

2025-2026 – 2027-2028

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

Plan opérationnel et d'activités accessible

Ontario 

HRISC | Human Rights Legal Support Centre

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

Table des matières

Table des matières	1
Section 1 : Résumé	3
Section 2 : Notre mandat.....	5
Section 3 : Priorités gouvernementales pertinentes pour le CAJDP	6
Section 4 : Services du CAJDP et aperçu des programmes et des activités.....	8
4.1 Renseignements, conseils, admission et services juridiques approfondis.....	8
4.2 Programmes, partenariats et activités.....	10
Section 5 : Détermination des risques, évaluation et stratégies d'atténuation.....	16
5.1 Détermination des risques.....	16
5.2 Plan d'atténuation des risques.....	18
Section 6 : Analyse de l'environnement (facteurs externes et internes)	18
Facteurs externes	19
6.1 Changements aux lois, aux règlements ou aux politiques.....	19
6.2 Environnement budgétaire et perspectives économiques.....	21
6.3 Menaces croissantes pour la cybersécurité	21
6.4 Changements et tendances dans l'environnement opérationnel	21
6.4.1 TDPO	21
6.4.2 Secteurs sociaux	22
6.4.3 Motifs illicites.....	23
6.5 Évolutions démographiques, conditions du marché du travail, relations de travail et conditions d'emploi.....	23
Facteurs internes	24
6.6 Gestion du budget et du financement	24
6.7 Planification stratégique et établissement des priorités.....	25
6.8 Tendances de la main-d'œuvre	25
6.8.1 Roulement du personnel chevronné.....	25
6.8.2 <i>Négociation avec le personnel syndiqué (groupe non juridique et groupe des avocats)</i>	26
6.8.3 Rémunération des cadres.....	26
Section 7 : Résumé des répercussions sur les RH au cours des trois prochains exercices.....	27
Section 8 : Mesures de rendement.....	30
Section 9 : Budget financier sur la période de trois ans du Plan d'activités.....	34

9.1 Opérations.....	36
9.1.1 Assurer la compétitivité salariale.....	36
9.1.2 Maintien des augmentations annuelles.....	36
9.2 Immobilisations.....	37
9.2.1 Systèmes et infrastructure des TI.....	37
9.3 Budget d'exploitation pluriannuel.....	37
Section 10 : Plan de technologies de l'information (TI)	41
Section 11 : Plan de mise en œuvre.....	43
11.1 Priorités globales en matière de rendement, buts et résultats souhaités.....	43
1. Améliorer l'accès et les options de service pour la population ontarienne.	45
2. Exercer un rôle de chef de file dans le système des droits de la personne de l'Ontario. .	46
3. Être un employeur de choix	47
4. Améliorer l'efficacité et la durabilité de l'organisation.....	47
11.2 Harmonisation avec les directives de la lettre de mandat du ministère du Procureur général	48
Section 12 : Plan de communications.....	56
ANNEXES.....	59
Annexe A. Inflation, stabilité économique et logement.....	59
Annexe B. Tendances des dossiers du TDPO par type de décision	60
Annexe C. Recherche sur les tendances de la discrimination par secteur social.....	60
Annexe D. Recherches sur les tendances selon les motifs de discrimination illicites.....	63
Annexe E. Données sur le marché du travail	68
Annexe F. Données sur les crimes haineux	70

Section 1 : Résumé

Le [Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne](#) (CAJDP) est la principale organisation de défense des droits de la personne financée par les fonds publics en Ontario. Il a pour mission d'aider les Ontariennes et les Ontariens à revendiquer et à protéger leurs droits de la personne en matière d'égalité et de non-discrimination en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le *Code*) en dispensant des services d'assistance juridique. Fondé en 2008 en vertu du *Code*, le CAJDP est l'un des trois piliers du système des droits de la personne de l'Ontario, au même titre que le [Tribunal des droits de la personne de l'Ontario](#) (TDPO ou Tribunal) et la [Commission ontarienne des droits de la personne](#) (CODP).

Le CAJDP offre des conseils juridiques et des services de soutien aux Ontariennes et aux Ontariens qui ont été victimes de discrimination. Nous conseillons et accompagnons les clients qui souhaitent obtenir un règlement anticipé ou déposer une plainte (requête) relative aux droits de la personne auprès du Tribunal. Nous fournissons également des renseignements et des conseils sur les processus du TDPO et sur le mérite des cas individuels. Nous pouvons aussi représenter les requérants au cours de médiations, d'audiences et de contrôles judiciaires, ainsi que pendant le suivi de l'exécution des décisions et des règlements conclus devant le TDPO et dans le cadre des instances d'appel.

En 2023, le CAJDP a lancé un processus de planification stratégique historique (le deuxième seulement depuis sa création) afin de cerner de nouveaux domaines prioritaires – ceux où des efforts proactifs et soutenus peuvent avoir une incidence au cours de la prochaine période de planification de 2025 à 2028. Par l'entremise de groupes de discussion, d'entretiens et d'enquêtes, nous sommes parvenus à mobiliser plus de 28 organismes et 180 personnes, dont des membres du personnel, des clients, des fournisseurs de services en matière de droits de la personne, des organismes communautaires, des partenaires des trois piliers, d'autres partenaires intervenants, le conseil 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 spécialisé, est particulièrement bien placé pour bâtir une société plus équitable.

Notre nouveau plan stratégique quinquennal (2024 à 2029), [Réaliser les droits de la personne ensemble : favoriser l'accès à la justice](#), sera le principal moteur de nos plans opérationnels au cours de la période de 2025 à 2028, accompagnant et complétant notre lettre d'orientation annuelle du ministère du Procureur général (MPG). Notre Plan stratégique s'appuie sur nos réussites du passé et nous inspire pour l'avenir. Le plan est éclairé par une vision organisationnelle renouvelée qui consiste à habilitier les personnes

et les communautés qui ont été victimes de discrimination en Ontario en leur fournissant des services juridiques et des mécanismes de soutien de grande qualité et en renforçant la capacité des gens à naviguer dans le système des droits de la personne de la province.

Avec ce nouveau plan, nous nous engageons à harmoniser nos ressources d'une manière efficace et responsable avec nos priorités, telles qu'elles sont définies dans notre Plan stratégique et dans la lettre d'orientation annuelle du MPG. Nous nous engageons par ailleurs à adopter des approches fondées sur des données et des éléments probants qui s'appuient sur l'expérience vécue des gens, ainsi qu'à renforcer nos capacités organisationnelles ainsi qu'à investir dans notre durabilité future. Pour mener à bien ce plan, nous devons à terme tirer parti de notre expertise collective et collaborer étroitement avec nos partenaires. Ce faisant, nous exercerons un rôle de chef de file dans le système de défense des droits de la personne de l'Ontario tout en élargissant l'accès aux mécanismes de soutien juridique et aux options de services en matière de droits de la personne pour la population ontarienne, particulièrement pour les personnes qui sont les plus marginalisées et les plus vulnérables à la discrimination.

Les nouvelles orientations stratégiques du CAJDP, axées sur les personnes, tiennent compte de la rétroaction des clients et des intervenants, ainsi que de l'évolution de notre environnement opérationnel interne et externe. Ce contexte comprend les défis persistants en matière de viabilité financière, ainsi que l'arriéré et les retards au TDPO. Dans un tel environnement, le CAJDP s'engage à renforcer ses services de règlement précoce et alternatif des différends, et à rechercher de nouvelles sources de financement et des possibilités génératrices de revenus, notamment par l'intermédiaire de partenariats et de collaborations élargis.

Compte tenu du contexte social général marqué par un approfondissement des inégalités, de la polarisation et des conflits civils, nous prévoyons que nos services d'assistance juridique soient de plus en plus recherchés au cours des prochaines années et deviennent plus indispensables que jamais. Nous nous engageons à examiner de nouveaux modèles d'activités et partenariats, et à surveiller régulièrement les personnes que nous servons, afin de mieux répondre à la demande croissante de nos services. Nous croyons que le fait d'améliorer la compréhension par le public de l'importance des services juridiques en matière de droits de la personne offerts par le CAJDP favorisera l'accès à la justice sociale et sa réalisation pour les personnes et les communautés de partout en Ontario.

Nous savons également que nous ne pourrions y parvenir sans continuer d'investir dans nos précieux employés. Nous aspirons donc à faire du CAJDP un employeur de choix en matière de droits de la personne, ce qui exigera des efforts concertés et soutenus pour améliorer le recrutement et le maintien en poste du personnel, ainsi que la promotion délibérée de la santé et du bien-être en milieu de travail.

Section 2 : Notre mandat

Mandat législatif

En vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, le CAJDP a pour mandats d'être « indépendant par rapport au gouvernement de l'Ontario, mais [de] lui [rendre] des comptes » (paragraphe 45.11[5]) et :

- (a) d'élaborer et administrer un système efficient et efficace de prestation de services de soutien, notamment de services juridiques, en ce qui concerne les requêtes présentées au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario;
- (b) d'établir les politiques et les priorités relativement à la prestation de services de soutien en fonction de ses ressources financières (*Code*, article 45.12).

Plus précisément, le *Code* confie au CAJDP le mandat d'offrir les services de soutien suivants :

- 1. des conseils et de l'aide, de nature juridique ou autre, en ce qui concerne les atteintes à des droits reconnus dans le *Code*;
- 2. des services juridiques en ce qui concerne :
 - i. la présentation de requêtes au Tribunal,
 - ii. les instances dont est saisi le Tribunal,
 - iii. les requêtes en révision judiciaire découlant des instances tenues par le Tribunal,
 - iv. les instances relatives aux exposés de cause,
 - v. l'exécution des ordonnances du Tribunal (*Code*, article 45.13).

Énoncé de vision

Le CAJDP s'engage à bâtir une société équitable où chacun vit dans la dignité et le respect, tout en s'efforçant de défendre et de promouvoir les droits de la personne.

Énoncé de mission

Le CAJDP a pour rôle d'habiliter les personnes et les communautés qui ont été victimes de discrimination en leur fournissant des services juridiques et des mécanismes de soutien, en renforçant la capacité des gens à naviguer dans le système des droits de la personne et en faisant progresser l'accès à la justice et l'obtention de celle-ci en Ontario.

Section 3 : Priorités gouvernementales pertinentes pour le CAJDP

Chaque année, le procureur général de l'Ontario envoie une nouvelle lettre d'orientation afin de communiquer les orientations et les engagements pangouvernementaux de la province. On trouve dans cette lettre des attentes propres au CAJDP pour l'exercice à venir.

Dans sa lettre d'orientation de 2025-2026, le MPG a fixé les priorités suivantes propres au CAJDP :

1. Le CAJDP doit continuer à mettre l'accent sur la réalisation des recommandations issues de l'examen du mandat de 2022-2023 approuvé par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT). Certaines de ces recommandations sont surtout axées sur la possibilité d'établir des critères d'admissibilité financière, de renforcer la collecte de données et de mettre à profit les données sur les clients pour orienter les décisions.
2. Conformément à la vérification du SCT de 2020, le CAJDP doit continuer à travailler avec les Services technologiques pour la justice (STJ) et les Services de technologie de l'information (STI) du MPG pour effectuer la migration des services de TI du CAJDP vers le réseau de la fonction publique de l'Ontario (FPO) afin de tirer parti d'une infrastructure commune.
3. Le CAJDP doit continuer à travailler à l'élaboration de son nouveau Plan stratégique quinquennal et communiquer des mises à jour au Ministère, au besoin.

Qui plus est, la lettre d'orientation de 2025-2026 énonce des engagements pangouvernementaux visant les organismes provinciaux régis par un conseil d'administration (dont fait partie le CAJDP), notamment que ceux-ci soient innovants, durables et responsables grâce aux orientations suivantes :

Innovation

1. Simplifier les interactions avec les clients.
2. Élargir et optimiser les offres de services numériques.
3. Améliorer la satisfaction des clients.
4. Échanger avec ApprovisiOntario, sur demande, des données sur les dépenses et la planification des approvisionnements, les accords contractuels et les relations avec les fournisseurs, afin d'appuyer la prise de décision fondée sur des données.

Durabilité

5. Renforcer la prestation de services publics en optimisant la capacité organisationnelle et en orientant les ressources existantes vers les domaines prioritaires.
6. Utiliser les ressources publiques de manière efficiente.
 - a) Fonctionner dans les limites des allocations de l'organisme.
 - b) Gérer de manière prudente et responsable la taille des effectifs.
Lorsqu'un organisme souhaite augmenter considérablement la taille de ses effectifs, il doit faire approuver par le Ministère un plan des ressources humaines qui présente des justifications en fonction de son mandat ou des priorités du gouvernement.

Responsabilité

7. Élaborer des mesures axées sur les résultats pour surveiller et mesurer efficacement le rendement, et faire rapport à ce sujet.
8. Protéger les données des particuliers, des entreprises ou des organisations en gérant activement ces données et la cybersécurité, et en déclarant toute utilisation de l'intelligence artificielle.
9. Déclarer tous les risques élevés, et les plans d'atténuation en vigueur.
10. Harmoniser les politiques sur le travail hybride avec celles de la FPO et évaluer les possibilités d'optimisation de la gestion des locaux afin de réduire l'empreinte immobilière et les coûts.
 - a) Collaborer avec le ministère de l'Infrastructure pour explorer diverses options en matière d'espaces de bureau.
 - b) Respecter la directive du Conseil de gestion du gouvernement sur les biens immobiliers et les normes pour la modernisation des espaces de travail de la FPO (normes pour la MET FPO).
11. Mettre sur pied et encourager des initiatives en matière de diversité et d'inclusion par la promotion d'un milieu de travail inclusif, équitable, accessible, diversifié et sans racisme.

La lettre d'orientation de 2026-2027 du ministère du Procureur général (MPG) adressée au CAJDP comprenait des instructions demandant au CAJDP et à son partenaire des trois piliers, la Commission ontarienne des droits de la personne (CODP), de maintenir une communication régulière afin de renforcer l'échange de renseignements et de cerner des possibilités concrètes d'améliorer l'efficacité et l'incidence la prestation de leurs services mandatés auprès de la population ontarienne.

La section 11.2 ci-dessous décrit les plans opérationnels et les initiatives du CAJDP pour la période d'exploitation de 2025 à 2028 et explique en quoi ils répondent aux priorités et aux attentes énoncées par le MPG dans ces documents.

Section 4 : Services du CAJDP et aperçu des programmes et des activités

Au cours de la période de planification de 2025-2026 à 2027-2028, le CAJDP continuera de s'employer à la promotion de l'égalité et à la protection des droits de la personne de toute la population ontarienne en offrant des services juridiques et des mécanismes de soutien de haute qualité dans le cadre des processus de requête, de médiation et d'audience du TDPO. Le CAJDP s'efforcera de réaliser les priorités énoncées dans son nouveau Plan stratégique 2024-2029, *Réaliser les droits de la personne ensemble : favoriser l'accès à la justice*, notamment par des moyens qui concordent étroitement avec les directives mentionnées ci-dessus et qui les font avancer concrètement (comme il est indiqué à la section 11).

Le CAJDP continuera de veiller à ce que ses engagements en matière d'innovation, de durabilité et de reddition de comptes soient planifiés et exécutés de manière à autonomiser les personnes et les communautés grâce à des services juridiques et à des mécanismes de soutien qui leur permettent de s'y retrouver dans le système des droits de la personne et qui font progresser l'accès à la justice et l'obtention de celle-ci.

Les services, programmes et activités du CAJDP comprennent :

4.1 Renseignements, conseils, admission et services juridiques approfondis

Renseignements, conseils et Ligne d'admission pour les demandes :

Le CAJDP fournit des renseignements et des conseils juridiques aux personnes qui croient avoir été victimes de discrimination. Il est possible d'obtenir des renseignements et des conseils sous divers formats, notamment par l'intermédiaire de notre ligne téléphonique, des outils et ressources en ligne disponibles sur notre site Web ou de notre portail en ligne, ainsi que dans le cadre d'initiatives de sensibilisation du public aux services du CAJDP et aux processus du TDPO.

L'accès aux services du CAJDP se fait le plus souvent par l'entremise de notre ligne téléphonique, laquelle comprend une option de rappel pour les clients et est gérée par notre personnel d'admission.

Ce service téléphonique comprend une ligne prioritaire destinée aux personnes incarcérées dans les établissements correctionnels exploités par le ministère du Solliciteur général. Le CAJDP effectue le suivi du nombre de demandes provenant de cette ligne téléphonique prioritaire afin d'éclairer toute décision future concernant les services dans ce domaine. Ces demandes sont consignées et font l'objet d'un suivi séparément des données d'admission générales.

Au cours de l'exercice 2023-2024, le CAJDP a répondu à plus de 23 000 demandes de renseignements par l'intermédiaire de ses services téléphoniques et d'admission accessibles et multilingues.

Services juridiques approfondis :

Le CAJDP aide les personnes à déterminer s'ils ont une requête de bonne foi en matière de droits de la personne. Ce processus comprend la collecte des renseignements initiaux auprès de la personne concernée; l'examen des renseignements et des documents relatifs à son dossier; l'aide à la préparation des requêtes auprès du TDPO; la prestation de conseils juridiques; et l'évaluation de la requête initiale si celle-ci a été rédigée, ainsi qu'une entrevue approfondie d'une heure avec un avocat-conseil interne, un représentant des services juridiques ou un représentant des droits de la personne en vue de prodiguer des conseils juridiques adaptés à la situation particulière du client. Si le dossier peut progresser, le CAJDP discute des options qui permettront de régler la requête, en insistant sur une intervention rapide et le règlement des différends lorsque cela est possible. Si un règlement rapide n'est pas possible, le CAJDP aide à résoudre les réclamations en matière de droits de la personne, notamment en préparant les personnes admissibles à présenter une demande de réparation devant le TDPO.

Le CAJDP a prodigué des conseils juridiques détaillés à plus de 1 600 personnes au cours de l'exercice 2023-2024.

Services de médiation

La médiation constitue pour les parties une occasion de rencontrer un membre du TDPO afin de tenter de régler leur différend avant qu'il ne fasse l'objet d'une audience. Pendant les séances de médiation, le CAJDP offre à ses clients un soutien sous forme de conseils et de représentation juridiques. Au cours de l'exercice 2023-2024, 62 % des clients représentés par le CAJDP lors d'une médiation volontaire devant le TDPO sont parvenus à conclure un règlement.

Services préalables à l'audience

Le CAJDP a fourni des services de représentation complets à des personnes devant comparaître lors d'audiences préliminaires et procédurales préalables aux audiences au mérite, notamment dans le cadre de motions d'intimés visant le rejet anticipé de requêtes, ainsi que lors de conférences relatives à la cause. Au cours de l'exercice 2023-2024, le CAJDP a assuré la représentation juridique lors de 55 audiences préliminaires.

Services d'audience

Le CAJDP fournit une représentation juridique aux personnes au cours des audiences de leurs requêtes devant le TDPO en mettant l'accent sur les recours d'intérêt public. Au

cours de l'exercice 2023-2024, le CAJDP a assuré la représentation juridique lors de 12 audiences au mérite.

Services de règlement

Le CAJDP aide les personnes qui présentent une requête devant le TDPO à négocier des règlements. Les règlements peuvent être conclus avant ou peu de temps après la présentation d'une requête, avant ou à l'étape de la médiation, ou avant ou pendant les audiences. En 2023-2024, le CAJDP a réglé 220 dossiers.

Services d'exécution

Le CAJDP aide les personnes à obtenir des règlements monétaires et à faire appliquer les décisions rendues par le TDPO. Grâce à ses mesures d'exécution, en particulier les interrogatoires en matière d'exécution, menées principalement devant la Cour des petites créances, mais aussi devant la Cour supérieure de justice pour les décisions du TDPO portant sur des montants supérieurs à 35 000 \$, le CAJDP a réussi à recouvrer plusieurs indemnités dues à ses clients.

Services de contrôle judiciaire et d'appels

Le CAJDP offre également une assistance juridique approfondie aux personnes qui demandent un contrôle judiciaire des décisions du TDPO.

Au cours de l'exercice 2023-2024, le CAJDP a participé à trois contrôles judiciaires et à un appel. Le CAJDP a comparu devant la Cour divisionnaire et la Cour d'appel de l'Ontario lors de deux causes marquantes. La première visait à garantir aux travailleurs syndiqués l'accès au TDPO afin de faire valoir leurs droits en vertu du *Code*; la seconde, à éliminer les obstacles à l'emploi pour les étudiants diplômés étrangers qui devaient obtenir la citoyenneté canadienne par l'intermédiaire de la résidence permanente. Devant la Cour divisionnaire, le CAJDP a contesté avec succès une règle concernant l'admissibilité à une prestation pour chien d'assistance destinée aux bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (*POSPH*) ayant plusieurs handicaps, y compris des troubles de santé mentale.

