la justice sociale et il vise à renforcer la capacité des avocats futurs en justice sociale à travailler à la protection des droits de la personne et à la poursuite des objectifs de justice sociale. Au cours de l'exercice 2023-2024, le CAJDP a accueilli un stage d'étudiant de ce programme. L'étudiant a soutenu les services d'arrivage et de sensibilisation du CAJDP.

### Clinique commémorative Barbra Schlifer

La Clinique commémorative Barbra Schlifer, qui fournit des services juridiques qui tiennent compte des traumatismes, des services de counseling et une interprétation en plusieurs langues, favorise les changements dans le système afin d'aider les femmes et les clients de diverses identités de genre qui ont été victimes de violence.

Le CAJDP et la Clinique ont continué d'effectuer des renvois mutuels en 2023-2024. Le CAJDP a aiguillé les clients vers la clinique pour des services, y compris des conseils juridiques en droit de la famille et en immigration, du soutien dans le cadre du processus du tribunal de la famille et des services de counseling. La Clinique a aiguillé des clients ayant des plaintes en matière de droits de la personne, particulièrement celles liées à la discrimination fondée sur le sexe et le genre vers le CAJDP. Ces recommandations mutuelles ont permis de réduire le temps d'accueil des clients et d'accroître l'efficacité de l'accès aux mesures de redressement pour le personnel et les clients. Le CAJDP a reçu 8 recommandations chaleureuses de la part de la Clinique au cours de l'exercice financier 2023-2024.

## ÉRHAS

Depuis les quatre dernières années, le projet ÉRHAS fonctionnait en tant qu'équipe spécialisée connue sous le nom d'Échange de ressources pour le Harcèlement et l'Aggression Sexuelle (ÉRHAS). Il s'agissait d'un service gratuit qui, en plus de fournir des conseils juridiques et de l'aide, menait des activités de sensibilisation et d'éducation auprès de jeunes travailleurs et d'étudiants, en leur offrant le choix de la langue, en leur présentant des options juridiques et, au besoin, en les aiguillant vers une représentation juridique gratuite pour lutter contre le harcèlement, la discrimination et la violence fondés sur le sexe et le genre dont ils ont été victimes au travail.

Les initiatives d'éducation et de sensibilisation du projet ÉRHAS ont permis de faire ce qui suit :

- Joindre plus de 7 370 participants;
- Participer à 238 séances d'éducation juridique;
- Donner des conseils juridiques à plus de 1600 clients.

Les séances d'éducation juridique du public d'ÉRHAS ont créé une filière de suivis supplémentaires et donné de l'information sur l'aide juridique offerte par le CAJDP par l'intermédiaire du projet ÉRHAS. Le projet ÉRHAS a offert ses services juridiques dans plus de 141 langues et certains de ces services soutenaient spécifiquement les membres de communautés autochtones. Il a aussi donné accès à des services de soutien et à des aiguillages afin de permettre aux survivants de s'y retrouver plus efficacement dans le système des droits de la personne de l'Ontario et dans le reste du système juridique de la province. Surtout, le projet ÉRHAS a fourni une aide qui tient compte des traumatismes et qui est adaptée à la culture des personnes qui ont été victimes d'agression et de harcèlement sexuels.

Au moment où le financement fédéral du projet ÉRHAS a pris fin, après le 31 mars 2024, il avait conclu des accords de travail afin de donner des séances d'information juridique à des organisations aussi importantes que le Toronto District School Board. Pendant l'exécution initiale du programme, l'équipe de sensibilisation d'ÉRHAS a consulté des syndicats ainsi que plusieurs autres organisations syndicales, corporatives et de défense des intérêts des travailleurs, des communautés de personnes 2ELGBTQIA+, francophones et autochtones, des organismes d'établissement et des communautés de nouveaux arrivants, ainsi que des centres d'aide aux victimes de violence fondée sur le sexe et le genre.

Afin d'en savoir plus sur le plan de contingence du CAJDP pour la fermeture d'ÉRHAS, veuillez vous reporter à la section « Projets organisationnels ».

## 4. Rendement opérationnel

---

*« Merci de m'avoir représenté. Vous êtes un avocat incroyable. Vous m'avez donné plus de matière que je n'aurai pu l'imaginer. [...] Encore une fois, merci de votre aide; je vous en serai à jamais reconnaissant. » [traduction] – Client du CAJDP*



## 4.1 Contrôles judiciaires

La Cour d'appel est d'accord avec le TDPO en ce qui concerne la discrimination fondée sur la citoyenneté dans l'affaire *Haseeb* :

Le CAJDP a interjeté appel avec succès devant la Cour d'appel de l'Ontario à la suite du contrôle judiciaire de la décision rendue par la Cour divisionnaire de l'Ontario dans *Imperial Oil Limited v. Haseeb* 2021 ONSC 3868. La Cour divisionnaire avait annulé les décisions originales du TDPO (décision provisoire : *Haseeb v. Imperial Oil Limited*, [2018 HRTO 957](#); décision sur le recours dans *Haseeb v. Imperial Oil Limited*, [2019 HRTO 271](#); et révision de la décision : *Haseeb v. Imperial Oil Limited*, [2019 HRTO 1174](#))

Dans une décision unanime rendue en mai 2023 dans *Imperial Oil Limited v. Haseeb*, [2023 ONCA 364](#), la Cour d'appel était d'accord avec le CAJDP et a confirmé la décision rendue par le TDPO selon laquelle la politique d'Imperial Oil était discriminatoire parce qu'elle refusait l'admissibilité à un poste aux non-citoyens seulement. La Cour était aussi d'accord avec le fait que l'une des catégories de non-citoyens (les résidents permanents) était acceptée et n'avait pas empêché que sa politique soit discriminatoire au motif de la citoyenneté. Les politiques qui sont discriminatoires en fonction d'un motif illicite ne sont pas épargnées parce qu'elles ne discriminent que certains membres d'un groupe protégé plutôt que tous les membres. La décision de la Cour d'appel signifie que les étudiants internationaux admissibles à travailler au Canada bénéficient de protections plus rigoureuses.

Un contrôle judiciaire confirme que les membres syndicaux peuvent se prévaloir de leurs droits par l'intermédiaire du TDPO :

En mars 2024, la Cour divisionnaire a confirmé la décision rendue par le TDPO dans l'affaire *London District Catholic School Board v. Weilgosh*, [2024 CanLII 20606 \(ON SCDC\)](#). Au contrôle judiciaire, on a confirmé que la conclusion du TDPO selon laquelle il conservait une compétence concurrente avec les arbitres du travail en Ontario était juste.

La Cour divisionnaire a souscrit à l'opinion du CAJDP, en confirmant la décision du TDPO selon laquelle le *Code des droits de la personne* de l'Ontario avait une intention législative claire en ce qui concerne la compétence concurrente dans les pouvoirs de report et de refus établis aux articles 45 et 45.1 du *Code*. Cette conclusion était différente de la décision rendue par la Cour suprême du Canada dans *Office régional de la santé du Nord c. Horrocks*, 2021 CSC 42, [2021 CSC 42 \(Horrocks\)](#), qui renvoyait la question de la compétence entre les tribunaux des droits de la personne et les arbitres du travail aux systèmes des cours supérieures provinciales et territoriales.

Grâce au plaidoyer juridique réussi du CAJDP, la Cour divisionnaire a conclu que le TDPO avait toujours compétence pour trancher les allégations de discrimination et de harcèlement, et ce, même si la question peut aussi être tranchée dans un arbitrage du travail en vertu d'une convention collective. Les employés syndiqués de l'Ontario ont toujours le choix de présenter une demande en vertu des droits de la personne en déposant un grief ou une requête auprès du TDPO.

## 4.2 Règlements

### Une travailleuse temporaire enceinte a demandé des mesures d'adaptation pour assurer sa sécurité et a perdu son placement d'emploi :

Emploi/grossesse

La requérante était une travailleuse temporaire placée chez un employeur (l'intimé) par l'entremise d'une agence d'emploi. Lorsqu'elle est tombée enceinte, elle a dit à l'intimé qu'elle s'inquiétait de son exposition à certains produits chimiques sur les lieux de travail qui, selon ce qu'elle comprenait, posaient un risque grave pour les femmes enceintes. L'intimé a répondu à la requérante qu'il n'avait aucune obligation de prendre des mesures d'adaptation à son égard parce qu'elle était une travailleuse temporaire. L'agence d'emploi a mis fin à son placement auprès de l'intimé peu de temps après.

L'ancien employeur de la requérante a convenu de ce qui suit :

- compensation financière pour les dommages-intérêts;
- le retour au travail de la requérante après la fin de son congé de maternité.

### Un patient d'hôpital mégenré et incapable d'indiquer son identité de genre, son nom ou ses pronoms préférés :

Services/sexe, identité de genre, expression de genre, race et couleur

Le requérant était une personne racisée qui s'identifiait comme non binaire, pansexuelle et transgenre. Le requérant se trouvait dans un hôpital local, où le personnel de l'intimé l'a mégenré à répétition. Lorsqu'il a soulevé le problème au intimé, on lui a dit que le système informatique n'avait que des marqueurs de genre binaires et ne permettait pas à un patient d'indiquer son identité de genre ou le nom et les pronoms qu'il préfère.

L'hôpital a accepté de verser des dommages-intérêts au requérant.

## 4.3 Audiences

### Un employeur doit verser 39 000 \$ en dommages-intérêts après avoir agressé sexuellement une employée :

Dans l'affaire *Kreps v. AHMIC Maintenance & Storage Ltd.*, 2024 HRTO 214, la requérante a allégué que l'intimé lui avait régulièrement fait des commentaires inappropriés et suggestifs et qu'il avait utilisé son poste au sein de son entreprise pour créer à répétition des occasions d'être seul avec elle. Son comportement a culminé pendant un voyage dans un camp de piégeage éloigné, appartenant au répondant, où il était impossible d'utiliser un téléphone cellulaire. Pendant qu'elle était au camp de piégeage, la requérante allègue que l'intimé lui a fait des avances sexuelles et l'a agressée.

Le TDPO a conclu que la requérante avait été victime de discrimination fondée sur le sexe, y compris de harcèlement sexuel sur son lieu de travail. Le TDPO a ordonné à l'intimé :

- de payer plus de 39 000 \$ en dommages-intérêts, y compris des indemnités, la perte de revenu et les frais de consultation de la requérante;

- de suivre les modules de formation de la Commission ontarienne des droits de la personne sur le harcèlement sexuel au travail : 1) *Webinaire de la CODP et la HRPA sur la prévention du harcèlement sexuel au travail* et 2) *La prévention du harcèlement sexuel au travail* .

### Commentaires xénophobes formulés par un membre du personnel scolaire au père d'un élève :

Dans *A.A. v. Vilma Canizalez*, 2023 HRTO 1353, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO) a statué sur un incident de discrimination fondée sur la race, la couleur, la croyance et l'appartenance ethnique en ce qui concerne des commentaires faits par un membre du personnel scolaire à un parent et à un élève. Le requérant était un parent, qui agissait en tant que tuteur à l'instance de son fils et qui est un nouvel immigrant au Canada en provenance du Pakistan, s'identifiant en tant que musulman à la peau brune.

Pendant un désaccord au sujet des vêtements de l'élève et de son comportement allégué pendant qu'il jouait avant le début des cours, un membre du personnel aurait dit : [traduction]

« Nous avons des règles ici. Si vous n'êtes pas d'accord avec elles, retournez dans votre pays. » À la suite de cet incident, le membre du personnel a porté plainte à la police, qui a ensuite rendu visite au requérant. Dans son enquête de suivi, l'école a conclu que le compte rendu de l'incident du parent était vérifié, mais n'a pas fait part de ses conclusions à ce dernier.

Dans sa décision, le Tribunal a accordé aux requérants des dommages-intérêts généraux de 5 000 \$ pour le parent et de 1 000 \$ pour son fils. La commissaire a enjoint l'intimée de suivre le cours d'apprentissage en ligne « Droits de la personne 101 » de la Commission ontarienne des droits de la personne.

### Le TDPO conclut que le refus de prestations pour un chien d'assistance constituait de la discrimination fondée sur l'invalidité :

Dans *Robinson-Cooke v. Ontario (Community and Social Services)*, 2023 HRTO 1133, le TDPO s'est penché sur une allégation de discrimination envers la requérante au motif illicite de l'invalidité. La requérante a fait valoir que l'intimé, le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, a fait preuve de discrimination à son égard en exigeant qu'elle obtienne un chien d'assistance avec une certification précise, qu'elle n'était pas en mesure d'obtenir en raison de ses handicaps. Par conséquent, elle n'était pas en mesure de présenter une demande de prestation pour chien d'aveugle du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.

Le TDPO a conclu que le refus de la prestation constituait une discrimination au motif de l'invalidité. Les handicaps de la requérante sont entrés en ligne de compte dans le refus de lui accorder la prestation, car il ne lui était pas possible d'obtenir un chien dressé par un établissement accrédité par l'ADI en raison de ses besoins particuliers liés à son handicap.

La requérante a obtenu :

- 20 000 \$ en dommages-intérêts;
- 5 040 \$ afin de compenser les prestations perdues.

Le TDPO a aussi ordonné une réparation d'intérêt public contre l'intimé afin de favoriser l'observation du *Code* à l'avenir.

## 4.4 Exécution

### Le TDPO ordonne de suivre une formation et de verser de nouveaux dommages-intérêts dans une exécution contre un épicier :

Quatre ans avant l'ordonnance d'exécution subséquente, le requérant avait conclu un règlement avec les intimés, une épicerie, qui avait accepté de faire ce qui suit :

- Verser un règlement financier au requérant;
- Recourir aux services d'un expert afin de donner une formation à tous les employés sur les préjugés inconscients et les droits de la personne, et d'examiner les politiques de lutte contre la discrimination et de prévention des pertes de la société intimée.

Le requérant a confirmé qu'il avait reçu le paiement, mais a affirmé que son avocat n'avait jamais obtenu la confirmation selon laquelle les modalités restantes avaient été respectées. Le requérant a demandé une ordonnance exigeant aux intimés de respecter le compte rendu de règlement.

Le TDPO a conclu que les intimés avaient enfreint le compte rendu de règlement en ne recourant pas aux services d'un expert pour donner la formation et examiner les politiques, comme il en avait été convenu dans le règlement. Le TDPO a ordonné aux intimés de respecter ces modalités et de verser un montant supplémentaire afin de dédommager le requérant pour l'atteinte, mais a refusé d'accorder une indemnisation pour les dépenses.

Il a été ordonné à l'épicerie de faire ce qui suit :

- Confirmer par écrit que la formation et l'examen de politique ont été effectués ou satisfaire à ces exigences dans un délai de six mois;
- Verser 2 000 \$ en dommages-intérêts généraux au requérant.

## 4.5 Dans les médias

L'un des aspects essentiels du travail du CAJDP est la sensibilisation du public et la prestation de renseignements sur les droits de la personne en Ontario. Les médias veulent obtenir les commentaires du CAJDP sur les décisions et procédures du TDPO ainsi que sur les services qu'il offre et les plaintes pour infraction aux droits de la personne (avec la permission de ses clients).

Voici un aperçu de la couverture médiatique du présent exercice financier :

- [Un éditorial de notre présidente, Ena Chadha, sur l'incidence de la décision de la Cour d'appel dans l'affaire \*Haseeb v. Imperial Oil Court of Appeal\* et sur la nécessité d'avoir des mesures de protection des droits de la personne pour les étudiants internationaux et d'autres résidents étrangers au Canada;](#)
- [Un article dans les médias des nouveaux Canadiens sur la discrimination en matière de logement qui porte sur les rouages du dépôt d'une requête en matière de droits de la personne et sur la façon d'obtenir l'aide du CAJDP;](#)
- [Un article paru dans \*The Pointer\* sur l'initiative de lutte contre le racisme de l'Ontario qui parle de la participation du CAJDP à un rapport récent de la CODP sur le racisme envers les Noirs;](#)
- [Un article qui parle de la victoire de la cliente du CAJDP dans l'affaire \*Robinson-Cooke v. Ontario \(Community and Social Services\)\*;](#)

- [Un article qui parle de la victoire de la cliente du CAJDP dans l'affaire \*Kreps v. AHMIC Maintenance & Storage Ltd.\*](#);
- [Un article qui parle de la décision de la Cour divisionnaire de l'Ontario de refuser le contrôle judiciaire dans l'affaire \*London District Catholic School Board v. Weilgosh.\*](#)

Pour prendre connaissance des mesures et de l'évaluation de l'exposition aux médias 2023-2024 du CAJDP, veuillez consulter notre section « Indicateurs de rendement ».

## 4.6 Projets organisationnels

### Planification stratégique

Au début de 2023, le CAJDP a amorcé un processus de planification stratégique. Ce processus a toutefois été mis en suspens après l'incident de cybersécurité survenu en octobre 2023. À la suite du rétablissement des services, en novembre de la même année, le CAJDP a repris son processus de planification stratégique. Le CAJDP a recouru aux services de la société d'experts-conseils Vision and Results afin de faciliter et de préparer son processus de planification stratégique.

Les consultations sur le plan et l'élaboration de celui-ci au cours du dernier exercice ont procuré une occasion importante pour le CAJDP d'examiner plus délibérément ses priorités actuelles et futures. Ces consultations et séances de remue-méninges ont aussi permis au CAJDP de réfléchir à son travail, à ses réalisations et à la valeur de ses services et programmes pour les Ontariennes et les Ontariens. Jusqu'à aujourd'hui, le CAJDP a tenu des discussions avec des intervenants externes, des clients, ainsi que les membres de son Conseil et de son personnel, et s'attend à présenter un nouveau plan stratégique au cours du prochain exercice.

### Renforcement de la cybersécurité

Après l'incident de cybersécurité d'octobre 2023, le CAJDP a cherché à renforcer ses systèmes de sécurité en place et à donner suite aux recommandations que le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) et des consultants en technologies de l'information (TI) spécialisés en cybersécurité lui avaient présentées. Le CAJDP a aussi travaillé avec l'unité du Centre d'excellence en cybersécurité afin de garantir sa conformité aux normes de TI (dans ce nouveau contexte de menaces pour la cybersécurité) et de déterminer une formation continue pour son personnel sur la sensibilisation accrue à la cybersécurité.

L'une des premières étapes de l'intervention du CAJDP à cet incident a été d'obtenir une aide juridique en cybersécurité afin de travailler avec les cadres du Centre au recrutement et à l'embauche de consultants en TI spécialisés en cybersécurité et d'aider à élaborer sa stratégie de communication en réponse à l'incident. Les consultants en TI spécialisés en cybersécurité ont veillé à l'élimination des facteurs de menace et ont stabilisé, rétabli et rebâti nos systèmes. Ces consultants en TI spécialisés en cybersécurité ont travaillé en étroite collaboration avec le fournisseur de services de TI actuel du CAJDP et ont mis en œuvre des mesures de sécurité renforcées pour ses systèmes de TI.

Le CAJDP poursuivra ses efforts afin de cerner et de mettre en œuvre des mesures de prévention et des pratiques exemplaires pour surveiller les activités au cours des prochains exercices. Le CAJDP a aussi retenu les services d'un consultant en sécurité des TI afin d'éclairer et de coordonner ces mesures. Ce consultant en sécurité des TI élabore aussi un plan détaillé pour la gestion des incidents de cybersécurité qui comprendra la surveillance des menaces, d'autres tests réguliers et une évaluation des systèmes de sécurité des TI du Centre. Il répondra aussi à

d'éventuels incidents de cybersécurité et à toute nouvelle menace émergente possible pour la sécurité des TI du Centre. Le CAJDP utilisera ces mesures liées aux TI afin de réduire sa surface d'attaque en ce qui concerne les exploits à distance et de veiller à ce que ses systèmes d'exploitation demeurent à jour.

Le CAJDP a aussi suivi les recommandations du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée sur la communication de l'incident de cybersécurité à ses clients et aux membres du public. Le CAJDP a élaboré un plan de communication et présenté des mises à jour régulières et en temps opportun, ainsi que des foires aux questions sur son site Web pour garantir que des renseignements à jour étaient accessibles.

Le CAJDP et le MPG ont collaboré de près pendant les processus de récupération et de réhabilitation à la suite de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023. Le CAJDP remercie le MPG du financement ponctuel qu'il a mis à sa disposition afin de l'aider à payer les dépenses et les services de consultation à la suite de l'incident de cybersécurité.

Grâce aux efforts et au travail acharné de ses cadres, de la direction et de son personnel ainsi qu'au soutien de ses principaux intervenants, le CAJDP a pu rapidement reprendre ses activités et ses services.

### Fermeture du projet ÉRHAS

Cet exercice représentait la dernière année du financement fédéral pour le projet ÉRHAS. Même s'il a continué d'offrir ses services de sensibilisation et d'arrivage tard dans l'exercice 2023-2024, le CAJDP a finalement dû prendre la décision difficile de réintégrer le travail de son projet ÉRHAS à sa prestation de services et à ses activités de sensibilisation habituelles. Il a fallu transférer les documents en ligne du projet ÉRHAS vers d'autres sections du site Web du CAJDP et rediriger les appels à la ligne d'arrivage habituelle du Centre. En outre, le CAJDP devait réduire son travail de sensibilisation et d'éducation juridique du public avec plusieurs des partenaires communautaires de longue date du projet ÉRHAS.

### Formation du personnel

Le CAJDP a fourni la formation suivante à ses employés :

- Une formation continue obligatoire par l'intermédiaire de Cybersécurité Ontario, amorcée en décembre 2023
- Une formation sur le racisme envers les Asiatiques en mai 2023
- Un festin saisonnier pour le solstice d'été et des enseignements en juin 2023 (organisés par le CSSA)
- Une formation sur l'antisémitisme en septembre 2023

Le CAJDP a continué de fournir les formations suivantes pour tous les nouveaux employés :

- La formation sur le chemin vers la sensibilisation à la culture autochtone;
- LivingWorks START : apprentissage en ligne sur la prévention du suicide;
- Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*
- *Loi sur la santé et la sécurité au travail* – Sensibilisation des travailleurs à la santé et la sécurité

## 4.7 Statistiques

Le CAJDP fournit des services juridiques à des milliers de personnes à l'échelle de l'Ontario. Afin de suivre l'incidence de ce travail, le CAJDP utilise son outil de suivi des clients et un logiciel téléphonique dans le nuage, des sondages en ligne, de l'analytique Web et des données saisies manuellement par les employés.

Les résultats pour certaines statistiques et certains indicateurs de rendement de cette année ont été touchés par l'incident de sécurité du 3 octobre 2023 (voir nos « Indicateurs de rendement » dans la section suivante du présent rapport annuel). Les données trimestrielles qui ont été perdues ont été calculées selon les moyennes tirées des données disponibles pour le T1 et le T4. Les pourcentages et totaux numériques présentés pour cet exercice reflètent la combinaison de ces chiffres disponibles et estimés projetés. En outre, les statistiques disponibles pourraient changer, à mesure que les employés travaillent à la récupération et à la confirmation de l'entrée de toutes les données disponibles pour l'exercice 2023-2024 (y compris pour les données manquantes actuellement pour le T2 et le T3 dans la mesure du possible).

### Appels téléphoniques initiaux reçus :

**23 193**

Le CAJDP fournit initialement ses services par téléphone.

Le CAJDP a reçu 23193 appels téléphoniques au total au cours de l'exercice 2023-2024 et a répondu à 88 % de ces demandes de renseignements (ou 20 425 appels téléphoniques).

