

Plan opérationnel et d'activités accessible 2026- 2027 à 2028-2029

HRLSC | Human Rights Legal Support Centre

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

Ontario 

Table des matières

Table des matières.....	i
Résumé : Renforcer les collectivités grâce à la justice en matière de droits de la personne	1
Section 1 : Description détaillée du mandat	3
1.1 Explication des services du CAJDP	3
Section 2 : Harmonisation avec les priorités du gouvernement.....	6
2.1 Exigences applicables à tous les organismes provinciaux :	8
Section 3 : Aperçu des programmes, activités et initiatives actuels et futurs impliquant des tierces parties	9
3.1 Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO).....	9
3.2 Commission ontarienne des droits de la personne (CODP).....	10
3.3 Clinique commémorative Barbra Schlifer	10
3.4 Programmes et activités financés par la Fondation du droit de l'Ontario (FDO) : ..	11
3.5 Partenariats avec le personnel au CAJDP au sein du Comité de sensibilisation des services aux Autochtones (CSSA) :	12
3.6 Programme intensif de lutte contre la discrimination (PILD) – par l'entremise de la faculté de droit d'Osgoode Hall de l'Université York.....	14
Section 4 : Détermination des risques, évaluation et stratégies d'atténuation	14
4.1 Détermination des risques	14
4.2 Plan d'atténuation des risques	16
Section 5 : Analyse de l'environnement.....	17
5.1 Facteurs externes	18
5.2 Facteurs internes	25
Section 6 : Résumé des répercussions sur les RH au cours des trois prochains exercices	26
Section 7 : Mesures de rendement.....	30
Section 8 : Budget financier sur la période de trois ans du Plan d'activités.....	34
8.1 Opérations	35
8.2 Immobilisations.....	37
8.3 Budget d'exploitation pluriannuel.....	37
Section 9 : Technologies de l'information et inventaire des cas d'utilisation de l'IA	41
9.1 Migration vers les Services technologiques pour la justice (STJ)	41

9.2 Système de gestion des dossiers des clients	41
9.3 Outil Parcours guidés	42
9.4 Site Web	42
9.5 Cas d'utilisation de l'IA et politiques relatives aux TI	42
Section 10 : Plan de mise en œuvre.....	43
10.1 Priorités propres à l'organisme.....	43
Section 11 : Plan de communications.....	49

Résumé : Renforcer les collectivités grâce à la justice en matière de droits de la personne

Le cycle de planification 2026-2027 à 2028-2029 débute à un moment où la demande atteint des niveaux sans précédent, le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (CAJDP) ayant reçu le plus grand nombre d'appels d'admission de toute son histoire. Cette hausse marquée reflète probablement les pressions auxquelles les Ontariennes et les Ontariens sont confrontés face aux changements technologiques rapides, alors que l'incertitude croissante dans les secteurs de l'emploi et de l'économie se répercute sur les collectivités qui cherchent à renforcer leur confiance envers les systèmes publics.

Dans ce contexte, le rôle du CAJDP en tant que point d'accès de première ligne et en temps réel à l'assistance en matière de droits de la personne n'a jamais été aussi crucial. Le Centre renforce son engagement en faveur de la prestation de services juridiques adaptés et de l'accès équitable à la justice, reconnaissant que de solides mécanismes de protection des droits de la personne demeurent essentiels dans ce contexte mondial en évolution. Ce travail permet au CAJDP de soutenir les Ontariennes et les Ontariens aux prises avec des défis de plus en plus complexes dans les cinq secteurs protégés par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

La vision du ministère du Procureur général (MPG) est d'offrir aux Ontariennes et aux Ontariens un système de justice accessible, adapté et moderne qui défend l'égalité et la primauté du droit. Le CAJDP n'est pas simplement un organisme administratif de plus dans ce contexte. Il s'agit d'un pilier central du système des droits de la personne de l'Ontario, comme il est établi dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, tout comme le mandat du MPG en matière d'accès à la justice. Il s'agit aussi d'une démonstration concrète et réussie de la manière dont le MPG respecte son engagement à protéger les victimes de mauvais traitements et à faire progresser les droits de la personne grâce à l'assistance juridique et au règlement anticipé des différends.