4.2 Programmes, partenariats et activités

Collaboration avec les partenaires en matière de droits de la personne de l'Ontario (« trois piliers »).

Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO)

Au cours de l'exercice 2024-2025, environ 69 % du trafic de renvoi en ligne vers le site Web du CAJDP provenait du site Web du TDPO, ce qui témoigne des efforts qui sont déployés continuellement pour s'assurer que le site du TDPO et ses formulaires de requête en ligne comprennent des liens directs vers la page Web du CAJDP.

Les dirigeants du CAJDP et du TDPO continuent de discuter régulièrement des moyens de promouvoir davantage l'accessibilité des services en matière de droits de la personne pour tous les requérants. Le TDPO a consulté le CAJDP au sujet de certaines de ses pratiques et procédures, ainsi que sur l'échange de renseignements concernant la prestation des services du CAJDP et ses guides d'auto-assistance. Le TDPO aiguille régulièrement des requérants vers le CAJDP, et ce dernier aide le TDPO à guider les requérants non représentés.

Le CAJDP a également mobilisé des représentants du TDPO dans le cadre de consultations des intervenants sur l'élaboration du nouveau plan stratégique du CAJDP.

Compte tenu de ses nouvelles priorités stratégiques en matière de prestation de services et de leadership au sein du système des droits de la personne de l'Ontario, le CAJDP cherchera à collaborer de manière plus proactive et délibérée avec le TDPO, notamment pour faire progresser les priorités de son plan stratégique et adapter ses services aux besoins en évolution des clients au TDPO. Notamment, l'introduction récente par le TDPO de la médiation obligatoire constitue un exemple où le CAJDP devra adapter ses ressources afin de répondre à la demande croissante de services de soutien à la médiation.

Commission ontarienne des droits de la personne

En plus de poursuivre ses consultations avec la CODP, le CAJDP cherchera également à élargir ses efforts de collaboration avec la CODP et à améliorer l'échange de renseignements, en veillant entre autres à éviter tout chevauchement des services. Le fait d'optimiser la connaissance et la compréhension des rôles et des ressources respectifs afin de mieux cerner et faire progresser les priorités communes en matière de droits de la personne permettra d'améliorer les résultats pour la population ontarienne. Pour ce faire, les mesures suivantes seront mises en œuvre :

- La tenue de réunions régulières entre la présidente du CAJDP et la commissaire en chef de la CODP afin de discuter des priorités au niveau de la gouvernance et de garantir l'harmonisation des objectifs stratégiques. Ces réunions ont pour objectifs de clarifier les mandats respectifs, de veiller à ce que les domaines de service soient complémentaires et ne se chevauchent pas, et de favoriser la cohérence des services stratégiques reposant sur les trois piliers.
- Continuer à planifier des réunions régulières entre le directeur général du CAJDP et le directeur général de la CODP afin de faire le point sur la mise en œuvre des programmes et la prestation des services, d'échanger des données d'intérêt commun, de coordonner les efforts visant à faire progresser leurs mandats respectifs et de cerner les possibilités de gains d'efficience par la collaboration.

- Planifier des réunions régulières entre les directeurs des services juridiques du CAJDP et de la CODP afin de partager des pistes de réflexion sur les tendances en matière de litiges, en veillant entre autres à surveiller les requêtes et les décisions notables qui concernent le système des droits de la personne de l'Ontario.
- Faire en sorte que d'autres membres de la direction ou des équipes du personnel se réunissent, au moment opportun et selon les besoins, afin de soutenir les efforts de collaboration continus découlant des activités de mobilisation ci-dessus.

Programme intensif de lutte contre la discrimination

Le programme intensif de lutte contre la discrimination (PILD) continue de constituer un partenariat important pour le CAJDP avec la faculté de droit d'Osgoode Hall de l'Université York, lui permettant d'apprendre dans le cadre d'expériences concrètes. Ce programme primé place chaque année 12 étudiants en droit d'Osgoode Hall au CAJDP. Les étudiants du PILD accroissent la capacité d'admission téléphonique du CAJDP et aident le personnel du Centre dans son travail auprès des clients, y compris dans le cadre de conseils sommaires, de médiations et d'audiences. Les étudiants participant au PILD du CAJDP continuent de jouer un rôle essentiel au sein de l'équipe d'admission et de l'équipe juridique, en plus de contribuer à renforcer la capacité et l'innovation des services offerts par le CAJDP.

Au cours de l'exercice 2025-2026, le CAJDP lancera une nouvelle et passionnante extension de son PILD qui inclura un nouveau volet consacré à la médiation et au règlement anticipé. Le nouveau programme pilote de médiation, de règlement anticipé et de formation expérientielle (MEET), également mené en partenariat avec la faculté de droit d'Osgoode Hall, viendra élargir considérablement les services de règlement anticipé et de médiation offerts par le CAJDP à ses clients. Il permettra aussi à jusqu'à six étudiants en droit d'Osgoode Hall par année de bénéficier d'un apprentissage par l'expérience et d'un encadrement directs en matière de médiation dans le domaine des droits de la personne et de règlement anticipé des différends. Il s'agit d'une amélioration grandement nécessaire, compte tenu de la nouvelle règle de procédure du TDPO qui rend la médiation obligatoire; ce volet contribuera également à faire progresser la priorité stratégique du CAJDP consistant à élargir ses services de règlement anticipé.

Partenariat avec Éducation juridique communautaire Ontario dans le cadre de Parcours guidés

Au cours de l'exercice 2025-2026, le CAJDP lancera également, en partenariat avec Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO), le développement d'un nouvel outil

autoadministré appelé « Parcours guidés », qui aidera les Ontariennes et les Ontariens à remplir et à déposer directement une requête auprès du TDPO.

Le nouvel outil interactif en ligne proposé aidera les personnes à revendiquer et à protéger leurs droits, en particulier celles que le CAJDP n'est pas en mesure de soutenir directement en raison de contraintes de capacité ou de critères d'admissibilité. Le CAJDP prévoit que ce nouvel outil soit achevé d'ici l'exercice 2026-2027.

Clinique commémorative Barbra Schlifer

Le CAJDP collabore avec la clinique commémorative Barbra Schlifer pour offrir aux femmes victimes de harcèlement sexuel ou de violence sexuelle un meilleur accès à la justice. Grâce à des recommandations directes et mutuelles et à des activités de formation, le CAJDP et la clinique Schlifer partagent les ressources et l'expertise nécessaires pour offrir un soutien juridique efficace et veillent à la sécurité des personnes touchées par la violence fondée sur le sexe. Les recommandations de la clinique Schlifer au CAJDP portent sur le droit d'être protégé contre le harcèlement sexuel. Les recommandations à la clinique Schlifer par le CAJDP ont pour but de fournir aux personnes un soutien supplémentaire en matière de droit de la famille et de l'immigration ainsi que des services de conseils.

Cybersécurité et prestation de services

Afin d'harmoniser le CAJDP avec les priorités pangouvernementales et de répondre de manière proactive aux attentes du MAG, ainsi qu'en réaction à l'incident de cybersécurité survenu en octobre 2023, le CAJDP a cherché à renforcer ses systèmes de sécurité existants. Le CAJDP continue de collaborer avec son consultant en cybersécurité afin d'assurer le respect des normes sur les technologies de l'information (TI) et de déterminer une formation continue destinée au personnel du CAJDP afin de le sensibiliser davantage à la cybersécurité.

Initiatives financées par la Fondation du droit de l'Ontario (FDO)

Le CAJDP a reçu deux subventions de la Fondation du droit de l'Ontario (FDO) au cours de cette période de planification.

- La subvention directe de la FDO intitulée *Ne laissez personne de côté : Favoriser l'accès à la justice en matière de droits de la personne*, favorise le règlement anticipé des différends relatifs aux droits de la personne. La subvention directe de la FDO accorde un financement de 250 000 \$ pour la période allant du 20 janvier 2025 au 19 janvier 2027, finançant un poste à temps plein pendant toute cette période afin de superviser douze nouveaux stagiaires de la faculté de droit d'Osgoode qui effectuent leur stage de cycle supérieur au CAJDP.

- La subvention stratégique de la FDO intitulée *Réaliser les droits de la personne ensemble : Favoriser l'accès à la justice* accorde un financement de 4,536 M\$ pour la période du 8 septembre 2025 au 31 mars 2028.
- Entre janvier et décembre 2025, le CAJDP a utilisé une partie de ce financement pour effectuer l'embauche de 11,8 postes temporaires à temps plein afin de soutenir les services offerts par le CAJDP dans le contexte de la médiation obligatoire du TDPO.

Planification stratégique et prestation de services

Le CAJDP cherche à répondre à la demande croissante de ses services en poursuivant sa collaboration avec ses bailleurs de fonds gouvernementaux et ses partenaires communautaires dans le cadre de son nouveau plan stratégique.

En réaction à la rétroaction des intervenants et du personnel, le nouveau Plan stratégique demande que le CAJDP fasse preuve d'une grande souplesse pour diversifier ses services d'assistance juridique, obtenir de nouvelles sources de financement et rejoindre les communautés marginalisées et mal desservies.

Voici les principales priorités du nouveau plan stratégique du CAJDP en matière de services de première ligne.

- Mettre l'accent sur les services d'intervention précoce et de règlement anticipé et augmenter ces services.
- Améliorer l'accès aux services juridiques et aux mécanismes de soutien pour les personnes en Ontario, surtout celles qui sont les plus marginalisées et vulnérables à la discrimination.

Partenariats par l'entremise du Comité de sensibilisation des services aux Autochtones

Le Comité de sensibilisation des services aux Autochtones (CSSA) continue de travailler à offrir des services juridiques accessibles aux personnes qui communiquent avec le CAJDP et qui s'identifient comme Autochtones. Son travail consiste, entre autres, à collaborer avec les communautés autochtones afin de les renseigner sur les services juridiques et d'assistance offerts par le CAJDP, sur les trois piliers du système des droits de la personne de l'Ontario, ainsi que sur la manière de faire valoir leurs droits à l'aide du processus de requête auprès du TDPO et du règlement anticipé des différends. Le CSSA mène également des activités de sensibilisation ciblées dans ces mêmes buts, à l'aide d'un certain nombre de partenariats avec des intervenants.

Ombudsman des patients

Le rôle de l'ombudsman des patients consiste à résoudre les plaintes déposées par des patients, des résidents et des fournisseurs de soins au sujet des expériences qu'ils ont vécues dans le système de soins de santé de l'Ontario. Le CSSA continue

de collaborer avec l'ombudsman des patients en vue de cerner les possibilités de renvoyer des clients vers le CAJDP.

Disability Justice Network of Ontario

Le Disability Justice Network of Ontario (DJNO) milite en faveur d'un Ontario plus juste et plus inclusif pour les personnes en situation de handicap. Le CSSA continue de collaborer avec le DJNO pour recevoir des renvois de clients, en particulier grâce au travail du DJNO auprès des personnes placées sous la garde des Services correctionnels de l'Ontario.

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.

Fédération des centres d'amitié autochtones de l'Ontario – Coordonnateurs de justice autochtone

La Fédération des centres d'amitié autochtones de l'Ontario (OFIFC) offre des services ancrés dans la culture autochtone afin d'appuyer et de défendre les droits de la personne dans des centres à l'échelle de la province. Le CSSA continue de renforcer et d'entretenir ses relations avec l'OFIFC en faisant participer les communautés autochtones, et il propose des possibilités de sensibilisation au personnel et aux visiteurs de passage au cours de divers événements portant sur les services du CAJDP et le processus du TDPO.

Chiefs of Ontario

Chiefs of Ontario est un organisme de représentation et de défense des droits de 133 communautés des Premières Nations des quatre coins de la province. Le CSSA continue de fournir des renseignements sur les services du CAJDP et de parler 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 – Étudiant(e)s pro bono du Canada

Le Programme des droits de la personne des peuples autochtones est un partenariat entre Étudiant(e)s pro bono du Canada (EPBC) et l'OFIFC. Ce programme donne accès à des cliniques juridiques gratuites en matière de droits de la personne par l'entremise de centres d'amitié. Le CSSA continue de jouer son rôle au sein du Comité consultatif, qui est composé de deux Aînés, de membres

des commissions canadienne et ontarienne des droits de la personne, ainsi que d'avocats autochtones de partout en Ontario.

Section 5 : Détermination des risques, évaluation et stratégies d'atténuation

5.1 Détermination des risques

Pour les exercices de planification 2025-2026 à 2027-2028, le CAJDP a cerné les risques suivants susceptibles d'avoir une incidence sur ses opérations et ses services :

Risque n° 1 – Viabilité financière à long terme du CAJDP

Un risque considérable pour le CAJDP au cours des prochains exercices de planification concerne l'atteinte des objectifs de prestation de services conformément à son mandat législatif, compte tenu des pressions financières actuelles.

Les augmentations salariales découlant des négociations avec les groupes syndicaux, les écarts de rémunération par rapport aux comparateurs salariaux de la fonction publique au sens large, la compression des salaires, la hausse des dépenses de fonctionnement et l'augmentation des coûts liés aux primes des avantages sociaux font en sorte d'exercer une importante pression financière sur l'organisme et ses opérations. Ce dernier facteur aura de fortes répercussions sur la prestation des services et nuira à la capacité du CAJDP de s'acquitter efficacement de son mandat législatif en vertu du *Code*.

Compte tenu du nombre limité d'avocats chevronnés et de la forte demande de services, le CAJDP ne sera pas en mesure de maintenir ses services essentiels. Il s'ensuivra concrètement qu'un nombre réduit d'Ontariennes et d'Ontariens recevront les conseils et le soutien du CAJDP, et qu'un plus grand nombre de requérants se présenteront sans représentation aux médiations et aux audiences. Le roulement du personnel entraîne également une diminution du nombre de règlements rapides qui sont conclus au cours de ce processus et pendant la médiation. Selon une étude de 2019-2020 sur les plaideurs non représentés, 75 % des personnes interrogées (qui menaient une affaire sans avoir retenu les services d'un avocat ni fait appel à une personne de soutien) ont déclaré ne pas avoir obtenu de règlement dans les dossiers avec médiation¹. À titre de comparaison,

¹ Fragomeni, Brandon et coll. *Litigant Phenomenon : Data from the National Self-Represented Litigants Project, 2018/2019*, pages 15 et 25. Janvier 2020. <https://representingyourselfcanada.com/wp-content/uploads/2020/01/Intake-Report-2019-Final.pdf>. Il convient de noter que 65 % des 259 personnes interrogées se sont identifiées comme les « demandeurs » dans leur affaire. Une proportion de 62 % des personnes

le taux de règlement du CAJDP lors des médiations au cours de l'exercice 2023-2024 s'élevait à 62 %². Cette comparaison montre clairement que les requérants non représentés peuvent se retrouver dans une situation moins favorable, avec des taux de règlement à la médiation potentiellement plus faibles. La longue expérience acquise par les avocats du CAJDP au cours des 15 dernières années ne fait que corroborer ces données concernant les taux de règlement plus faibles des requérants non représentés devant le TDPO. Les requérants non représentés au cours des médiations devant le TDPO sont confrontés à de nombreux obstacles, dont l'incapacité fréquente de clarifier les véritables enjeux, une mauvaise compréhension des pouvoirs (compétence) du TDPO, ainsi qu'une méconnaissance de leurs droits et responsabilités en vertu du *Code* et des procédures juridiques pertinentes. De telles conditions contribuent à des retards pendant le processus de règlement des plaintes en matière de droits de la personne devant le TDPO et, globalement, à un système de protection des droits de la personne moins efficace et moins performant en Ontario. Cette situation pourrait entacher la réputation du système des droits de la personne de l'Ontario, tant à l'échelle nationale qu'internationale.

Risque n° 2 – Stabilisation de l'infrastructure et des systèmes de TI du CAJDP

Un autre risque majeur concerne la capacité du CAJDP à stabiliser et à protéger son infrastructure et ses systèmes de TI. À la suite de l'incident de cybersécurité survenu à l'automne 2023, le CAJDP a reçu un financement ponctuel du MPG pour l'aider à gérer l'incident et à rebâtir son infrastructure de TI. En 2024, le CAJDP a élaboré un plan de sécurité des TI qui a mis en évidence la nécessité de stabiliser davantage l'infrastructure des TI afin d'assurer la sécurité à long terme. Le CAJDP intégrera le réseau des Services technologiques pour la justice (STJ) de la FPO afin d'assurer la sécurité et la stabilité à long terme de son infrastructure des TI. L'intégration est prévue en 2026.

interrogées a affirmé être impliquée dans une affaire au civil. Toutefois, les affaires auxquelles sont confrontées les personnes interrogées dans le cadre de cette étude ont permis d'établir des comparaisons analogues avec les enjeux que vivent les requérants non représentés dans des affaires liées aux droits de la personne en Ontario. D'après les témoignages cités de 17 à 23, il est clair que les principales préoccupations des personnes interrogées ne portent pas principalement sur leur instance judiciaire particulière, mais plutôt sur des difficultés plus universelles, telles que le sentiment d'être dépassé ou d'être injustement désavantagé par rapport aux parties bénéficiant d'une représentation juridique; les besoins en matière d'adaptation, ainsi que la difficulté à comprendre et à bien gérer les procédures juridiques qui, autrement, seraient menées par des professionnels du droit hautement spécialisés.

² CAJDP-HRLSC. *Rapport annuel 2023-2024 du CAJDP*, page 50. Octobre 2024. <https://hrlsc.on.ca/wp-content/uploads/2025/07/2023-2024-CAJDP-Rapport-Annuel-FR.pdf>

5.2 Plan d'atténuation des risques

Risque n° 1 – Viabilité financière à long terme du CAJDP

En février 2024, le CAJDP a présenté au MPG une analyse de rentabilisation d'urgence ainsi qu'une proposition visant à assurer sa viabilité financière à long terme, cherchant à remédier aux difficultés globales, persistantes et croissantes auxquelles il est confronté en matière de viabilité financière. Les risques liés à la viabilité sont gérés, en partie, en ne remplaçant pas les postes devenus vacants, ainsi qu'en cernant les priorités stratégiques et en se concentrant toujours plus rigoureusement sur elles, ainsi qu'en affectant les ressources en conséquence et de façon appropriée, notamment à l'aide d'investissements à moyen et à long terme dans la capacité du CAJDP à obtenir de nouvelles sources de financement et ressources. Le CAJDP poursuit ses discussions avec le MPG et le SCT.

En ce qui concerne le niveau en hausse des autres frais d'exploitation directs, le CAJDP lancera un processus d'approvisionnement afin de comparer les coûts du marché. Toutefois, il n'est pas en mesure d'apporter des ajustements au régime d'avantages sociaux actuel pour le moment, tant que la négociation collective n'est pas terminée. Le MPG a accordé un financement ponctuel pour atténuer cette pression financière. Toutefois, il ne s'agit pas d'une augmentation permanente, et la viabilité à long terme pose des difficultés croissantes.

Le CAJDP s'efforce de diversifier son financement en obtenant d'autres sources de financement afin de combler les lacunes dans les services et de répondre aux besoins liés à son plan stratégique quinquennal.

Section 6 : Analyse de l'environnement (facteurs externes et internes)

La section suivante présente les faits récents d'importance dans l'environnement opérationnel du CAJDP, y compris les changements importants survenus dans son environnement externe ou interne qui peuvent avoir une incidence sur l'organisme.

Facteurs externes

6.1 Changements aux lois, aux règlements ou aux politiques

Le CAJDP prévoit que plusieurs publications gouvernementales et textes législatifs déposés en 2024 pourraient avoir une incidence sur ses services d'assistance juridique.

Nouvelle Directive concernant les organismes et les nominations et nouveaux protocoles d'entente pour les organismes provinciaux

Le gouvernement a récemment mis à jour la Directive concernant les organismes et les nominations (DON), entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2024. La DON régit les relations avec les organismes provinciaux et clarifie les rôles et responsabilités; la mise en œuvre sera assurée par l'intermédiaire d'un nouveau protocole d'entente entre le MPG et le CAJDP, qui entrera en vigueur dès que l'approbation définitive aura été reçue. Le dernier protocole d'entente (PE) entre le MPG et le CAJDP remonte à 2011.