Il s'agit d'une augmentation de 9 % du nombre de demandes de renseignements auxquelles le personnel de l'admission du CAJDP a répondu par rapport à l'exercice 2022-2023 (18 721). Ce qui rend cette augmentation digne de mention, c'est qu'elle s'est produite dans une période où la ligne d'admission du CAJDP a été fermée temporairement pendant six semaines en raison de l'incident de cybersécurité survenu le 3 octobre 2023, ce qui démontre la demande croissante à l'égard des services du Centre.

### Visites du site Web :

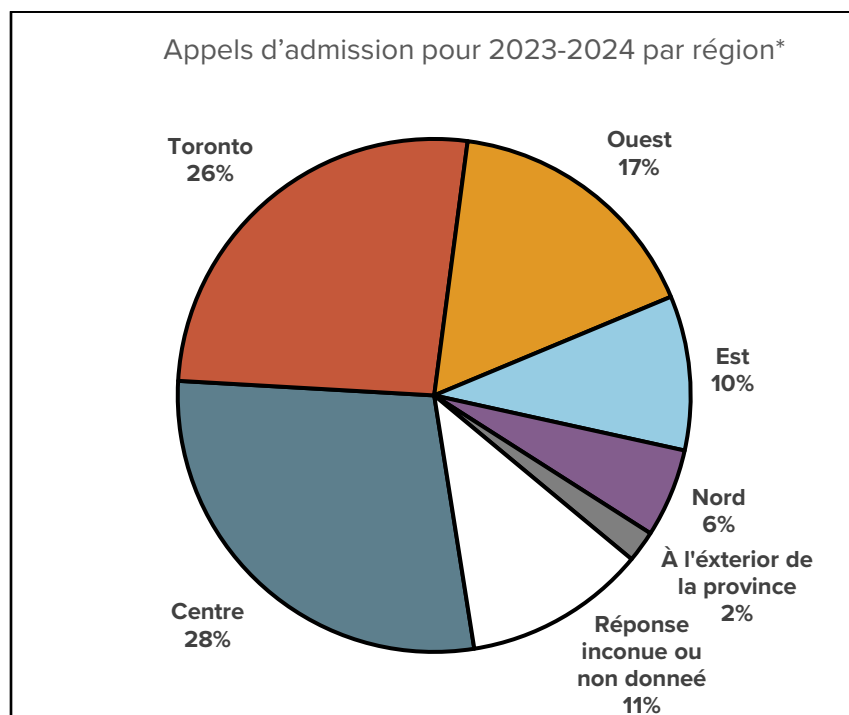
**144 012**

Afin d'aider à mesurer l'intérêt du public à l'égard de ses services, le CAJDP a toujours suivi le nombre de « sessions » ou le nombre de fois où un utilisateur ouvre et laisse ouvert le site Web du Centre pendant une période donnée. Entre 2021 et 2022, en plus de la réorganisation de son nouveau site Web, le CAJDP devait adopter un nouveau logiciel d'analyse de site Web (ce qui a changé avec l'élimination progressive, par Google Analytics, de son programme d'analyse universelle en faveur de Google Analytics 4). Ce nouveau logiciel a permis à Google d'améliorer son suivi des utilisateurs d'un site Web<sup>1</sup>. Il en a découlé une baisse des visites du site Web par rapport à l'exercice 2022-2023, où le nombre total de sessions s'établissait à 170 187.

---

<sup>1</sup> Google Analytics a réduit le chevauchement des sessions causé par l'inactivité de l'utilisateur, le temps passé sur un site Web avant et après minuit, ainsi que le fait d'aller et venir entre différentes sections ciblées d'un site Web suivi par Google par l'intermédiaire de campagnes de mobilisation de sites Web.

## Région :



**Figure 1: Appels d'admission pour 2023-2024 par région**

Selon les données disponibles\*, les admissions du CAJDP semblent provenir en plus grand nombre du Centre de l'Ontario (ce qui comprend la ville d'Hamilton, les régions de Niagara, Halton, Peel, Durham, Dufferin et York, et comté de Simcoe), d'où proviennent 28 % des appels. La région du Toronto suivait de près en tant que deuxième région d'où provenait le plus grand nombre d'appels reçus par le CAJDP. Le CAJDP poursuivra sa sensibilisation en entrant en contact avec des organismes locaux de partout en Ontario.

---

Le logiciel d'analyse de Google a été mis à jour afin de mieux exclure le trafic Web non humain inutile, ce qui est tout aussi important.

\* Ne comprend que les données de novembre 2023 à mars 2024; en raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées.



## Domaines sociaux :

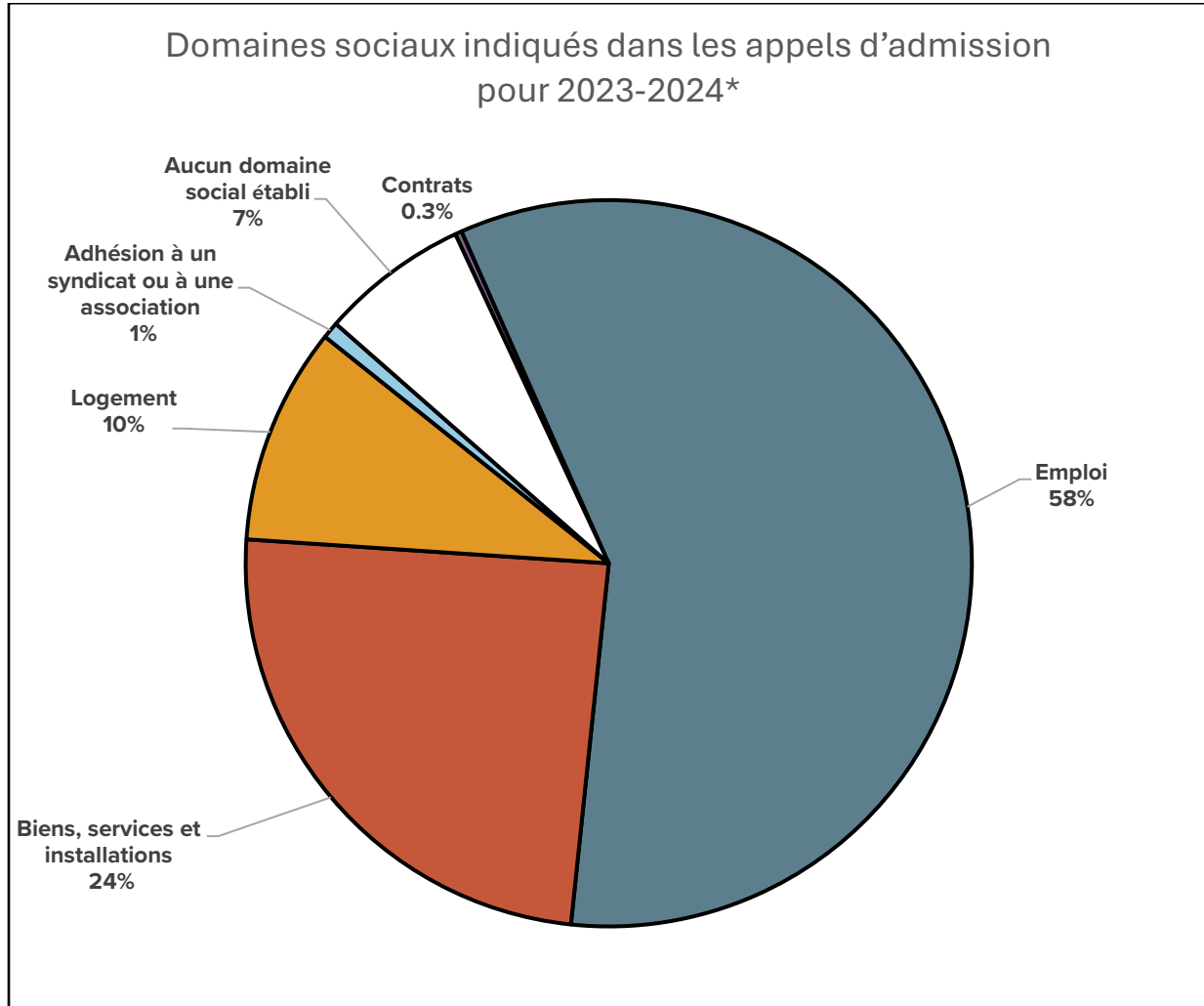
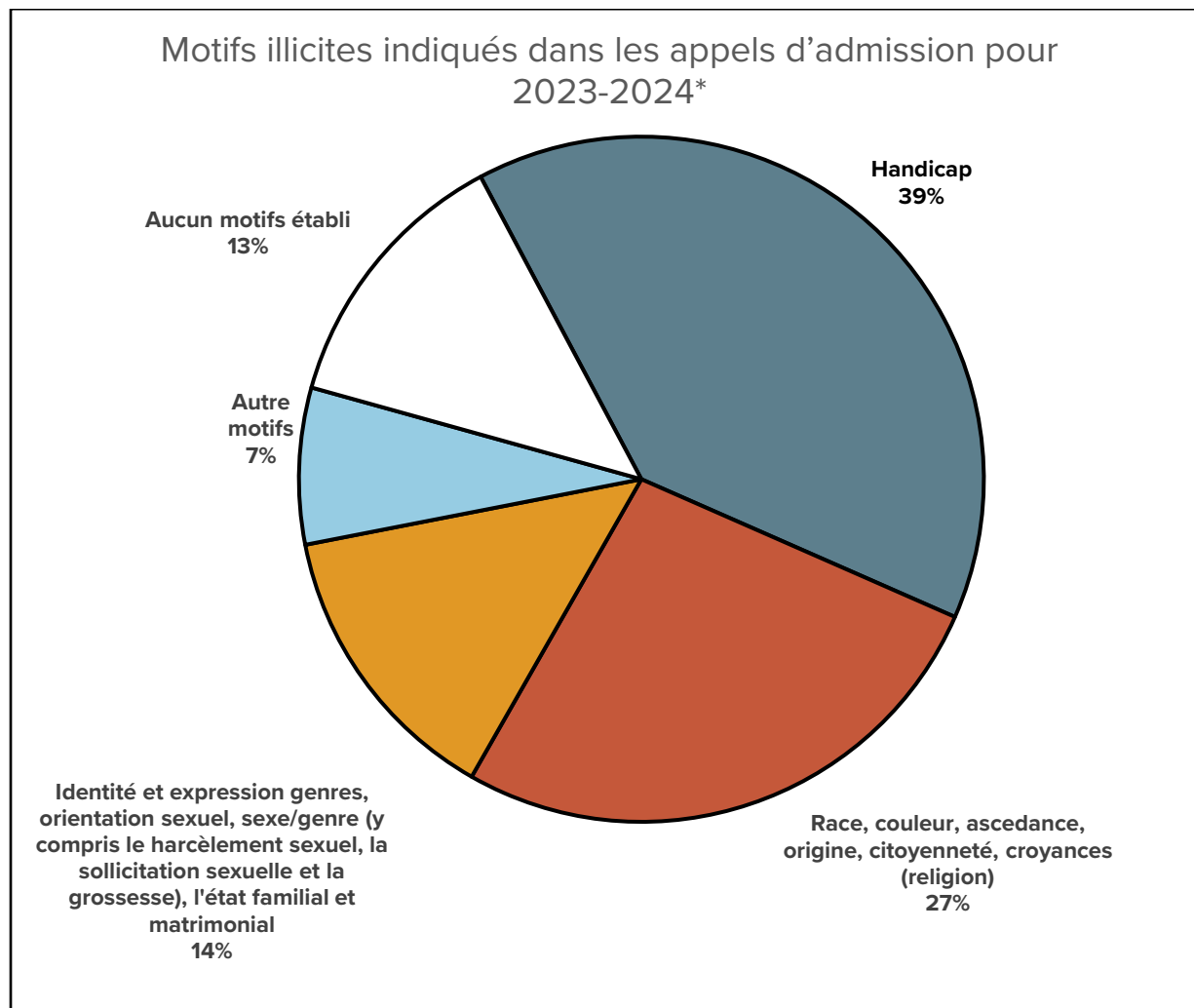


Figure 2: Domaines sociaux indiqués dans les appels d'admission pour 2023-2024\*

\* Ne comprend que les données de novembre 2023 à mars 2024; en raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées.

## Motifs illicites :



**Figure 3: Motifs illicites indiqués dans les appels d'admission pour 2023-2024 \***

Selon les données disponibles, les appels pour le motif du handicap qui sont mentionnés à l'admission demeurent les plus nombreux, suivis des cas liés à la race et des cas liés au genre et au sexe, conformément à la tendance historique au TDPO et au CAJDP.

\* Ne comprend que les données de novembre 2023 à mars 2024; en raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées.

**Tableau 1: Motifs illicites indiqués dans les appels d'admission pour 2023-2024 (Désagrégé par motif individuel) \***

| <i>Motifs illicites</i>                                     | <i>2023-2024</i> |
|---|------------------|
| Un handicap   | 5 246 (39,3 %)   |
| Aucun motif   | 1720 (12,9 %)    |
| La race   | 1145 (8,6 %)     |
| La couleur  | 653 (4,9 %)      |
| Sexe, genre et grossesse                                    | 645 (4,8 %)      |
| Origine ethnique  | 543 (4,1 %)      |
| Lieu d'origine  | 476 (3,6 %)      |
| Représailles ou menaces de représailles                     | 430 (3,2 %)      |
| État familial   | 416 (3,1 %)      |
| Harcèlement sexuel  | 387 (2,9 %)      |
| L'âge   | 376 (2,8 %)      |
| Croyance  | 345 (2,6 %)      |
| L'ascendance  | 287 (2,1 %)      |
| Orientation sexuelle  | 138 (1 %)        |
| Sollicitation, avances ou représailles sexuelles            | 124 (0,9 %)      |
| La citoyenneté  | 105 (0,8 %)      |
| État matrimonial  | 88 (0,7 %)       |
| Identité de genre   | 85 (0,6 %)       |
| Expression de genre   | 64 (0,5 %)       |
| Fait de recevoir une aide publique (en matière de logement) | 60 (0,4 %)       |
| L'état de personne graciée (en matière d'emploi)            | 21 (0,2 %)       |

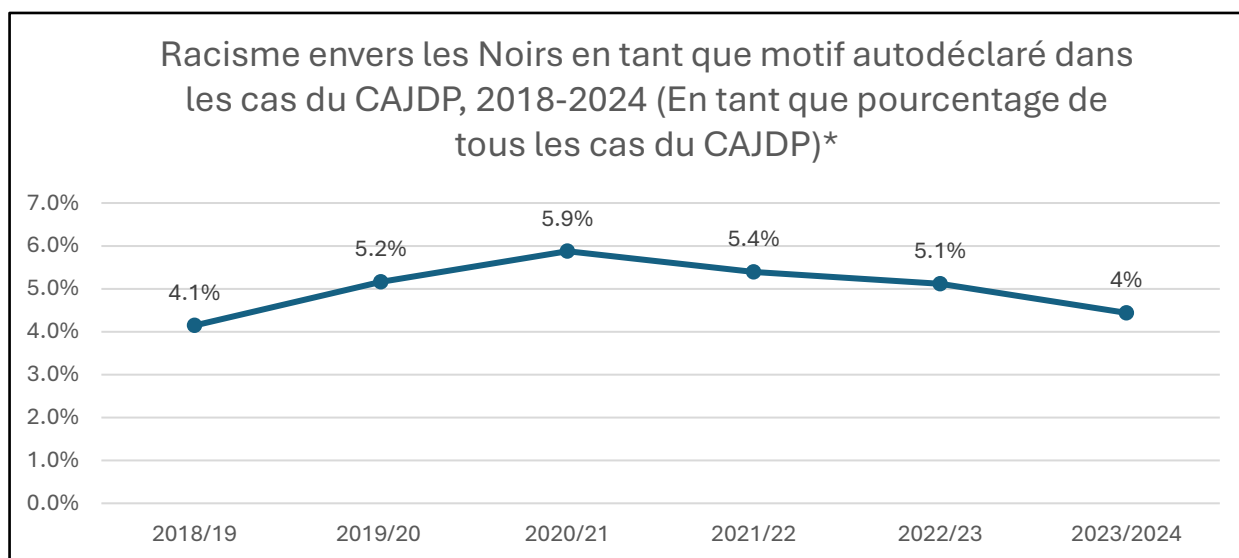
\* Ne comprend que les données de novembre 2023 à mars 2024; en raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées.

### Motif secondaire du racisme envers les Noirs :

Le racisme envers les Noirs était le motif secondaire lié à la race le plus souvent mentionné dans les appels d'admission du CAJDP, conformément aux observations faites pendant les années antérieures. Par conséquent, depuis les dernières années, le CAJDP suit les appels d'admission où il est question d'expériences de racisme envers les Noirs.

**Tableau 2: Calcul des cas de racisme envers les Noirs en tant que pourcentage de tous les cas présentés au CAJDP (2018-2024)**

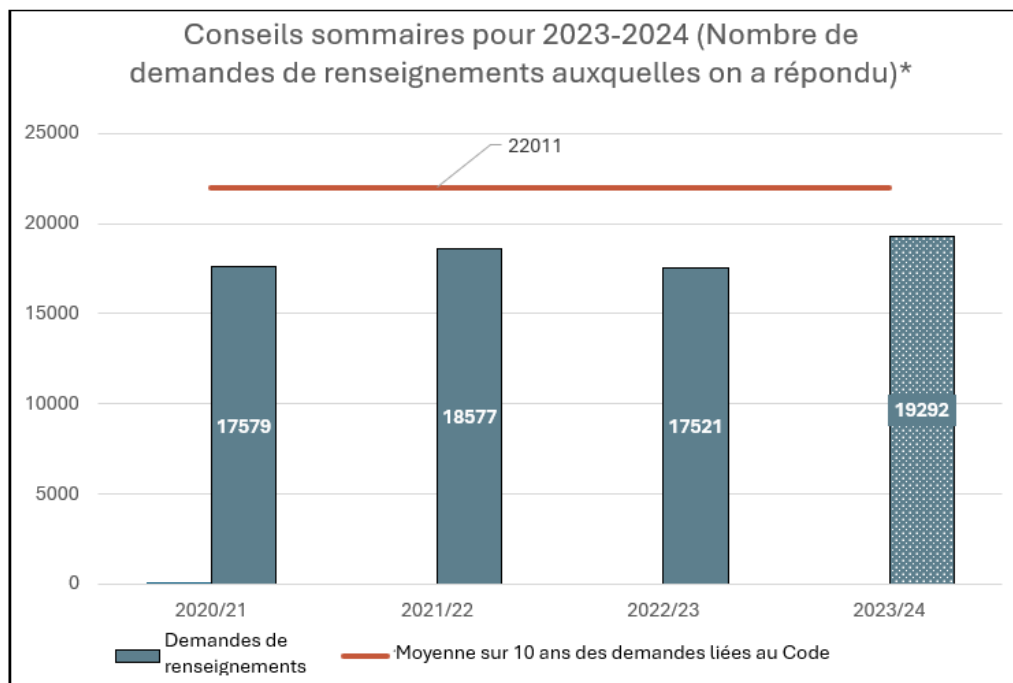
| Exercice   | 2018-2019      | 2019-2020      | 2020-2021        | 2021-2022       | 2022-2023      | 2023-2024       |
|--|----------------|----------------|------------------|-----------------|----------------|-----------------|
| <i>Nombre de signalements de racisme envers les Noirs indiqués dans les appels d'admission</i>                                 | 965            | 985            | 1 033            | 1 002           | 896            | 856.            |
| <i>Signalements de racisme envers les Noirs par rapport au nombre total d'admissions pour les conseils sommaires par année</i> | 965.<br>23 279 | 985.<br>19 084 | 1 033.<br>17 579 | 1002.<br>18 577 | 896.<br>17 521 | 856.<br>19 292. |
| <i>En tant que pourcentage de tous les motifs mentionnés à l'admission</i>   | <b>4,1 %</b>   | <b>5,2 %</b>   | <b>5,9 %</b>     | <b>5,4 %</b>    | <b>5,1 %</b>   | <b>4 %</b>      |



**Figure 4: Racisme envers les Noirs en tant que motif autodéclaré dans les cas du CAJDP, 2018-2024 (En tant que pourcentage de tous les cas du CAJDP)\***

\* Ne comprend que les données de novembre 2023 à mars 2024; en raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées.

## Conseils sommaires



**Figure 5: Conseils sommaires pour 2023-2024 (Nombre de demandes de renseignements auxquelles on a répondu)**

Les conseils sommaires comprennent le nombre de réponses aux demandes de renseignements initiales par téléphone à une « admission » (cas), qui peut inclure une série d'appels téléphoniques entre le personnel du CAJDP et un appelant au sujet de ses préoccupations et problèmes en matière de droits de la personne.

Malgré l'incident de cybersécurité d'octobre 2023, qui a entraîné la fermeture du CAJDP pendant environ six semaines, ces conseils sommaires (mesurés en fonction du nombre d'admissions) devraient être plus élevés que ceux pour les trois exercices précédents<sup>2</sup>.

---

<sup>\*</sup> Il a fallu faire des estimations de ces données : elles ont été obtenues en combinant les données réelles pour le T1 et le T4 à la moyenne de ces deux trimestres pour ensuite établir une projection et obtenir des chiffres pour le T2 et le T3. En raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées. Les données du graphique pour l'exercice 2023-2024 sont présentées dans un ton plus pâle plutôt que dans une couleur franche afin de tenir compte du fait que les données ont été projetées pour cet exercice.

<sup>2</sup> Contrairement aux rapports des années précédentes, la comparaison des conseils sommaires d'une année à l'autre de cette année (par nombre de demandes de renseignements) comprend les appels faits à notre équipe ÉRHAS afin de garantir la parité de l'analyse avec notre analyse décennale présentée à la section 4.7. Même si l'on exclut les 314 demandes de renseignements reçues par le programme ÉRHAS cette année (par rapport à 394 l'année dernière), le CAJDP a tout de même répondu à davantage de demandes de renseignements cette année que l'année dernière.