En tant que service juridique de première ligne de la province en matière de droits de la personne, le CAJDP offre un parcours direct et pratique aux personnes aux prises avec la discrimination et le harcèlement. Les services juridiques du CAJDP viennent en aide aux personnes qui ont subi du harcèlement sexuel, renforcent la sécurité des collectivités et favorisent un traitement équitable partout en Ontario. Le CAJDP concrétise également les engagements du MPG dans les situations où les violations des droits de la personne croisent la violence fondée sur le genre, le racisme, l'homophobie, l'antisémitisme, l'islamophobie, le capacitisme et d'autres formes de préjugés.

En assurant le règlement anticipé des différends par ses conseils juridiques et ses services de négociation et de médiation devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario

(TDPO), et en guidant les requérants tout au long des processus de requête devant le TDPO, le CAJDP allège la charge pesant sur les systèmes du TDPO et fait progresser la priorité du MPG qui consiste à rendre la justice en temps opportun et de manière efficace. Les services d'assistance juridique du Centre offrent une réparation concrète en cas d'atteinte à la dignité, à la sécurité et à l'égalité, renforçant ainsi la mission générale du MPG qui consiste à protéger les victimes et à élargir l'accès à la justice partout en Ontario.

Guidé par le Plan stratégique 2024-2029, le Centre passe d'une phase de mise en œuvre initiale à une phase d'optimisation stratégique, en mettant l'accent sur la prestation de services d'assistance juridique novateurs, équitables et adaptés.

Au cours des trois prochaines années, le CAJDP exécutera les priorités suivantes :

- **Élargir les services de règlement anticipé des différends** : En plus de solliciter un financement durable de la part de la province, le CAJDP étudiera des options qui permettraient de rendre permanents et d'élargir ses programmes de Services d'intervention précoce et de médiation (SIPM) et de médiation, règlement anticipé et formation expérientielle (MEET), actuellement financés à titre temporaire par la Fondation du droit de l'Ontario. Ces initiatives aident les requérants à s'y retrouver dans le processus de médiation obligatoire mis en place au TDPO et contribueront à réduire l'arriéré du TDPO en permettant d'offrir en temps utile des solutions économiques aux requérants. Grâce à des conseils précoces et à ses services de négociation et de médiation, le CAJDP règle des milliers de dossiers avant qu'ils n'atteignent l'étape de l'audience, ce qui permet au système des droits de la personne de demeurer efficace, adapté et centré sur la personne.
- **Renforcer les partenariats stratégiques** : Le CAJDP continuera de collaborer avec des organismes tels qu'Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO), la faculté de droit d'Osgoode Hall, les centres d'amitié autochtones, Étudiant(e)s pro bono du Canada et d'autres fournisseurs de services afin d'élargir l'accès à l'assistance juridique et de sensibiliser davantage le public aux services d'assistance juridique offerts par le CAJDP. Ces partenariats sont essentiels à la priorité stratégique qui consiste à améliorer l'accès des groupes marginalisés, ainsi qu'à soutenir le travail continu du Comité de sensibilisation des services aux Autochtones (CSSA) du CAJDP.
- **Mesurer les répercussions sur les services** : Conformément aux directives provinciales récentes visant à améliorer l'utilisation des données, le CAJDP continuera d'élargir ses activités de collecte et d'analyse de données afin de favoriser une prise de décision fondée sur les données. Les cibles de rendement en matière de réceptivité aux demandes d'admission, de réussite des médiations, de sensibilisation du public à nos services juridiques et de satisfaction des clients guideront les efforts du CAJDP et garantiront la transparence.