D'après le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), les modifications apportées dans la DON comprennent les suivantes :

1. **Renforcer l'harmonisation entre le gouvernement et les organismes** (p. ex. à l'aide de lettres de mandat annuelles, de plans opérationnels et d'activités, de la gestion du rendement).
2. **Améliorer les plans d'activités des organismes et les rapports trimestriels.**
3. **Renforcer et normaliser les PE et les protocoles de communication** (faire approuver les communications avec les organismes par les ministères, entre autres).
4. **Améliorer l'accès aux données des organismes** – voilà un aspect où la recherche, l'évaluation et les données jouent un rôle essentiel, notamment pour répondre aux nouvelles exigences en matière de rapports et pour valider la nécessité de nos services, entre autres.

Loi de 2024 pour renforcer la responsabilisation et les mesures de soutien aux étudiants

En mai 2024, le projet de loi 166, la [*Loi de 2024 pour renforcer la responsabilisation et les mesures de soutien aux étudiants*](#) a obtenu la sanction royale. Les principaux éléments de cette loi exigent que les collèges et les universités de l'Ontario disposent d'une politique en matière de santé mentale et de politiques et règles afin de traiter le racisme et la haine et de les combattre, notamment le racisme envers les Autochtones, le racisme envers les Noirs, l'antisémitisme et l'islamophobie. Compte tenu de la montée récente des tensions sur les campus et du recours antérieur à l'expertise du CAJDP, on peut s'attendre

à une augmentation des demandes de conseils et d'assistance juridiques auprès du Centre.

Œuvrer pour les travailleurs, le Programme pour la sécurité économique des femmes et Ontario-STANDS

Au cours de l'exercice 2023-2024, le CAJDP a collaboré avec la Province afin de discuter d'initiatives potentielles visant à appuyer les mesures législatives récentes soutenant le bien-être économique des femmes, par l'intermédiaire de mécanismes de soutien à l'emploi, et favorisant une meilleure protection contre la violence fondée sur le genre, tant dans les lieux de travail que dans d'autres facettes de la vie. Les dispositions législatives comprennent les suivantes :

- la série de projets de loi *Œuvrer pour les travailleurs*, par l'intermédiaire desquels la Province cherche à faire bénéficier les travailleurs de nouvelles mesures de protection, notamment en éliminant les obstacles auxquels se heurtent les femmes dans le secteur de la construction afin de rendre les métiers spécialisés plus accessibles aux femmes, et en collaborant avec les intervenants afin de préparer les étudiants à intégrer plus rapidement les métiers spécialisés;
- Le *Programme pour la sécurité économique des femmes*, à l'aide duquel les femmes considérées comme à faible revenu ont accès à une formation de préapprentissage, d'entrepreneuriat et de préparation à l'emploi. Ce programme prévoit entre autres des renvois à une assistance juridique.
- *Ontario-STANDS* (*Solidarité dès maintenant contre la violence sexiste, par des actions décisives, de la prévention, de l'autonomisation et du soutien*) est un plan sur quatre ans visant à mobiliser et à jumeler les professionnels, ainsi que les partenaires du secteur des services sociaux et du système judiciaire, afin qu'ils collaborent, échangent des renseignements et travaillent ensemble pour assurer la sécurité des femmes et tenir les auteurs d'actes de violence fondée sur le genre responsables de leurs actes. Ce plan prévoit une formation obligatoire pour les élèves (y compris ceux du secondaire) qui définit le consentement et précise la façon de reconnaître les comportements qui relèvent de l'exploitation, de se défendre et de défendre les autres, ainsi que d'obtenir de l'aide si la personne se sent mal à l'aise ou en danger.

Le travail du CAJDP s'inscrit dans ces priorités législatives en Ontario, tout en reconnaissant que l'adoption de ces nouvelles directives et politiques pourrait inciter davantage d'Ontariennes et d'Ontariens à faire valoir leurs droits en vertu du *Code* et, par extension, entraîner une augmentation du nombre de requêtes déposées auprès du TDPO. Le CAJDP se tient prêt à offrir de l'assistance juridique, notamment pour les requêtes déposées auprès du TDPO et pour une intervention précoce en cas de différends.

6.2 Environnement budgétaire et perspectives économiques

Le CAJDP devra se préparer à gérer les affaires découlant des inégalités sociales et économiques croissantes au sein de la société, provoquées en partie et aggravées par la pandémie et l'inflation qui a suivi la pandémie, l'incertitude économique et les difficultés persistantes liées à l'abordabilité (voir l'annexe A pour de plus amples renseignements sur l'inflation, la stabilité économique et le logement).

6.3 Menaces croissantes pour la cybersécurité

En 2023, les risques d'incidents de cybersécurité pour les organisations, indépendamment de leur taille ou de leur infrastructure des TI, sont demeurés importants partout au Canada. Comme l'indique clairement [l'Évaluation des cybermenaces nationales 2023-2024 menée par le Centre canadien pour la cybersécurité](#), les cybermenaces parrainées par des États et motivées par le gain financier sont de plus en plus susceptibles d'avoir des répercussions sur la vie des citoyens ordinaires. Cette tendance devrait continuer de croître, ce qui nécessitera des dépenses à long terme et annuelles afin de garantir des systèmes sûrs et robustes pour les organisations, y compris le CAJDP.

6.4 Changements et tendances dans l'environnement opérationnel

6.4.1 TDPO

D'après les rapports annuels du TDPO publiés par Tribunaux décisionnels Ontario, le CAJDP relève plusieurs tendances qui méritent d'être prises en compte pour la période de planification de 2025-2026 à 2027-2028 :

- le TDPO continue de travailler à la mise en place de solutions visant à réduire les délais de traitement des dossiers;
- le TDPO réitère son engagement d'atteindre son effectif complet d'arbitres et est actuellement en train de former de nouveaux arbitres;
- le TDPO continue de se concentrer sur l'examen des requêtes en attente, en accordant la priorité à l'examen de l'exhaustivité des dossiers et à la gestion des questions de compétence.

En ce qui concerne l'examen des requêtes, le CAJDP continue de surveiller les effets du recours accru par le TDPO aux avis d'intention de rejet. Les rejets anticipés et les délais

de traitement des dossiers sont devenus un sujet de préoccupation pour le public, notamment en raison de l'important arriéré, des retards et de la diminution du nombre d'audiences au mérite (voir l'annexe B pour plus de détails sur les tendances des dossiers du TDPO par type de décision).

Type de décision	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Décision finale sur le fond	33	16	55	50
Constat de discrimination	16	9	33	26
Absence de discrimination	17	7	22	24
Décisions finales autres que sur le fond*	1 406	1 126	S. O.	S. O.
Décisions provisoires (pour traiter des questions de procédure)	354	119	422	424
Réexamen	121	219	185	90
Violation d'un règlement	7	2	17	10

Comme indiqué ci-dessus, l'instauration de la médiation obligatoire par le TDPO devrait avoir une incidence considérable sur la demande par les clients des services de soutien à la médiation offerts par le CAJDP.

6.4.2 Secteurs sociaux

Les données publiées par le CAJDP concernant la prestation de services dans les secteurs sociaux visés par les dossiers traités par le Centre au cours de la dernière année, comme présentées dans son dernier Rapport annuel 2023-2024, reflètent plus ou moins les tendances observées au TDPO (comme l'indique le tableau ci-dessous), l'emploi demeurant systématiquement le secteur social ou l'endroit cité le plus fréquemment dans les plaintes de discrimination (voir l'annexe C pour plus de détails sur les analyses de Statistique Canada concernant les tendances en matière de discrimination et de traitement injuste dans divers secteurs sociaux au cours des cinq dernières années, ainsi que les résultats de recherches connexes).

Domaine social*	2023-2024	2022-2023	2021-2022	2020-2021
Emploi	57 %	60 %	53 %	55 %

Biens, services et installations	26 %	28 %	35 %	33 %
Logement	10 %	9 %	8 %	9 %
Contrats	2 %	1 %	1 %	1 %
Adhésion à une association professionnelle	4 %	2 %	2 %	1 %
Aucun domaine social	2 %	0 %	1 %	1 %

Remarque :

* Certaines requêtes portant sur des allégations de discrimination dans plus d'un domaine social, les totaux peuvent dépasser 100 %.

6.4.3 Motifs illicites

Le handicap, suivi des motifs liés à la race, puis du sexe, de la grossesse et du harcèlement sexuel, demeurent les motifs illicites les plus fréquemment invoqués devant le TDPO (voir l'annexe D pour de plus amples renseignements sur les tendances en matière de discrimination selon les motifs illicites, y compris au TDPO, dans les analyses de Statistique Canada et les recherches connexes, qui pourraient en effet influencer la demande actuelle et future de services du CAJDP).

6.5 Évolutions démographiques, conditions du marché du travail, relations de travail et conditions d'emploi

La croissance projetée de l'emploi, conjointement avec les disparités établies au chapitre du chômage touchant les groupes racisés et les initiatives stratégiques provinciales visant à accroître le recrutement dans les secteurs des soins de santé et des métiers spécialisés, laisse présager un risque accru de problèmes liés aux droits de la personne en matière d'emploi. Les données sur le marché du travail (citées à l'annexe E) et les orientations stratégiques associées indiquent une probabilité accrue de plaintes pour discrimination et harcèlement dans les secteurs protégés par le *Code*, ce qui rend d'autant plus nécessaire d'accroître la capacité de service du CAJDP.

Tendances en matière de haine, répercussions des conflits mondiaux et des déplacements de population en Ontario et discrimination fondée sur l'origine, l'ascendance et la croyance

Des données récentes démontrent une forte augmentation des crimes haineux partout au Canada, l'Ontario ayant enregistré le taux le plus élevé en 2023, tant en chiffres absolus que par rapport à la population, ce qui reflète la relation de renforcement mutuel entre la discrimination et la haine, en particulier pour des motifs raciaux, religieux et liés à l'orientation sexuelle (voir l'annexe F pour de plus amples

renseignements concernant la recherche sur les crimes haineux). Parallèlement, une hausse marquée du nombre de demandeurs d'asile depuis 2023-2024, aggravée par les obstacles à l'accès à l'hébergement et aux mesures de soutien sociales ainsi que par un discours public de plus en plus polarisé, a fait en sorte d'intensifier les tensions sociales touchant les communautés protégées par le *Code*, notamment les Autochtones, les Noirs, les Musulmans, les Juifs, les personnes 2ELGBTQQIA+ et les groupes de la diaspora adoptant des croyances particulières. Mises ensemble, ces tendances, conjointement avec l'instabilité mondiale et l'évolution des dynamiques d'immigration, font ressortir un risque croissant d'incidents motivés par la haine et de discrimination en Ontario, malgré les initiatives provinciales de lutte contre la haine. On pourrait donc s'attendre à une aggravation des problèmes liés aux droits de la personne et à une augmentation de la demande de services du CAJDP dans les secteurs protégés par le *Code*.

Facteurs internes

6.6 Gestion du budget et du financement

Les pressions constantes qui pèsent sur la viabilité financière du CAJDP exigent d'adopter une approche stratégique en matière d'affectation des ressources afin de garantir la responsabilité budgétaire tout en maintenant les normes de prestation de services. De plus, l'organisme reste déterminé à explorer et à obtenir d'autres sources de financement afin de diversifier ses ressources financières. Cette diversification permettra de combler les lacunes en matière de services, conformément à l'intention de renforcer et de soutenir la croissance future.

En mars 2024, la subvention fédérale de trois ans accordée par le ministère de la Justice au CAJDP, qui finançait le programme Échange de ressources pour le harcèlement et l'agression sexuelle du CAJDP, a pris fin.

Le CAJDP a reçu de la FDO un financement sous forme de subvention de durée déterminée en janvier 2025 (250 000 \$; du 20 janvier 2025 au 19 janvier 2027) et en juillet 2025 (4,536 M\$; du 8 septembre 2025 au 31 mars 2028) afin de soutenir des initiatives ciblées visant notamment à améliorer l'accès à la justice pour les demandeurs non représentés en matière de droits de la personne, en particulier aux premiers stades des litiges et dans le cadre de la médiation menée devant le TDPO.

6.7 Planification stratégique et établissement des priorités

Avec l'aide de planificateurs stratégiques chevronnés, le conseil du CAJDP a entrepris un processus complet de planification stratégique et de consultations auprès de divers intervenants, et il a collaboré à plusieurs reprises avec le personnel tout au long de ce processus au cours des exercices 2023-2024 et 2024-2025. Le nouveau Plan stratégique, qui tient compte de la rétroaction des intervenants et du personnel, invite le CAJDP à faire preuve de créativité et d'innovation dans la prestation de ses services d'assistance juridique.

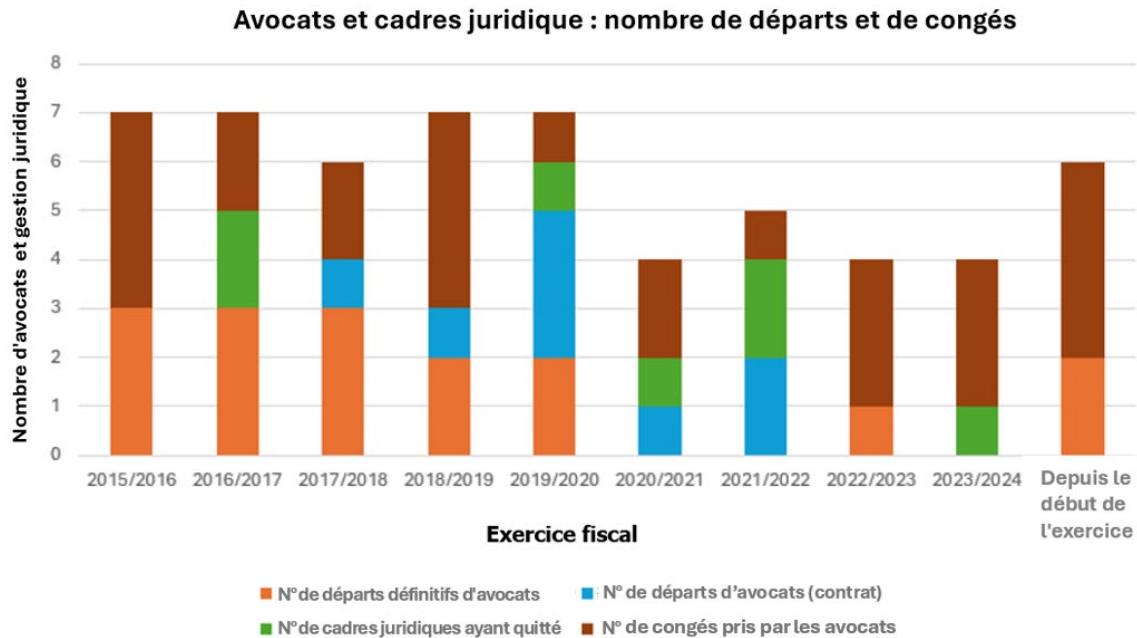
Comme l'explique en détail la section 11 ci-dessous, le Plan stratégique met l'accent sur la nécessité pour le CAJDP, en tant que centre provincial d'excellence en matière de droits de la personne, de faire progresser ses services de règlement anticipé et ses mesures de soutien, ses activités vouées à la défense des intérêts, ainsi que sa mobilisation ciblée des communautés, en cherchant à sensibiliser le public aux services juridiques du CAJDP et à faire un usage stratégique des médias et des communications pour améliorer l'accès aux mesures de soutien en matière de droits de la personne et aux options de services pour les personnes de partout en Ontario, en particulier celles qui sont les plus marginalisées et les plus vulnérables à la discrimination.

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 aussi été largement reconnu que le CAJDP devra aussi explorer des façons et des partenariats créatifs afin de diversifier son 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.

6.8 Tendances de la main-d'œuvre

6.8.1 Roulement du personnel chevronné

Le CAJDP continue d'être confronté au départ de membres chevronnés de son personnel juridique vers d'autres organisations publiques, y compris des universités, des conseils scolaires et le gouvernement provincial, où les salaires dans le domaine juridique sont nettement plus élevés. Cette situation est directement liée à l'incapacité du CAJDP à offrir des salaires concurrentiels aux avocats chevronnés possédant des connaissances spécialisées dans les droits de la personne.



Le CAJDP continue de solliciter le soutien du MPG afin de l'aider à élaborer un modèle financier viable, notamment pour améliorer le maintien en poste du personnel et des avocats chevronnés.

6.8.2 Négociation avec le personnel syndiqué (groupe non juridique et groupe des avocats)

Le CAJDP négociera en 2025 une nouvelle convention collective avec deux groupes de négociation du Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO), soit les non-avocats et les avocats), et on s'attend à ce que la rémunération, visant à corriger les graves disparités salariales, constitue un point important des négociations.

En vertu de la Directive concernant les organismes et les nominations (DON), le CAJDP est tenu de soumettre les questions financières et non financières à l'approbation du SCT avant le début des négociations, et toute convention définitive devra avoir reçu l'approbation du SCT.

6.8.3 Rémunération des cadres

La stratégie de rémunération pour les trois postes de direction du CAJDP est conforme à la *Loi sur la rémunération des cadres du secteur parapublic*. La rémunération demeure toutefois nettement inférieure aux comparateurs du marché.

Section 7 : Résumé des répercussions sur les RH au cours des trois prochains exercices

Le CAJDP cherche à maintenir un plan de gestion du capital humain adapté et dynamique, conforme aux priorités énoncées dans la lettre de mandat du MPG et dans le Plan stratégique quinquennal du Centre. Afin de réagir à l'évolution de ses besoins budgétaires tout en préservant l'ampleur et les ressources nécessaires à la prestation des services opérationnels, en plus de faire progresser son Plan stratégique 2024-2029, le Centre prévoit la possibilité d'apporter des modifications ultérieures à son Plan concernant le capital humain actuel, comme indiqué ci-dessous.

Contexte stratégique

La planification du capital humain du CAJDP incarne ses principes fondamentaux, à savoir l'équité, l'accessibilité, la qualité du service et la transparence. Au CAJDP, la planification du capital humain est intégrée harmonieusement aux stratégies opérationnelles et de prestation de services. Ainsi, ces valeurs se reflètent systématiquement dans toutes les décisions relatives aux RH.

Le CAJDP continue d'évaluer son processus d'examen du rendement afin de l'harmoniser avec les politiques de la FPO, conformément à la Directive concernant les organismes et les nominations (DON) mise à jour. Des indicateurs clés fondés sur les attentes générales seront mesurés, et les données recueillies serviront à étayer les évaluations du rendement, s'il y a lieu.

Composition du conseil

Le CAJDP est régi par un conseil d'administration. Le conseil d'administration se compose d'au moins cinq administrateurs, et de neuf tout au plus. Les administrateurs sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Il y a actuellement huit administrateurs. Le CAJDP s'efforce de veiller à ce que le conseil soit représentatif de la diversité de la population de l'Ontario et des régions géographiques de la province. Dans le cadre du processus de nomination au conseil d'administration du gouvernement, le CAJDP évalue les candidats potentiels et formule des recommandations en se fondant sur une matrice des compétences correspondant aux principaux besoins.

Composition des membres du personnel

Aux côtés du conseil d'administration et de la direction du CAJDP se trouve le personnel dédié à temps plein du Centre.

Le CAJDP continue de collaborer avec le MPG afin de souligner la nécessité d'un financement durable pour le personnel et les services. Dans une telle éventualité, il devrait y avoir une discussion entre le CAJDP et les agents négociateurs du SEFPO. Le Centre continue de rechercher des moyens novateurs d'élargir sa base de ressources.

Main-d'œuvre du CAJDP

Aux côtés du conseil d'administration et de la direction du CAJDP se trouve le personnel dédié à temps plein du Centre.

Au 31 décembre 2025, le personnel du CAJDP s'élevait à 52,8 postes.

Stratégies de ressources humaines

L'objectif primordial du CAJDP est de maintenir un lieu de travail sûr, diversifié, inclusif et sain, exempt de discrimination, de harcèlement et de violence. Les besoins en matière de prestation de services, les objectifs stratégiques, le recrutement et le maintien en poste du personnel et les réalités budgétaires sont les facteurs ayant la plus grande incidence sur la gestion et la planification du capital humain au CAJDP. Le CAJDP continuera de traiter la planification du capital humain avec souplesse et innovation afin de soutenir ses projets relatifs au capital humain, à son mandat, et à son plan opérationnel et stratégique.

Le CAJDP mènera un sondage sur l'équité en matière d'emploi auprès de l'ensemble du personnel afin d'obtenir des données démographiques à jour.