## Services juridiques :

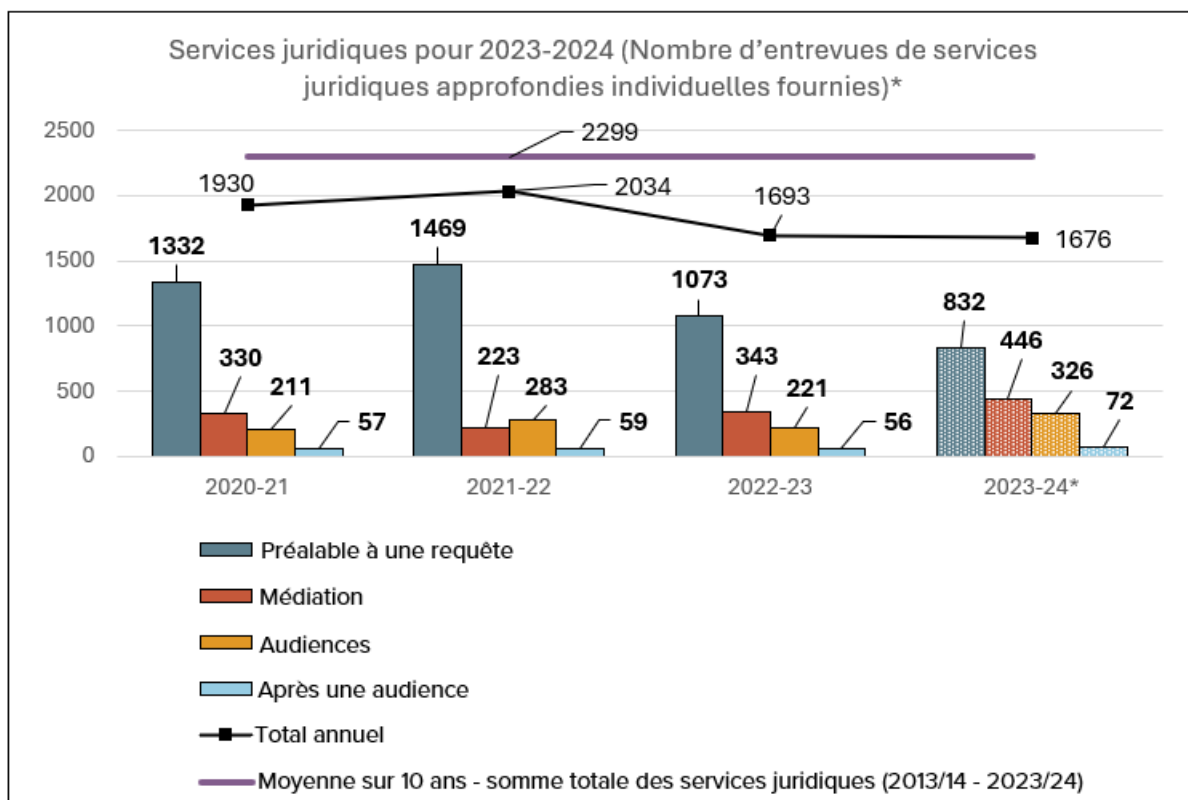


Figure 6: Services juridiques pour 2023-2024 (Nombre d'entrevues de services juridiques approfondies individuelles fournies)

Le nombre total estimé\* d'entrevues de services juridiques approfondis individuelles que le CAJDP a fournies aux clients au cours de l'exercice 2023-2024, soit 1676, est calculé de façon à avoir un volume presque égal au nombre indiqué par le personnel au cours de l'année précédente (1693), même si l'incident de cybersécurité a donné lieu à un arrêt des services pendant six semaines.

\* Il a fallu estimer ces données : elles ont été obtenues en combinant les données réelles pour le T1 et le T4 à la moyenne de ces deux trimestres pour ensuite établir une projection et obtenir des chiffres pour le T2 et le T3. En raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées. Les données du graphique pour l'exercice 2023-2024 sont présentées dans un ton plus pâle plutôt que dans une couleur franche afin de tenir compte du fait que les données ont été projetées pour cet exercice.

## Présences à des séances de médiation

La présence du CAJDP aux séances de médiation du TDPO au cours de l'exercice 2023-2024 devrait \* avoir augmenté encore une fois par rapport aux trois dernières années. Cette tendance pourrait s'expliquer par l'augmentation du nombre de médiations prévues dans les 180 jours civils suivant le dépôt d'une requête au TDPO au cours de l'exercice 2023-2024, ainsi que par la pratique plus récente du TDPO qui consiste en l'offre de multiples possibilités de médiation dans le cadre du processus de résolution des requêtes.

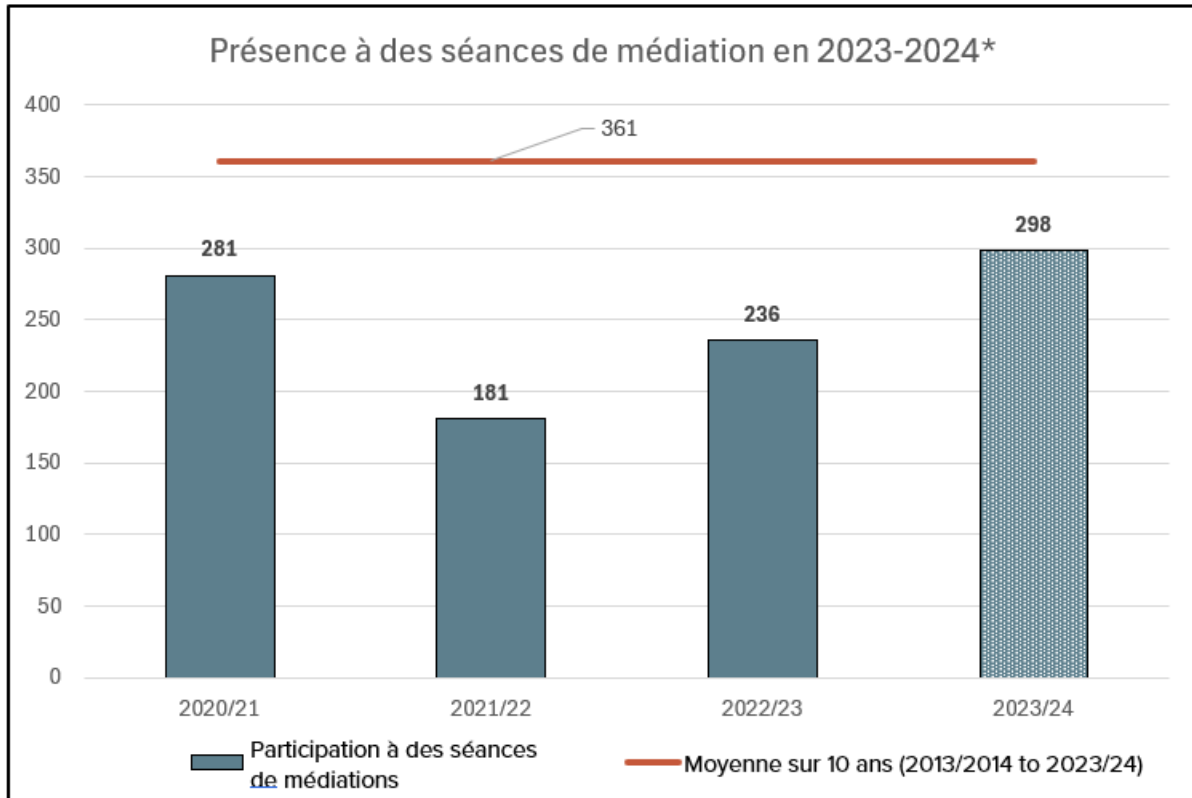


Figure 7: Présence à des séances de médiation en 2023-2024

---

\* Il a fallu faire des estimations de ces données : elles ont été obtenues en combinant les données réelles pour le T1 et le T4 à la moyenne de ces deux trimestres pour ensuite établir une projection et obtenir des chiffres pour le T2 et le T3. En raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées. Les données du graphique pour l'exercice 2023-2024 sont présentées dans un ton plus pâle plutôt que dans une couleur franche afin de tenir compte du fait que les données ont été projetées pour cet exercice.

## Participation aux audiences

Nous avons estimé\* que le nombre d'audiences au mérite auxquelles le CAJDP était présent en 2023-2024 est inférieur à celui de l'exercice 2022-2023. Cette baisse de la présence du CAJDP aux audiences au mérite pourrait être attribuable à la baisse générale des audiences au mérite au TDPO et à l'augmentation des délais de traitement des cas et du tri préliminaire, ce qui donne lieu à un nombre plus élevé d'audiences procédurales (voir « Présences à d'autres audiences » ci-dessous) ainsi qu'aux reports d'audiences possibles causés par l'incident de cybersécurité d'octobre 2023 dont le CAJDP a été victime. En outre, comme il est indiqué ci-dessus, l'augmentation considérable des médiations effectuées par le TDPO pourrait aussi expliquer le nombre moins élevé d'audiences au mérite auxquelles le CAJDP a participé entre 2023 et 2024.

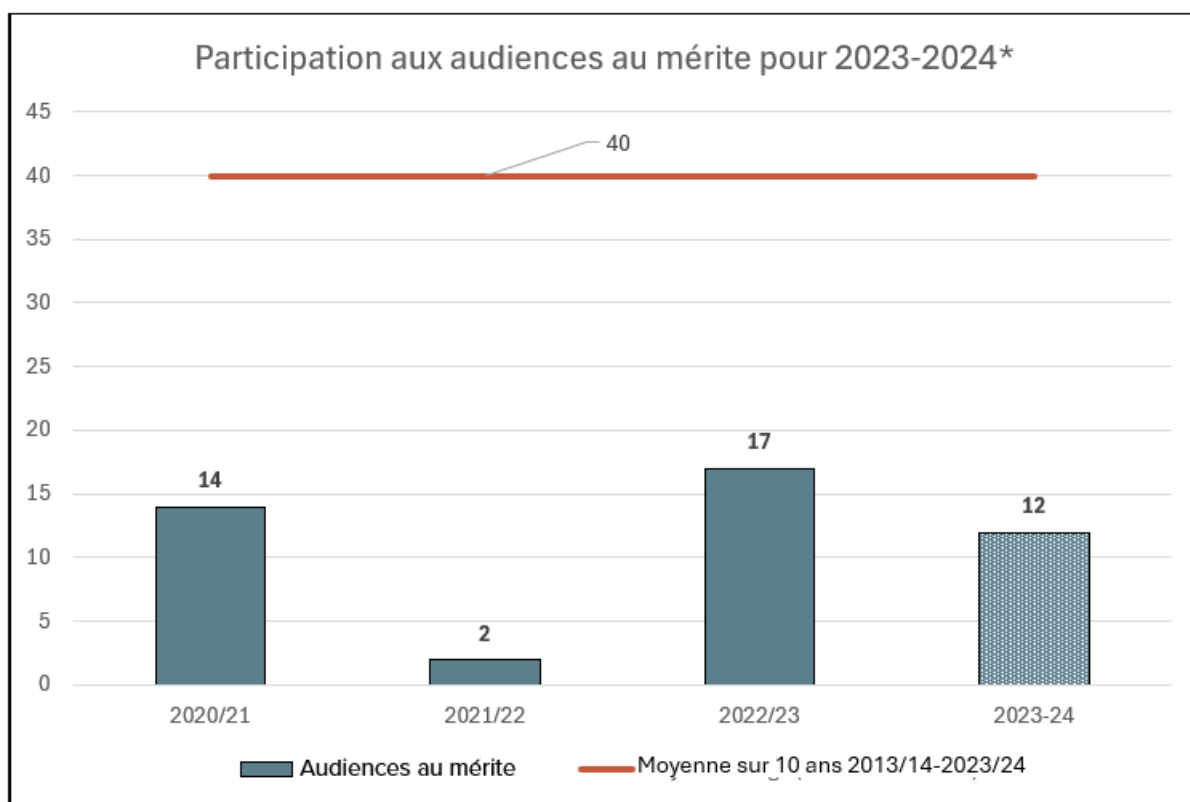
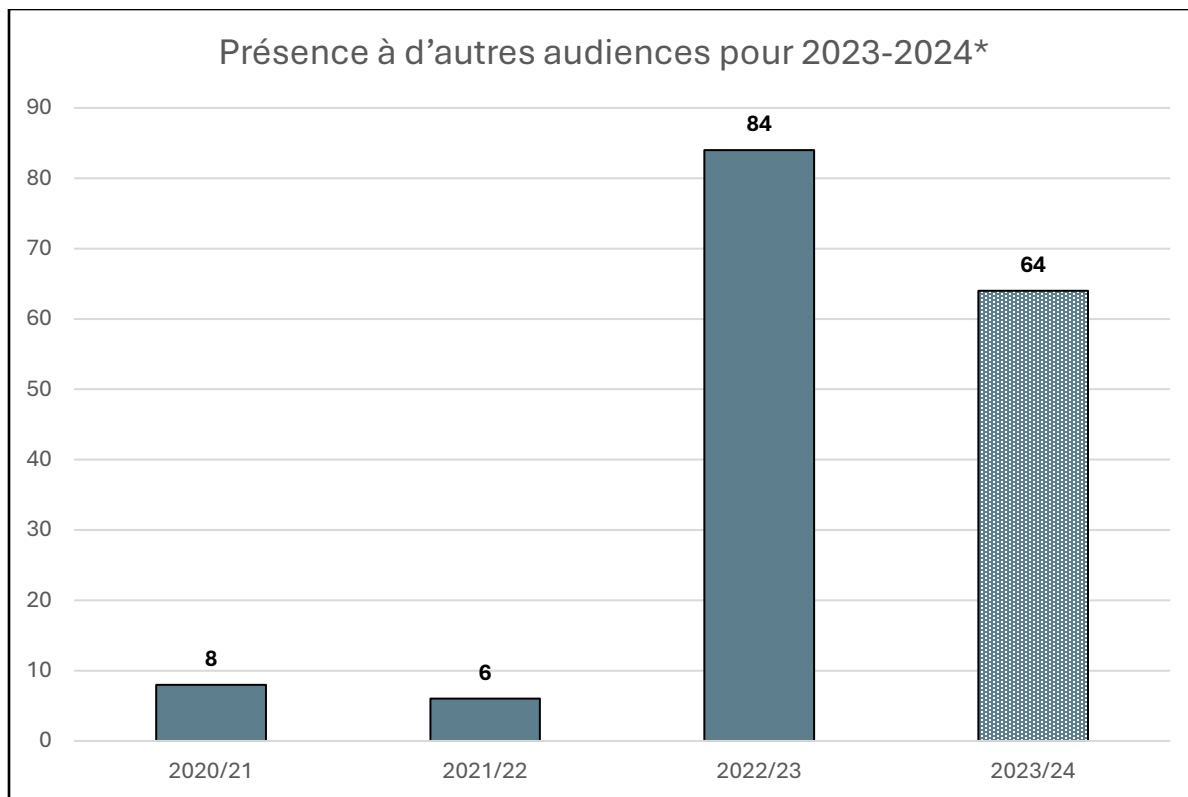


Figure 8: Présence à des audiences au mérite pour 2023-2024

\* Il a fallu faire des estimations de ces données : elles ont été obtenues en combinant les données réelles pour le T1 et le T4 à la moyenne de ces deux trimestres pour ensuite établir une projection et obtenir des chiffres pour le T2 et le T3. En raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées. Les données du graphique pour l'exercice 2023-2024 sont présentées dans un ton plus pâle plutôt que dans une couleur franche afin de tenir compte du fait que les données ont été projetées pour cet exercice.





**Figure 9: Présence à d'autres audiences pour 2023-2024**

Au cours de l'exercice 2022-2023, le CAJDP a commencé à examiner la façon dont il assurait le suivi des audiences devant le TDPO de l'exercice précédent. Le nouveau cadre de suivi tenait compte de l'augmentation des activités procédurales préalables à l'audience pour les requérants pour qui le CAJDP fournissait une représentation juridique. Ces activités nouvellement suivies ont permis au CAJDP de constater une augmentation considérable de la « Présence à d'autres audiences » à compter de l'exercice 2022-2023 lorsqu'il a commencé à effectuer ce suivi. La catégorie « Présence à d'autres audiences » comprenait principalement les audiences procédurales préalables à l'audience au mérite au TDPO et en reflétait le nombre croissant; cependant, elle comprenait aussi les contrôles judiciaires, les exposés des faits et les audiences d'exécution.

À titre d'exemples de ces audiences procédurales, notons l'aide aux clients en réponse aux avis d'intention de rejet, y compris à la lumière des questions de compétences liées à la Règle 13 soulevées par le TDPO, ainsi que le nombre croissant de conférences de gestion d'instance par téléphone (CGI), que le TDPO a instaurées en 2018, mais qu'il utilise maintenant plus souvent. Le nombre de ces activités au cours de l'exercice 2023-2024 est considéré être resté très élevé.

## Règlements

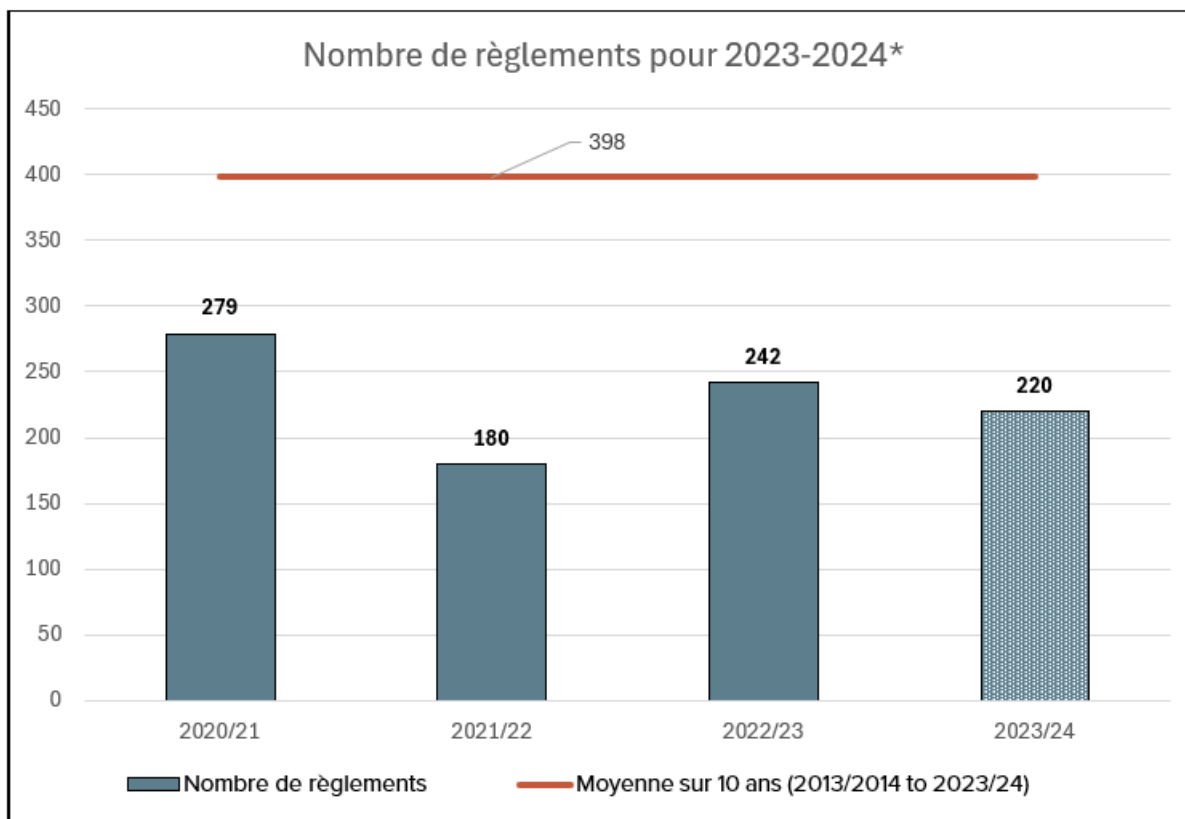


Figure 10: Nombre de règlements pour 2023-2024

Le nombre de règlements conclus pour l'exercice 2023-2024 devrait être légèrement inférieur à celui de l'exercice précédent. La plupart des règlements ont toujours été conclus à l'étape de la médiation, avant l'audience ou avant le dépôt de la requête. Le CAJDP ressent encore les répercussions de l'attrition de plusieurs avocats principaux ayant une riche expérience de la médiation, ce qui pourrait se faire sentir sur les taux de règlement à l'avenir.

---

\* Il a fallu faire des estimations de ces données : elles ont été obtenues en combinant les données réelles pour le T1 et le T4 à la moyenne de ces deux trimestres pour ensuite établir une projection et obtenir des chiffres pour le T2 et le T3. En raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées. Les données du graphique pour l'exercice 2023-2024 sont présentées dans un ton plus pâle plutôt que dans une couleur franche afin de tenir compte du fait que les données ont été projetées pour cet exercice.

## Services aux Autochtones :

Selon les estimations du CAJDP\* pour l'exercice 2023-2024, le Comité de sensibilisation des services aux Autochtones (CSSA) devrait avoir connu une fois de plus une augmentation du nombre d'entrevues pour les audiences et la médiation en 2023-2024 par rapport à l'exercice précédent (2022-2023). Le CSSA devrait aussi avoir connu de meilleurs résultats en ce qui concerne le nombre d'entrevues de médiations et d'audiences par rapport à l'année précédente. Ces augmentations projetées pourraient être en partie attribuables aux vastes activités de sensibilisation et de collaboration menées par le CSSA au cours des exercices 2022-2023 et 2023-2024 (voir la section « Activités » pour en savoir plus sur ce travail).

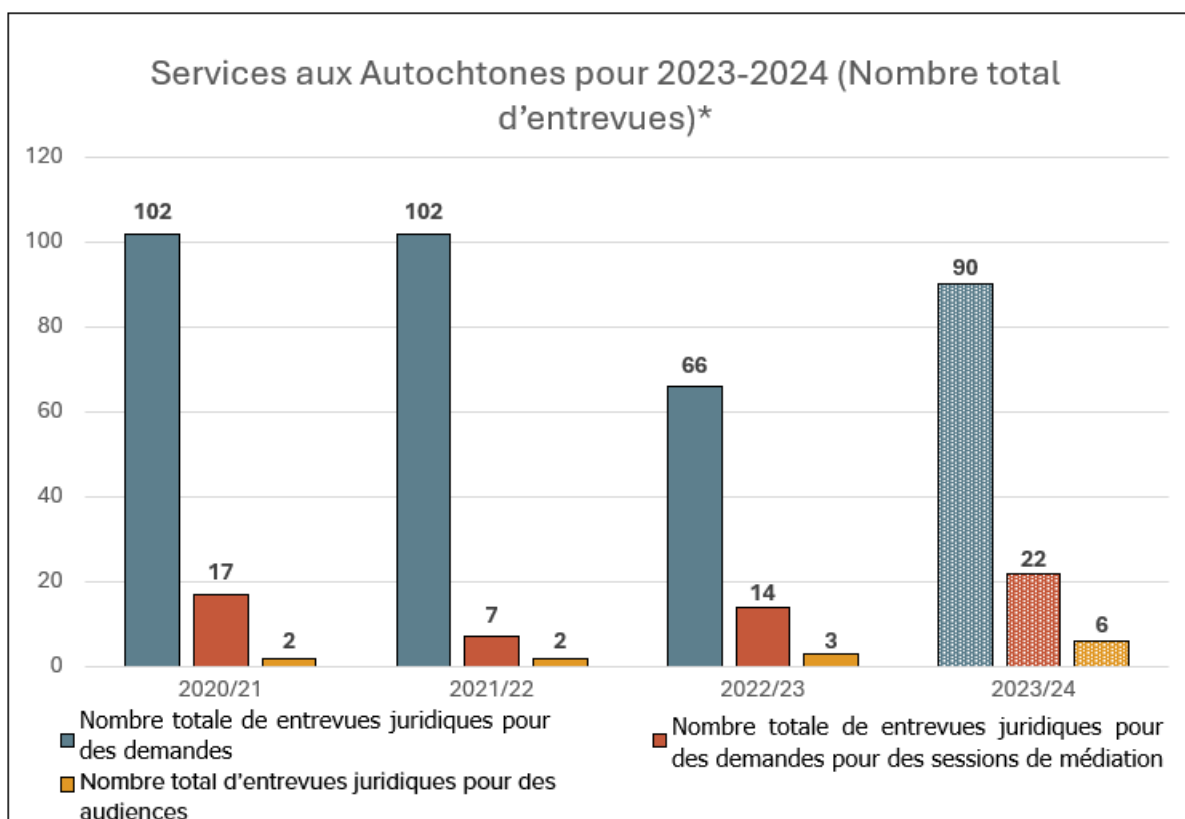
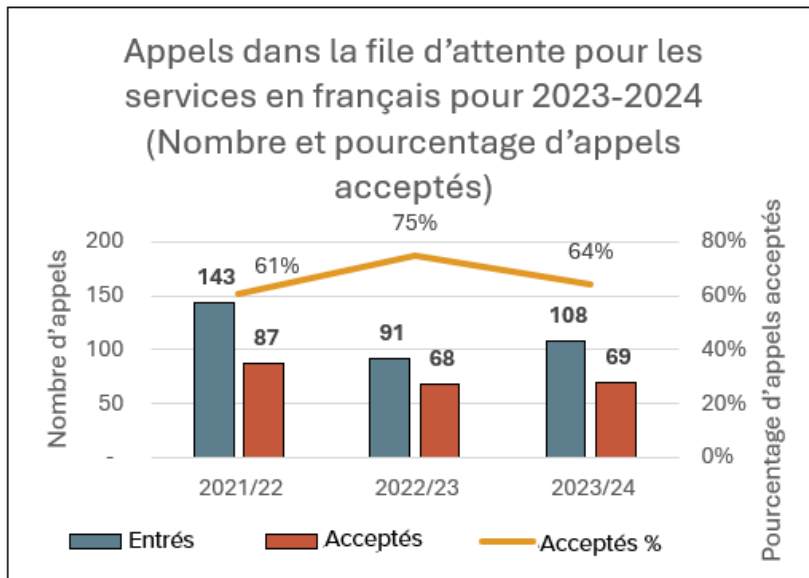


Figure 11: Services aux Autochtones pour 2023-2024 (Nombre total d'entrevues)

\* Il a fallu faire des estimations de ces données : elles ont été obtenues en combinant les données réelles pour le T1 et le T4 à la moyenne de ces deux trimestres pour ensuite établir une projection et obtenir des chiffres pour le T2 et le T3. En raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées. Les données du graphique pour l'exercice 2023-2024 sont présentées dans un ton plus pâle plutôt que dans une couleur franche afin de tenir compte du fait que les données ont été projetées pour cet exercice.