Alors que le CAJDP entame cette nouvelle phase axée sur la promotion et l'élargissement de ses services à l'appui des interventions précoces et de la médiation, il reste fermement engagé à offrir des services juridiques accessibles et de haute qualité, ainsi qu'à favoriser un changement systémique. Le Centre continuera de défendre les valeurs du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et de travailler en collaboration avec les trois piliers, ses partenaires universitaires et des services juridiques, ainsi que les intervenants au sein des collectivités, afin de bâtir une province plus équitable.

Section 1 : Description détaillée du mandat

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (CAJDP) est un organisme indépendant financé par le [gouvernement de l'Ontario](#) par l'entremise du ministère du Procureur général (MPG). Le CAJDP est dirigé par un conseil d'administration nommé par la lieutenante-gouverneure en conseil.

VISION :

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

MISSION :

Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne 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 personnes 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.

MANDAT :

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

1.1 Explication des services du CAJDP

1.1.1 ORIENTATION RELATIVE AUX SERVICES PAR L'INTERMÉDIAIRE DU PLAN STRATÉGIQUE

Dans le cadre de son Plan stratégique 2024-2029, le CAJDP cherche à mieux faire connaître ses services d'assistance juridique et à mettre en place des réseaux d'orientation afin de cibler les communautés mal desservies, d'améliorer l'accès à ses

services de première ligne et de renforcer sa capacité à soutenir l'intervention précoce, la médiation et les règlements négociés.

1.1.2 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET SERVICES APPROFONDIS

L'accès aux services juridiques du CAJDP se fait par téléphone, par courriel ou dans le portail client en ligne, l'outil en ligne du CAJDP conçu pour améliorer et faciliter l'accès direct des clients ainsi que la gestion de leur dossier d'admission lié aux droits de la personne. À l'aide de ce processus d'admission, le personnel du CAJDP aide les personnes à déterminer si elles peuvent présenter une requête en matière de droits de la personne en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Dans les dossiers où un avis de médiation ou d'audience a déjà été reçu, les personnes sont orientées immédiatement vers les services approfondis du CAJDP.

Ce processus comprend la collecte de renseignements « d'admission » auprès de la personne, l'examen des renseignements et des documents relatifs à son dossier, la prestation de conseils juridiques et l'évaluation de sa requête initiale, si elle a été rédigée.

Dans la mesure du possible, les dossiers qui ne relèvent pas du *Code* sont dirigés vers d'autres organismes où les appelants peuvent mieux soulever leurs préoccupations : par exemple, les organismes de sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail et la commission fédérale des droits de la personne.

À partir de là, pour les cas relevant du *Code*, tous les renseignements recueillis à l'admission sont transmis à un avocat-conseil interne, à un représentant des services juridiques ou à un représentant des droits de la personne afin d'obtenir des conseils adaptés à la situation particulière du client au moyen d'une entrevue approfondie.

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 anticipé n'est pas possible, le CAJDP peut apporter son aide pendant le processus devant le TDPO, notamment en offrant une assistance juridique lors du dépôt d'une requête, de la médiation obligatoire ou de l'audience.

1.1.3 MÉDIATION

À compter de juin 2025, tous les requérants pour atteinte aux droits de la personne devant le TDPO doivent participer à une séance de médiation obligatoire avec les personnes ou les entités qui auraient commis des actes de discrimination ou de harcèlement (les intimés). 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 suive les processus du TDPO jusqu'à l'audience. Lors des séances de médiation, le CAJDP apporte son soutien aux clients en leur offrant à la fois des conseils juridiques et une représentation juridique assurée par une équipe composée d'avocats qualifiés, de parajuristes et d'étudiants en droit.

1.1.4 SERVICES PRÉALABLES À L'AUDIENCE

Le CAJDP fournit 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, y compris les demandes de retrait de particuliers intimés, les demandes de rejet anticipé et les demandes de divulgation, ainsi qu'au cours de conférences relatives à la cause.

1.1.5 RÈGLEMENTS

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.