Objectifs de la planification du capital humain

Les priorités globales du CAJDP pour la période de planification englobent les éléments suivants :

- **Travail souple** : Maintenir un équilibre entre le travail à distance et le travail en personne, en mettant l'accent sur la santé et le bien-être.
- **Recrutement et maintien en poste** : Améliorer l'embauche et conserver le personnel.
- **Équité** : Maintenir un milieu de travail diversifié, inclusif et équitable, y compris l'atteinte ou le dépassement des objectifs d'équité en matière d'emploi.
- **Modernisation** : Mettre à jour les processus d'embauche et d'intégration.
- **Examen de la rémunération** : Examiner les rôles et la rémunération, notamment afin de garantir des structures salariales équitables, concurrentielles et viables pour la main-d'œuvre du CAJDP.
- **Confidentialité** : Protéger les renseignements du personnel.
- **Planification de la relève** : Planifier le leadership futur.

- **Perfectionnement professionnel** : Offrir des possibilités de formation et de perfectionnement professionnel, notamment afin de s’assurer que les compétences nécessaires sont en place pour appuyer la gestion et la mise en œuvre des objectifs du plan organisationnel et stratégique.
- **Mieux-être** : Protéger et promouvoir la santé mentale et le mieux-être de la main-d’œuvre du CAJDP, ainsi que le maintien d’un environnement de travail sain.
- **Souplesse des services** : Maintenir des services souples et numériques.

Stratégies de rémunération

Le CAJDP a établi des principes de rémunération conformes aux Principes de Paris fondamentaux. Ces principes visent à garantir une application équitable, juste, concurrentielle et cohérente de la rémunération. Le CAJDP continue d’examiner et d’analyser les disparités salariales.

Personnel syndiqué

À l’été 2024, le CAJDP et le SEFPO ont conclu – pour l’unité de négociation du Centre regroupant les membres occupant des fonctions non juridiques – une entente de principe pour la période du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2024.

En 2024, le SEFPO a signifié au CAJDP un avis de négociation visant à lancer le processus de négociation collective pour les deux groupes syndiqués (les avocats et le groupe non juridique). La négociation avec les deux groupes devrait commencer en 2025.

Avocats et direction des services juridiques

En septembre 2023, le CAJDP a reçu une demande d’accréditation de la part du SEFPO au nom du personnel d’avocats du CAJDP.

Les salaires des avocats et des responsables de la gestion juridique du CAJDP demeurent nettement inférieurs au marché par rapport à ceux d’Aide juridique Ontario (AJO) et de la fonction publique de l’Ontario (FPO). Cet écart continue d’avoir une incidence sur le recrutement et le maintien en poste de notre personnel juridique, ce qui se traduit par un roulement fréquent et se répercute à son tour sur les activités du CAJDP. Le CAJDP continue de collaborer avec le MPG afin de trouver des moyens novateurs d’élargir sa base de ressources.

Rémunération des cadres

L’équipe de direction du CAJDP est composée de titulaires possédant une expérience de haut niveau dans le secteur des droits de la personne, et la rémunération des cadres est restée nettement inférieure à celle en vigueur sur le marché pour des postes comparables à AJO, dans la FPO et dans le secteur public en général.

Section 8 : Mesures de rendement

Mesures de rendement et objectifs du POA

Le CAJDP est en train d'élaborer et d'achever les indicateurs de rendement clés pour son nouveau Plan stratégique (2024-2029). Le CAJDP prévoit renégocier ses mesures de rendement avec le MPG au cours de cette période de planification afin de mieux refléter l'évolution de ses priorités.

Par conséquent, les mesures et les cibles qui suivent doivent être considérées comme des mesures déjà établies et approuvées qui feront probablement l'objet d'un examen approfondi, de révisions ou d'ajouts.

Mesure de rendement 1 : Les Ontariennes et les Ontariens qui croient avoir été victimes de discrimination ont accès à des renseignements et des conseils juridiques sur les droits de la personne. Cet objectif de rendement concorde avec les priorités du gouvernement à l'égard du CAJDP. L'atteinte ou le dépassement de cet objectif dépend du maintien en poste de membres du personnel d'admission chevronnés.

Année	Objectif de rendement Appels à l'admission ayant reçu une réponse :
2024-2025	80 %
2025-2026	85 %
2026-2027	85 %
2027-2028	85 %

Mesure de rendement 2 : Accès accru et rapide à la justice pour les Ontariens et augmentation de l'efficacité et de la capacité du système des droits de la personne grâce au règlement anticipé des dossiers en matière de droits de la personne, ce qui réduit les coûts pour les requérants, les intimés et les contribuables, tout en réduisant les arriérés

au TDPO. Les projections futures pour cette mesure de rendement dépendent du maintien en poste du personnel juridique à temps plein actuel du CAJDP et peuvent varier en fonction de facteurs environnementaux imprévus.

Année	Objectif de rendement Affaires résolues à l'étape de la médiation :
2024-2025	70 %
2025-2026	65 %
2026-2027	70 %
2027-2028	70 %

Mesure de rendement 3 : Accès accru et plus rapide à la justice pour les Ontariennes et les Ontariens et augmentation de l'efficacité et de la capacité du système des droits de la personne grâce au règlement des dossiers à toutes les étapes du processus de requête, ce qui réduit les coûts pour les requérants, les intimés et les contribuables, tout en réduisant les arriérés du TDPO. Cet objectif de rendement s'inscrit dans les priorités gouvernementales mises à jour concernant l'arriéré des organismes de services opérationnels.

Année	Objectif de rendement Dossiers réglés à une quelconque étape du processus de requête :
2024-2025	200
2025-2026	250
2026-2027	250
2027-2028	300

Mesure de rendement 4 : Accès à la justice accru et plus rapide pour la population ontarienne, et efficacité et capacité accrues du système des droits de la personne grâce au règlement des affaires fondées lors d’audiences devant le TDPO sans avoir besoin de passer par les procédures complètes, ce qui permet de réduire les coûts pour les requérants, les intimés et les contribuables.

Comme pour les objectifs de rendement projetés pour les dossiers résolus à l’étape de la médiation, ces chiffres relatifs au règlement seront fondés sur le maintien en poste ou l’augmentation des conseillers juridiques actuels du CAJDP et peuvent varier en réponse à des facteurs environnementaux imprévus.

Année	Objectif de rendement Dossiers réglés en début d'audience :
2024-2025	80 %
2025-2026	80 %
2026-2027	85 %
2027-2028	85 %

Mesure de rendement 5 : Des services juridiques de haute qualité sont fournis aux Ontariennes et Ontariens qui ont été victimes de discrimination, un objectif qui concorde avec l'accent que met le gouvernement sur le suivi de la satisfaction de la clientèle et les ajustements à la prestation de services, au besoin.

Année	Objectif de rendement Les clients accordent au moins la note très bien ou bien aux services :
2024-2025	85 %
2025-2026	85 %
2026-2027	85 %
2027-2028	85 %

Mesure de rendement 6 : La population ontarienne est renseignée au sujet de la discrimination, du système des droits de la personne et des services du CAJDP.

Année	Objectif de rendement
	Obtenir une couverture médiatique positive pour les récits sur les services du CAJDP, au moins :
2024-2025	7 récits
2025-2026	8 récits
2026-2027	8 récits
2027-2028	9 récits

Section 9 : Budget financier sur la période de trois ans du Plan d'activités

Le CAJDP continue d'évaluer ses activités, ses besoins en services et l'affectation de ses ressources afin de mener à bien son mandat. Pour répondre à ses besoins opérationnels actuels et futurs, le CAJDP devra faire preuve d'une gestion budgétaire efficace et mettre en œuvre des stratégies créatives de mobilisation de ressources afin de surmonter ses contraintes budgétaires et d'élargir sa base de ressources. Les préoccupations concernant

la viabilité à long terme du CAJDP continuant de croître, car le financement n'a pas suivi le rythme de l'inflation et des augmentations salariales annuelles.

Le CAJDP continuera de collaborer avec le MPG pour aborder les pressions créées par toute augmentation annuelle découlant des négociations en cours. Les projections générales liées à la dotation, conjointement à la demande de service et à la charge de travail prévues, ont été incorporées à la planification financière pour la période de 2025-2026 et les années futures. Ces projections sont sans cesse analysées et modifiées pour s'assurer que les fonds sont utilisés plus efficacement et que les risques financiers sont décelés de façon précoce.

Le CAJDP est confronté à cinq défis financiers majeurs :

1. maintenir des ressources suffisantes pour répondre aux besoins opérationnels et de service;
2. assurer la compétitivité salariale pour tout notre personnel, y compris les membres du personnel juridique et non juridique;
3. maintenir les augmentations annuelles versées à ce jour et découlant des négociations avec le SEFPO, tant pour les membres du personnel non juridique que pour les avocats;
4. gérer et maintenir les primes d'avantages sociaux croissantes des employés;
5. gérer les besoins opérationnels liés à la hausse de l'inflation.

Le CAJDP a préparé et présenté une analyse de rentabilisation visant à remédier aux disparités en matière d'équité salariale parmi ses conseillers juridiques, ses cadres et ses dirigeants. Toutefois, nos difficultés financières ne se limitent pas à ces disparités. Nous avons aussi présenté au MPG un plan de viabilité financière à long terme destiné à répondre aux besoins financiers actuels et futurs, notamment le maintien des augmentations annuelles, la compétitivité salariale, les questions liées à la compression salariale et le respect soutenu des engagements opérationnels.

Le CAJDP cherchera également à accroître ses fonds organisationnels et ses recettes, ainsi qu'à diversifier ses sources de recettes et de financement. Les objectifs de rendement de haut niveau liés à cet objectif comprennent les suivants :

- mettre en place diverses options et stratégies de génération de recettes afin d'obtenir un financement provenant de diverses sources publiques et non publiques;
- élaborer une stratégie de génération de ressources.

9.1 Opérations

Au cours des trois prochaines années, le CAJDP cherchera à analyser les dépenses passées et à trouver des moyens d'améliorer l'efficacité, notamment en ce qui concerne les autres frais d'exploitation directs. Entre autres, il renégociera des contrats de service ou en conclura de nouveaux, en plus d'étudier les possibilités de regroupement de services ou de partenariats en vue d'une réduction éventuelle des coûts d'exploitation. Par exemple, les coûts sont partagés avec les partenaires, comme la faculté de droit d'Osgoode Hall, afin d'assurer l'optimisation des ressources financières du CAJDP. Le PILD, qui génère une valeur d'environ 107 000 \$ (l'équivalent de deux postes de personnel de première ligne), se poursuivra pendant la période de planification.

9.1.1 Assurer la compétitivité salariale

On gère le défi associé au fait d'offrir des salaires concurrentiels grâce à la planification continue, à la surveillance et à l'examen des besoins en ressources humaines et des coûts opérationnels, tout en s'assurant d'être conforme aux buts de prestation et cibles de service et aux priorités figurant dans le mandat et le plan stratégique du CAJDP. Des changements aux ressources humaines sont prévus et analysés dans le but d'offrir des salaires concurrentiels dans l'ensemble de la fonction publique. Au cours de la prochaine période de planification, le CAJDP terminera un examen complet de la rémunération de tous les postes du personnel non juridique du CAJDP.

En outre, le défi grave et permanent que posent les salaires non concurrentiels des avocats du Centre demeure, ce qui rend difficiles le recrutement et le maintien en poste d'avocats chevronnés. Le CAJDP a fait part de ses préoccupations concernant les disparités salariales parmi ses avocats et les membres de la direction des services juridiques, notamment par rapport à ceux du principal organisme équivalent, AJO. En février 2024, le CAJDP a présenté au MPG et au SCT une analyse de rentabilisation d'urgence ainsi qu'un mémoire sur la viabilité financière à long terme afin de remédier aux difficultés financières auxquelles il est confronté. Le CAJDP reste optimiste alors que les discussions se poursuivent entre ces parties.

Le CAJDP continuera de collaborer avec le MPG et le SCT pour élaborer des solutions destinées à s'attaquer aux disparités salariales tout en tenant compte des répercussions sur le personnel et du nombre d'employés à temps plein que le CAJDP peut maintenir. De plus, le CAJDP s'efforce d'obtenir d'autres sources de financement afin de combler les lacunes en matière de services qui peuvent découler des réductions de personnel.

9.1.2 Maintien des augmentations annuelles

Le CAJDP et les agents négociateurs du SEFPO sont parvenus à ratifier la convention collective avec son personnel non juridique syndiqué, qui expire le 31 décembre 2024. On y prévoyait des augmentations annuelles, ainsi que des augmentations annuelles pour

les autres membres du personnel, assumées et financées par le CAJDP, sans nouveau financement.

Les avocats du CAJDP se sont syndiqués en 2024, et le CAJDP entamera deux rondes de négociation distinctes avec ses groupes syndiqués, soit le personnel non juridique et les avocats, en 2025.

9.2 Immobilisations

9.2.1 Systèmes et infrastructure des TI

Les principales immobilisations du CAJDP sont ses systèmes et son infrastructure des TI, gérés sur une période de cinq ans. En échelonnant les remplacements d'équipement et les renouvellements des logiciels du CAJDP, on permet de répartir les répercussions financières dans le temps. Les futurs projets de TI visant à améliorer l'efficacité, l'accessibilité pour les clients et la convivialité seront mis en œuvre dans la mesure où les fonds le permettront. Les renouvellements d'abonnements de TI pour 2025 seront inclus dans le plan d'amortissement.

Les mises à niveau de sécurité des TI découlant de l'incident de cybersécurité de l'automne 2023 continueront d'être évaluées, et les discussions avec le ministère visant à mieux gérer les répercussions financières continues de cet incident sur le CAJDP se poursuivront.

9.3 Budget d'exploitation pluriannuel

Les écarts budgétaires pour l'exercice 2024-2025 sont attribuables à des postes vacants imprévus découlant de congés temporaires, de congés de maladie ou d'autres types de congés. Ces écarts sont surveillés et gérés tout au long de l'année, et les ressources humaines sont réaffectées de manière à optimiser l'utilisation des fonds, en accordant la priorité aux services directs ainsi qu'au mandat et aux priorités stratégiques du CAJDP.

Budget de fonctionnement*

	Catégori es de dépenses	2024- 2025 Budget	2024- 2025 Prévision de fin d'exercic e	Explicati on de la variation	Budget de 2025- 2026	Budget de 2026- 2027	Budget de 2027- 2028
Finance ment de base du MPG	Salaires et traitements	4 051 146	3 592 576	En raison de postes vacants imprévus qui n'ont pas été comblés en raison de l'incertitude quant au financement futur	3 715 228	3 740 380	3 750 550
	Avantages sociaux	888 116	817 901	Les avantages sociaux sont moins élevés en raison de postes vacants imprévus, comme indiqué dans la colonne des salaires et traitements	815 110	820 428	822 881
	Autres frais d'exploitati on directs	335 723	864 508	Les économies de salaires et traitements réalisées en cours d'exercice ont été réaffectées aux autres frais d'exploitation directs afin de contribuer à la gestion des besoins opérationnel s courants et imprévus ainsi que des priorités	744 647	714 177	701 554

				opérationnelles			
	Dépenses du conseil d'administration	61 215	61 215		61 215	61 215	61 215
Financement en cours d'exercice du MPG	Salaires	-	46 950	Expliqué plus en détail dans la section des Revenus ci-dessous.	-	-	-
	Avantages sociaux	-	84 300				
	Autres frais d'exploitation directs	-	221 830				
Subvention directe de la FDO * (Temporaire)	Salaires et traitements	-	9 978		75 439	39 201	-
	Avantages sociaux	-	2 180		15 921	0	-
	Autres frais d'exploitation directs	-	33 000		33 000	41 281	-
Subvention stratégique de la FDO ** (Temporaire)	Salaires et traitements	-	-		609 023	1 126 861	1 160 667
	Avantages sociaux	-	-		140 075	264 811	272 756
	Autres frais d'exploitation directs	-	-		450 800	252 342	258 772
	TOTAL des frais d'exploitation	5 336 200	5 734 438		6 660 458	7 060 696	7 028 395

* La période de financement s'étend du 20 janvier 2025 au 19 janvier 2027.

** La période de financement s'étend du 8 septembre 2025 au 31 mars 2028.

Budget des revenus

Catégories de dépenses	Budget de 2024-2025	Prévision de fin d'exercice 2024-2025	Explication de la variation	Budget de 2025-2026	Budget de 2026-2027	Budget de 2027-2028
Financement de base du MPG	5 336 200	5 336 200		5 336 200	5 336 200	5 336 200
Financement en cours d'exercice du MPG	-	353 080		-	-	-
Subvention directe de la FDO	-	45 158		124 360 \$	80 482 \$	
Subvention stratégique de la FDO	-	-		1 199 898 \$	1 644 014 \$	1 692 195 \$
TOTAL des revenus	5 336 200	5 734 438		6 660 458	7 060 696	7 028 395

Le ministère a accordé, pour l'exercice 2024-2025, un financement supplémentaire ponctuel de 131 250 \$ – en plus de notre financement de base annuel habituel de 5 336 200 \$ –, dont un montant de 46 950 \$ pour maintenir l'augmentation de 1 % de la rémunération des avocats accordée pour l'exercice 2023-2024 et un montant de 84 300 \$ pour couvrir le coût d'une hausse des primes d'avantages sociaux. Le Ministère a également accordé, pour l'exercice 2024-2025, un financement supplémentaire ponctuel de 221 830 \$ destiné à couvrir diverses dépenses liées aux services-conseils en cybersécurité et aux logiciels.

Le CAJDP a converti son compte d'exploitation en un « compte de placement à double taux » dont les taux d'intérêt fluctuent en fonction des décisions prises par la Banque du Canada. De plus, l'institution bancaire a recommandé d'ouvrir un compte à certificat de placement garanti afin d'obtenir un taux d'intérêt élevé fixe, car les taux étaient projetés à la baisse (ce qui s'est effectivement produit). Cette question a été examinée et soulevée par le directeur général, la directrice générale de l'administration ainsi que le conseil d'administration du Centre et son trésorier. Les dirigeants du Centre ont formulé une recommandation au conseil d'administration, que le trésorier a approuvée afin de contribuer à générer plus de recettes.

Section 10 : Plan de technologies de l'information (TI)

Le CAJDP poursuit ses efforts de numérisation et de prestation en ligne de ses services, tout en continuant d'offrir ses services aux clients confrontés à des obstacles technologiques.

Les principaux projets du CAJDP dans ce domaine comprennent les suivants :

Intégration de l'infrastructure des TI de la fonction publique de l'Ontario

Le CAJDP a entamé le processus d'intégration à l'infrastructure des TI de la FPO en établissant le contact avec les STJ et les STI. Cette intégration contribuera à des économies de coûts, comme le préconisait une vérification gouvernementale de 2019 sur l'optimisation des ressources. La première phase, qui est en cours, consiste à réaliser un examen global de l'ensemble des besoins et de l'infrastructure des TI du CAJDP, ainsi que de la manière dont ils pourraient être pris en charge par les STJ et les STI, dont les responsables ont également établi un plan d'intégration préliminaire et une estimation des coûts.

Des discussions sont en cours entre le CAJDP et le MPG afin d'atténuer les coûts associés au processus d'intégration. Une fois le financement assuré, nous devrions être entièrement intégrés au réseau de la FPO d'ici l'exercice 2025-2026.

L'intégration aux STJ procure plusieurs avantages au CAJDP, plus particulièrement au chapitre de la sécurité de ses données et de son infrastructure. Jusqu'à ce que l'intégration soit terminée, le CAJDP continuera de faire preuve de vigilance dans la gestion de son infrastructure des TI et de sa sécurité, et il sollicitera un financement supplémentaire auprès du MPG pour répondre à tout besoin immédiat et provisoire en matière de sécurité des TI qui pourrait découler d'un éventuel retard dans le processus d'intégration aux STJ.

Parcours guidés du CAJDP – outil d'aide à la rédaction d'une requête pour atteinte aux droits de la personne

Le CAJDP créera un nouvel outil en ligne autoadministré **Parcours guidés**, en partenariat avec Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO), pour aider les Ontariennes et les Ontariens à remplir les requêtes pour atteinte aux droits de la personne. Cet outil permettra de guider la population ontarienne et de l'aider à remplir une requête pour atteinte aux droits de la personne et à la déposer directement auprès du TDPO. Le nouvel outil interactif en ligne proposé aidera les personnes à revendiquer et à protéger leurs droits, en particulier celles que le CAJDP n'est pas en mesure de soutenir directement en raison de contraintes de capacité ou de critères d'admissibilité. Il s'ensuivra une réduction de la forte demande d'aide à la rédaction et au remplissage des requêtes, un service qui prend beaucoup de temps en raison des capacités en

personnel limitées. La solution que nous envisageons prendra la forme d'un guide en ligne qui devrait permettre de réduire les obstacles auxquels se heurtent les Ontariennes et les Ontariens pour trouver de l'information et remplir les requêtes.