Services en français :



Le CAJDP cherche à augmenter le nombre d'appels en français auxquels il répond. Cependant, la possibilité de fournir des services supplémentaires aux francophones est touchée par des problèmes de capacité liés au financement, y compris notre capacité de recruter et de maintenir en poste du personnel juridique bilingue.

Figure 12: Appels dans la file d'attente pour les services en français pour 2023-2024 (Nombre et pourcentage d'appels acceptés)

Ligne de service pour les individus incarcérés dans des établissements correctionnels :

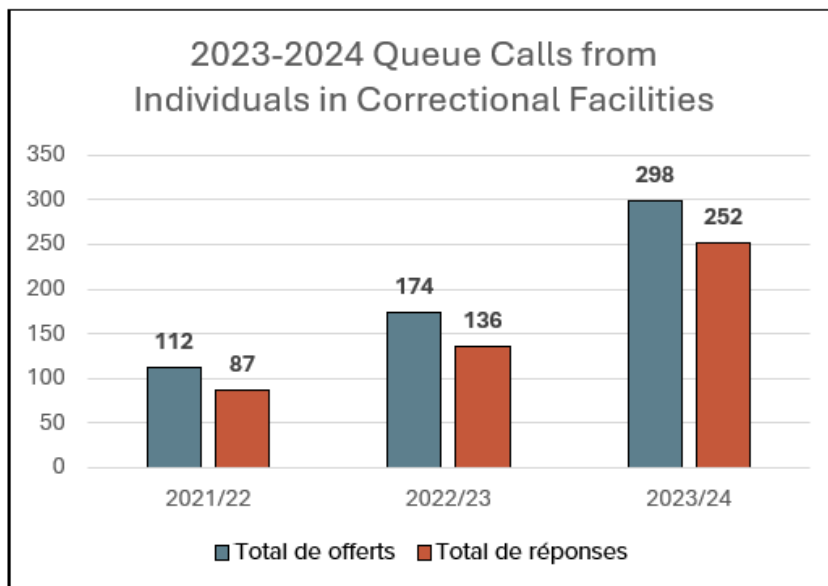


Figure 13: Appels dans la file d'attente provenant d'individus incarcérés dans des établissements correctionnels

Selon ses données sur la file d'attente des appels téléphoniques pour l'exercice 2023-2024, le CAJDP a connu une fois de plus une augmentation du nombre d'appels faits par des individus incarcérés au cours de la dernière année, même s'il a été fermé pendant six semaines à cause de

l'incident de cybersécurité. Cette augmentation est sans doute en grande partie attribuable à la campagne d'affiches récente menée par le CAJDP en 2022 en collaboration avec le ministère du Procureur général, qui faisait mieux connaître les services juridiques offerts par le Centre aux personnes détenues dans des établissements correctionnels ou liées à ceux-ci. En outre, les mises à niveau apportées au système téléphonique du CAJDP en 2021, qui ont rationalisé les appels provenant d'établissements correctionnels, ont peut-être aidé le personnel de l'admission du CAJDP à gérer la ligne téléphonique prioritaire exclusive aux individus incarcérés.

## 4.8 Un examen décennal du CAJDP

L'exercice 2023-2024 a été marqué par des défis et des possibilités de maintenir la prestation de services du CAJDP, particulièrement après l'incident de cybersécurité d'octobre 2023. Cet incident a compromis l'intégrité des données présentées dans le rapport de cette année. Lorsque les données étaient manquantes, nous avons utilisé des projections.

Afin d'aider à étayer notre analyse des données projetées de cette année, nous avons inclus la fenêtre rétrospective de 10 ans indiquée ci-dessous sur nos niveaux de prestation de services pour permettre de mieux comprendre notre rendement actuel et notre trajectoire dans un contexte historique. Cette optique nous aidera aussi à déterminer la façon dont nous progresserons sous les auspices de notre nouveau plan stratégique pluriannuel à venir, qui sera achevé au cours de l'année prochaine.

Dans l'ensemble, les données présentées ci-dessous montrent quelques tendances générales pouvant être appliquées aux différents secteurs de service du CAJDP décrits ici. Ces tendances comprennent une baisse générale des niveaux de service au public, qui s'amorce et demeure relativement constant de 2019-2020 à aujourd'hui par rapport aux exercices 2013-2014 à 2018-2019. Parmi les facteurs qui pourraient se faire sentir sur ces tendances, notons les suivants :

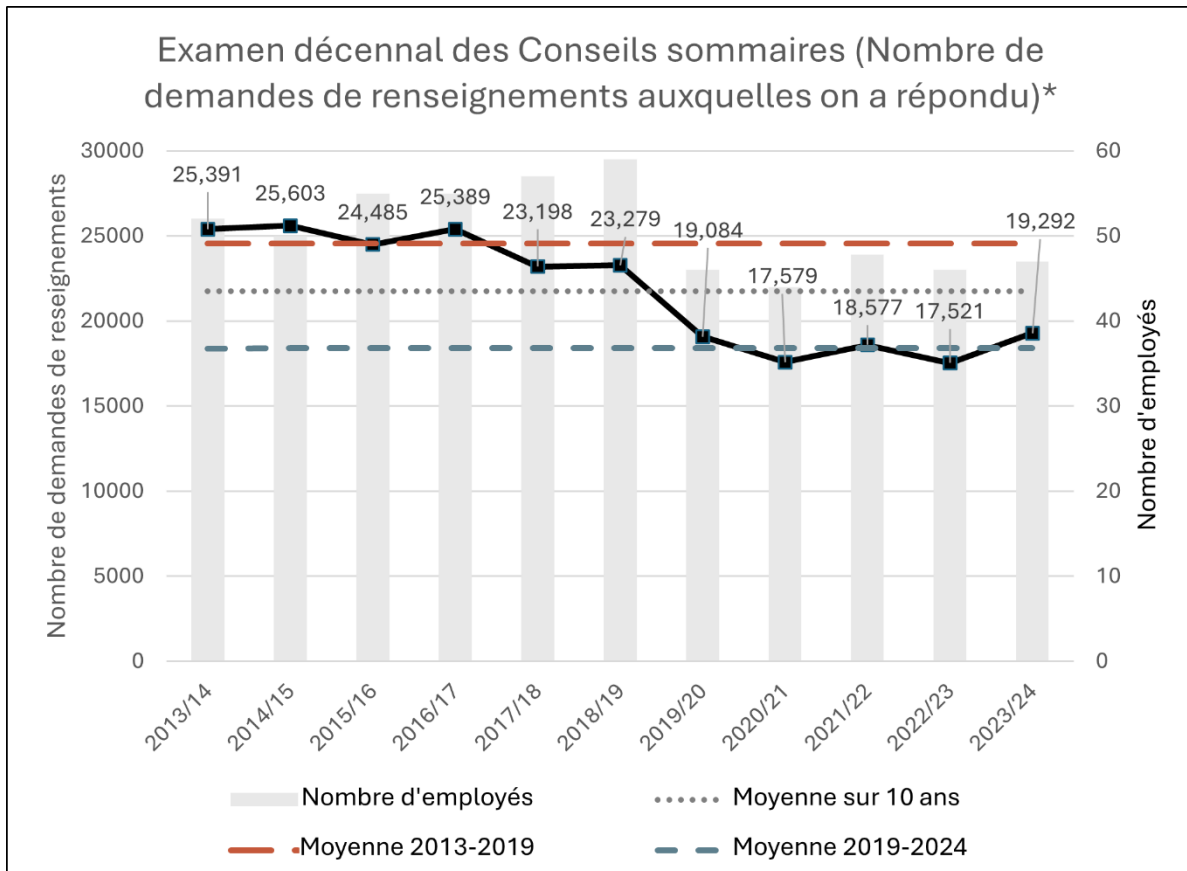
- La baisse du nombre d'employés, attribuable au budget statistique du CAJDP depuis 2008, ainsi que les pressions connexes liées à l'inflation et à la durabilité, sans oublier la fin du financement du programme de médiation (de 2013-2014 à l'exercice 2018-2019) du CAJDP, le 31 mars 2019 (à une perte de 572 000 \$ par année en financement annuel), ont considérablement nui à notre capacité de recruter et de maintenir en poste des employés. Par exemple :
  - Au cours des exercices 2013-2014 et 2018-2019, lorsque les niveaux de dotation atteignaient leur niveau le plus élevé, le CAJDP comptait en moyenne 55 employés et a atteint un sommet de 59 employés en 2018-2019.
  - Au cours de la période qui a suivi l'exercice 2018-2019 (2019 à 2023), le CAJDP a toujours maintenu en poste de 44 à 47 employés en général.
- En outre, les ralentissements au TDPO, y compris pendant la pandémie de COVID-19 qui a commencé en 2020, ont aussi eu une incidence sur le volume de requérants auxquels le CAJDP pouvait fournir de l'aide pendant les médiations et les audiences au mérite devant le TDPO.

Ces tendances sont généralement uniformes dans les différents types de secteurs de service décrits ci-dessous.

## 1. Des conseils et de l'aide pour régler des différends portant sur la discrimination, le harcèlement ou les mesures de représailles et pour rédiger des demandes, des requêtes et des présentations au TDPO :

La première étape pour les personnes qui cherchent à régler un problème lié aux droits de la personne est d'appeler la ligne d'admission du CAJDP pour obtenir des conseils juridiques sommaires. Notre ligne téléphonique gratuite et confidentielle permet aux appelants d'obtenir des directives sur les options juridiques qui s'offrent à eux pour répondre à leurs préoccupations en matière de droits de la personne. Au cours de l'exercice 2023-2024, le CAJDP a fourni des conseils juridiques sommaires à 19 292\*cas d'admission estimés, par rapport à 17 521 pour l'exercice précédent. Il s'agit donc d'une croissance de 10 %, malgré l'arrêt de nos services pendant six semaines à la suite de l'incident de cybersécurité d'octobre 2023.

Même s'il s'agit d'une croissance d'une année à l'autre des conseils juridiques sommaires, ce chiffre demeure inférieur à la moyenne historique pour les exercices 2013-2014 et 2018-2019, où le personnel fournissait des conseils sommaires pour une moyenne de 24 558 demandes de renseignements par année en moyenne (voir la figure 14 ci-dessous).



**Figure 14: Examen décennal des Conseils sommaires (Nombre de demandes de renseignements auxquelles on a répondu)**

Entre les exercices 2019-2020 et 2023-2024<sup>\*</sup>, le nombre moyen de demandes de renseignements pour lesquelles le CAJDP avait été en mesure de fournir des conseils sommaires en matière de droits de la personne a baissé de 25 %, de 24 558 pour la période 2013-2014 à 18 411 pour la période 2018-2019 sur une base annuelle.

Afin de fournir des conseils sommaires, le CAJDP doit avoir suffisamment d'employés ayant une expertise en la matière, y compris pour répondre à un volume élevé d'appels. La mise sur pied et le financement d'équipes spécialisées pour soutenir les services de première ligne, y compris les conseils sommaires, sont essentiels à la réussite du CAJDP. Une telle équipe a été créée dans le cadre de l'initiative du programme de médiation du CAJDP afin de fournir de l'aide et des services juridiques de première ligne aux clients à la recherche de directives et d'une éventuelle représentation juridique par l'intermédiaire du processus de médiation du TDPO.

Pendant l'exercice 2018-2019, le financement du programme de médiation du CAJDP a pris fin, ce qui a entraîné une perte de 15 % du personnel du Centre. Comme le montre la figure 14, cette baisse du nombre de demandes de renseignements semblait suivre directement la baisse du nombre d'employés.

Le CAJDP a aussi fait part de son inquiétude à l'égard de cette tendance dans son Rapport annuel 2019-2020. Dans la section sur le rendement opérationnel du Rapport 2019-2020, le CAJDP a conclu que la perte d'employés causée par la fin de son programme de médiation avait eu des répercussions sur les services de première ligne fournis par le Centre : « 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 »<sup>3</sup>.

Le CAJDP a constaté que la fin du programme de médiation avait eu la plus grande incidence sur la prestation de conseils sommaires, même si l'on tient compte du choc important causé par la pandémie de COVID-19. Le Rapport annuel 2020-2021 du CAJDP a parlé des répercussions directes de la pandémie de COVID-19 sur la capacité du Centre de fournir des conseils sommaires et a fait remarquer que les services avaient rebondi au cours de la deuxième moitié de cette année, après une baisse initiale causée par les mesures de distanciation physique <sup>4</sup>. Dans le Rapport 2020-2021, on faisait également état de préoccupations quant à l'incidence de la

---

*\* Il a fallu faire des estimations de ces données : elles ont été obtenues en combinant les données réelles pour le T1 et le T4 à la moyenne de ces deux trimestres pour ensuite établir une projection et obtenir des chiffres pour le T2 et le T3. En raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées.*

*\* Il a fallu faire des estimations de ces données : elles ont été obtenues en combinant les données réelles pour le T1 et le T4 à la moyenne de ces deux trimestres pour ensuite établir une projection et obtenir des chiffres pour le T2 et le T3. En raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées.*

<sup>3</sup> Page 26, [Rapport annuel 2019-2020 du CAJDP](#)

<sup>4</sup> Page 27, [rapport annuel 2020-2021 du CAJDP](#)

pandémie sur le TDPO pendant cette période; cependant, les demandes de conseils sommaires ont de nouveau augmenté au cours de l'exercice 2021-2022 suivant.

Les enjeux exposés dans le Rapport annuel 2019-2020 sur l'incidence de la fin du programme de médiation sont demeurés un problème inquiétant pour le CAJDP. Comme il est indiqué dans l'analyse financière de cette année, le CAJDP mène toujours ses activités avec un budget statique au niveau de 2008, ce qui perpétue le double défi de maintenir en poste et de recruter des employés pour renforcer sa capacité de fournir des conseils sommaires et d'autres services, ce qui est aussi indiqué dans nos autres analyses ci-dessous.

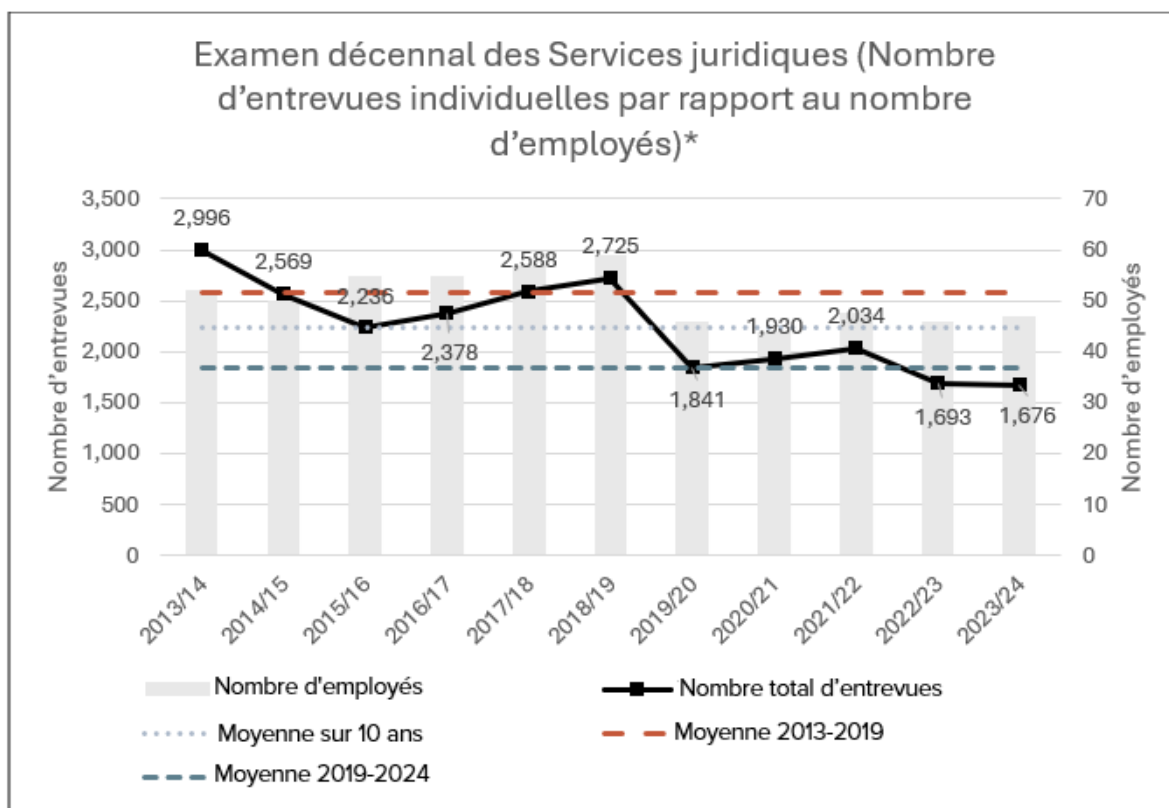


Figure 15: Examen décennal des Services juridiques (Nombre d'entrevues individuelles par rapport au nombre d'employés)\*

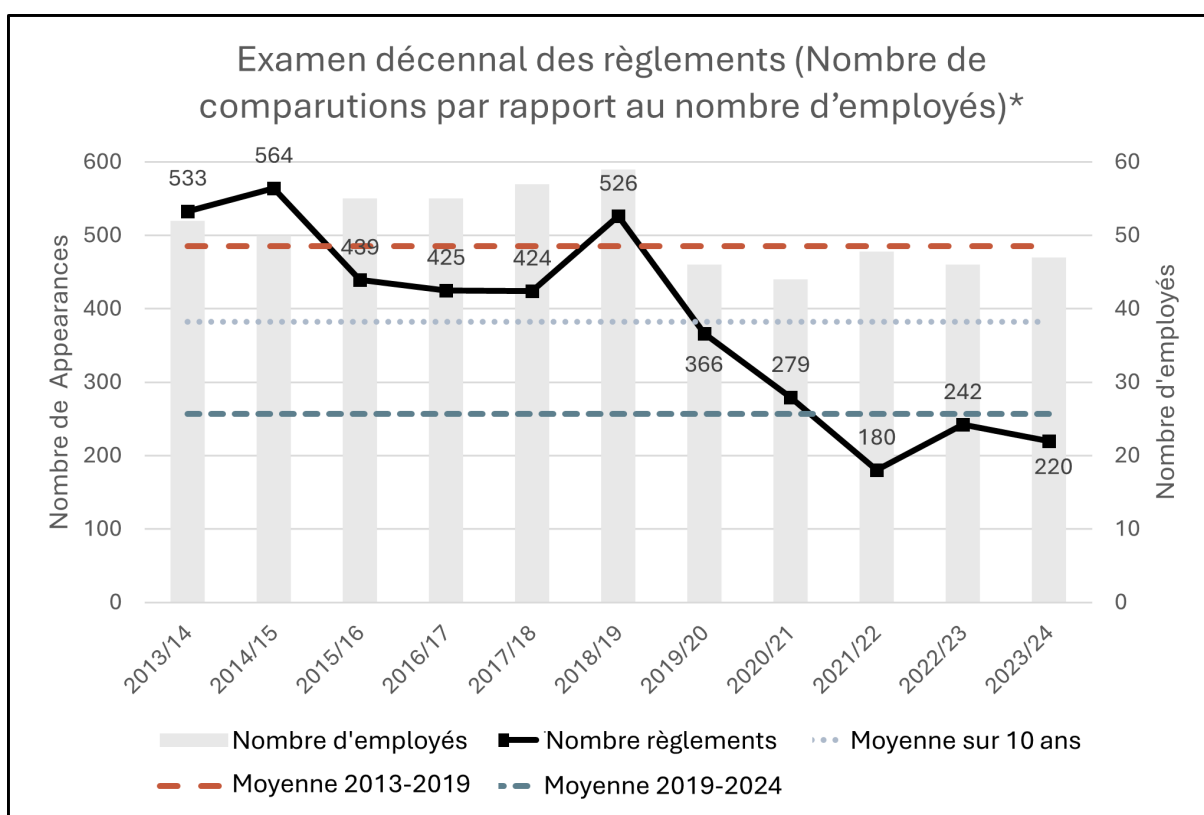
Le nombre d'entrevues juridiques pour des services juridiques poussés a suivi une voie semblable au fil du temps. Selon les estimations\*, le CAJDP devrait avoir fait 1676 entrevues juridiques avec ses clients au cours de l'exercice 2023-2024 par rapport à 1693 au cours de l'exercice précédent. Traditionnellement, entre les exercices 2013-2014 et 2018-2019, le CAJDP gérait en moyenne 2 582 entrevues par année. Cependant, ce nombre a baissé, pour s'établir à une moyenne de 1835 entre les exercices 2019-2020 à 2023-2024.

\* Il a fallu faire des estimations de ces données : elles ont été obtenues en combinant les données réelles pour le T1 et le T4 à la moyenne de ces deux trimestres pour ensuite établir une projection et obtenir des chiffres pour le T2 et le T3. En raison de l'incident de cybersécurité d'octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées.



Encore une fois, ces données sont conformes à la baisse de la dotation mentionnée précédemment et aux répercussions présentées pour la première fois dans notre Rapport annuel 2019-2020. Le Rapport 2019-2020 attribuait de nouveau la baisse de la prestation de services juridiques approfondis à la fin du programme de médiation du CAJDP. Comme c'est le cas pour les conseils sommaires, le nombre de personnes aidées par le CAJDP dans le cadre de services juridiques approfondis a changé d'une année à l'autre, sans égard aux fermetures ou aux ralentissements au TDPO ou au resserrement ou à l'assouplissement des mesures de distanciation physique et des restrictions liées à la pandémie. En plus de l'incidence si grande de la fin du programme de médiation sur ces services de première ligne cruciaux et des problèmes récurrents de recrutement et de maintien en poste d'employés chevronnés et qualifiés causés par le budget statique, le CAJDP a également dû faire de son mieux pour composer avec des circonstances imprévues et incontrôlables, telles que la pandémie de COVID-19 et ses répercussions secondaires sur les demandes des utilisateurs de services, ainsi qu'un arriéré croissant et des baisses considérables de la mise au rôle des affaires du TDPO.