1.1.6 AUDIENCES

Le CAJDP offre aux personnes une représentation juridique pendant leurs requêtes au cours des audiences devant le TDPO, en cherchant à favoriser des solutions et des mesures de redressement qui servent l'intérêt public.

1.1.7 EXÉCUTION

Le CAJDP aide les personnes à obtenir des règlements monétaires, à présenter une requête au TDPO en cas de contravention à une entente de règlement et à faire appliquer les décisions rendues par le TDPO.

1.1.8 CONTRÔLES JUDICIAIRES

Le CAJDP offre également une assistance juridique approfondie aux personnes qui demandent un contrôle judiciaire des décisions du TDPO. En plus du travail de soutien qu'il offre à ses clients dans le cadre des contrôles judiciaires, le CAJDP surveille les décisions pertinentes pour le système des droits de la personne de l'Ontario.

1.1.9 PARTENARIATS À L'APPUI DES SERVICES

À compter de 2025, grâce à un financement accordé par la Fondation du droit de l'Ontario (FDO), le CAJDP a commencé à collaborer avec Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO) afin de créer l'outil en ligne Parcours guidés, destiné à fournir des renseignements et à aider les personnes à rédiger leur requête destinée au TDPO. De plus, jusqu'en 2028, le CAJDP reçoit un financement de la FDO pour offrir ses programmes de services d'intervention précoce et de médiation (SIPM) ainsi que de médiation, de règlement anticipé et de formation expérientielle (MEET). Ces programmes, combinés au programme intensif de lutte contre la discrimination (PILD) de la faculté de droit d'Osgoode Hall de l'Université York, fournissent des ressources supplémentaires à l'appui de la prestation de services juridiques de première ligne du CAJDP. De plus amples renseignements sur tous ces programmes et partenariats figurent à la section 3.

Section 2 : Harmonisation avec les priorités du gouvernement

La vision, le mandat et les valeurs fondamentales du CAJDP découlent du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et concordent avec les priorités du gouvernement ainsi qu'avec les attentes de la province et du MPG.

Le CAJDP joue un rôle essentiel à la réalisation des objectifs du *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Le CAJDP constitue également un outil essentiel grâce auquel le MPG s'acquitte de son mandat d'accès à la justice et remplit sa responsabilité envers les Ontariennes et les Ontariens qui ont été victimes de violations des droits de la personne en milieu de travail, dans le domaine du logement et dans les services publics et privés, en offrant des services juridiques et du soutien au dépôt de requêtes auprès du TDPO, notamment en mettant l'accent sur le règlement anticipé.

Le CAJDP contribue directement à la mission élargie du MPG qui consiste à faire respecter les droits de la personne, à défendre l'égalité et à maintenir la primauté du droit. Chaque année, le Centre produit des résultats concrets et mesurables pour des milliers de personnes grâce à des conseils, des règlements négociés, la médiation et son soutien pendant les litiges; surtout, il soutient les victimes et les personnes ayant subi des mauvais traitements et de la discrimination qui, autrement, n'auraient peut-être aucun moyen concret d'accéder à la justice.

Conformément à la lettre d'orientation de 2026-2027 du procureur général, le CAJDP poursuit la mise en œuvre de son nouveau Plan stratégique quinquennal et de ses quatre priorités : 1. Création d'accès et d'options 2. Renforcer la structure et la capacité 3. Assurer un leadership fondé sur des données probantes 4. Améliorer le recrutement et le maintien en poste (On trouvera des détails sur les projets liés à ces priorités du Plan stratégique à la section 3, et sur les priorités en matière de ressources humaines [RH] à la section 6 du présent POA. La section 11 du présent rapport explique en quoi la mise en œuvre du Plan stratégique s'inscrit dans l'engagement plus large du CAJDP vis-à-vis les priorités du gouvernement.)