Outil d'ordonnancement

Alors que nous continuons de nous efforcer de joindre les personnes vulnérables et marginalisées qui ont subi de la discrimination en Ontario, le CAJDP poursuit sa recherche d'outils numériques qui permettront d'améliorer l'accès à ses services. À la fin de 2023, le CAJDP a lancé avec succès son portail client, offrant aux personnes la possibilité de remplir un formulaire d'admission en tout temps (24 heures sur 24, 7 jours sur 7) sans avoir à attendre en ligne ni à tenter de nous joindre par téléphone en dehors des heures de bureau normales du CAJDP.

Au cours des prochaines années, la prochaine étape consistera à permettre aux requérants ayant reçu un avis de médiation ou d'audience de prendre rendez-vous avec un membre du personnel juridique du CAJDP par l'intermédiaire du portail en ligne, y compris la possibilité de verser les documents pertinents. Il sera ainsi possible d'optimiser le temps de travail du personnel au moment de l'admission ainsi qu'au moment de fournir des services juridiques approfondis.

Système de gestion des dossiers des clients

Conformément aux priorités établies dans notre Plan stratégique quinquennal, le CAJDP continuera d'utiliser et d'exploiter de plus en plus les données issues de sa base de données existante afin d'éclairer la prise de décision en matière de services.

Le CAJDP a mis sur pied un groupe de travail interne sur les données afin d'améliorer et de normaliser la collecte et l'utilisation des données dans le contexte de la prise de décision. Les travaux ont été entamés en vue de mieux définir et normaliser les termes (en vue de la compilation d'un glossaire) ainsi que les attentes en matière de saisie de données et de production de rapports; ils visent également à faciliter une plus grande transparence du processus décisionnel du CAJDP concernant les dossiers, ainsi qu'à cerner plus facilement les tendances en matière de discrimination ainsi que les besoins des clients du CAJDP et des communautés vulnérables. L'ajout de nouveaux champs de données permettra également de cerner les lacunes en matière de services ainsi que les communautés qui ne se prévalent pas de nos services.

Le CAJDP continue de chercher des possibilités d'accroître l'efficacité de la prestation des services en améliorant les outils internes, notamment en mettant à niveau et en personnalisant son système de gestion des cas.

Site Web

Si le financement le permet, le CAJDP continuera d'explorer l'utilisation d'outils Web pour transmettre des informations relatives aux droits de la personne et offrir ses services juridiques dans des formats réactifs, créatifs et accessibles.

Le CAJDP continuera de recourir à des analyses pour surveiller et interpréter l'utilisation du site Web et éclairer les changements qui y sont faits. Le CAJDP utilise également des analyses du trafic sur ses médias sociaux et sur son site Web pour évaluer et ajuster les stratégies et les produits de communication, qui revêtiront une importance croissante au cours de cette période de planification.

Section 11 : Plan de mise en œuvre

Le nouveau Plan stratégique quinquennal (2024-2029) du CAJDP, *Réaliser les droits de la personne ensemble : favoriser l'accès à la justice*, tient compte de la vaste rétroaction recueillie auprès de plus de 180 personnes et de 28 organisations, y compris des organismes communautaires, des fournisseurs de services, des bailleurs de fonds et des décideurs, ainsi que des clients, des membres du personnel et des membres du conseil d'administration du CAJDP. Ce plan est adapté aux changements survenus dans le contexte opérationnel, qui comprennent, sans toutefois s'y limiter, les difficultés persistantes liées aux retards et à l'arriéré de dossiers au TDPO, ainsi que les difficultés actuelles relatives au financement et à la viabilité du CAJDP.

Le Plan stratégique concorde avec les priorités du MPG telles qu'elles sont énoncées dans sa lettre d'orientation annuelle 2025-2026 adressée au CAJDP (comme indiqué à la section 11.2 ci-dessous) et communique au Centre une orientation claire à suivre pour appuyer une prise de décision axée sur les priorités et fondée sur les données en matière de prestation de services, la planification du capital humain ainsi que la collaboration avec les intervenants et d'autres organismes, tout en soutenant et en renforçant la gouvernance interne, de même que la capacité du Centre à soutenir financièrement la prestation efficace de ses services.

11.1 Priorités globales en matière de rendement, buts et résultats souhaités

Le Plan opérationnel et d'activités pour cette période de planification vise à faire progresser quatre priorités stratégiques clés et huit buts connexes figurant dans le Plan stratégique 2024-2029 du CAJDP :

PRIORITÉS STRATÉGIQUES DU CAJDP	BUTS CORRESPONDANTS
1. Améliorer l'accès et les options de service pour la population ontarienne.	a. Augmenter et améliorer l'accès aux services juridiques en matière de droits de la personne et aux mécanismes de soutien pour les personnes en Ontario, surtout celles qui sont les plus marginalisées et vulnérables à la discrimination.
	b. Renforcer la disponibilité des options de services d'intervention précoce et de résolution pour renforcer notre continuum de services.
2. Exercer un rôle de chef de file dans le système des droits de la personne de l'Ontario.	a. Améliorer la capacité du CAJDP à utiliser les données, la rétroaction des clients et les éléments probants pour éclairer les décisions et la prestation des services.
	b. Renforcer le rôle de chef de file du CAJDP en matière de changement systémique, de jurisprudence, de réconciliation et d'éducation par l'expérience.
3. Être un employeur de choix.	a. Améliorer le recrutement et le maintien en poste des employés.
	b. Améliorer la santé et le bien-être sur le lieu de travail.
4. Améliorer l'efficacité et la durabilité de l'organisation.	a. Renforcer l'infrastructure organisationnelle
	b. Augmenter les fonds et les recettes de l'organisation et diversifier les sources de revenus et de financement.
	c. Renforcer la capacité de gouvernance du conseil.

Les priorités stratégiques 1 et 2 sont axées sur les clients et les services, tandis que les priorités 3 et 4 visent à soutenir le développement organisationnel interne, ce qui permettra au Centre de mieux atteindre ses buts en matière de service orientés vers l'extérieur. Les résultats globaux souhaités dans ce Plan stratégique quinquennal sont les suivants :

- L'accès aux services et aux mécanismes de soutien en matière de droits de la personne est amélioré.
- Davantage d'options de service s'offrent aux gens, y compris des parcours substitutifs de règlement des différends et de règlement anticipé.
- La clientèle est satisfaite.
- Les décisions sont fondées sur des données et éclairées par des données probantes.
- Le CAJDP a établi des partenariats plus stratégiques.
- Le CAJDP assure le leadership dans l'analyse et les stratégies en matière de droits de la personne.

Les quatre priorités stratégiques clés du CAJDP, ainsi que les buts et objectifs qui y sont associés, sont présentés plus en détail ci-dessous, suivis d'un aperçu de leur harmonisation avec les directives énoncées dans la lettre de mandat du ministère du Procureur général.

1. Améliorer l'accès et les options de service pour la population ontarienne.

Les principaux objectifs de rendement pour 2024-2027 dans le cadre de cette priorité stratégique, qui visent entre autres à augmenter et améliorer l'accès aux services juridiques et aux mécanismes de soutien pour les personnes les plus marginalisées et vulnérables à la discrimination, sont les suivants :

- Déterminer et établir un éventail de stratégies proactives de participation communautaire afin d'améliorer l'accès aux services juridiques et aux mécanismes de soutien pour les personnes les plus marginalisées et les plus vulnérables à la discrimination, de sorte que le CAJDP puisse servir les personnes qui en ont le plus besoin.
- Mettre en œuvre une stratégie de communication visant à améliorer la compréhension par le public des services offerts par le CAJDP, de la façon d'accéder à ces services et à ces mécanismes de soutien, ainsi que du fonctionnement du système à trois piliers de l'Ontario.
- Collaborer avec divers organismes afin d'établir des parcours de renvoi pour les personnes les plus marginalisées et les plus vulnérables à la discrimination.

Un autre but de rendement de haut niveau qui relève de cette priorité stratégique consiste à améliorer l'offre de services d'intervention précoce et de règlement anticipé afin de renforcer le continuum de services du Centre. Les objectifs connexes comprennent les suivants :

- Réorienter le modèle de service du CAJDP afin d'offrir des services et des mécanismes de soutien à l'intervention précoce clairement définis.

- Prendre part à des initiatives collaboratives destinées à faire mieux connaître et rendre plus accessibles les services d'intervention précoce et les mesures de soutien.
- Optimiser l'utilisation des technologies, y compris le site Web du CAJDP, afin de faciliter l'admission et de fournir des mécanismes de soutien, des outils et des ressources d'intervention précoce aux populations prioritaires.

2. Exercer un rôle de chef de file dans le système des droits de la personne de l'Ontario.

Les objectifs de rendement du CAJDP pour cette période de planification, visant à faire du Centre un chef de file au sein du système des droits de la personne de l'Ontario, et, plus précisément, le but connexe qui consiste à améliorer la capacité du CAJDP à utiliser les données, la rétroaction des clients et les données probantes pour éclairer les décisions et la prestation des services, comprennent les suivants :

- Créer un système solide de collecte de données et de production de rapports.
- Établir des processus de rétroaction et de mobilisation des clients et des communautés par rapport à la prestation et l'accessibilité des services.
- Mettre en place des bases de référence et des mesures de l'assurance de la qualité fondées sur des données probantes afin d'orienter la prestation de services d'anti-oppression et sensibles aux traumatismes à l'intention des personnes les plus marginalisées et les plus vulnérables à la discrimination.

Parmi ses objectifs stratégiques, le CAJDP cherche à renforcer son rôle de chef de file en matière d'éducation juridique par l'expérience sur les droits de la personne, de vérité et de réconciliation, ainsi que de litiges ciblés, ce qui constitue la meilleure utilisation de sa capacité de service. Les objectifs stratégiques connexes pour cette période de planification comprennent les suivants :

- Collaborer avec les communautés autochtones afin de renforcer la participation communautaire et d'offrir des services juridiques et des mécanismes de soutien en matière de droits de la personne adaptés aux cultures des communautés autochtones pour les aider à s'orienter dans les processus du TDPO.
- Utiliser les réseaux et les données du CAJDP pour éclairer les litiges ciblés concernant l'impact sur le système, les recenser et les exécuter, ainsi que pour démontrer l'expertise en droits de la personne du Centre.
- Échanger des données et travailler en collaboration avec la CODP et le TDPO afin de cerner les tendances en matière de droits de la personne, d'y répondre et d'améliorer les résultats pour la population ontarienne.
- Collaborer avec les intervenants au sein des communautés afin de mieux faire connaître les services du CAJDP liés au TDPO et de favoriser une meilleure compréhension du système des droits de la personne à trois piliers de l'Ontario.

- Obtenir des possibilités de renforcer la visibilité du CAJDP et d'élargir ses partenariats dans le domaine de l'éducation juridique par l'expérience sur les droits de la personne.

3. Être un employeur de choix

Le CAJDP s'efforcera d'être un employeur de choix au cours de cette période de planification. Les buts et objectifs connexes comprennent l'amélioration du recrutement et du maintien en poste du personnel, ainsi que l'établissement :

- d'une philosophie de rémunération et d'un programme de rémunération globale, comprenant les salaires, les avantages sociaux et les prestations;
- d'un programme de perfectionnement et de reconnaissance des employés, comprenant l'établissement d'objectifs, les examens de rendement et le perfectionnement professionnel.

Un objectif connexe qui s'inscrit dans cette priorité stratégique consiste à améliorer la santé et le bien-être sur le lieu de travail. À cet égard, les objectifs de rendement porteront principalement sur la mise en place d'un programme de mieux-être axé sur les employés qui rendra possibles la détermination et l'avancement réguliers des priorités et des stratégies en matière de mieux-être.

4. Améliorer l'efficacité et la durabilité de l'organisation.

Dans le cadre des efforts déployés au titre de cette priorité stratégique, le CAJDP s'efforcera de renforcer son infrastructure organisationnelle, notamment par l'intermédiaire des objectifs de rendement suivants :

- réorganiser la structure organisationnelle afin d'améliorer la prestation des services, la gestion du rendement et la mobilisation des employés;
- moderniser les politiques, les processus, les systèmes et les outils liés aux TI et aux ressources humaines afin de favoriser l'efficacité de l'organisme et des employés et d'améliorer la prestation des services.

Le CAJDP cherchera également à accroître ses fonds organisationnels et ses recettes, ainsi qu'à diversifier ses sources de recettes et de financement. Les objectifs de rendement de haut niveau liés à cet objectif comprennent les suivants :

- mettre en place diverses options et stratégies de génération de recettes afin d'obtenir un financement provenant de diverses sources publiques et non publiques;
- mettre en œuvre une stratégie de relations publiques axée sur les médias, le gouvernement et la collectivité afin de renforcer notre visibilité et notre influence.

Un troisième objectif relevant de cette priorité stratégique consiste à renforcer la capacité de gouvernance du conseil. Les objectifs de rendement connexes pour cette période de planification comprendront les suivants :

- Examiner et mettre à jour l'ensemble des cadres, des politiques et des procédures de gouvernance du conseil.
- Examiner et mettre à jour toutes les ententes de financement et de reddition de comptes afin de veiller à la clarté des rôles et responsabilités.

11.2 Harmonisation avec les directives de la lettre de mandat du ministère du Procureur général

La lettre d'orientation annuelle 2025-2026 du MPG énonce les directives générales auxquelles tous les organismes provinciaux doivent se conformer, ainsi que des directives spécifiques au CAJDP. Ces directives sont énoncées ci-dessous, de même que les mesures prévues par le CAJDP pour y donner suite. *Remarque* : **Les directives spécifiques à l'organisme sont indiquées en caractères gras**, tandis que les engagements pangouvernementaux concernant les organismes provinciaux régis par un conseil d'administration sont présentés en caractères noirs normaux.

Directives de la lettre d'orientation annuelle du MPG	Plans d'activités correspondants du CAJDP
<i>Collecte, analyse et divulgation des données</i> Le CAJDP devrait évaluer comment il peut mieux tirer parti des données sur ses clients pour éclairer la prise de décision. Le CAJDP devrait recueillir de meilleures données sur les clients servis afin d'éclairer les réflexions futures concernant la mise en œuvre obligatoire des tests liés aux revenus. Le CAJDP devrait consigner plus systématiquement, dans son système de gestion des dossiers	Le Plan stratégique 2024-2029 du CAJDP comprend le but stratégique consistant à renforcer sa capacité à utiliser les données, la rétroaction des clients et les données probantes pour éclairer la prise de décisions et la prestation des services. Les objectifs et initiatives en cours connexes comprennent les suivants : • Créer un système solide de collecte de données et de production de rapports : ○ élaborer et instaurer la collecte de données sociodémographiques en vue de sa mise en œuvre; ○ créer un cadre organisationnel de collecte de données et de production de rapports ainsi que des indicateurs

des clients, les renseignements relatifs aux circonstances des requérants, à leurs plaintes de discrimination et aux motifs justifiant une représentation pour services juridiques.

Le CAJDP devrait simplifier les critères d'admissibilité et produire des rapports plus détaillés sur les résultats de l'évaluation des dossiers afin d'accroître la transparence de l'organisme.

de rendement clés pour surveiller l'état d'avancement du Plan stratégique.

- Établir des processus de rétroaction et de mobilisation des clients et des communautés :
 - élaborer de nouveaux questionnaires d'évaluation et de rétroaction destinés aux clients qui englobent tout le continuum des services;
 - examiner d'autres moyens de solliciter continuellement la rétroaction et les commentaires des communautés sur le travail du Centre.
- Mettre en place des bases de référence et des mesures de l'assurance de la qualité fondées sur des données probantes afin d'orienter la prestation de services d'anti-oppression et sensibles aux traumatismes à l'intention des personnes les plus marginalisées et les plus vulnérables à la discrimination :
 - examiner et mettre à jour les mesures de rendement organisationnel, les indicateurs de rendement clés, les objectifs et les bases de référence afin de refléter les nouvelles priorités stratégiques;
 - élaborer des indicateurs de rendement clés pour le résultat souhaité « les gens ont un meilleur accès aux services et à du soutien » inscrit dans le Plan stratégique quinquennal;

Dans le cadre des efforts qu'il déploie pour mieux servir les personnes les plus marginalisées et les plus vulnérables à la discrimination, le CAJDP s'engage également :

- à entreprendre une collecte de données visant à cerner les segments de population cibles « les plus

	marginalisés » et les plus vulnérables à la discrimination; • à formuler des indicateurs de rendement clés liés au suivi de la prestation de services aux populations cibles prioritaires. Afin de faire progresser davantage la collaboration entre les trois piliers du CAJDP, du TDPO et de la CODP, le CAJDP a également fixé les objectifs et intentions qui suivent : • Échanger nos données (par l'intermédiaire d'ententes d'échange de données conclues de concert entre le CAJDP et le TDPO et entre le CAJDP et la CODP) pour favoriser la collaboration avec la CODP et le TDPO afin de cerner les tendances en matière de droits de la personne, d'y répondre et d'améliorer les résultats pour la population ontarienne.
<i>Harmonisation du mandat avec les buts et les stratégies de l'organisme</i> Le CAJDP est censé continuer à travailler à l'élaboration de son nouveau Plan stratégique quinquennal et communiquer des mises à jour au Ministère, au besoin. Le CAJDP devrait établir ou renforcer les objectifs et les stratégies qu'il a mises en place à l'appui de la transparence de la prestation des services et des critères d'admissibilité. Le CAJDP devrait mener une étude sur ses modèles de prestation de services afin de déterminer si le	Le CAJDP a élaboré et lancé son nouveau Plan stratégique 2024-2029, « Réaliser les droits de la personne ensemble : favoriser l'accès à la justice ». Le Plan stratégique du CAJDP comprend la priorité stratégique consistant à renforcer l'efficacité et la viabilité organisationnelles, ainsi que l'objectif stratégique consistant à réorganiser sa structure organisationnelle afin d'améliorer la prestation des services, la gestion du rendement et la mobilisation des employés. À cet égard, il est prévu d'examiner, d'harmoniser et, au besoin, de réviser la structure organisationnelle, les ressources et le plan de gestion du capital humain, conformément aux priorités

fait de concentrer les ressources sur les conseils sommaires constitue la manière la plus percutante et la plus économique de prodiguer des services juridiques en matière de droits de la personne. Le CAJDP devrait envisager la possibilité de mettre en œuvre des critères d’admissibilité financiers. Si des critères d’admissibilité liés au revenu sont instaurés, le CAJDP ou le MPG devrait déterminer s’il convient de mettre en place des processus de vérification du revenu.	stratégiques et aux principes de rémunération. Le CAJDP est en train d’élaborer et d’instaurer des mécanismes de collecte, d’analyse et de communication de données sur le revenu et d’autres données sociodémographiques, et il prévoit améliorer et rendre plus intentionnelle la prestation des services aux populations les plus marginalisées et les plus vulnérables à la discrimination.
<i>Responsabilité</i> Élaborer des mesures axées sur les résultats pour surveiller et mesurer efficacement le rendement, et faire rapport à ce sujet. Protéger les données des particuliers, des entreprises ou des organisations en gérant activement ces données et la cybersécurité, et en déclarant toute utilisation de l’intelligence artificielle. Déclarer tous les risques élevés, et les plans d’atténuation en vigueur. Harmoniser les politiques de travail hybride avec celles de la FPO, et déterminer et évaluer les possibilités d’optimisation des bureaux afin de réduire l’empreinte immobilière des bureaux et de dégager des possibilités de réduction des coûts : optimization opportunities to reduce office realty footprint and find cost reductions: a) collaborer avec le ministère de l’Infrastructure pour explorer diverses	Les plans d’activités du CAJDP prévoient la création d’un système solide de collecte de données et de production de rapports, ainsi que l’élaboration d’indicateurs de rendement clés pour surveiller l’état d’avancement du Plan stratégique. Parmi ceux-ci figurent des indicateurs de rendement clés axés sur les résultats. Les plans du CAJDP prévoient aussi d’examiner et de mettre à jour les mesures de rendement organisationnel, les indicateurs de rendement clés, les objectifs et les bases de référence afin de refléter les nouvelles priorités stratégiques. Les objectifs des plans du CAJDP comprennent la modernisation des politiques, des processus, des systèmes et des outils de TI et de ressources humaines du Centre, notamment pour assurer la sécurité et la stabilité de son infrastructure des TI. À cette fin, le CAJDP élaborera une stratégie relative aux TI et examinera et mettra à jour ses politiques de TI, en cherchant entre autres à les harmoniser

options en matière d'espaces de bureau; b) respecter la directive du Conseil de gestion du gouvernement sur les biens immobiliers et les normes pour la modernisation des espaces de travail de la FPO (normes pour la MET FPO). (OMOS) Standards Élaborer et encourager des initiatives en faveur de la diversité et de l'inclusion afin de promouvoir un milieu de travail équitable, inclusif, accessible, antiraciste et diversifié au sein de l'organisme. équitable, inclusive, accessible, anti-racist and diverse workplace	avec son Plan stratégique, son mandat et les directives en vigueur dans la FPO. Le CAJDP continue de préparer et d'examiner ses plans trimestriels de gestion des risques. Le CAJDP poursuit la mise en œuvre et la négociation des politiques de travail hybride, notamment par voie de négociation collective, conformément aux politiques de travail hybride de la FPO. Les plans du CAJDP prévoient la création d'un programme de mieux-être axé sur les employés, le rétablissement de son comité de l'équité et du mieux-être, ainsi que l'élaboration et la mise en œuvre d'un sondage sur l'équité et le mieux-être destiné à orienter les futures initiatives visant à promouvoir un milieu de travail équitable, inclusif, accessible, antiraciste et diversifié. Le CAJDP continue d'offrir et de planifier des séances de formation annuelles à l'intention du personnel sur un éventail de questions liées aux droits de la personne et à l'équité, y compris, sans toutefois s'y limiter, des sujets tels que le racisme envers les Autochtones et les Noirs, le handicap, le genre et l'identité de genre, la prestation de services sensibles aux traumatismes, etc.
<i>Durabilité</i> Le CAJDP et le MPG devraient examiner plus en détail comment aider le CAJDP à mieux attirer et maintenir en poste des personnes talentueuses. Renforcer la prestation de services publics en optimisant la capacité organisationnelle et en orientant les	Dans son Plan stratégique 2024-2029, le CAJDP définit le fait d'« être un employeur de choix » comme l'une de ses quatre principales priorités stratégiques. Les buts et objectifs connexes comprennent les suivants : • Améliorer le recrutement et le maintien en poste des employés : ○ établir une philosophie de rémunération et un programme de

ressources existantes vers les domaines prioritaires.