## 2. la négociation de règlements;

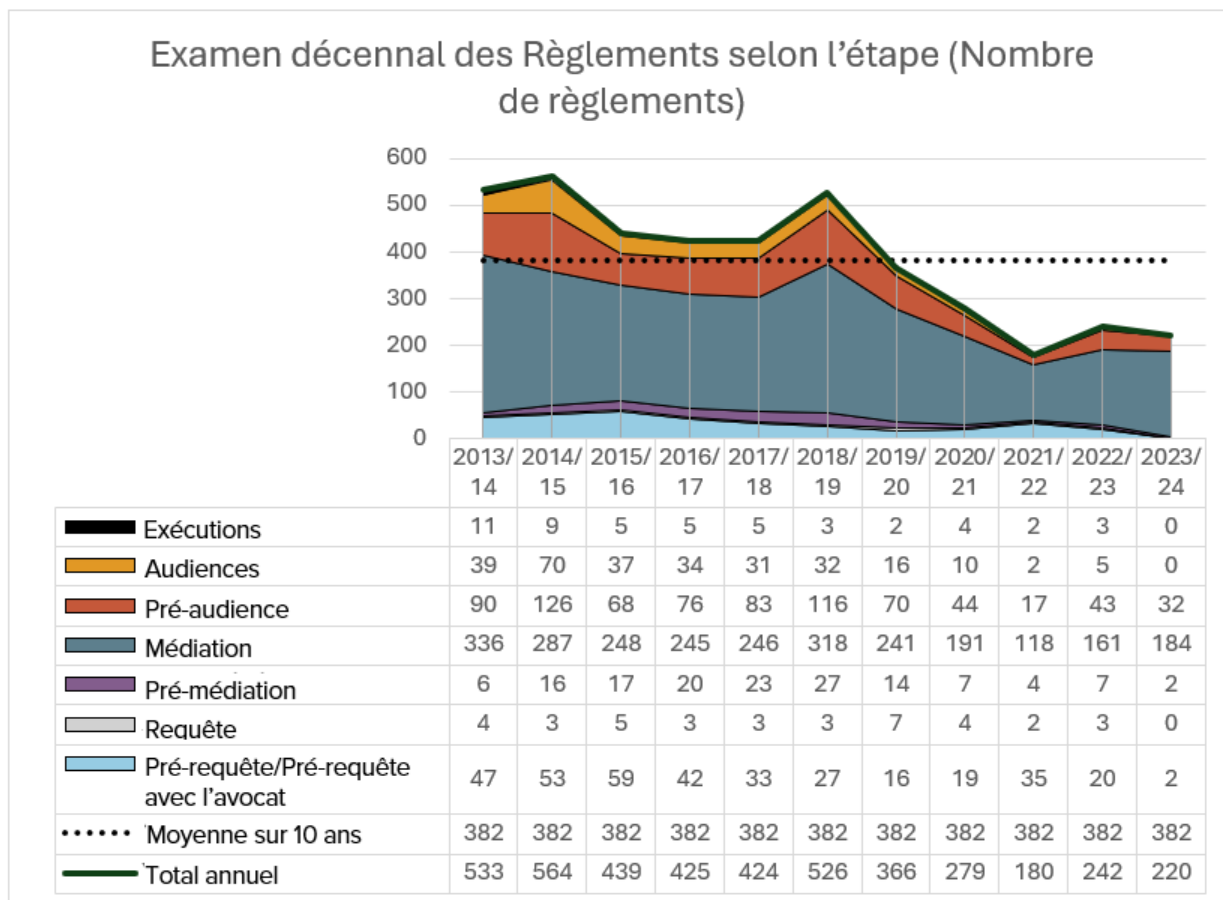


**Figure 16: Examen décennal des règlements (Nombre de comparutions par rapport au nombre d'employés)**

Au cours de l'exercice 2023-2024, le CAJDP a réglé un nombre estimé de 220\* cas pour ses clients, comparativement à 242 pour l'exercice précédent.

Le CAJDP a conclu en moyenne un total de 485 règlements négociés (à n'importe quelle étape du processus de dépôt de la requête, ce qui comprend les clients à l'étape préalable au dépôt de la requête et l'étape d'exécution après l'audience) par année entre les exercices 2013-2014 et 2018-

2019. Comme il a été mentionné dans le Rapport annuel 2019-2020 du CAJDP, le niveau plus élevé de règlements (à n'importe quelle étape du processus de dépôt de la requête) pendant ce temps était surtout attribuable au fonctionnement du programme de médiation du CAJDP, qui fournissait un personnel et un soutien aux clients qui cherchent à négocier un règlement avec les intimés. Après la fin de ce programme, au cours de l'exercice 2018-2019, à cause de la perte de financement, le CAJDP a négocié 257 règlements par année de 2019-2020 à 2023-2024\*.



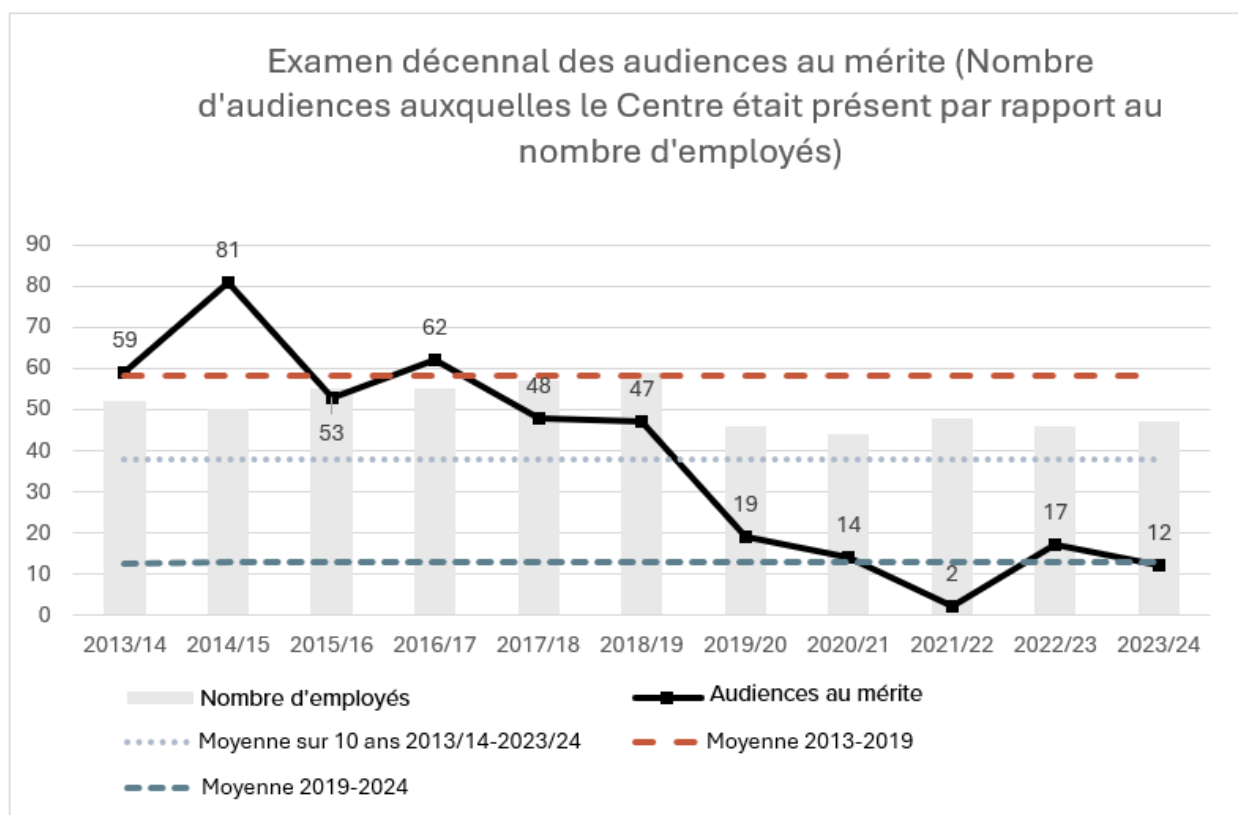
**Figure 17: Examen décennal des Règlements selon l'étape (Nombre de règlements)**

La fin du financement pour le programme de médiation, conjuguée à d'autres pressions inflationnistes continues, a nui à la capacité du CAJDP de maintenir en poste des employés afin de fournir des services à des centaines de requérants à l'appui de résolutions rapides, de médiations et de règlements avant ou pendant les audiences du TDPO. Comme on le voit dans la figure 16, après la fin du programme de médiation, le CAJDP a connu des baisses marquées à long terme dans le nombre annuel de règlements conclus avant ou pendant les audiences, avant ou pendant les médiations, ainsi qu'aux étapes préalables au dépôt de la requête.

\* Il a fallu faire des estimations de ces données : elles ont été obtenues en combinant les données réelles pour le T1 et le T4 à la moyenne de ces deux trimestres pour ensuite établir une projection et obtenir des chiffres pour le T2 et le T3. En raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées.

La perte de ce financement, combinée aux pressions inflationnistes attribuables au budget statique, a continué de réduire la capacité du CAJDP de maintenir en poste et de recruter des employés ayant une expérience de la fourniture de conseils, d'aide et de représentation aux clients qui cherchent à régler des questions relatives aux droits de la personne (avant de déposer une requête devant le TDPO) ou à déposer une requête devant le TDPO. Les baisses de personnel causées par les limitations des ressources ont aussi augmenté les charges de travail des avocats restants et du personnel juridique qui géraient toutes les autres demandes de renseignements des clients. L'incidence des fermetures liées à la pandémie et les baisses considérables du personnel d'arbitrage du TDPO dès le début de l'exercice 2019-2020 ont aussi probablement contribué aux baisses du nombre de médiations prévues par la suite, ce qui a entraîné un déclin correspondant des possibilités de médiation offertes au CAJDP.

### 3. La fourniture d'une représentation juridique pour les médiations et audiences du TDPO :



**Figure 18: Examen décennal des audiences au mérite (Nombre d'audiences auxquelles le Centre était présent par rapport au nombre d'employés)**

Au cours de l'exercice 2023-2024, le CAJDP a représenté un nombre estimé de 298 clients aux audiences du TDPO et 12 aux audiences au mérite du TDPO, par rapport à 236 clients aux médiations et 17 aux audiences au cours du dernier exercice.

Entre les exercices 2013-2014 et 2018-2019, le CAJDP a représenté des clients devant le TDPO à 58 audiences par année en moyenne. Entre les exercices 2019-2020 et 2023-2024, le nombre annuel moyen de présences du CAJDP aux audiences a baissé, pour s'établir à 13.

La baisse importante du nombre d'audiences au mérite auxquelles le CAJDP a participé depuis 2018-2019 a sans doute été considérablement touchée par la baisse du nombre d'audiences au mérite prévues au TDPO en général au cours des dernières années<sup>5</sup>.

Des rapports annuels précédents du CAJDP avaient aussi fait remarquer l'importance des protocoles de sécurité liés à la pandémie de COVID-19 et des changements apportés à la mise au rôle au TDPO entre 2019 et 2024 en tant que facteurs qui limitent le nombre de l'ensemble des audiences au mérite, y compris celles pour lesquelles les requérants ont recouru aux services du CAJDP pour qu'ils les représentent. Cependant, comme on l'indique dans la section Rendement opérationnel du Rapport annuel 2019-2020 du CAJDP, en plus de la « réduction [...] des demandes de représentation au stade de l'audience, à cause des délais au Tribunal », « la perte d'un avocat d'expérience [du Centre] au cours de l'année a également réduit notre capacité de fournir des services de représentation lors d'audiences au mérite », ce qui s'est produit après la fin du programme de médiation. Cette tendance se poursuit aujourd'hui.

Afin d'atténuer la baisse des demandes de représentation à l'étape de l'audience, le Rapport 2019-2020 a exposé les efforts déployés par le CAJDP pour appuyer de plus en plus les règlements, en plus des « audiences sommaires »<sup>6</sup>. Cependant, ces efforts continus demeurent entravés par la baisse du nombre de conseillers juridiques d'expérience au CAJDP disponibles pour soutenir ce travail (y compris la perte de cinq postes d'avocats au cours de l'exercice 2019-2020 seulement), conjuguée à une demande grandissante de soutien aux clients à d'autres audiences du TDPO, qui déplacent de plus en plus les présences aux audiences au mérite, ce qui reflète l'évolution de la situation au TDPO (y compris un accent accru sur les audiences sur la compétence ou d'ordre procédural au cours des dernières années; voir la figure 19 ci-dessous et la section 4.7 « Autres audiences », ci-dessus).

---

*\* Il a fallu faire des estimations de ces données : elles ont été obtenues en combinant les données réelles pour le T1 et le T4 à la moyenne de ces deux trimestres pour ensuite établir une projection et obtenir des chiffres pour le T2 et le T3. En raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées.*

<sup>5</sup> Voir Poziomka, Wade, « HRTO: A Look at the Numbers » [en anglais seulement], présenté à la *Mise à jour annuelle sur les droits de la personne de l'Association du Barreau de l'Ontario de 2024* (le 24 mai 2023) pour consulter une analyse supplémentaire récente sur la mise au rôle des audiences sur le mérite au TDPO.

<sup>6</sup> [Page 29, Rapport annuel 2019-2020 du CAJDP](#)

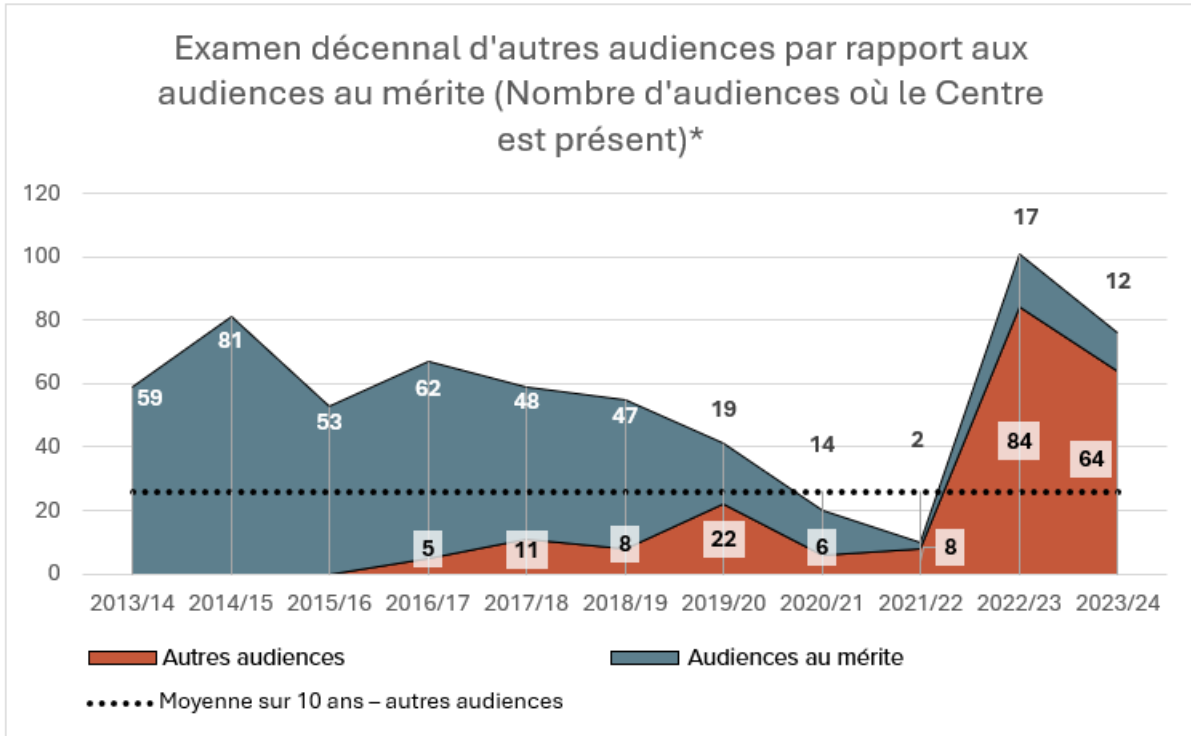
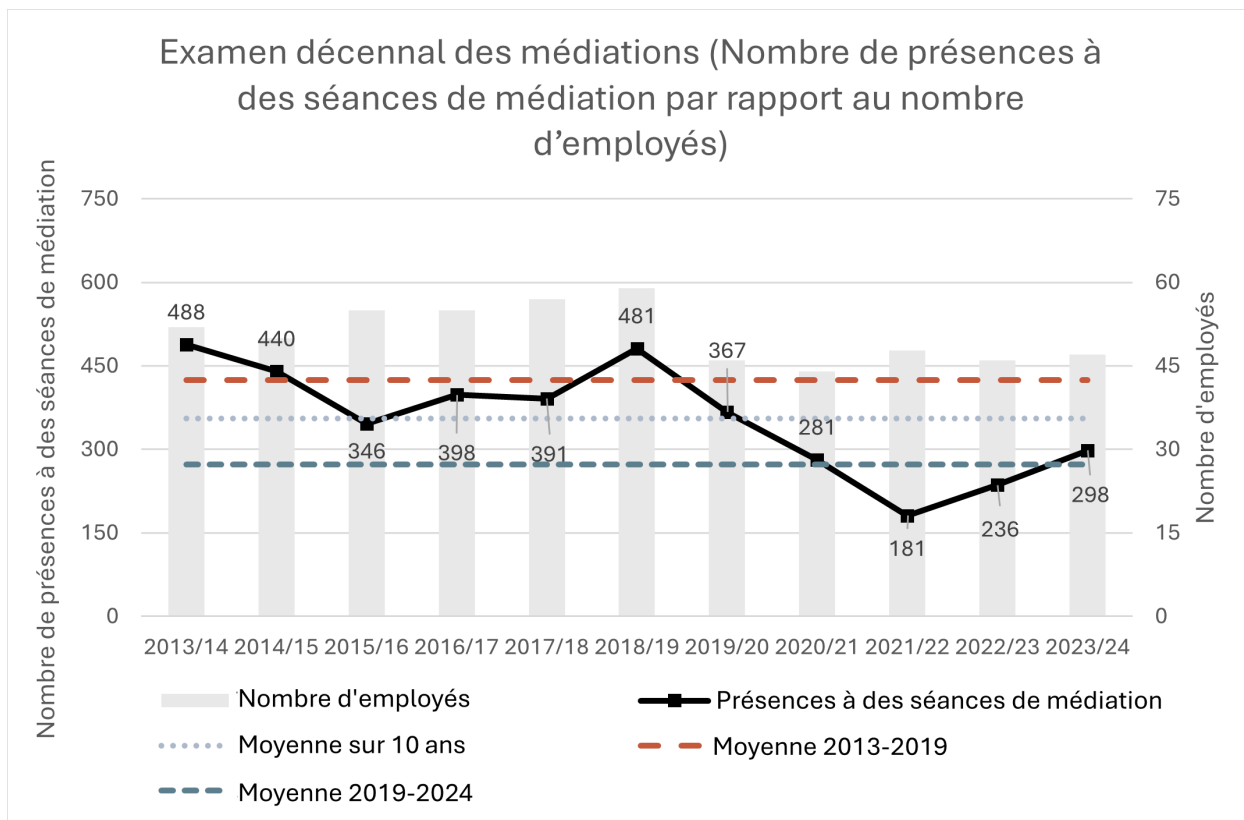


Figure 19: Examen décennal des autres audiences par rapport aux audiences au mérite (Nombre de présences aux audiences)



**Figure 20: Examen décennal des médiations (Nombre de présences à des séances de médiation par rapport au nombre d'employés)**

Entre les exercices 2013-2014 et 2018-2019, le CAJDP a été présent à 424 séances de médiation par année en moyenne. Au cours des exercices subséquents entre l'écllosion de COVID-19 et la période post-pandémique (2019-2024), le nombre moyen de présences à des séances de médiation par année a baissé à 273 par année.

Comme le fait remarquer le Rapport annuel 2019-2020 du CAJDP, la fin du financement du programme de médiation a entraîné une perte d'employés d'expérience, en particulier des avocats ayant une expérience en médiation, ainsi que des baisses du personnel juridique qui fournit un soutien initial à l'admission et qui fournit des services juridiques poussés aux clients qui cherchent à obtenir des directives dans le cadre de la procédure de médiation du TDPO.

Le Rapport annuel 2019-2020 fait également ressortir un ralentissement des médiations au TDPO au cours de cette période, après que le CAJDP a enregistré le nombre le plus élevé jamais obtenu de médiations prévues pendant l'exercice 2018-2019<sup>6</sup>. Au cours de la période 2019-2020, le

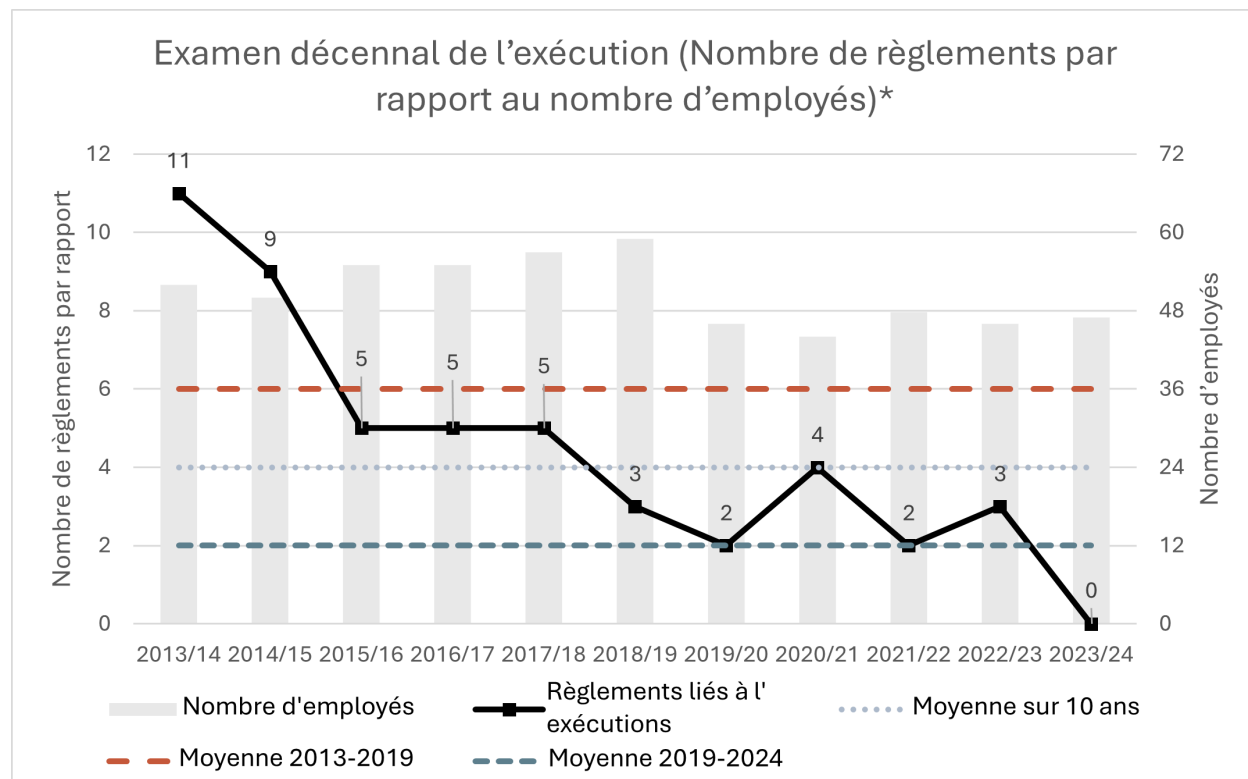
\* Il a fallu faire des estimations de ces données pour l'exercice 2023-2024 incluses dans ce calcul : elles ont été obtenues en combinant les données réelles pour le T1 et le T4 à la moyenne de ces deux trimestres pour ensuite établir une projection et obtenir des chiffres pour le T2 et le T3. En raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées.