Le règlement anticipé accélère l'accès à la justice pour toute la population ontarienne

Les nouveaux programmes de MEET et de SIPM du CAJDP contribuent directement à la réalisation des priorités du MPG en matière d'accès à la justice en élargissant l'offre de services accessibles, efficaces et centrés sur le client. Ces deux initiatives favorisent le règlement anticipé des différends, allègent le fardeau des procédures et renforcent la qualité de l'assistance juridique offerte aux Ontariennes et aux Ontariens, l'objectif étant d'éviter les conflits prolongés et les litiges. Le programme de SIPM renforce les services d'intervention précoce et de médiation qui contribuent à empêcher que les différends ne dégénèrent en audiences complètes, tandis que le programme de MEET forme une

nouvelle génération de praticiens juridiques en droits de la personne dotés de compétences pratiques en négociation, en médiation et en prestation de services sensibles aux traumatismes. Mis ensemble, ces programmes favorisent un parcours judiciaire simplifié, renforcent la reddition de comptes au sein du système et contribuent à rendre le secteur de la justice administrative plus équilibré et plus adapté, en pleine harmonie avec l'engagement de la province d'améliorer l'accès à la justice pour toute la population. Plus important encore, ces initiatives offrent aux Ontariennes et aux Ontariens la possibilité d'élaborer des solutions issues de la médiation qui non seulement permettent de régler rapidement leurs différends en matière de droits de la personne, mais qui répondent aussi au mieux à leurs intérêts.

Une justice moderne commence par les données

Le Centre continue d'accorder la priorité au renforcement de la collecte de données et à l'exploitation des données sur les clients pour éclairer la prise de décision, notamment par l'élargissement de l'analyse des données grâce à son outil de suivi des clients et à la mise à jour des indicateurs de rendement clés. (Pour de plus amples renseignements sur l'approche axée sur les données du CAJDP, voir la section 7 du présent POA.) Le CAJDP entretient des communications ouvertes avec le TDPO et la Commission ontarienne des droits de la personne (CODP) afin de suivre les tendances relatives aux trois piliers, de créer des synergies entre les services et de promouvoir les initiatives de chaque organisme. Le CAJDP cherche à favoriser une plus grande collaboration en matière de données dans le but de cerner des tendances systémiques qui conduiront à des gains d'efficacité.

Protection des TI

Le personnel et les consultants des technologies de l'information (TI) du CAJDP intègrent le matériel et les produits numériques aux Services technologiques pour la justice (STJ) de la province. (Plus de détails sur ce travail figurent à la section 9 du présent POA.) Le CAJDP cherche également des moyens de simplifier les interactions avec ses clients, d'élargir et d'optimiser son offre de services numériques, ainsi que d'améliorer ses politiques en matière de TI, de cybersécurité et d'intelligence artificielle (IA). Tous ces efforts visent à soutenir la prestation des services, à réduire les coûts et à rationaliser les opérations, tout en améliorant la satisfaction de la clientèle. Le CAJDP poursuit ce travail dans les limites du budget alloué au Centre, tout en gérant la taille de sa main-d'œuvre.

2.1 Exigences applicables à tous les organismes provinciaux :

Thème 1 – Protéger l’Ontario : Partenariats intérieurs, approvisionnement local, évitement des obstacles que les frais et tarifs posent à l’accès aux services

Le CAJDP continue de suivre l’orientation provinciale en matière d’approvisionnement et puise dans sa liste de fournisseurs officiels lorsqu’il lance de nouveaux appels d’offres pour des services. Il continue également d’accorder la priorité aux fournisseurs ontariens et canadiens dans ses pratiques d’approvisionnement.