Utiliser les ressources publiques de manière efficiente.

a) Fonctionner dans les limites des allocations de l'organisme.

b) Gérer de manière prudente et responsable la taille des effectifs.

rémunération globale, comprenant les salaires, les avantages sociaux et les prestations;

- examiner d'autres moyens de solliciter continuellement la rétroaction et les commentaires des communautés sur le travail du Centre;
- établir un programme de perfectionnement et de reconnaissance des employés, comprenant l'établissement d'objectifs, les examens de rendement et le perfectionnement professionnel.
- Améliorer la santé et le bien-être sur le lieu de travail :
 - mettre en place un programme de mieux-être axé sur les employés qui rendra possible la détermination régulière des priorités et des stratégies en matière de mieux-être.

Le Plan stratégique du CAJDP comprend également la priorité stratégique consistant à renforcer l'efficacité et la viabilité organisationnelles, ainsi que l'objectif stratégique consistant à réorganiser sa structure organisationnelle afin d'améliorer la prestation des services, la gestion du rendement et la mobilisation des employés. À cet égard, il est prévu :

- d'examiner, d'harmoniser et, au besoin, de réviser la structure organisationnelle, les ressources et les plans de gestion du capital humain, conformément aux priorités stratégiques et aux principes de rémunération.

Enfin, les plans d'activités du CAJDP incluent l'objectif stratégique d'augmenter les fonds et les recettes de l'organisation, ainsi que de diversifier les sources de revenus et de

	financement, afin de relever et d'atténuer les défis persistants liés à la viabilité du Centre et leur incidence sur la rémunération ainsi que sur sa capacité à attirer et à maintenir en poste des personnes talentueuses.
<i>Innovation</i> Simplifier les interactions avec les clients. Élargir et optimiser les offres de services numériques. Améliorer la satisfaction des clients. Fournir des données à ApprovisiOntario, sur demande, en ce qui concerne les dépenses et la planification des achats, les ententes contractuelles et les relations avec les fournisseurs, afin d'éclairer la prise de décisions fondées sur des données.	En réaction à la rétroaction des clients et des intervenants, les plans du CAJDP incluent la priorité stratégique consistant à améliorer l'accès et les options de service pour l'ensemble de la population de l'Ontario. Les objectifs connexes comprennent les suivants : • Optimiser l'utilisation des technologies, y compris le site Web du CAJDP, afin de faciliter l'admission et de fournir des mécanismes de soutien, des outils et des ressources d'intervention précoce aux populations prioritaires : ○ lancer la mise au point de l'outil en ligne Parcours guidés en partenariat avec CLEO afin d'aider les requérants à rédiger leurs plaintes auprès du TDPO; ○ mettre à jour le portail du site Web afin de donner accès aux partenaires de renvoi et à l'outil d'établissement du calendrier permettant de présenter des demandes d'admission et de fixer des entrevues pour les personnes ayant reçu un avis de médiation ou d'audience; ○ rechercher d'autres outils et ressources d'intervention précoce accessibles sur le Web. • Réorienter le modèle de service afin d'offrir des services et des mécanismes de soutien à l'intervention précoce clairement définis. • Prendre part à des initiatives collaboratives destinées à faire mieux connaître et rendre plus accessibles les

	services d'intervention précoce et les mesures de soutien. Les plans du CAJDP prévoient également d'améliorer la collecte et l'utilisation des données issues de la rétroaction des clients, notamment par l'élaboration et la mise en œuvre de nouveaux sondages d'évaluation et de rétroaction à l'intention des clients de tout le continuum des services, en cherchant entre autres à surveiller la satisfaction des clients et à continuellement l'améliorer, ainsi qu'à simplifier les interactions avec les clients. Le CAJDP est également en train de mettre à jour son système électronique de ressources humaines existant, en cherchant entre autres à améliorer le module de production de rapports afin de renforcer la prise de décision et la production de rapports fondées sur les données, en conformité, entre autres, avec la nouvelle Directive concernant les organismes et les nominations.
<i>Migration vers les STJ du MPG</i> Conformément à la vérification de 2020 du SCT, le CAJDP doit continuer à travailler avec les Services technologiques pour la justice du MPG et les Services de technologie de l'information pour faire migrer les services de TI du CAJDP vers le réseau de la FPO afin de tirer parti de l'infrastructure partagée. of shared infrastructure	Le CAJDP a entamé le processus d'intégration à l'infrastructure des TI de la FPO en établissant le contact avec les Services technologiques pour la justice (STJ) et les Services de technologie de l'information (STI). Le plan de la première phase, qui est en cours, consiste à réaliser un examen global de l'ensemble des besoins et de l'infrastructure des TI du CAJDP, ainsi que de la manière dont ils pourraient être pris en charge par les STJ et les STI, en se fixant pour objectif d'achever une estimation de prix et un plan d'intégration approximatif d'ici la fin de l'année civile 2024. Le CAJDP s'attend à être entièrement intégré au réseau de la FPO d'ici l'exercice 2025-2026.

Section 12 : Plan de communications

Dans le contexte du Plan stratégique quinquennal, un nouveau plan de communications de l'organisme est élaboré. Alors que des révisions sont prévues dans le cadre de la vérification en cours du plan actuel, le CAJDP s'appuiera sur ses actuelles stratégies de communication souples et continues, qu'il ne cessera d'améliorer et d'adapter, afin de fournir au public des renseignements sur ses services et ses activités, ainsi que des histoires d'intérêt public sur les droits de la personne et la discrimination.

Stratégies de communication continue

- Permettre aux médias numériques communautaires, traditionnels et internes de porter régulièrement à l'attention du public dans l'ensemble de la province les récits des clients du CAJDP.
- Consolider les relations avec les organisations partenaires au moyen de communications numériques régulières et ciblées, en accordant une attention particulière aux groupes qui viennent en aide à des clients francophones et autochtones, afin de faire mieux connaître les services d'assistance juridique offerts par le CAJDP et les processus du TDPO.
- Augmenter l'accessibilité grâce à la mise à jour des ressources en ligne et du site Web existants et grâce à la croissance des nouveaux formats de contenu numérique.
- Promouvoir l'adoption de nouveaux outils numériques et renforcer la confiance du public envers la sécurité et la convivialité de ces outils.

Publics visés

- Résidents de l'Ontario
- Communautés francophones
- Populations difficiles à joindre et groupes mal desservis et défavorisés sur le plan économique, tels que les jeunes, les nouveaux arrivants, les personnes en situation de logement précaire ou sans logis, les personnes incarcérées et les communautés linguistiques minoritaires
- Membres des communautés autochtones, y compris (sans s'y limiter) les personnes inscrites et non inscrites qui s'identifient comme membres des Premières Nations, Métis et Inuits
- Populations ayant besoin d'aide pour faire face à l'islamophobie, à l'antisémitisme, au racisme envers les Noirs, à la transphobie et à la violence fondée sur le genre dans les secteurs sociaux désignés par le *Code*

- Organismes ontariens de services communautaires et de défense des intérêts qui viennent en aide aux communautés désignées par le *Code*, y compris les points d'accès de première ligne et les cliniques juridiques

Messages clés

- Le CAJDP offre des conseils juridiques et une assistance juridique de haute qualité en matière de droits de la personne partout en Ontario.
- Le CAJDP peut apporter une aide spécialisée pour résoudre les affaires relatives aux droits de la personne au moyen du règlement anticipé des différends et des règlements qui comprennent des solutions créatives pour protéger les résidents de l'Ontario contre toute discrimination future.
- Le CAJDP offre une aide accessible et à faibles obstacles aux personnes qui ont connu la discrimination ou le harcèlement; il fournit ses services dans diverses langues.
- Le système des droits de la personne de l'Ontario, fondé sur trois piliers, offre un processus accessible et abordable qui permet de parvenir à un règlement anticipé par médiation et qui fournit une assistance juridique de grande qualité pour l'arbitrage des requêtes.
- Le *Code des droits de la personne* protège les Ontariennes et les Ontariens contre la discrimination et le harcèlement.
- Les employeurs, les fournisseurs de services et les propriétaires doivent respecter les responsabilités en matière de droits de la personne, car la discrimination continue d'avoir une incidence négative sur le quotidien des Ontariennes et des Ontariens, dans leur milieu de travail, l'accès aux services et la recherche ou la capacité de garder un logement.

Produits de communications

Médias traditionnels

Le CAJDP diffuse des renseignements sur ses services juridiques et ses mesures de soutien, ainsi que sur la manière de s'orienter au cours du processus du TDPO et de bénéficier de la protection des droits de la personne contre la discrimination et le harcèlement. Afin de mieux sensibiliser le public à sa représentation juridique efficace auprès de ses clients, le CAJDP s'efforce d'entretenir et de renforcer ses relations avec les cliniques traditionnelles et spécialisées, ainsi qu'avec les médias linguistiques, culturels et communautaires. Le CAJDP prévoit de continuer à fournir des informations et des données, dans la mesure où les ressources le permettent. Dans le cadre de son nouveau plan stratégique, le CAJDP adoptera une approche plus proactive en matière de relations avec les médias afin de mettre en lumière les causes remportées et de mieux faire

connaître au public les services offerts par le Centre, en particulier les options de règlement anticipé des différends.

Médias sociaux

Le CAJDP œuvre à améliorer sa présence dans les médias sociaux en anglais et en français afin de favoriser une meilleure sensibilisation du public et une meilleure compréhension de ses services pour aborder les expériences de discrimination. Le CAJDP souhaite tirer parti de sa présence francophone dans les médias sociaux en se servant du réseautage et de la création de contenu pour établir des liens avec les communautés francophones de nouveaux arrivants et les mobiliser. Ces projets sont en cours.

Le CAJDP répond également à la tendance du contenu de plus en plus visuel et fondé sur la vidéo en utilisant ses outils et ressources internes existants conformes aux normes d'accessibilité.

Site Web et outils numériques

Le site Web du CAJDP est un outil important qui nous permet de communiquer avec les particuliers, les intervenants et le public. Dans le cadre du nouveau plan stratégique, le Centre aura pour priorité d'offrir un meilleur accès aux services numériques. Le CAJDP prévoit également de mettre à jour son site Web pour en accroître la fonctionnalité et l'accessibilité. De plus, le CAJDP prévoit améliorer ses outils numériques existants afin d'augmenter la vitesse et l'efficacité de ses services juridiques à l'admission.

Accessibilité

Par l'intermédiaire de son site Web et de ses documents numériques et imprimés, le CAJDP s'efforce de produire et de diffuser des ressources conformes aux normes WCAG 2,0 et W3C³. Le personnel vérifie ces ressources pour s'assurer qu'elles respectent les mesures législatives applicables en matière d'accessibilité.

Évaluation des produits de communication

Le CAJDP continuera d'utiliser des consultations auprès des communautés et des intervenants, ainsi que des sondages auprès du public, des mesures des médias, des évaluations de campagne, des bilans d'événements et des examens du service à la clientèle afin d'assurer le respect des normes de communication les plus élevées.

³ Le terme « WCAG » désigne les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (version 2.0) et « WC3 » est l'acronyme de World Wide Web Consortium (WC3), l'organe chargé de formuler des recommandations et d'élaborer des lignes directrices pour les normes internationales en matière d'accessibilité des sites Web.

ANNEXES

Annexe A. Inflation, stabilité économique et logement

Dans le document *Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario 2024* (appelé l'Exposé automne 2024 plus loin dans cette section), les points clés présentant un intérêt pour les personnes de partout en Ontario comprennent les suivants :

1. la Banque du Canada continue d'assouplir son taux d'intérêt, qui devrait être ramené à un niveau de 2,0 % d'ici 2025;
2. il est prévu que l'indice des prix à la consommation de l'Ontario soit ramené à son niveau antérieur à la COVID d'ici 2025;
3. la Province s'engage à construire 1,5 million de logements d'ici 2031.

Le fait que le Canada et l'Ontario restent ou non sur la bonne voie pour atteindre ces buts aura une incidence sur le travail du CAJDP, compte tenu des répercussions budgétaires de l'inflation sur la viabilité financière de l'organisme, qui influent sur notre capacité à offrir des services, ainsi que des répercussions financières, touchant entre autres la stabilité économique et la vulnérabilité des personnes qui pourraient chercher à faire valoir leurs droits.

Les contraintes économiques et la crise du logement continuent d'avoir des répercussions négatives sur la population ontarienne et posent des difficultés uniques en matière de droits de la personne auxquelles le CAJDP doit être en mesure de répondre par sa prestation de services, surtout à la lumière des répercussions disproportionnées sur les groupes privés d'équité, protégés par le *Code* (p. ex. les membres de communautés racisées marginalisées sur le plan socio-économique, les femmes et les personnes en situation de handicap), ainsi que les dynamiques causales sous-jacentes qui s'entrecroisent. Pour en savoir plus, voir, par exemple, le rapport provisoire du 14 mars 2023 de la CODP, *PDV sur la pauvreté – Ce qu'on nous a dit*, qui souligne entre autres [cinq grands enjeux](#) qui aggravent et perpétuent la pauvreté et empêchent les gens d'exercer leurs droits au logement ainsi qu'aux soins en santé mentale et en toxicomanie, sans discrimination. Ces préoccupations se recoupent et peuvent, par leurs conséquences, constituer une violation du *Code*, dans la mesure où la discrimination – par exemple, fondée sur la race, un handicap ou l'état d'assisté social – est aggravée par le manque de logements abordables et accessibles, l'augmentation de l'itinérance et l'insuffisance des services de santé mentale et de traitement de la toxicomanie. Le rapport sur la pauvreté de la CODP souligne également la nécessité d'une collecte de données sociodémographiques.

La crise du logement abordable n'a fait que s'aggraver ces derniers temps, rendant le logement de plus en plus inaccessible aux personnes touchant une pension d'invalidité,

une aide au revenu au titre du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ou encore de l'aide sociale.

Annexe B. Tendances des dossiers du TDPO par type de décision

Type de décision	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Décision finale sur le fond	33	16	55	50
Constat de discrimination	16	9	33	26
Absence de discrimination	17	7	22	24
Décisions finales autres que sur le fond*	1,406	1,126	S. O.	S. O.
Décisions provisoires (pour traiter des questions de procédure)	354	119	422	424
Réexamen	121	219	185	90
Violation d'un règlement	7	2	17	10

Remarque :

* Le TDPO a commencé à rendre compte de ce point de données au cours de l'exercice 2021-2022.

Source : [Rapport annuel](#) 2022-2023 de Tribunaux décisionnels Ontario.

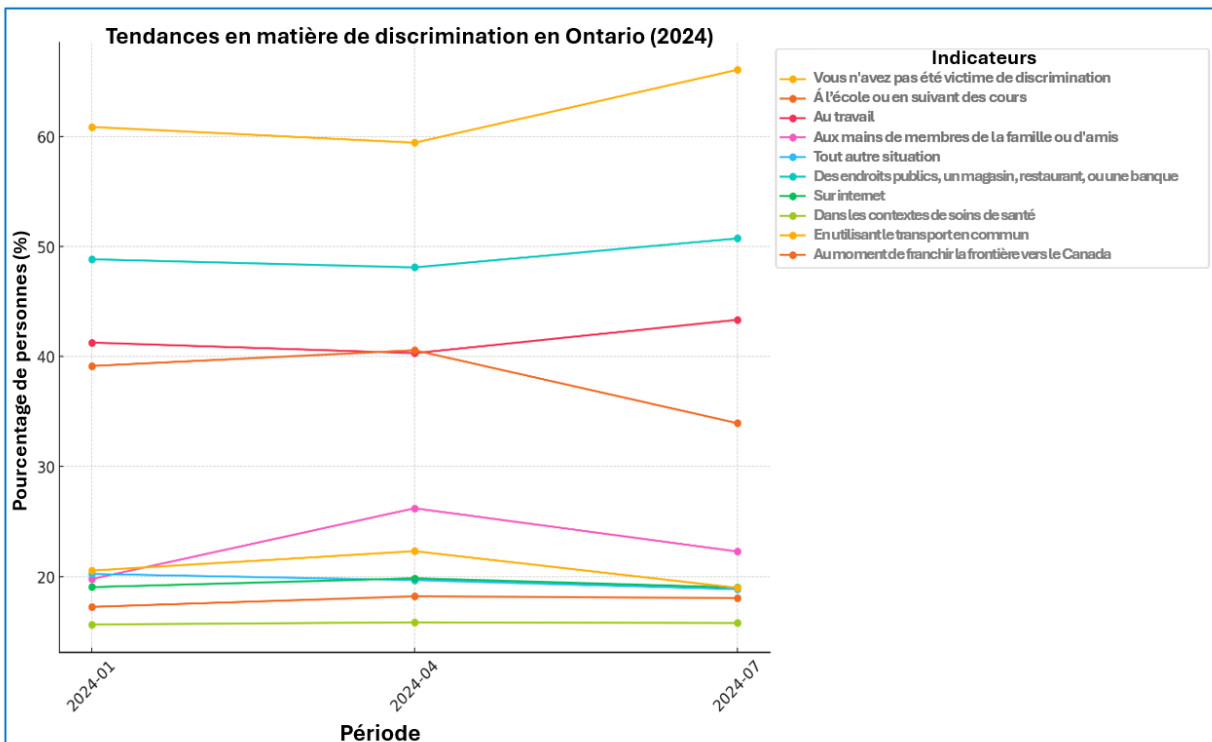
Annexe C. Recherche sur les tendances de la discrimination par secteur social

Une [analyse](#) récente (2024-11-19) de Statistique intitulée *Discrimination et traitement injuste selon le genre et la province* a comparé les expériences de discrimination vécues au cours des cinq dernières années (jusqu'au deuxième trimestre de 2024 : avril, mai et juin) parmi 13 141 répondants à l'enquête, permettant de conclure ce qui suit :

- Une proportion de 40,5 % des Ontariennes et des Ontariens interrogés ont répondu avoir subi de la discrimination au travail au cours des cinq dernières années. Cette proportion est à comparer aux 58 % des appels reçus par le CAJDP en 2023-2024 au cours desquels l'emploi a été cité.