<sup>6</sup> Voir le [Rapport annuel 2019-2020 du CAJDP](#) à la page 28 et le [Rapport annuel 2018-2019 du CAJDP](#) à la page 16.

CAJDP a cherché à coordonner la mise au rôle avec le TDPO afin de « planifier et [d'] allouer du personnel pouvant réagir aux

fluctuations périodiques dans le nombre de médiations tenues »<sup>7</sup>, mais il n'a plus d'équipe exclusive pour aider les clients aussi efficacement qu'il le faisait pendant que son programme de médiation était en vigueur ou pour gérer les fluctuations élevées dans le nombre de médiations prévues par le TDPO comme ce qui s'est passé entre 2018 et 2020.

#### 4. Faire appliquer les ordonnances du TDPO et d'autres services après l'audience, y compris les contrôles judiciaires et les révisions de décisions



**Figure 21: Examen décennal de l'exécution (Nombre de règlements par rapport au nombre d'employés)\***

Au cours de l'exercice 2023-2024, le CAJDP a fourni des conseils juridiques à 72\* clients sur l'exécution ou sur d'autres questions après l'audience. Au cours de l'exercice précédent, le CAJDP avait fourni des conseils juridiques à 56 clients au sujet de l'exécution et d'autres questions après

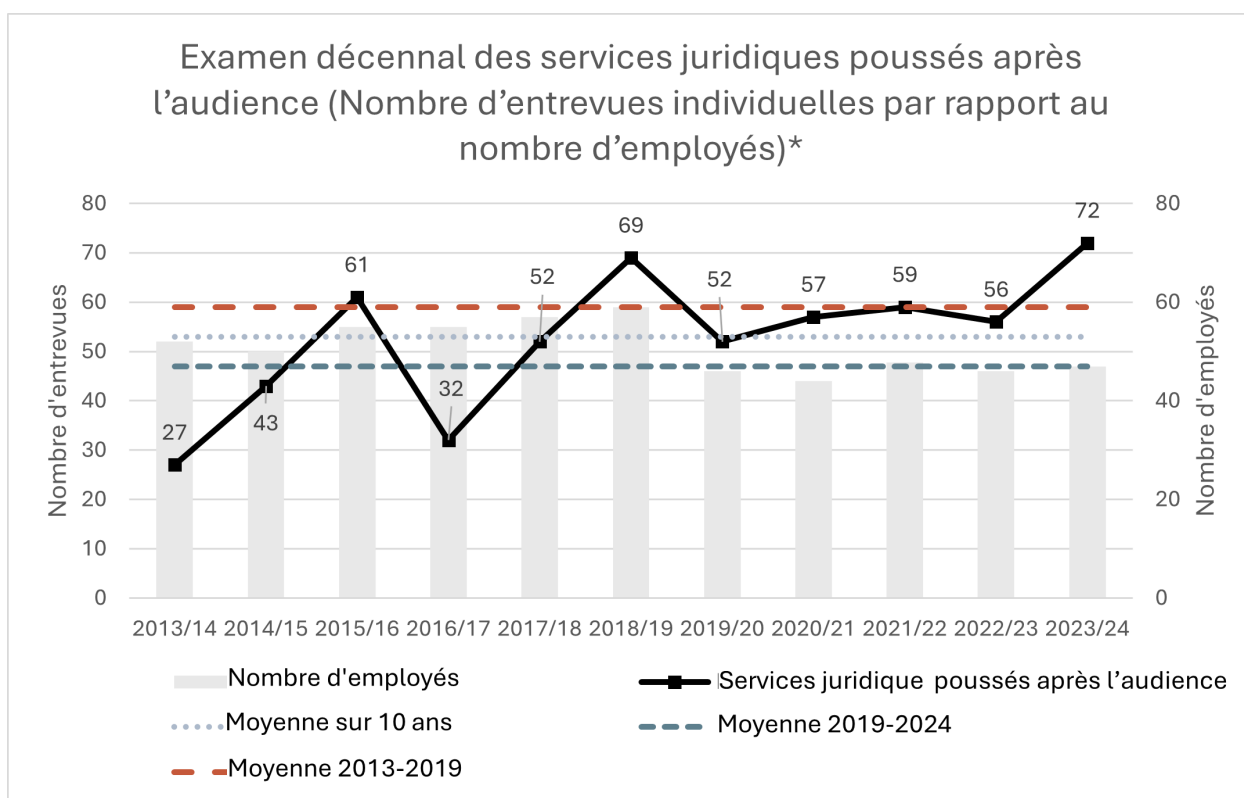
<sup>7</sup> [Rapport annuel 2019-2020 du CAJDP](#), à la page 28

\* Il a fallu faire des estimations de ces données : elles ont été obtenues en combinant les données réelles pour le T1 et le T4 à la moyenne de ces deux trimestres pour ensuite établir une projection et obtenir des chiffres pour le T2 et le T3. En raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées.

l'audience et représenté trois clients dans des règlements liés à l'exécution des ordonnances du TDPO<sup>8</sup>.

Entre les exercices 2013-2014 et 2018-2019, le CAJDP a eu en moyenne six règlements liés à l'exécution par année. Il est possible d'obtenir des règlements au moment de l'exécution avant ou pendant une audience d'exécution devant le TDPO.

Le CAJDP a eu davantage de difficulté à obtenir des règlements à l'étape de l'exécution des demandes au cours des dernières années (seulement 2,2 en moyenne chaque année au cours de la période 2019-2020 à 2023-2024), la demande croissante des demandes présentées par les clients afin d'obtenir une aide juridique après l'audience (voir la figure 22 ci-dessous). Comme c'est le cas pour les indicateurs sur 10 ans liés aux règlements, aux médiations et aux audiences, cette baisse des règlements d'exécution du CAJDP a sans doute été touchée par la fin du programme de médiation et par les réductions du budget et du personnel.



**Figure 22: Examen décennal des services juridiques poussés après l'audience (Nombre d'entrevues individuelles par rapport au nombre d'employés) \***

Au cours de l'exercice 2023-2024, le CAJDP a fourni des services juridiques poussés à un nombre estimé\* de 72 clients sur l'exécution ou sur d'autres questions après l'audience, y compris des rôles

<sup>8</sup> La figure 21 ne présente que les *règlements* liés à l'exécution et ne reflète pas le nombre total d'audiences d'exécution.

\* Il a fallu faire des estimations de ces données : elles ont été obtenues en combinant les données réelles pour le T1 et le T4 à la moyenne de ces deux trimestres pour ensuite établir une projection et obtenir des chiffres pour le T2 et le T3. En raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées.



judiciaires et de révisions de décisions. Il s'agit d'une augmentation par rapport aux 56 clients servis l'année précédente. Au cours des exercices 2019-2020 et 2023-2024, le CAJDP a fourni des conseils juridiques à 59 individus en moyenne sur l'exécution ou sur d'autres questions après l'audience, ce qui correspond à une hausse par rapport à la moyenne de 47 individus pour la période 2013 à 2019. Étant donné les fluctuations d'une année à l'autre dans cette catégorie, il est difficile de présenter des conclusions générales sur les facteurs qui influencent ces chiffres.

Il est néanmoins important de mentionner que cette hausse relative de la prestation de services d'aide juridique poussés liés aux questions après l'audience survient dans la foulée de baisses correspondantes aux services de soutien juridique poussés du CAJDP aux étapes avant le dépôt de la requête, à la médiation et à l'audience, comme le montre la figure 23 ci-dessous, conjuguée à des augmentations relatives d'autres genres d'audiences qui sont moins procédurales de nature (comme en témoigne l'augmentation considérable des soutiens juridiques fournis par le CAJDP aux clients dans d'autres audiences représentées dans la figure 19, conformément aux tendances générales constatées au TDPO).

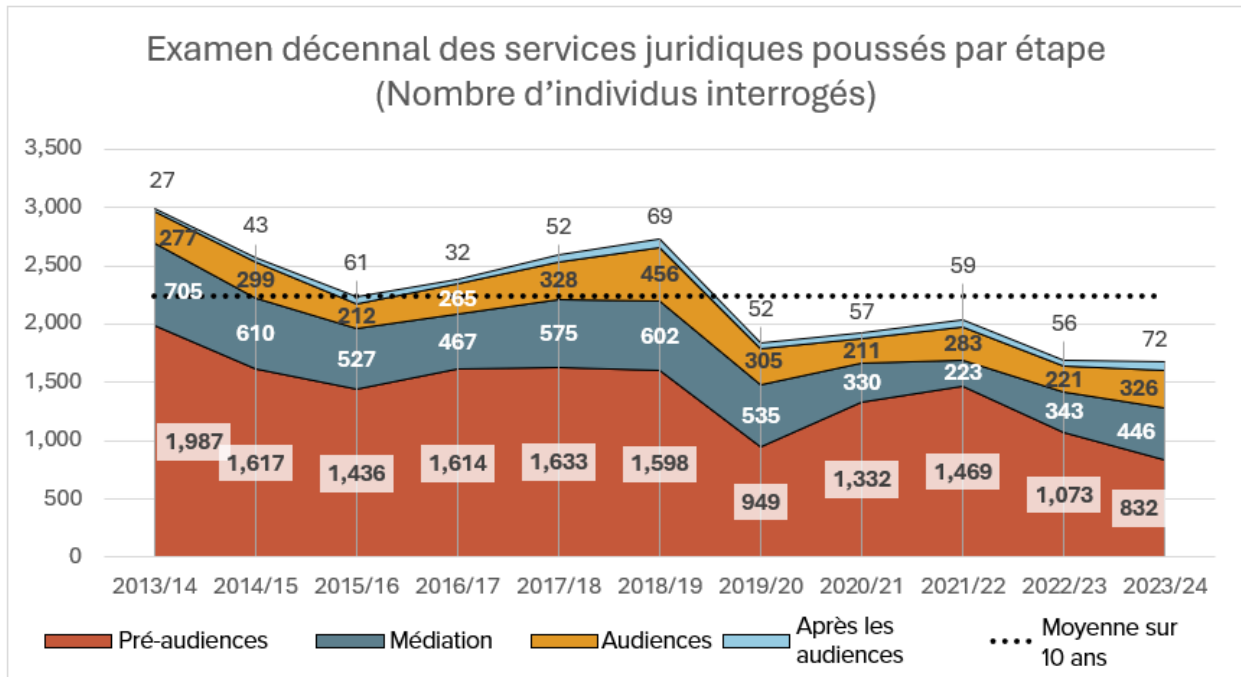


Figure 23: Examen décennal des services juridiques poussés par étape (Nombre d'individus interrogés)\*

\* Il a fallu faire des estimations de ces données : elles ont été obtenues en combinant les données réelles pour le T1 et le T4 à la moyenne de ces deux trimestres pour ensuite établir une projection et obtenir des chiffres pour le T2 et le T3. En raison de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, les données antérieures à novembre 2023 ne peuvent pas être récupérées.

## 5. Indicateurs de rendement

---

*« Tout s'est passé sans heurts et les avocats étaient incroyables et d'un grand soutien » [traduction] – Client du CAJDP*

### Taux de réponse aux appels :

Le premier point de contact personnel avec le CAJDP pour les personnes qui cherchent à obtenir des conseils juridiques et des services de soutien en matière de droits de la personne est notre système téléphonique. Compte tenu de l'importance de ce point de service, le CAJDP suit chaque année le pourcentage d'appels téléphoniques que son personnel reçoit et auxquels il répond pour les membres du public.

**Cible pour 2023-2024 : 80 %**

**Résultat obtenu : 88 %**

Dans le cadre des efforts déployés par le CAJDP pour intégrer de nouveaux outils numériques à ses services au profit des utilisateurs des services et du personnel, le système téléphonique dans le nuage et des fonctions comme le rappel automatisé ont permis d'atteindre des taux de réponse aux appels élevés. En outre, le système du portail client en ligne, qui était opérationnel avant l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, a permis aux utilisateurs des services et au personnel d'échanger des renseignements sur les nouvelles admissions en ligne et a donné lieu à une meilleure gestion du temps pendant les appels.

### Notes du service à la clientèle

Après la fin de la représentation juridique fournie par ses employés (« dossiers fermés »), le CAJDP demande aux clients qui ont retenu les services juridiques du Centre d'examiner ses services dans le cadre d'un sondage en ligne. L'une des questions demande aux clients de noter les services du Centre selon qu'ils sont « bons », « très bons », « mauvais » ou « très mauvais ». Le CAJDP suit le pourcentage de clients qui décident d'examiner ses services et qui ont donné une réponse positive (une réponse « bons » ou « très bons »).

**Cible pour 2023-2024 : 85 %**

**Résultat obtenu : 100 %**

Au cours de l'exercice 2023-2024, malgré des retards et un arrêt temporaires du service à cause de l'incident de sécurité, les clients du CAJDP dont les dossiers ont été fermés et qui ont répondu à notre sondage de sortie ont tous dit que nos services étaient « bons » ou « très bons ». Cela donne une idée des efforts acharnés qu'ont déployés nos employés pour garantir une bonne communication avec nos clients pendant les perturbations techniques que nous avons connues et le niveau continu d'excellence pour les services et la représentation juridique fournis aux clients qui ont retenu les services du CAJDP.

### Couverture positive dans les médias

La publication de récits positifs en matière de droits de la personne est l'une des façons importantes dont le CAJDP instruit davantage le public sur la nécessité de lutter contre la discrimination, sur le système des droits de la personne et sur les services qu'offre le Centre. Le CAJDP assure le suivi des mentions du Centre et de ses affaires dans les médias chaque exercice.

**Cible pour 2023-2024 : 7**

## **Résultat obtenu : 6**

Les efforts que déploie le CAJDP pour promouvoir la sensibilisation du public à ses services et au système de droits de la personne de la province ont continué d'être couverts dans les médias. Au cours de la dernière année, le CAJDP a été mentionné explicitement dans trois articles de médias et ses dossiers ont été présentés dans trois autres articles. Le Centre cherche régulièrement à envoyer des récits aux sources de médias établies et nouvelles et fait preuve de vigilance pour garantir que le système des droits de la personne et le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne sont dépeints de façon appropriée au public. L'élaboration d'un nouveau plan stratégique éclairera la direction et l'étendue de ces activités à l'avenir.

## **Taux de règlement à la médiation**

L'un des principaux indicateurs du CAJDP est son bilan aux médias, qui représentent une solution de rechange aux audiences du TDPO. Cette statistique donne un indicateur de la vitesse de la justice pour les Ontariens et pour l'efficacité et la capacité accrues au sein du système des droits de la personne par la résolution rapide des affaires en matière de droits de la personne.

**Cible pour 2023-2024 : 70 %**

**Résultat obtenu : 62 %**

Le pourcentage de médiations qui ont donné lieu à des règlements en 2023-2024 est considéré avoir raté sa cible de 8 %. Cette baisse relative du nombre de règlements par médiations reflète en partie le fait que le CAJDP a été présent à davantage de séances de médiation en général cette année (184 par rapport à 160 l'an dernier). Même si seulement 63 % de ces affaires ont été réglées (ou 184 affaires) au cours de l'exercice 2023-2024, il s'agit en fait d'une augmentation en termes absolus par rapport à l'an dernier (où 160 affaires ont été réglées).

## **Taux de règlement au début de l'audience**

Comme c'est le cas pour l'indicateur mentionné précédemment pour le taux de règlements à la médiation, le CAJDP suit le nombre d'affaires réglées avant l'audience (lorsqu'un avis d'audience est donné) et au début de l'audience. Cette statistique est encore une fois utilisée pour aider à mesurer l'accès à la justice par les Ontariens dans le système des droits de la personne et la vitesse de la justice.

**Cible pour 2023-2024 : 65 %**

**Résultat obtenu : 73 %**

En 2023-2024, le pourcentage d'affaires réglées avant l'audience (lorsqu'un avis d'audience est donné) et pendant le début d'une audience du CAJDP s'établissait à 73 %, ce qui dépasse de 8 % la cible établie pour 2023-2024.

## **Affaires réglées à n'importe quelle étape du processus de demande**

Le CAJDP suit aussi le nombre de règlements conclus à tout moment pendant la procédure de demande

**Cible pour 2023-2024 : 325**

**Résultat obtenu : 220**

Comme nous l'avons mentionné plus tôt dans le présent rapport (voir la section « Remplir notre mandat »), après la fin du financement pour le programme de médiation (qui a été en vigueur des

exercices 2013-2014 à 2018-2019), qui a donné lieu à une baisse du nombre d'employés et de la capacité, le CAJDP n'a pas représenté plus de 300 clients aux séances de médiation chaque année depuis l'exercice 2019-2020, tout juste après la fin du programme de médiation.

## 6. Priorités énoncées dans la lettre de mandat

---

*« Ceux avec qui j'ai échangé pour obtenir de l'aide et l'avocat qui m'a aidé pendant le règlement à la médiation ont fourni un excellent service ».  
[traduction] – Client du CAJDP*

En plus de son mandat à l'échelle de la province, de sa mission et de sa vision, le CAJDP reçoit chaque année une instruction annuelle du ministère du Procureur général par l'intermédiaire de lettres de mandat.

Dans la lettre de mandat du MPG au CAJDP visant l'exercice 2023-2024, le procureur général a fourni au Centre plusieurs points clés sur lesquels miser. Les puces ci-dessous expliquent comment le CAJDP a atteint ces priorités du MPG.

### Compétitivité, durabilité et gestion des dépenses

- Repérer et exploiter les occasions de générer des revenus par le truchement de partenariats, le cas échéant :
  - Au cours de l'exercice 2023-2024, le CAJDP a une fois de plus utilisé la dernière année du financement fourni par le ministère de la Justice du gouvernement fédéral pour son programme ÉRHAS. Le CAJDP a aussi continué de rechercher activement le renouvellement ou de nouvelles sources de financement pour la poursuite de ce programme.
- Déterminer les gains d'efficacité et les économies réalisées grâce à des pratiques innovantes et/ou à l'amélioration de la viabilité des programmes :
  - Au cours de cet exercice, le CAJDP a de nouveau bénéficié de partenariats de placements d'emploi avec des programmes d'alternance travail-études, comme ADIP et le programme de bourses en justice sociale, avec des établissements postsecondaires afin de soutenir le travail de ses employés pendant les semestres scolaires d'été, d'automne et d'hiver.
- Mener les activités en respectant les limites des affectations financières de l'organisme :
  - Le CAJDP a mené ses activités dans le respect de son budget annuel et a recherché des mesures pour élargir sa base de financement et trouver un financement supplémentaire pour ses programmes spécialisés (comme ÉRHAS).
  - Par l'entremise de son conseil d'administration, le CAJDP a continué d'évaluer d'autres méthodes de rentabilité.
  - Le CAJDP a également continué de faire l'objet d'une vérification externe annuelle, qui est incluse dans son rapport annuel et qui a été présentée au MPG.

## Gouvernance : Transparence et responsabilité

- Se conformer aux directives et aux politiques gouvernementales applicables et veiller à la transparence et à la responsabilité dans la communication des rapports :
  - Le CAJDP a respecté les directives et politiques gouvernementales en menant la plupart des affaires de son Conseil virtuellement afin de réduire les frais de déplacement et d'hébergement.
- Adhérer aux normes et aux pratiques comptables, et donner suite aux constatations découlant des vérifications, le cas échéant :
  - Le Conseil a continué de répondre avec diligence aux recommandations du Rapport d'audit 2020 du CAJDP.
- Déterminer les compétences, les connaissances et l'expérience nécessaires pour soutenir efficacement la Commission dans son rôle dans la gouvernance et la responsabilisation de l'organisme :
  - Le Conseil du CAJDP a encore une fois reçu une orientation annuelle et une formation sur la gestion des risques et les principes de gouvernance.

## Gouvernance : Gestion du risque

- Élaborer et mettre en œuvre un processus efficace de détection, d'évaluation et d'atténuation des risques de l'organisme :
  - Le conseil d'administration du CAJDP a reçu une orientation ainsi qu'une formation sur la gestion des risques et les principes de gouvernance.
  - L'équipe de direction, la direction et le conseil d'administration du CAJDP ont surveillé et évalué les activités sur une base trimestrielle.
  - La structure du Conseil du CAJDP a assuré une gestion des risques efficace par la planification de l'atténuation des risques et le fonctionnement de ses comités (y compris son comité des finances, son comité des risques internes et son comité directeur exécutif) appelé au besoin à présenter des conseils et des réponses à l'échelle de l'organisation aux questions liées aux risques.
  - À la suite de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, le CAJDP a également utilisé ses ressources afin de retenir les services d'experts en TI et de conseillers juridiques pour diriger son enquête et son intervention à l'incident de cybersécurité, y compris la réponse aux clients selon l'instruction du CIPVP.

## Gestion de l'effectif

- Optimiser la capacité organisationnelle pour soutenir la meilleure prestation de services publics possible :
  - Le CAJDP a maintenu un plan de capital humain adaptatif et dynamique en vue de préserver son offre de services.
  - Le CAJDP a continué de s'assurer d'avoir du personnel autochtone et francophone à chaque niveau de service et d'appuyer leur capacité de fournir des services aux clients qui ont besoin de services linguistiques et culturels.

- Lorsque les ressources le permettent, le CAJDP a aussi des employés qui travaillent à certains endroits partout dans la province pour soutenir l'accès à ses services.

## Diversité et inclusion

- Élaborer et promouvoir des initiatives de diversité et d'inclusion et adopter un processus d'engagement en matière d'inclusion :
  - Le CAJDP a assuré le perfectionnement professionnel continu du personnel et de son conseil d'administration, conformément à son engagement visant à promouvoir l'équité, la diversité, l'inclusion et la justice sociale.
  - L'engagement et le mieux-être des employés ont été soutenus par l'intermédiaire du carrefour de santé mentale et de mieux-être du CAJDP, ainsi que par l'appui aux célébrations saisonnières importantes.
  - Le CAJDP a assuré des services multilingues accessibles aux clients.

## Collecte des données

- Améliorer la façon dont l'organisme utilise les données dans la prise de décision, l'échange de renseignements et l'établissement de rapports :
  - Le CAJDP a continué d'enrichir ses données sur le service (comme l'instauration du suivi des présences aux audiences autres que celles au mérite) par l'intermédiaire de l'outil de suivi des clients et de ses plateformes numériques afin d'éclairer ses rapports opérationnels et financiers requis au moyen des documents publiés qu'il affiche dans son site Web et remet au MPG.
  - La collecte de renseignements statistiques provenant de ses services et de ses communications a permis d'éclairer la prise de décisions de la direction et du conseil d'administration du CAJDP.