- En ce qui concerne les indicateurs liés expressément à des services, biens et installations divers – qui, agrégés, ont été mentionnés dans 25 % des appels reçus par le CAJDP en 2023-2024 –, les données de Statistique Canada pour les répondants de l'Ontario ont révélé ce qui suit :
 - 18,2 % des personnes interrogées ont indiqué avoir été victimes de discrimination à l'école;

2024-01 *Discrimination en Ontario par secteur d'événement, 2024*



- 16,2 % des personnes interrogées ont indiqué avoir été victimes de discrimination dans leurs rapports avec le système de soins de santé;
- 22,1 % des personnes interrogées ont indiqué avoir été victimes de discrimination en utilisant le transport en commun.
- 48,1 % des répondants au sondage ont indiqué avoir vécu de la discrimination dans des endroits publics, un magasin ou une banque. Il est difficile d'établir une comparaison avec les secteurs sociaux visés par le *Code*, puisque ceux-ci excluent les endroits publics en général (qui ne relèvent pas de la compétence des lois sur les droits de la personne) et les banques, qui relèvent de la compétence fédérale (source : Statistique Canada, 19 novembre 2024. [Discrimination et traitement injuste selon le genre et la province](#)).

Il convient de noter que le logement, les contrats ainsi que l'adhésion à des syndicats ou à des ordres professionnels ne figuraient pas explicitement parmi les domaines sur lesquels les répondants à l'enquête pouvaient se prononcer. Cependant, des études de moindre envergure menées par des organismes tels que le Canadian Centre for Housing Rights (CCHR) (*"Sorry, it's rented." Measuring Discrimination Against Newcomers in Toronto's Rental Housing Market*, 2022) et la Société canadienne d'hypothèques et de logement (*PORTE CLOSE – Discrimination sur le marché locatif*, 2023), soulignent plusieurs tendances. La discrimination à l'égard des personnes à la recherche d'un logement locatif semblait se produire le plus souvent aux premiers stades de la recherche d'un logement, par exemple pendant les demandes de visite ou à la suite des premières rencontres avec un propriétaire⁴. Les groupes les plus fréquemment victimes de cette discrimination comprenaient [traduction] « les personnes ayant une incapacité, les personnes racisées, les immigrants et les réfugiés, les femmes et les familles monoparentales dirigées par une femme, les adultes âgés et les Autochtones ». En ce qui concerne les motifs de discrimination illicites, le CCHR souligne que, dans le cadre de sa petite étude, parmi les locataires potentiels, 53 % des parents racisés nouveaux arrivants avaient subi de la discrimination d'une intensité modérée à grave lors d'appels téléphoniques à des fournisseurs de logements. De plus, ce sont les hommes nouveaux arrivants racisés qui ont été les plus touchés par la discrimination lors de ces appels, 66 % d'entre eux ayant subi une discrimination d'une intensité légère à grave. Pour les personnes occupant déjà un logement locatif, la discrimination s'est principalement manifestée lors de demandes d'adaptation pour des handicaps.

Comme indiqué précédemment, à l'échelle provinciale, un nombre important de personnes en situation de handicap, ainsi que des personnes s'identifiant comme racisées et en particulier les Autochtones, ont signalé avoir été confrontées à de la discrimination dans les milieux de soins de santé.

⁴ En ce qui concerne la discrimination aux premiers stades (avant la présentation d'une demande), le CCHR souligne que [traduction] « la discrimination à l'égard d'un locataire potentiel peut survenir à n'importe quel moment du processus d'obtention d'un logement locatif » (p. 40), y compris avant même que la demande ne soit présentée. Les pratiques des fournisseurs de logement, telles que le fait de déduire l'identité racisée d'une personne au téléphone (d'après son accent), puis de déclarer soudainement qu'un logement n'est pas disponible; de déduire l'identité racisée d'une personne dans un courriel (d'après son nom), puis de ne pas répondre aux demandes de renseignements par courriel; de poser aux locataires potentiels des questions indiscretes liées à leur famille; ou de mentionner (illégalement) qu'un dépôt supérieur au montant des loyers du premier et du dernier mois est exigé, parmi d'autres actions, constituent de la discrimination avant la présentation de la demande.

Annexe D. Recherches sur les tendances selon les motifs de discrimination illicites

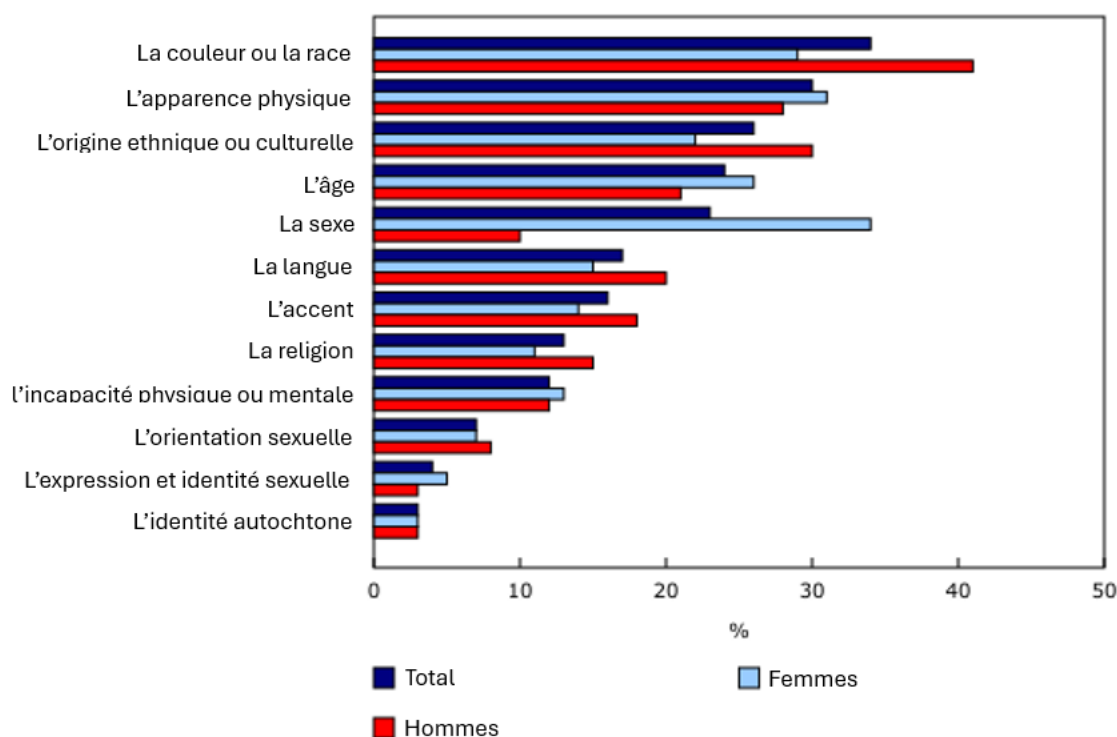
Dans son Rapport annuel 2022-2023, le TDPO a publié des données sur les motifs de discrimination illicites qui ont été cités dans les plaintes (requêtes) déposées devant le TDPO entre 2019 et 2023, comme suit :

Motifs*	2022-2023	2021-2022	2020-2021	2019-2020
Handicap	55%	56%	59%	53%
Représailles	28%	26%	26%	28%
Race	25%	24%	26%	25%
Couleur	18%	16%	18%	18%
Âge	14%	11%	12%	14%
Origine ethnique	16%	16%	17%	18%
Lieu d'origine	12%	11%	13%	14%
Situation de famille	12%	10%	11%	12%
Ancêtre	11%	11%	13%	13%
Sexe, grossesse et harcèlement sexuel	16%	15%	16%	18%
Sollicitation ou avances sexuelles	4%	4%	4%	5%
Orientation sexuelle	5%	4%	4%	4%
Identité sexuelle	8%	5%	6%	5%
Expression de l'identité sexuelle	5%	3%	3%	3%
Croyance	13%	12%	6%	8%
État matrimonial	6%	6%	6%	6%
Association	7%	7%	7%	5%
Citoyenneté	5%	5%	5%	5%
Casier judiciaire	2%	2%	2%	2%
État d'assisté social	2%	2%	1%	2%
Aucun motif	0%	1%	1%	2%

À partir de données regroupées issues de six vagues de l'[Enquête sociale canadienne](#), une nouvelle étude⁵ exhaustive de Statistique Canada sur la discrimination fournit les données suivantes concernant les motifs perçus de discrimination déclarés par les répondants à l'enquête pancanadienne, ventilées par sexe, pour la période de 2021 à 2024 (voir le graphique ci-dessous) :

⁵ Statistique Canada, 16 mai 2024, La moitié des personnes racisées ont vécu de la discrimination ou ont été traitées de manière injuste au cours des cinq dernières années, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/240516/dq240516b-fra.htm>.

Discrimination vécue au cours des cinq années précédant l'enquête, raison perçue pour expliquer la discrimination, selon le sexe et la population totale, Canada, 2021 à 2024



Cette étude a permis de conclure qu'une personne sur trois (36 %) âgée de 15 ans et plus résidant au Canada a déclaré avoir vécu une certaine forme de discrimination ou de traitement injuste au cours des cinq années précédant le plus récent cycle de l'Enquête sociale canadienne. L'étude a également permis de conclure que les personnes racisées, en particulier les personnes noires nées au Canada, sont plus susceptibles de subir de la discrimination⁶.

Cette même étude révèle par ailleurs que la discrimination est aussi plus fréquente au sein d'autres groupes historiquement marginalisés, tels que la population 2ELGBTQ+, les

⁶ « Comme dans le cas de [précédents résultats](#), la population racisée née au Canada (57 %) était plus susceptible de déclarer avoir subi de la discrimination que les personnes racisées ayant récemment immigré au Canada (48 %) ou ayant immigré il y a plus de 10 ans (49 %). Cette différence était la plus prononcée chez les Canadiens noirs, les personnes noires nées au Canada étant significativement plus susceptibles de déclarer avoir vécu de la discrimination (71 %) que les immigrants récents noirs (51 %) ou les immigrants établis noirs (59 %) [...] Plus précisément, la discrimination fondée sur la race ou la couleur de la peau était la principale raison perçue pour expliquer la discrimination à l'encontre des personnes racisées (66 %). Venaient ensuite la discrimination fondée sur l'origine ethnique ou la culture (49 %), celle fondée sur l'accent (28 %) et puis celle fondée sur la langue (27 %). » (Statistique Canada, 16 mai 2024, La moitié des personnes racisées ont vécu de la discrimination ou ont été traitées de manière injuste au cours des cinq dernières années, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/240516/dq240516b-fra.htm>).

populations autochtones, les personnes ayant une incapacité et les femmes. Ainsi, les résultats de l'étude indiquent ceci :

- Les populations 2ELGBTQ+ étaient près de deux fois plus susceptibles que la population non 2ELGBTQ+ d'avoir vécu une forme de discrimination ou d'avoir été traitées de manière injuste au cours des cinq années précédant l'enquête (61 % par rapport à 32 %), les principaux motifs étant l'orientation sexuelle, l'apparence physique et le sexe.
- Parmi les membres des Premières Nations vivant hors réserve, les Métis et les Inuits, 46 % ont déclaré avoir vécu des expériences de discrimination, comparativement à 33 % des personnes non autochtones. Les raisons de ces expériences étaient en grande partie perçues comme étant liées à l'identité autochtone et à l'apparence physique. Les personnes autochtones (23 %) étaient également près de deux fois plus susceptibles de subir de la discrimination en raison d'une incapacité physique ou mentale que les personnes non autochtones (12 %).
- Au total, 44 % des personnes ayant une incapacité ont fait état d'expériences de discrimination, comparativement à 32 % des personnes n'ayant aucune incapacité. Les raisons perçues les plus fréquemment mentionnées pour expliquer la discrimination à l'égard des personnes ayant une incapacité étaient l'incapacité physique ou mentale, l'apparence physique, puis l'âge.
- Dans une proportion de 37 %, les femmes ont fait état d'expériences de discrimination, comparativement à 30 % des hommes. Les femmes étaient plus souvent victimes de discrimination en raison de leur sexe ou de leur âge, tandis que les hommes l'étaient plus souvent en raison de leur race ou de la couleur de leur peau, de leur origine ethnique ou culturelle, de leur langue, de leur accent ou de leur religion.

Une autre étude⁷ pancanadienne menée par Statistique Canada a révélé les pistes de réflexion suivantes concernant les expériences de discrimination signalées par les groupes suivants qui cherchent à défendre leurs droits :

- 44 % des personnes ayant une incapacité au total, dont 43,2 % ont subi de la discrimination au travail;
- 67,3 % des personnes 2ELGBTQ+ au total, dont 37 % ont déclaré avoir subi de la discrimination à l'école;

⁷ Statistique Canada, 20 novembre 2024, Discrimination et traitement injuste selon le genre et certaines autres caractéristiques sociodémographiques. <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=4510010101>.

- 47,8 % des personnes s'identifiant comme Autochtones (ce qui, dans cette enquête, n'incluait pas les personnes vivant dans des réserves), dont 33,7 % ont déclaré avoir subi de la discrimination dans les milieux de soins de santé;
- 53,3 % des personnes s'identifiant comme membres d'une minorité visible, dont 25,1 % ont subi de la discrimination dans les transports en commun;
- 45 % des immigrants, dont 44 % ont déclaré avoir subi de la discrimination au travail;
- Plus de 50 % des membres de chacun des groupes sociodémographiques ci-dessus ont déclaré avoir subi de la discrimination dans des endroits publics, un magasin, une banque ou un restaurant.

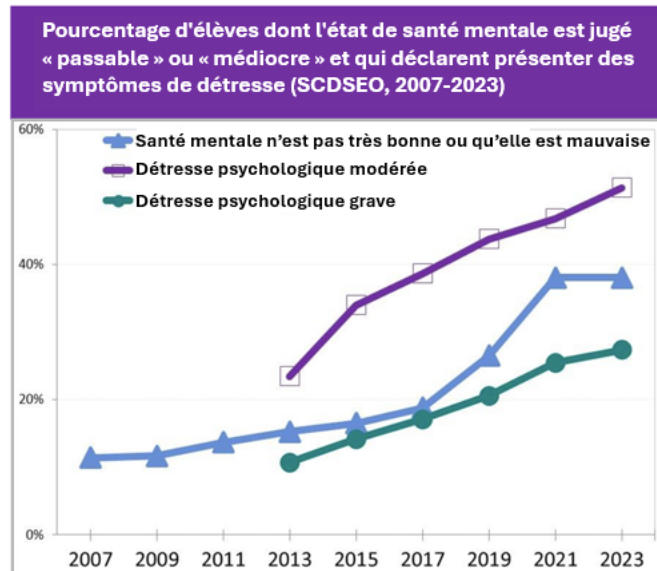
Dans une étude, les Canadiennes et Canadiens ayant une incapacité ont été nombreux à déclarer que leurs besoins en matière de mesures d'adaptation en milieu de travail n'étaient pas comblés⁸, tandis qu'une autre étude a révélé que « [p]armi les personnes ayant une incapacité plus sévère vivant seules, 2 sur 5 vivent dans la pauvreté » et que « [p]armi les personnes vivant au-dessus du seuil de la pauvreté, 2 personnes sur 5 ne peuvent toujours pas se procurer toutes les aides, tous les médicaments et tous les services de soins de santé requis », ce qui souligne davantage les répercussions réciproques de la pauvreté sur le handicap et l'adaptation⁹.

Alors que les taux d'invalidité ont augmenté de 2017 à 2022 pour tous les types d'invalidité, la plus forte hausse a été observée chez les personnes présentant des troubles liés à la santé mentale; les jeunes de l'Ontario, en particulier, ont connu « un déclin global inquiétant » de leur santé mentale globale et de leur capacité à faire face aux situations problématiques, comme le démontrent les résultats, publiés récemment, du sondage de 2023 du CAMH mené auprès de 10 145 élèves ontariens de la 7^e à la 12^e année dans 46 conseils scolaires de l'Ontario (voir le graphique ci-dessous)¹⁰ :

⁸Selon les résultats d'une [étude](#) récente sur les années 2017 et 2022 et les données de l'ECI, plus du tiers des Canadiennes et Canadiens en emploi ayant une incapacité avaient eu besoin de mesures d'adaptation en milieu de travail (35,4 %) ou avaient un besoin insatisfait (35,4 %) en 2022. Source : « Changements relatifs aux mesures d'adaptation en milieu de travail pour les Canadiens en emploi ayant une incapacité, 2017 à 2022 », par [Christoph Schimmele](#), [Sung-Hee Jeon](#) et [Rubab Arim](#). Date de diffusion : le 28 août 2024, <https://doi.org/10.25318/36280001202400800004-fra>. Voir aussi Statistique Canada. « Les personnes ayant une incapacité sont plus nombreuses au sein de la population active, mais les besoins insatisfaits en mesures d'adaptation sont au nombre des obstacles à l'équité. » 9 octobre 2024, 11 h (HAE) <https://www.statcan.gc.ca/o1/fr/plus/7142-les-personnes-ayant-une-incapacite-sont-plus-nombreuses-au-sein-de-la-population-active>.

⁹ « Profil démographique, d'emploi et de revenu des personnes ayant une incapacité âgées de 15 ans et plus au Canada, 2022 », par [Benoît-Paul Hébert](#), [Christina Kevins](#), [Amirabbas Mofidi](#), [Stuart Morris](#), [Diana Simionescu](#) et [Madison Thicke](#). Date de diffusion : le 28 mai 2024. [Renseignements supplémentaires](#).

¹⁰ Source : <https://www.camh.ca/fr/camh-news-and-stories/ontario-youth-experiencing-increasing-levels-of-psychological-distress-and-inability-to-cope>



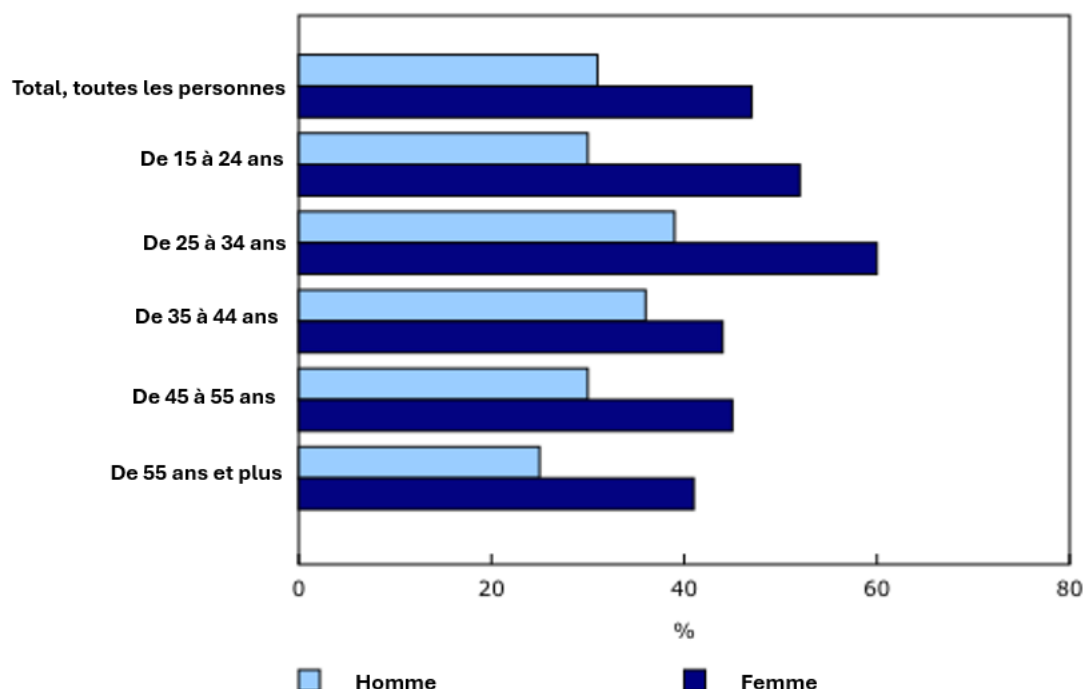
Ces tendances parmi les jeunes auront fort probablement une incidence sur la composition future des réclamations en matière de droits de la personne en Ontario, ce qui devrait entraîner une augmentation de la demande des services et des mécanismes de soutien du CAJDP, en particulier chez les jeunes qui entrent sur le marché du travail.

Une étude a révélé qu'au troisième trimestre de 2024, 43,4 % des femmes en Ontario ont déclaré avoir subi de la discrimination au travail¹¹. Le harcèlement sexuel en milieu de travail, en particulier, demeure un problème marqué, comme le révèle un autre rapport de Statistique Canada selon lequel près de 1 femme sur 2 et environ 3 hommes sur 10 ont déclaré avoir été victimes de harcèlement ou d'agression sexuelle en milieu de travail (voir le graphique ci-dessous)¹².

¹¹ Statistique Canada. Discrimination et traitement injuste selon le genre et la province. Date de diffusion : 19 novembre 2024.
<https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/cv.action?pid=4510010001>.

¹² Source : [Centre des statistiques sur le genre, la diversité et l'inclusion](#) de Statistique Canada, en collaboration avec le Centre canadien de la statistique juridique et de la sécurité des collectivités. [Cadre des résultats relatifs aux genres](#) : nouveau tableau de données sur le harcèlement en milieu de travail. Date de diffusion : 2 février 2024.

Proportion d'employés ayant déclaré avoir déjà été victimes de harcèlement ou d'agression sexuelle en milieu de travail, selon le genre et le groupe d'âge, Canada, %



Ce sont les femmes âgées de 25 à 34 ans (60 %) qui ont déclaré les plus hauts taux de harcèlement ou d'agression sexuelle au travail, principalement sous la forme de « comportements sexualisés inappropriés »; les personnes s'identifiant comme lesbiennes, gaies ou bisexuelles ont présenté des taux plus élevés que leurs collègues hétérosexuels. Une autre étude a permis de conclure que 70 % des jeunes transsexuels au Canada déclarent subir du harcèlement sexuel¹³.

Annexe E. Données sur le marché du travail

Dans son Exposé automne 2024, la Province projette une croissance de l'emploi de 1,4 % en 2024, de 2,9 % en 2025, de 4,36 % en 2026 et de 5,61 % en 2027 par rapport à 2023 (le nombre de personnes en emploi étant initialement de 7 915 000). De plus, l'Exposé automne estime que le taux de personnes en chômage actuel s'élève à 6,9 % en date de septembre 2024¹⁴. Bien que l'Exposé automne souligne que ce taux est

¹³ Citée dans le rapport de l'Ontario Coalition of Rape Crisis Centres, « Supporting 2SLGBTQQIA+ inclusion and confronting transphobia and homophobia: OCRCC responds », publié le 21 septembre 2023, https://sexualassaultsupport.ca/supporting-2slgbtqgia-inclusion-and-confronting-transphobia-and-homophobia-ocrcc-responds/#_ftn18.

¹⁴ Province de l'Ontario. *Perspectives économiques et revue financière de l'Ontario 2024 : Bâtir l'Ontario pour vous*. « Chapitre 2 : Résultats et perspectives économiques ». Date de diffusion : 30 octobre 2024. <https://budget.ontario.ca/fr/2024/fallstatement/chapter-2.html#s-6>

inférieur à la moyenne historique, Statistique Canada indique, dans son analyse des *Caractéristiques de la population active selon le groupe de minorités visibles*, que, parmi les groupes racisés, les taux de chômage étaient nettement plus élevés.

Statistique Canada souligne, dans son analyse intitulée *Caractéristiques de la population active selon le groupe de minorités visibles*, que parmi les groupes racisés, les taux de chômage étaient les suivants :

- 9,4 % pour l'ensemble des communautés de minorités visibles;
- plus de 13 % pour les personnes s'identifiant comme des personnes noires;
- plus de 11 % pour les personnes s'identifiant comme des personnes arabes;
- plus de 9,5 % pour les personnes s'identifiant comme des personnes sud-asiatiques.

Une étude similaire menée en 2023¹⁵, portant sur les personnes en chômage qui s'identifient comme des personnes autochtones (Premières Nations, Métis ou Inuits), a révélé ce qui suit :

- un taux de chômage moyen de 9,4 % parmi les personnes s'identifiant comme Autochtones;
- un taux de 13,2 % parmi les personnes s'identifiant comme membres d'une Première Nation et vivant hors réserve.

Dans une optique de genre et d'âge, Statistique Canada fournit des aperçus supplémentaires. Alors que le chômage parmi les jeunes de 15 à 24 ans était plus élevé chez les hommes que chez les femmes, dans le groupe d'âge des 25 à 29 ans, les taux de chômage se sont équilibrés à 8 % tant pour les hommes que pour les femmes.

Les principales priorités de la Province (selon son Exposé automne 2024) comprennent le soutien à l'amélioration des services et des soins de santé et les mesures destinées à encourager les jeunes travailleurs à se lancer dans les métiers spécialisés. Chacune de ces priorités se rapporte à des secteurs sociaux visés par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. En particulier, la mise en œuvre de stratégies efficaces de recrutement de travailleurs dans les soins de santé et les métiers spécialisés nécessite de solides mécanismes de protection des droits de la personne.

L'accent mis par la Province sur l'amélioration des services de santé destinés aux « populations vulnérables » et sur l'augmentation du recrutement de personnel médical

¹⁵ Statistique Canada. « Caractéristiques de la population active selon le groupe autochtone détaillé vivant hors réserve, moyennes mobiles de trois mois, données mensuelles non désaisonnalisées ». Date de diffusion : 6 décembre 2024. <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/cv.action?pid=1410040101>

dans la province – y compris les efforts visant à éliminer les obstacles à l'exercice de la profession pour les médecins formés à l'étranger – pourrait soulever des enjeux liés aux droits de la personne en matière d'emploi dans le domaine médical. Dans un contexte où les milieux de services médicaux affichent déjà des niveaux élevés de harcèlement et de mauvais traitements quotidiens envers le personnel (tant par les membres du public que, à l'interne, par d'autres employés et la direction), il sera essentiel de garantir un environnement sécuritaire où le respect et la dignité des personnes sont protégés afin de garantir la rétention de ces travailleurs essentiels.

Dans le groupe d'âge des répondants âgés de 30 à 34 ans, l'écart au chapitre du chômage est passé à 8,5 % pour les femmes, comparativement à 7,8 % pour les hommes¹⁶. Dans ces groupes d'âge, le taux de chômage est inférieur au taux provincial de 6 %. Ces résultats présentent un intérêt pour le CAJDP pour deux raisons :

- le grand nombre de jeunes femmes (âgées de 15 à 29 ans) qui occupent un emploi et qui risquent potentiellement d'être confrontées à de la discrimination ou du harcèlement au sens du *Code* à un jeune âge;
- le taux de chômage plus élevé chez les femmes âgées de 30 à 34 ans, ce qui correspond à peu près à l'âge moyen à l'accouchement en Ontario, soit 32,3 ans¹⁷.

Annexe F. Données sur les crimes haineux

Les données sur les crimes haineux, bien qu'elles varient en partie en raison de la propension variable des divers groupes démographiques à déclarer eux-mêmes ces incidents, donnent également une idée des tendances discriminatoires actuelles; en effet, des études ont démontré que la discrimination et la haine se renforcent mutuellement, les crimes haineux constituant souvent la manifestation la plus extrême d'attitudes discriminatoires sous-jacentes¹⁸. Les signalements de crimes haineux sont en hausse

¹⁶ Statistique Canada. « Caractéristiques de la population active selon le genre et le groupe d'âge détaillé, données mensuelles non désaisonnalisées (x 1 000) ». Date de diffusion : 6 décembre 2024.
<https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/cv.action?pid=1410001701>

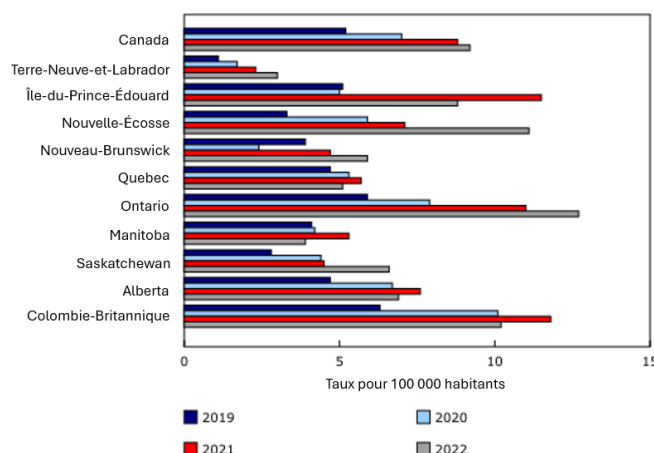
¹⁷ Statistique Canada. « Âge moyen de la mère à l'accouchement (naissances vivantes) ». Date de diffusion : 25 septembre 2024. <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/tv.action?pid=1310041701>.

¹⁸ Baldwin, J. (25 janvier 2017). Culture, Prejudice, Racism, and Discrimination. Oxford Research Encyclopedia of Communication. Récupéré le 1^{er} décembre 2024 de
<https://oxfordre.com/communication/view/10.1093/acrefore/9780190228613.001.0001/acrefore-9780190228613-e-164>.

La D^{re} Barbara Perry, éminente spécialiste de la haine, définit de manière générale les crimes et les incidents haineux comme [traduction] « des actes de violence et d'intimidation généralement dirigés contre des groupes déjà stigmatisés et marginalisés » qui sont liés à « des mécanismes de pouvoir visant à réaffirmer les hiérarchies précaires qui caractérisent un ordre social donné » (Perry, 2001).

partout au Canada. L'Ontario a connu le nombre de signalements le plus élevé en 2023, en chiffres absolus, mais aussi relativement à la population : quelque 2 424 incidents impliquant des crimes haineux ont été déclarés par la police en Ontario en 2023 (une augmentation de 25 % par rapport aux 1 950 incidents signalés l'année précédente).

Crimes haineux déclarés par la police, selon la province, 2019 à 2022, taux pour 100 000 habitants

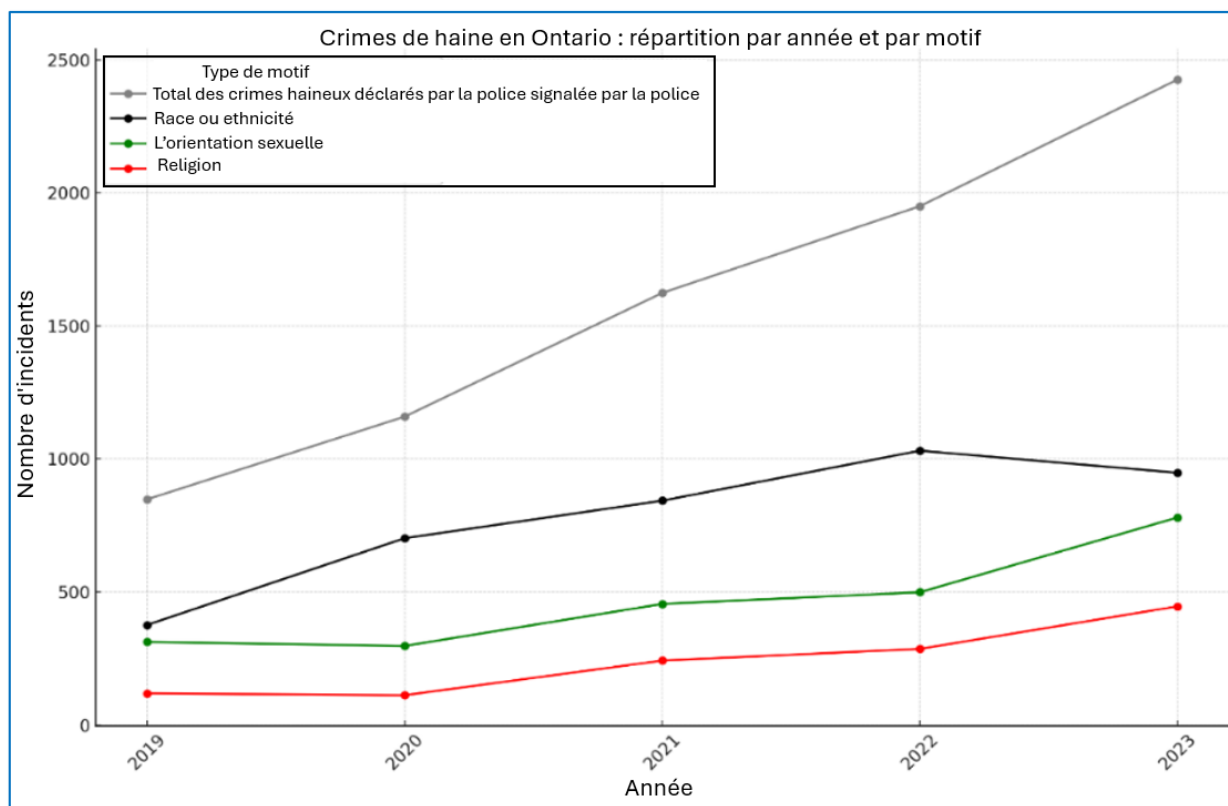


Source : Statistique Canada. 13 mars 2024. Programme de déclaration uniforme de la criminalité fondé sur l'affaire (3302).
<https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/240313/cg-b002-png-fra.htm>.

Les crimes haineux continuent d'être le plus souvent motivés par la race ou l'ethnicité, suivis de la religion (principalement l'antisémitisme, puis l'islamophobie), la religion et l'orientation sexuelle étant les deux formes de crimes haineux qui connaissent la croissance la plus rapide en Ontario. Les communautés autochtones, noires, musulmanes, juives et 2ELGBTQQIA+ figurent parmi les groupes les plus ciblés par les crimes haineux au cours des dernières années. Consciente de ces tendances, la province de l'Ontario a entrepris plusieurs initiatives de lutte contre la haine pour y remédier¹⁹.

¹⁹ Voir, par exemple, l'annonce faite par l'Ontario le 21 octobre 2024, selon laquelle la province investissait 12,75 millions de dollars cette année-là pour aider à faire face à l'augmentation des incidents haineux et à assurer la sécurité des communautés dans toute la province (<https://news.ontario.ca/fr/release/1005213/ontario-renforce-le-soutien-a-la-lutte-contre-la-haine-et-a-la-creation-de-communautes-plus-sures>). Ce programme de subventions pour les mesures de sécurité visant la prévention des crimes haineux donne suite à l'annonce faite par la province au début de décembre 2023, selon laquelle elle investissait 20,5 millions de dollars supplémentaires dans la subvention provinciale pour les mesures de sécurité visant la prévention des crimes haineux; ces fonds supplémentaires étaient principalement destinés aux communautés musulmanes et juives. « La montée des actes antisémites, islamophobes et autres actes de haine que nous avons constatée ces dernières semaines est tout à fait inacceptable et n'a pas sa place en Ontario », a déclaré le ministre des Affaires civiques et du Multiculturalisme de l'Ontario, Michael Ford, dans un communiqué (« As hate crimes rise, provinces fund programs to stem the tide ». 2024. *Municipal World*, vol. 134, n° 2, p. 10 à 12).

Crimes haineux déclarés par la police, selon le type de motif, Ontario, 2019 à 2023



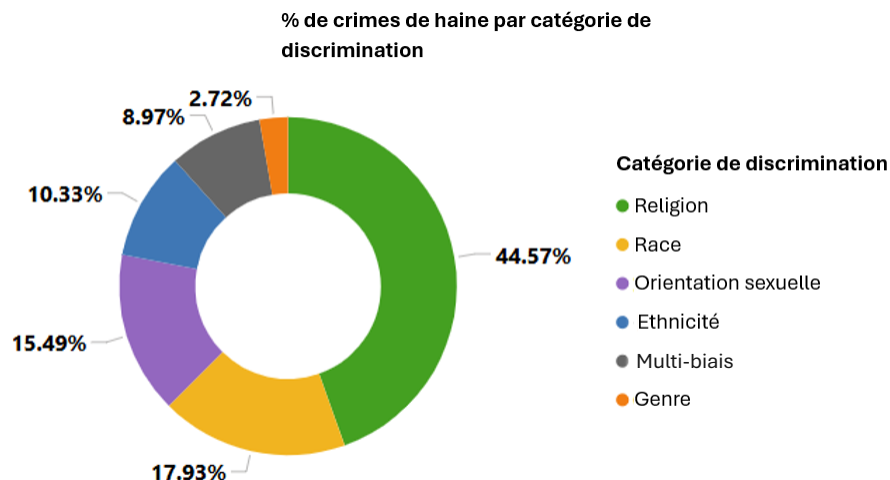
*Crimes haineux déclarés par la police en Ontario, par type de motif,
% de variation par année, 2019 à 2023*

Type de motif	2019	2020	2021	2022	2023
Total des crimes haineux déclarés par la police	848	1 159 (+36,67 %)	1 624 (+40,12 %)	1 950 (+20,07 %)	2 426 (+24,41 %)
Race ou ethnicité	376	702 (+86,7 %)	843 (+20,09 %)	1 031 (+22,3 %)	948 (-8,05 %)
Religion	312	297 (-4,81 %)	455 (+53,2 %)	499 (+9,67 %)	780 (+56,31 %)
Orientation sexuelle	119	112 (-5,88 %)	242 (+116,07 %)	286 (+18,18 %)	446 (+55,94 %)

Source du graphique et du tableau ci-dessus : Statistique Canada. 25 juillet 2024. « Crimes haineux déclarés par la police, selon le type de motif, certaines régions et Canada (certains services de police) ». <https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/cv.action?pid=3510006601>

Un rapport de Statistique Canada publié en juillet 2024 a révélé que le nombre total de crimes haineux déclarés en Ontario avait augmenté de 24 % en 2023 par rapport à l'année précédente (2 426 en 2023 contre 1 950 en 2022)²⁰. En Ontario, ce sont les crimes haineux liés à la religion qui ont connu la plus forte hausse d'année en année, soit de 56 % au cours de la même période (780 en 2023 contre 499 en 2022).

Toronto a connu une forte hausse des crimes haineux en particulier, avec une augmentation de 93 % au début de 2024 par rapport à l'année précédente; les incidents ciblant les communautés juives représentent près de la moitié des cas, suivis des crimes contre les personnes LGBTQ+ et les communautés noires et musulmanes. Faisant allusion aux répercussions du conflit entre Israël et le Hamas depuis le 7 octobre, le chef Myron Demkiw a fait la remarque suivante [traduction] : « En tant que ville, nous continuons de subir les répercussions d'événements géopolitiques qui provoquent des tensions au sein de nos communautés. »



Source : Tableau de données sur les crimes haineux du Service de police de Toronto, 2024

De plus, les données recueillies par le Service de police de Toronto et publiées dans le rapport *Hate Crimes Overview* en 2023 ont révélé que 86 % des cas, soit 186 cas, étaient liés à la haine religieuse, la majeure partie (71 %) des crimes haineux déclarés ayant eu lieu dans des endroits liés aux motifs sociaux visés par le *Code*. De même, le Service de police d'Ottawa a constaté que plus de la moitié des cas de haine signalés (23 cas sur un total de 43) étaient liés à la croyance ou à l'identité nationale. La majeure partie des cas liés à la croyance à Ottawa et à Toronto concernaient l'antisémitisme, suivis de l'islamophobie et des affaires fondées sur l'origine, l'ascendance et l'ethnicité (tels que la haine envers les Arabes).

²⁰ Statistique Canada. « Crimes haineux déclarés par la police, selon le type de motif, certaines régions et Canada (certains services de police) ». Date de diffusion : 25 juillet 2024.
<https://www150.statcan.gc.ca/t1/tbl1/fr/cv.action?pid=3510006601>.

Outre les données relatives à l'antisémitisme et à l'islamophobie, la couverture médiatique récente fait ressortir une augmentation potentielle des actes ciblant les communautés de la diaspora indienne de l'Est, en particulier les communautés religieuses sikhes et hindoues, ainsi que des conflits intragroupes. Comme l'a souligné la jurisprudence récente en matière de droits de la personne en Colombie-Britannique et comme l'a décrit la CODP dans sa récente position de principe sur la discrimination fondée sur la caste, les enjeux intersectionnels liés à la race, à l'ascendance, au lieu d'origine et à l'origine ethnique, à la croyance et à la situation familiale peuvent se manifester sous forme de discrimination fondée sur un système de castes et être reliés à des actes haineux. Le CAJDP continuera de surveiller l'augmentation de la discrimination et du harcèlement fondés sur l'ascendance, la croyance, l'ethnicité et le lieu d'origine, compte tenu du nombre croissant d'incidents haineux en Ontario.