## Prestation de services en ligne et service à la clientèle

- Examiner et mettre en œuvre la numérisation pour la prestation de services en ligne :
  - Le CAJDP a continué d'explorer et de mettre en œuvre des services et des plateformes (tels que le nouveau lancement de son portail client en ligne), de créer du nouveau contenu et de mettre à jour son infrastructure de TI pour faire croître et optimiser sa prestation de services numériques.
  - À la suite de l'incident de cybersécurité du 3 octobre 2023, le CAJDP a également utilisé ses ressources afin de retenir les services d'experts en TI et de conseillers juridiques pour diriger son enquête et son intervention à l'incident de cybersécurité, y compris la réponse aux clients selon l'instruction du CIPVP.
  - Le CAJDP a également instauré une formation supplémentaire pour son personnel, lancé un nouveau logiciel et du nouvel équipement de sécurité et retenu les services d'un conseiller en TI en guise de mesures supplémentaires pour sécuriser les données de ses clients. Le CAJDP travaille aussi avec le Groupement des services technologiques pour la justice du MPG en tant que mesure de sécurité supplémentaire pour protéger ses données.

- Utiliser une variété d’approches ou d’outils pour assurer la prestation de services :
  - Le CAJDP a mis en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires pour son infrastructure de TI et a discuté avec des experts en la matière pour soutenir les mises à jour aux politiques et procédures actuelles en matière de cybersécurité et de sécurité des données.

## 7. Événements liés au risque

---

### Gestion de l’effectif

Le CAJDP fournit une évaluation des risques immédiats pour la gestion de son effectif par l’intermédiaire de son plan de capital humain présenté dans son Plan opérationnel et d’activités (POA) annuel, ainsi que dans le cadre de sa tenue à jour continue d’un registre des risques présenté chaque trimestre au MPG, notre bailleur de fonds. Le CAJDP suit aussi les tendances et menaces possibles et futures à long terme dans le cadre de l’analyse environnementale contenue dans le POA.

Au cours de l’exercice 2023-2024, le CAJDP a continué d’éprouver de grandes difficultés avec sa durabilité financière, ce qui a encore nui au recrutement et au maintien en poste d’employés et donné lieu à un roulement de personnel considérable et constamment élevé. Le CAJDP cherche activement à augmenter et à diversifier son financement afin de veiller à avoir la capacité d’embaucher et de maintenir en poste des employés cruciaux à des taux salariaux concurrentiels sur le marché à l’avenir,

### Négociation

En 2023-2024, le CAJDP a poursuivi la négociation d’une convention collective pour ses employés syndiqués autres qu’avocats avec leur agent négociateur, le SEFPO. La convention collective précédente est arrivée à échéance à la fin de décembre 2021. En vertu de l’exigence établie dans l’Énoncé économique de l’automne de 2018 de la province, le Conseil d’administration du CAJDP et le Secrétariat du Conseil du Trésor devaient approuver la convention collective négociée avant sa ratification.

En outre, le 28 mars 2024, le CAJDP a conclu un accord-cadre de reconnaissance volontaire avec le SEFPO, qui représentera désormais tous les employés avocats non-membres de la direction du CAJDP. Cette avancée a fait suite à la présentation d’une demande d’accréditation du Syndicat, le 13 septembre 2013, à la Commission des relations de travail de l’Ontario. Le CAJDP se réjouit à l’avance de travailler avec ses conseillers et leur nouvel agent négociateur, le SEFPO, afin de faire du Centre un employeur de choix.

### Compétitivité et durabilité

Le CAJDP continue de présenter des prévisions financières dans ses plans opérationnels des activités afin d’évaluer les risques possibles pour ses services et son personnel. Le CAJDP a présenté efficacement des mises à jour en temps opportun sur sa situation financière et sur l’exploration de solutions créatives pour composer avec les contraintes budgétaires et les problèmes de durabilité; cependant, il dépend grandement de l’attention et de l’action du MPG et

du Secrétariat du Conseil du Trésor. Le CAJDP continuera de rechercher d'autres sources créatives de financement et de soutien. Néanmoins, le CAJDP garde également à l'esprit le rôle crucial que joue le financement public pour garantir des institutions efficaces, car l'un des sept principaux « Principes de Paris » utilisés à l'échelle internationale par l'Alliance mondiale des institutions nationales des droits de l'homme en tant que norme minimale pour qu'une institution des droits de l'homme soit considérée comme crédible et fonctionne efficacement prévoit : « Des ressources adéquates, afin que les Institutions nationales des droits de l'homme disposent du financement, du personnel, de l'infrastructure et de la capacité institutionnels nécessaires à l'exécution de leurs fonctions et responsabilités ». <sup>7</sup> [traduction]

## Activités du TDPO

Au cours de l'exercice 2023-2024, les activités du TDPO ont eu une incidence considérable sur la prestation de services par le CAJDP. Afin de surveiller et de gérer les risques liés aux fluctuations possibles des activités du TDPO, le CAJDP entretient une relation étroite avec les principaux administrateurs de Tribunaux décisionnels Ontario et du TDPO.

Les travaux en cours pour pourvoir des postes au TDPO ont continué d'imposer des limites sur le nombre d'audiences et de séances de médiations prévues, ce qui a entraîné des retards et un arriéré, ainsi qu'une baisse correspondante des services connexes fournis par le personnel du CAJDP. En même temps, le TDPO a continué de remanier plusieurs de ses principales procédures préalables à la tenue d'une audience, ce qui a mené à une augmentation des services juridiques requis par le personnel du CAJDP pour ses clients.

Le TDPO a récemment accéléré la mise au rôle et on s'attend à ce que la présence du CAJDP aux séances de médiation et aux audiences augmente en conséquence au cours de la période de

---

<sup>7</sup> Source : <https://ganhri.org/paris-principles/>. Ces Principes de Paris fondamentaux, établis à Paris en 1991 et adoptés par l'Assemblée générale des Nations Unies en 1993, ont éclairé la création de l'Alliance mondiale des institutions nationales des droits de l'homme (anciennement connue sous le nom de Comité international de coordination des institutions nationales pour la promotion et la protection des droits de l'homme) afin d'évaluer les institutions nationales des droits de l'homme, peuvent aussi s'appliquer à l'évaluation des institutions provinciales des droits de l'homme dans des États fédéraux comme le Canada (voir, par exemple, l'examen des Principes de Paris par la CODP au moment de l'étude du projet de loi 107 dans sa publication « [Discussion paper : Reviewing Ontario's human rights system](#) »). Le sous-comité de l'accréditation de l'Alliance mondiale des institutions nationales des droits de l'homme approfondit davantage le sens de ce Principe de Paris dans ses observations générales de 2018, qui indiquent : « Afin de fonctionner efficacement, une institution nationale des droits de l'homme doit recevoir un niveau de financement approprié pour garantir son indépendance et sa capacité de déterminer librement ses priorités et activités. Elle doit aussi avoir le pouvoir d'attribuer le financement selon ses priorités » [traduction]. Le sous-comité sur l'accréditation indique également qu'un financement adéquat doit à tout le moins inclure « [...] des salaires et avantages sociaux pour son personnel qui sont comparables à ceux de fonctionnaires qui exécutent des tâches semblables dans d'autres institutions indépendantes de l'État » [traduction] et « [...] l'attribution d'un montant suffisant de ressources pour les activités mandatées » [traduction]. Il mentionne aussi : « Le financement provenant de sources externes [...] ne devrait pas être le financement de base de l'institution nationale des droits de l'homme, car il s'agit d'une responsabilité de l'État » [traduction] et « [...] de tels fonds ne doivent pas être liés à des priorités définies par les donateurs, mais bien aux priorités déterminées au préalable par l'institution nationale des droits de l'homme » [traduction].



déclaration à venir, puisqu'il a commencé à la sentir, particulièrement en ce qui concerne les séances de médiation.

## **Incident de cybersécurité**

À la suite de l'incident de cybersécurité survenu le 3 octobre 2023, le CAJDP a agi sans tarder pour atténuer les risques à son infrastructure de TI. Ce travail a été principalement éclairé par des recommandations du CIPVP, par l'arrivée d'un consultant en TI spécialisé en cybersécurité et par des considérations relatives à l'incidence financière des mesures de sécurité supplémentaires. Le bailleur de fonds du CAJDP (le MPG) a fourni un financement pour soutenir ces mesures et le recours aux experts.

À l'heure actuelle, le CAJDP continue de travailler avec le consultant en TI spécialisé en cybersécurité à l'élaboration d'une stratégie de TI qui appuiera son Plan stratégique et aidera à bâtir un système robuste de surveillance et de réponses aux menaces à la cybersécurité. Le CAJDP a aussi amorcé des discussions afin d'acquérir plusieurs outils clés pour évaluer plus avant les risques liés aux TI, y compris la surveillance du Web sombre, les tests de pénétration et les évaluations des compromissions, et a instauré une formation sur la cybersécurité pour tous ses employés actuels et nouveaux.

Au cours de l'exercice 2023-2024, le CAJDP a aussi exploré la tenue d'une évaluation complète et ciblée des risques pour son état de préparation en matière de cybersécurité, qui comprendrait tous les aspects de la prestation de services du Centre et l'examen des nouveaux outils et des mises à niveau récentes. En outre, le CAJDP travaille avec son bailleur de fonds (MPG) et le Groupement des services technologiques pour la justice en vue de son intégration au réseau OPS. Cette mesure rentable améliorera aussi les niveaux de sécurité du CAJDP.

## 8. Le conseil d'administration du CAJDP

Tableau 3: Salaires totaux du Conseil (par membre du Conseil)

| <i>Membre du Conseil</i> | <i>Poste</i>                           | <i>Durée du mandat</i> | <i>Rémunération totale pour l'exercice</i> |
|--------------------------|--|------------------------|--|
| Ena Chadha               | Présidente du conseil d'administration | 2021 – 2024            | 39 617,93 \$                               |
| Mary Joe Freire          | Vice-présidente et administratrice     | 2021 – 2024            | 7 932,14 \$                                |
| Martial Moreau           | Trésorier et administrateur            | 2022 – 2025            | 8 887,03 \$                                |
| Sandi Bell               | Administratrice                        | 2023 – 2025            | 6 809,50 \$                                |
| Evelyn Ball              | Administratrice                        | 2022 – 2025            | 3 690,58 \$                                |
| Tamar Witelson           | Administrateur                         | 2022 – 2025            | 3 210,00 \$                                |
| Michelle Tan             | Administratrice                        | 2022 – 2025            | 3 046,16 \$                                |
| Gary Pieters             | Administratrice                        | 2023 – 2026            | 1 875,00 \$                                |

## 9. Analyse financière

### 9.1 Répartition des coûts

Tableau 4: Répartitions des coûts pour les exercices 2020-2021 à 2023-2024

| Dépenses                      | 2020 - 2021 | 2021 - 2022 | 2022-2023 | 2023 - 2024 |
|-------------------------------|-------------|-------------|-----------|-------------|
| Salaires et avantages sociaux | 85 %        | 84 %        | 85 %      | 77 %        |
| Exploitation                  | 14 %        | 15 %        | 14 %      | 21 %        |
| Conseil d'administration      | 1 %         | 1 %         | 1 %       | 1 %         |

Les salaires et les avantages sociaux continuaient de former la catégorie comptant les coûts les plus élevés du CAJDP au cours de l'exercice 2023-2024.

Les dépenses ont été surveillées et évaluées de manière à assurer une répartition appropriée et équilibrée dans chaque secteur budgétaire afin d'appuyer et d'optimiser les services de manière rentable. Les dépenses opérationnelles du CAJDP étaient considérablement plus élevées en 2023-2024 par rapport à d'autres années, à cause de l'incident de cybersécurité.

### 9.2 Sommaire des coûts

Tableau 5: Sommaire des coûts pour les exercices 2020-2021 à 2023-2024

| Dépenses                      | 2020 -2021   | 2021 -2022   | 2022-2023    | 2023 -2024   |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Salaires et avantages sociaux | 4 319 934 \$ | 4 501 831 \$ | 4 512 115 \$ | 4 497 249 \$ |
| Exploitation                  | 722 768 \$   | 811 747 \$   | 750 875 \$   | 1 218 376 \$ |
| Conseil d'administration      | 46 896 \$    | 53 037 \$    | 69 419 \$    | 78 981 \$    |
| Total                         | 5 089 598 \$ | 5 366 615 \$ | 5 332 409 \$ | 5 794 606 \$ |

### 9.3 Analyse

Le CAJDP est ravi d'annoncer qu'il est parvenu à gérer ses engagements opérationnels, et ce, malgré ses défis financiers continus et la grande incertitude financière.

Le CAJDP doit faire l'objet d'une vérification externe annuelle et indépendante, conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations. Les vérificateurs du rapport de cette année ont confirmé que le CAJDP est en règle et que le Centre tire ses principaux revenus d'exploitation du MPG. Le CAJDP a réaffecté les fonds au cours de l'exercice 2023-2024 afin

d'appuyer des projets ponctuels critiques approuvés par le conseil d'administration pour permettre au Centre de remplir son mandat. L'état financier audité approuvé par le conseil d'administration est joint à la fin de ce rapport annuel.

Les coûts pour l'exercice 2023-2024 ont été gérés efficacement grâce aux activités de surveillance, d'analyse et de prise de décisions opportunes qui ont été appuyées par le modèle de prestation de services agile du CAJDP.

Le CAJDP continue de faire des efforts pour économiser, notamment en utilisant des plateformes numériques et en sous-traitant le travail administratif. Le cas échéant, le CAJDP a réaffecté ses ressources aux secteurs prioritaires en optimisant sa capacité organisationnelle pour soutenir la meilleure prestation de services publics et le meilleur soutien administratif possible.

Les dépenses de fonctionnement du CAJDP au cours de l'exercice 2023-2024 étaient considérablement plus élevées que d'autres années. Cette augmentation est attribuable aux dépenses engagées après l'incident de sécurité du 3 octobre 2023. Le Centre continue de réaligner son budget afin de répondre à ses besoins opérationnels immédiats. Le CAJDP est toutefois préoccupé par l'incidence du taux d'inflation sur ses activités et poursuivra les discussions concernant cette question avec le MPG.

La convention collective actuelle entre le CAJDP et le SEFPO pour le personnel non juridique syndiqué est arrivée à échéance le 31 décembre 2021. Après l'exercice 2023-2024, les parties sont parvenues à une entente provisoire pour la période allant de janvier 2022 à décembre 2024.

Les membres du Conseil du CAJDP continuent de participer aux initiatives en matière de gouvernance en réponse aux examens du gouvernement, aux demandes et au recrutement d'un directeur général par intérim. Par conséquent, une participation accrue du conseil a entraîné une hausse des coûts en 2023-2024. Le conseil sert de passerelle vers d'autres organisations du système de justice et interagit largement avec le MPG et les deux autres piliers du système des droits de l'homme, soit le TDPO et la CODP. Dans ce travail avec d'autres partenaires communautaires et gouvernementaux, le conseil fait la promotion de possibilités supplémentaires d'efficience.

Le plus grand défi financier pour le CAJDP en 2023-2024 demeure un grave problème de maintien en poste du personnel, qui est principalement attribuable à un financement inadéquat et à des salaires non concurrentiels en conséquence, ainsi qu'à des problèmes de durabilité. Le CAJDP communique régulièrement avec le MPG afin de remédier à ces inégalités financières, et discute entre autres d'un modèle de financement plus durable. Sans augmentation du budget de base permanent du CAJDP, des réductions du personnel et des services seront nécessaires, même si la demande des Ontariennes et des Ontariens en matière de conseils juridiques et de soutien en matière de droits de la personne augmente.

## 10. États financiers audités

---

*Présenté séparément dans cette trousse du Conseil*

**Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne**  
**États financiers**  
**Pour l'exercice terminé le 31 mars 2024**

---

**Table des matières**

|  |             |
|--|-------------|
| <b>Rapport de l'auditeur indépendant</b>   | <b>2-4</b>  |
| <b>États financiers</b>                    |             |
| État de la situation financière            | <b>5</b>    |
| État des résultats                         | <b>6</b>    |
| État de l'évolution de l'actif net         | <b>7</b>    |
| État des flux de trésorerie                | <b>8</b>    |
| Notes complémentaires aux états financiers | <b>9-15</b> |

---

## Rapport de l'auditeur indépendant

---

**Au conseil d'administration du  
Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne**

### Opinion

Nous avons effectué l'audit des états financiers ci-joints du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (le « Centre »), qui comprennent l'état de la situation financière au 31 mars 2024, les états des résultats, de l'évolution de l'actif net et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, ainsi que les notes complémentaires aux états financiers, y compris un 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 du Centre au 31 mars 2024, ainsi que des résultats de ses activités et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif.

### Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit conformément aux normes d'audit généralement reconnues au Canada. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur à l'égard de l'audit des états financiers » du présent rapport. Nous sommes indépendants du Centre conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à notre 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.

### Responsabilités 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 de ces 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 du Centre 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 le Centre 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 du Centre.

---

## Rapport de l'auditeur indépendant (*suite*)

---

### Responsabilités 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.

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 du Centre;
- 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 du Centre 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 le Centre 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;





---

## Rapport de l'auditeur indépendant (*suite*)

---

Nous communiquons avec les responsables de la gouvernance en ce qui concerne, 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.

*BDO Canada s.r.l./S.E.N.C.R.L.*

Comptables professionnels agréés, experts-comptables autorisés

Oakville (Ontario)

Le 23 juillet 2024

# Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne État de la situation financière

| Au 31 mars                          | 2024                              |   |   |                                   | 2023                                    |   |                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------|---|---|-----------------------------------|---|---|-------------------|
|                                     | Exploitation<br>Générale<br>– MPG | Ministère<br>de la Justice<br>du Canada | Fonds grevé<br>d'affectations<br>internes | Exploitation<br>Générale<br>– MPG | Ministère<br>de la Justice<br>du Canada | Fonds grevé<br>d'affectations<br>internes | Total             |
| <b>Actifs</b>                       |                                   |   |   |                                   |   |   |                   |
| <b>Court terme</b>                  |                                   |   |   |                                   |   |   |                   |
| Trésorerie                          | 939 106 \$                        | 88 836 \$                               | - \$                                      | 585 737 \$                        | 49 445 \$                               | -   | 635 182 \$        |
| TVH recouvrable                     | 171 157                           | 10 841                                  | -   | 67 726                            | 6 892                                   | -   | 74 618            |
| Charges payées d'avance             | 64 090                            | -                                       | -   | 116 757                           | 6 264                                   | -   | 123 021           |
| Solde interfonds                    | (256 360)                         | (4 230)                                 | 260 590                                   | (122 296)                         | (42 294)                                | 164 590                                   | -                 |
|                                     | <b>917 993</b>                    | <b>95 447</b>                           | <b>260 590</b>                            | <b>647 924</b>                    | <b>20 307</b>                           | <b>164 590</b>                            | <b>832 821</b>    |
| <b>Immobilisations (Note 2)</b>     | <b>76 428</b>                     | <b>-</b>                                | <b>-</b>                                  | <b>25 474</b>                     | <b>-</b>                                | <b>-</b>                                  | <b>25 474</b>     |
|                                     | <b>994 421 \$</b>                 | <b>95 447 \$</b>                        | <b>260 590 \$</b>                         | <b>673 398 \$</b>                 | <b>20 307 \$</b>                        | <b>164 590 \$</b>                         | <b>858 295 \$</b> |
| <b>Passifs</b>                      |                                   |   |   |                                   |   |   |                   |
| <b>Court terme</b>                  |                                   |   |   |                                   |   |   |                   |
| Créditeurs et charges à payer       | 650 810 \$                        | 95 447 \$                               | -   | 441 995 \$                        | 37 776 \$                               | -   | 479 771 \$        |
| Produits reportés (Note 3)          | 112 200                           | -                                       | -   | -                                 | -                                       | -   | -                 |
|                                     | <b>763 010</b>                    | <b>95 447</b>                           | <b>-</b>                                  | <b>441 995</b>                    | <b>37 776</b>                           | <b>-</b>                                  | <b>479 771</b>    |
| <b>Actif net</b>                    |                                   |   |   |                                   |   |   |                   |
| Fonds d'exploitation (Note 7)       | 231 411                           | -                                       | -   | 231 403                           | -                                       | -   | 231 403           |
| Ministère de la Justice du Canada   | -                                 | -                                       | -   | -                                 | (17 469)                                | -   | (17 469)          |
| Fonds grevé d'affectations internes | -                                 | -                                       | 260 590                                   | -                                 | -                                       | 164 590                                   | 164 590           |
|                                     | <b>231 411</b>                    | <b>-</b>                                | <b>260 590</b>                            | <b>231 403</b>                    | <b>(17 469)</b>                         | <b>164 590</b>                            | <b>378 524</b>    |
|                                     | <b>994 421 \$</b>                 | <b>95 447 \$</b>                        | <b>260 590 \$</b>                         | <b>673 398 \$</b>                 | <b>20 307 \$</b>                        | <b>164 590 \$</b>                         | <b>858 295 \$</b> |

Au nom du conseil d'administration :

Administrateur

Administrateur

# Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne État des résultats

|   | 2024                              |   |   |                   | 2023                              |   |   |                  |
|---|-----------------------------------|---|---|-------------------|-----------------------------------|---|---|------------------|
|   | Exploitation<br>Générale<br>– MPG | Ministère<br>de la Justice<br>du Canada | Fonds grevé<br>d'affectations<br>internes | Total             | Exploitation<br>Générale<br>– MPG | Ministère<br>de la Justice<br>du Canada | Fonds grevé<br>d'affectations<br>Internes | Total            |
| <b>Produits</b>   |                                   |   |   |                   |                                   |   |   |                  |
| Ministère du Procureur général  | 5 823 363 \$                      | -                                       | -   | 5 823 363 \$      | 5 383 150 \$                      | -                                       | -   | 5 383 150 \$     |
| Ministère de la Justice du Canada   | -                                 | 576 755                                 | -   | 576 755           | -                                 | 511 744                                 | -   | 511 744          |
| Autres produits   | 67 251                            | -                                       | -   | 67 251            | 23 294                            | -                                       | -   | 23 294           |
|   | <b>5 890 614</b>                  | <b>576 755</b>                          | <b>-</b>                                  | <b>6 467 369</b>  | <b>5 406 444</b>                  | <b>511 744</b>                          | <b>-</b>                                  | <b>5 918 188</b> |
| <b>Charges</b>  |                                   |   |   |                   |                                   |   |   |                  |
| Salaires  | 3 701 648                         | 418 186                                 | -   | 4 119 834         | 3 714 993                         | 343 579                                 | -   | 4 058 572        |
| Avantages sociaux (Note 4)  | 795 601                           | 71 175                                  | -   | 866 776           | 797 122                           | 62 816                                  | -   | 859 938          |
| Services  | 1 002 855                         | 51 006                                  | -   | 1 053 861         | 525 605                           | 68 298                                  | -   | 593 903          |
| Communications  | 96 938                            | 13 096                                  | -   | 110 034           | 92 347                            | 11 812                                  | -   | 104 159          |
| Prestation de services à l'échelle de la province                                   | 8 862                             | -                                       | -   | 8 862             | 12 622                            | -                                       | -   | 12 622           |
| Déplacements  | 6 741                             | -                                       | -   | 6 741             | 7 294                             | -                                       | -   | 7 294            |
| Fournitures et équipements  | 71 908                            | 5 823                                   | -   | 77 731            | 62 610                            | 5 608                                   | -   | 68 218           |
| Charges du conseil d'administration   | 78 981                            | -                                       | -   | 78 981            | 69 419                            | -                                       | -   | 69 419           |
| Amortissement   | 31 072                            | -                                       | -   | 31 072            | 50 397                            | 2 194                                   | -   | 52 591           |
| Consultation  | -                                 | -                                       | -   | -                 | -                                 | 8 380                                   | -   | 8 380            |
|   | <b>5 794 606</b>                  | <b>559 286</b>                          | <b>-</b>                                  | <b>6 353 892</b>  | <b>5 332 409</b>                  | <b>494 307</b>                          | <b>8 380</b>                              | <b>5 835 096</b> |
| <b>Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges pour l'exercice</b> | <b>96 008 \$</b>                  | <b>17 469 \$</b>                        | <b>- \$</b>                               | <b>113 477 \$</b> | <b>74 035 \$</b>                  | <b>17 437 \$</b>                        | <b>(8 380) \$</b>                         | <b>83 092 \$</b> |

Les notes complémentaires font partie intégrante de ces états financiers.

## Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne État de l'évolution de l'actif net

|  | 2024                              |   |   |                   | 2023                              |   |   |                   |
|--|-----------------------------------|---|---|-------------------|-----------------------------------|---|---|-------------------|
|  | Exploitation<br>Générale<br>– MPG | Ministère<br>de la Justice<br>du Canada | Fonds grevé<br>d'affectations<br>internes | Total             | Exploitation<br>Générale<br>– MPG | Ministère<br>de la Justice<br>du Canada | Fonds grevé<br>d'affectations<br>internes | Total             |
| <b>Actif net, au début de l'exercice</b>   | 231 403 \$                        | (17 469) \$                             | 164 590 \$                                | 378 524 \$        | 275 364 \$                        | (34 906) \$                             | 54 974 \$                                 | 295 432 \$        |
| Excédent (insuffisance) des<br>produits par rapport aux charges<br>pour l'exercice | 96 008<br>(96 000)                | 17 469<br>-                             | -<br>96 000                               | 113 477<br>-      | 74 035<br>(117 996)               | 17 437<br>-                             | (8 380)<br>117 996                        | 83 092<br>-       |
| Virement interfonds (Note 1)   |                                   |   |   |                   |                                   |   |   |                   |
| <b>Actif net, à la fin de l'exercice</b>   | <b>231 411 \$</b>                 | <b>- \$</b>                             | <b>260 590 \$</b>                         | <b>492 001 \$</b> | <b>231 403 \$</b>                 | <b>(17 469) \$</b>                      | <b>164 590 \$</b>                         | <b>378 524 \$</b> |

# Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne État des flux de trésorerie

|  | 2024                              |   |   |                     | 2023                              |   |   |                   |
|--|-----------------------------------|---|---|---------------------|-----------------------------------|---|---|-------------------|
|  | Exploitation<br>Générale<br>– MPG | Ministère<br>de la Justice<br>du Canada | Fonds grevé<br>d'affectations<br>internes | Total               | Exploitation<br>Générale<br>– MPG | Ministère<br>de la Justice<br>du Canada | Fonds grevé<br>d'affectations<br>internes | Total             |
| <b>Flux de trésorerie provenant des (affectés aux)</b>                       |                                   |   |   |                     |                                   |   |   |                   |
| <b>Activités de fonctionnement</b>   |                                   |   |   |                     |                                   |   |   |                   |
| Excédent (insuffisance) des produits par rapport aux charges pour l'exercice | 96 008 \$                         | 17 469 \$                               | -   | 113 477 \$          | 74 035 \$                         | 17 437 \$                               | (8 380) \$                                | 83 092 \$         |
| Amortissement  | 31 072                            | -                                       | -   | 31 072              | 50 397                            | 2 194                                   | -   | 52 591            |
| Variation des éléments hors caisse du fonds de roulement                     |                                   |   |   |                     |                                   |   |   |                   |
| Débiteurs  | -                                 | -                                       | -   | -                   | 2 043                             | -                                       | -   | 2 043             |
| TVH recouvrable  | (103 431)                         | (3 949)                                 | -   | (107 380)           | 14 366                            | (1 305)                                 | -   | 13 061            |
| Charges payées d'avance  | 52 666                            | 6 264                                   | -   | 58 930              | (56 686)                          | (2 509)                                 | -   | (59 195)          |
| Créditeurs et charges à payer  | 208 816                           | 57 671                                  | -   | 266 487             | (120 893)                         | (10 826)                                | -   | (131 719)         |
| Produits reportés  | 112 200                           | -                                       | -   | 112 200             | -                                 | -                                       | -   | -                 |
|  | <b>397 331</b>                    | <b>77 455</b>                           | <b>-</b>                                  | <b>474 786</b>      | <b>(36 738)</b>                   | <b>4 991</b>                            | <b>(8 380)</b>                            | <b>(40 127)</b>   |
| <b>Activités d'investissement</b>  |                                   |   |   |                     |                                   |   |   |                   |
| Transferts interfonds  | 38 064                            | (38 064)                                | -   | -                   | 2 452                             | (10 832)                                | 8 380                                     | -                 |
| Achat d'immobilisations  | (82 026)                          | -                                       | -   | (82 026)            | -                                 | -                                       | -   | -                 |
|  | <b>(43 962)</b>                   | <b>(38 064)</b>                         | <b>-</b>                                  | <b>(82 026)</b>     | <b>2 452</b>                      | <b>(10 832)</b>                         | <b>8 380</b>                              | <b>-</b>          |
| <b>Augmentation (diminution) de la trésorerie au cours de l'exercice</b>     | <b>353 369</b>                    | <b>39 391</b>                           | <b>-</b>                                  | <b>392 760</b>      | <b>(34 286)</b>                   | <b>(5 841)</b>                          | <b>-</b>                                  | <b>(40 127)</b>   |
| <b>Trésorerie, au début de l'exercice</b>                                    | <b>585 737</b>                    | <b>49 445</b>                           | <b>-</b>                                  | <b>635 182</b>      | <b>620 023</b>                    | <b>55 286</b>                           | <b>-</b>                                  | <b>675 309</b>    |
| <b>Trésorerie, à la fin de l'exercice</b>                                    | <b>939 106 \$</b>                 | <b>88 836 \$</b>                        | <b>- \$</b>                               | <b>1 027 942 \$</b> | <b>585 737 \$</b>                 | <b>49 445 \$</b>                        | <b>- \$</b>                               | <b>635 182 \$</b> |

---

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

## Notes complémentaires aux états financiers

31 mars 2024

---

### 1. Principales méthodes comptables

#### Nature des activités

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (le « Centre ») a été constitué le 20 décembre 2006 à titre de société sans capital-actions à la suite de l'octroi de la sanction royale à l'article 45.11 de la *Loi de 2006 modifiant le Code des droits de la personne*. La loi est entrée en vigueur le 30 juin 2008, et le Centre a commencé ses activités le même jour.

Le Centre n'est pas un organisme de la Couronne, mais il est considéré comme un service opérationnel et il relève du ministère du Procureur général (« MPG »). Même s'il est indépendant du gouvernement de l'Ontario, le Centre doit lui rendre des comptes. En vertu du protocole d'entente entre le Centre et le procureur général de la province de l'Ontario, les objectifs du Centre sont les suivants :

- a) Mettre sur pied et administrer un système rentable et efficace de prestation de services de soutien, notamment des services juridiques, relativement aux requêtes formulées auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario en vertu de la partie IV du *Code*;
- b) Instaurer des politiques et établir les priorités en matière de prestation de services de soutien en fonction des moyens financiers.

Le Centre est un organisme sans but lucratif en vertu du paragraphe 149 (1), alinéa (l) de la *Loi de l'impôt sur le revenu* du Canada et, par conséquent, il n'est pas assujéti aux impôts fédéraux et provinciaux.

#### Règles comptables

Ces états financiers ont été préparés par la direction selon les normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif. Les états financiers ont été préparés selon le référentiel établi par les principales méthodes comptables ci-dessous :

Le Centre dispose d'un fonds d'exploitation, d'un fonds du ministère de la Justice du Canada ainsi que d'un fonds grevé d'affectations internes.

Les activités quotidiennes du Centre sont comptabilisées dans le fonds d'exploitation financé par le MPG.

Le fonds du ministère de la Justice du Canada est un fonds grevé d'affectations externes servant au financement d'une équipe spécialisée qui fournit gratuitement des conseils juridiques ainsi que des renseignements juridiques vulgarisés à des personnes qui ont fait l'objet de harcèlement sexuel au travail à l'échelle de l'Ontario. Le Centre a conclu un accord avec le ministre de la Justice et procureur général du Canada pour qu'il finance ce projet pendant la période s'échelonnant du 3 juillet 2019 au 31 mars 2024.

Le fonds grevé d'affectations internes a été mis en place par le conseil d'administration pour financer des projets. Ce fonds est financé par le fonds d'exploitation. Au cours de l'exercice, le conseil d'administration a approuvé un virement de 96 000 \$ (2023 – 117 996 \$) du fonds d'exploitation.

---

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

## Notes complémentaires aux états financiers

31 mars 2024

---

### 1. Principales méthodes comptables (*suite*)

#### Comptabilisation des produits

Le Centre suit la méthode de la comptabilité par fonds affectés à l'égard des apports, qui comprennent les subventions gouvernementales.

Le Centre tire des produits du MPG. Les montants sont comptabilisés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir. Tous les fonds reçus sont affectés aux fins déterminées par le protocole d'entente.

Le Centre tire des produits du ministère de la Justice du Canada. Les montants sont comptabilisés à titre de produits lorsqu'ils sont reçus ou à recevoir. Tous les fonds reçus sont affectés aux fins déterminées par l'accord de financement.

#### Produits reportés

Les produits reportés sont constitués de financement reçu en lien avec les produits grevés d'une affectation provenant du MPG. Ces fonds sont comptabilisés à titre de produits dans l'exercice correspondant à la période au cours de laquelle les charges connexes sont engagées.

#### Immobilisations

Les coûts des immobilisations sont capitalisés lorsqu'ils satisfont aux critères de comptabilisation à titre d'immobilisations. Autrement, les coûts sont passés en charges lorsqu'ils sont engagés. Le coût d'une immobilisation s'entend de son prix d'achat et de tout coût directement attribuable à la préparation de celle-ci pour son utilisation prévue.

Les immobilisations sont évaluées au coût, déduction faite de l'amortissement cumulé et de la réduction de valeur cumulée.

L'amortissement est calculé de façon linéaire à l'aide de taux destinés à amortir le coût des immobilisations sur leur durée de vie utile estimative. Les taux d'amortissement annuel s'établissent comme suit :

|                         |   |       |
|-------------------------|---|-------|
| Matériel informatique   | – | 3 ans |
| Mobilier et agencements | – | 5 ans |

Les immobilisations font l'objet d'un test de dépréciation lorsque des événements ou des changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Si une dépréciation potentielle est relevée, le montant de la dépréciation est déterminé en comparant la valeur comptable de l'immobilisation à sa juste valeur. Toute dépréciation de l'immobilisation est comptabilisée dans les produits de l'exercice au cours duquel la dépréciation a lieu.

---

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

## Notes complémentaires aux états financiers

31 mars 2024

---

### 1. Principales méthodes comptables (*suite*)

#### Instruments financiers

Tous les instruments financiers sont initialement comptabilisés à la juste valeur et ultérieurement au coût après amortissement. Les actifs financiers font l'objet d'un test de dépréciation lorsque des changements de situation indiquent la possibilité d'une dépréciation. Les coûts de transaction sont passés en charges dans le cas des éléments réévalués à la juste valeur chaque date de clôture de l'état de la situation financière et sont portés au débit des instruments financiers dans le cas des éléments évalués au coût après amortissement.

#### Dépréciation

À la clôture de chaque exercice, le Centre évalue s'il existe ou non des indices que les actifs financiers évalués au coût après amortissement ont subi une dépréciation. Une indication objective de dépréciation s'entend notamment de toute donnée observable portée à l'attention du Centre, comme des difficultés financières importantes de l'émetteur, un manquement à un contrat tel qu'un défaut de paiement du capital ou des intérêts, une faillite ou une autre restructuration financière.

Lorsqu'il existe un indice de dépréciation, le Centre détermine si un changement défavorable important a eu lieu au cours de l'exercice dans le délai prévu ou le montant des flux de trésorerie futurs à tirer de l'actif financier.

Lorsque le Centre détermine qu'il y a eu un changement défavorable important dans le délai prévu ou le montant des flux de trésorerie futurs à tirer de cet actif financier, il diminue la valeur comptable de l'actif financier du montant le plus élevé entre :

- la valeur actualisée des flux de trésorerie attendus de l'actif, 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 à la date de l'état de la situation financière.

Toute dépréciation de l'actif financier est comptabilisée dans les produits au cours de l'exercice où la dépréciation a lieu.

Lorsque l'ampleur de la dépréciation d'un actif financier précédemment déprécié diminue et que cette diminution peut être rattachée à un événement postérieur à la comptabilisation de la perte de valeur, la perte de valeur déjà comptabilisée doit faire l'objet d'une reprise dans la mesure de l'amélioration, pourvu qu'elle ne dépasse pas le montant de la perte de valeur. Le montant de la reprise doit être comptabilisé dans les produits pour l'exercice au cours duquel la reprise a lieu.



---

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

## Notes complémentaires aux états financiers

31 mars 2024

---

### 1. Principales méthodes comptables (suite)

#### Utilisation d'estimations

La préparation d'états financiers conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif exige que la direction pose des jugements, fasse des estimations et formule des hypothèses qui ont une incidence sur l'application des méthodes comptables, sur les actifs et les passifs comptabilisés ainsi que sur l'information fournie à l'égard des actifs et passifs éventuels comptabilisés à la date des états financiers de même que sur les produits et les charges comptabilisés durant la période considérée. Les résultats réels sont susceptibles de différer de ces estimations, leur incidence étant alors comptabilisée dans les périodes futures.

Les estimations et les hypothèses sous-jacentes sont réexaminées périodiquement. Les révisions apportées aux estimations comptables sont comptabilisées dans l'exercice où les estimations sont examinées et dans tous les exercices ultérieurs concernés.

#### Régime de retraite

Le Centre, par l'entremise de son partenariat avec le MPG, participe à un régime à prestations définies interentreprises administré par la Commission du Régime de retraite de l'Ontario (la « CRRO ») destiné aux employés de la province de l'Ontario. Ainsi, conformément aux normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif, le Centre comptabilise le régime de retraite en tant que régime à prestations définies étant donné qu'il n'a pas suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à cotisations déterminées. Les cotisations au régime de retraite sont passées en charges lorsqu'elles sont versées.

---

### 2. Immobilisations

|                         | 2024              |                      | 2023              |                      |
|-------------------------|-------------------|----------------------|-------------------|----------------------|
|                         | Coût              | Amortissement cumulé | Coût              | Amortissement cumulé |
| Matériel informatique   | 635 921 \$        | 559 493 \$           | 553 895 \$        | 528 421 \$           |
| Mobilier et agencements | 4 150             | 4 150                | 4 150             | 4 150                |
|                         | <b>640 071 \$</b> | <b>563 643 \$</b>    | <b>558 045 \$</b> | <b>532 571 \$</b>    |
| Valeur comptable nette  |                   | <b>76 428 \$</b>     |                   | 25 474 \$            |

---

---

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

### Notes complémentaires aux états financiers

31 mars 2024

---

#### 3. Produits reportés

|  | 2024       | 2023 |
|--|------------|------|
| Solde, au début de l'exercice  | - \$       | - \$ |
| Moins : montants comptabilisés comme produits pendant l'exercice       | 552 263    | -    |
| Plus : montants grevés d'une affectation reçus pour l'exercice suivant | (440 063)  | -    |
| Solde, à la fin de l'exercice  | 112 200 \$ | - \$ |

---

#### 4. Régime de retraite

Le Centre, par l'entremise de son partenariat avec le MPG, participe à un régime à prestations définies administré par la CRRO destiné aux employés de la province de l'Ontario. Selon les taux de cotisation établis par la CRRO, le Centre offre des cotisations équivalentes à celles des employés aux taux de 7,4 % (2023 – 7,4 %) des revenus jusqu'à concurrence du maximum annuel des prestations de retraite du Régime de pension du Canada et de 10,5 % (2023 – 10,5 %) des revenus supérieurs à celui-ci. Le Centre a cotisé 313 150 \$ (2023 – 316 818 \$) au régime, montant qui est inscrit dans les avantages sociaux des employés à l'état des résultats.

---

#### 5. Passifs éventuels

Le Centre est partie à des procédures judiciaires devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario qui découlent d'activités habituelles. Le passif réel relatif à ces actions et procédures ne peut être déterminé. La direction estime que celles-ci auront une issue positive et que tout passif éventuel ne devrait pas avoir d'incidence significative sur la situation financière du Centre. Tout passif éventuel découlant de ces procédures judiciaires sera comptabilisé en charges dans la période où il est engagé.

---

#### 6. Dépendance économique

Le Centre tire ses principaux produits d'exploitation du MPG.

---

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

### Notes complémentaires aux états financiers

31 mars 2024

#### 7. Fonds d'exploitation

Le Centre a dépensé les fonds de subvention reçus comme suit :

|   | 2024                | 2023         |
|---|---------------------|--------------|
| Produits – MPG  | <b>5 823 363 \$</b> | 5 383 150 \$ |
| Autres produits   | <b>67 251</b>       | 23 294       |
| Charges d'exploitation<br>(exception faite des charges liées au projet) | <b>(5 794 606)</b>  | (5 332 409)  |
| Amortissement (compris dans les charges d'exploitation)                 | <b>31 072</b>       | 50 397       |
| Acquisition d'immobilisations   | <b>(82 026)</b>     | -            |
|   | <b>45 054 \$</b>    | 124 432 \$   |

Rapprochement de l'actif net :

|  | Immobilisations | Exploitation | Total      |
|--|-----------------|--------------|------------|
| Actif net, au début de l'exercice                          | 25 474 \$       | 205 929 \$   | 231 403 \$ |
| Excédent des produits sur les charges<br>pour l'exercice   | -               | 96 008       | 96 008     |
| Fonds transférés au fonds d'immobilisations                | 50 954          | (50 954)     | -          |
| Fonds transférés au fonds grevé<br>d'affectations internes | -               | (96 000)     | (96 000)   |
| Actif net, à la fin de l'exercice                          | 76 428 \$       | 154 983 \$   | 231 411 \$ |

#### 8. Instruments financiers

##### Risque de crédit

Le risque de crédit s'entend du risque qu'une partie à un instrument financier fasse subir à l'autre partie une perte financière en manquant à l'une de ses obligations. Le Centre est également exposé à un risque de crédit lié à ses comptes ouverts dans une seule institution bancaire. Le Centre est exposé au risque de crédit relativement à sa trésorerie jusqu'à un maximum de 1 027 942 \$ (2023 – 635 182 \$).

---

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

### **Notes complémentaires aux états financiers**

**31 mars 2024**

---

#### **8. Instruments financiers (suite)**

##### **Risque de liquidité**

Le risque de liquidité est le risque que le Centre éprouve des difficultés à respecter ses obligations relativement à ses passifs financiers. Le risque de liquidité comprend le risque que, en raison des exigences de liquidité liées aux activités, le Centre ne dispose pas des fonds suffisants pour régler une opération à la date d'échéance, se voie dans l'obligation de vendre des actifs financiers à une valeur inférieure à leur valeur réelle ou ne soit pas en mesure de régler ou de recouvrer un actif financier. Le risque de liquidité découle des crédettes et charges à payer. Le Centre répond à ses exigences en matière de liquidité en assurant la préparation et le suivi d'états prévisionnels des flux de trésorerie liés à l'exploitation, en prévoyant ses activités d'investissement et de financement et en détenant des actifs facilement convertibles en encaisse.

##### **Risque de marché**

Le risque de marché est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations de la valeur de 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.

Ces risques n'ont pas changé par rapport à l'exercice précédent.

# 11. Figures et tableaux

|  |    |
|--|----|
| Figure 1: Appels d'admission pour 2023-2024 par région.....  | 23 |
| Figure 2: Domaines sociaux indiqués dans les appels d'admission pour 2023-2024 .....   | 24 |
| Figure 3: Motifs illicites indiqués dans les appels d'admission pour 2023-2024.....  | 25 |
| Figure 4: Racisme envers les Noirs en tant que motif autodéclaré dans les cas du CAJDP, 2018-2024 (En tant que pourcentage de tous les cas du CAJDP) ..... | 27 |
| Figure 5: Conseils sommaires pour 2023-2024 (Nombre de demandes de renseignements auxquelles on a répondu).....  | 28 |
| Figure 6: Services juridiques pour 2023-2024 (Nombre d'entrevues de services juridiques approfondies individuelles fournies) .....                         | 29 |
| Figure 7: Présence à des séances de médiation en 2023-2024 .....   | 30 |
| Figure 8: Présence à des audiences au mérite pour 2023-2024 .....  | 31 |
| Figure 9: Présence à d'autres audiences pour 2023-2024.....  | 32 |
| Figure 10: Nombre de règlements pour 2023-2024.....  | 33 |
| Figure 11: Services aux Autochtones pour 2023-2024 (Nombre total d'entrevues) .....  | 34 |
| Figure 12: Appels dans la file d'attente pour les services en français pour 2023-2024 (Nombre et pourcentage d'appels acceptés) .....                      | 35 |
| Figure 13: Appels dans la file d'attente provenant d'individus incarcérés dans des établissements correctionnels.....                                      | 35 |
| Figure 14: Examen décennal des Conseils sommaires (Nombre de demandes de renseignements auxquelles on a répondu) .....                                     | 37 |
| Figure 15: Examen décennal des Services juridiques (Nombre d'entrevues individuelles par rapport au nombre d'employés)* .....                              | 39 |
| Figure 16: Examen décennal des règlements (Nombre de comparutions par rapport au nombre d'employés) .....  | 40 |
| Figure 17: Examen décennal des Règlements selon l'étape (Nombre de règlements).....  | 41 |
| Figure 18: Examen décennal des audiences au mérite (Nombre d'audiences auxquelles le Centre était présent par rapport au nombre d'employés) .....          | 42 |
| Figure 19: Examen décennal des autres audiences par rapport aux audiences au mérite (Nombre de présences aux audiences).....                               | 44 |
| Figure 20: Examen décennal des médiations (Nombre de présences à des séances de médiation par rapport au nombre d'employés).....                           | 45 |
| Figure 21: Examen décennal de l'exécution (Nombre de règlements par rapport au nombre d'employés) .  | 46 |
| Figure 22: Examen décennal des services juridiques poussés après l'audience (Nombre d'entrevues individuelles par rapport au nombre d'employés)* .....     | 47 |
| Figure 23: Examen décennal des services juridiques poussés par étape (Nombre d'individus interrogés) .   | 48 |
|  |    |
| Tableau 1: Motifs illicites indiqués dans les appels d'admission pour 2023-2024 (Désagrégé par motif individuel) .....                                     | 26 |
| Tableau 2: Calcul des cas de racisme envers les Noirs en tant que pourcentage de tous les cas présentés au CAJDP (2018-2024) .....                         | 27 |
| Tableau 3: Salaires totaux du Conseil (par membre du Conseil).....   | 57 |
| Tableau 4: Répartitions des coûts pour les exercices 2020-2021 à 2023-2024 .....   | 58 |
| Tableau 5: Sommaire des coûts pour les exercices 2020-2021 à 2023-2024.....  | 58 |

Cette page est volontairement vierge.

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

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

**Twitter : @CAJDP\_ON**

**Facebook : @CAJDPOntario**

**ISSN 1923-0389**