Thème 2 – Fournir de meilleurs services : Services centrés sur l’utilisateur, innovation et efficacité, et réduction des formalités administratives inutiles

Pour être en accord avec les priorités pangouvernementales et répondre de manière proactive aux attentes du MPG, le CAJDP déploie des efforts considérables pour continuer d’étudier la pertinence d’outils numériques renforcés, destinés à la fois aux opérations internes et à la prestation de services. Avec le déploiement de nouvelles fonctionnalités numériques, le CAJDP ajoute des outils de service à la clientèle à ceux actuellement utilisés par ses clients. Le plan de développement numérique du CAJDP pour la période de planification actuelle comprend :

- l’outil d’aide aux requêtes Parcours guidés qui est en cours de développement en partenariat avec CLEO;
- les mises à jour continues de son outil de suivi des clients;
- l’élaboration de lignes directrices sur l’utilisation de l’IA et de politiques sur les TI à l’intention du personnel;
- la création de nouveaux documents d’information en ligne pour les SIPM et la MEET.

Thème 3 – Favoriser l’innovation et l’optimisation des ressources

Grâce aux fonds que le MPG lui affecte et à ses efforts proactifs visant à établir de nouveaux partenariats, le CAJDP continue d’offrir des services financiers prudents, conformément à son mandat législatif.

Le CAJDP demeure en outre réceptif aux priorités de la province en matière de dépenses, de ressources humaines et de planification du retour au bureau.

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.

Les sections 3.1, 3.2 et 10.2 ci-dessous décrivent les plans opérationnels et les initiatives du CAJDP pour la période d'exploitation de 2026 à 2029 et expliquent en quoi ils répondent aux priorités et aux attentes énoncées par le MPG dans ces documents.

Section 3 : Aperçu des programmes, activités et initiatives actuels et futurs impliquant des tierces parties

Grâce à une collaboration soutenue avec ses partenaires des trois piliers de la CODP, le TDPO et les intervenants au sein des collectivités, le CAJDP contribue à mettre en place un système de prestation de services juridiques en matière de droits de la personne plus efficace et mieux coordonné.

Les consultations régulières, le partage de données et les initiatives conjointes permettent non seulement de rationaliser les parcours de renvoi, mais aussi de créer un parcours plus clair et plus accessible pour les Ontariennes et les Ontariens à la recherche d'une assistance juridique en matière de droits de la personne. Cette approche collaborative permet aux trois piliers de repérer les tendances naissantes, d'harmoniser leurs pratiques et de résoudre les difficultés plus tôt, allégeant ainsi le fardeau qui pèse sur les processus officiels. Mises ensemble, ces activités renforcent un écosystème adapté au sein duquel le CAJDP collabore avec ses partenaires des trois piliers pour améliorer les résultats et favoriser un accès équitable à la justice en matière de droits de la personne, tout en créant des synergies entre les services et en assurant une harmonisation efficace des mandats et des activités.

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

Dans le cadre de réunions des trois piliers et d'autres réunions des hautes instances, le CAJDP et le TDPO échangent des renseignements, des communications et des données, conformément à la priorité définie dans le Plan stratégique 2024-2029 du CAJDP. Ce faisant, ils cherchent entre autres à garantir l'harmonisation des services juridiques avec les besoins changeants des clients, compte tenu de l'évolution du TDPO et des tendances en matière de requêtes, ainsi qu'à s'assurer que les requérants sont informés des services d'assistance juridique offerts par le CAJDP. Le TDPO a également consulté le CAJDP au sujet des pratiques, des procédures et de la mise en place de la médiation obligatoire en juin 2025.

Le TDPO constitue un parcours de renvoi essentiel pour les appelants qui cherchent à bénéficier des services du CAJDP. 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 de Tribunaux décisionnels Ontario, ce qui témoigne des efforts coordonnés que déploient le Centre et

le TDPO pour s'assurer que les services du CAJDP sont mis en évidence sur les formulaires et le site Web du TDPO.

3.2 Commission ontarienne des droits de la personne (CODP)

En plus de poursuivre ses consultations avec la CODP, le CAJDP cherchera à élargir ses efforts de collaboration avec la CODP et à améliorer l'échange de renseignements, notamment pour renforcer et faire progresser les synergies entre nos services; améliorer les résultats en matière de droits de la personne et l'accès à la justice pour la population ontarienne; et continuer à garantir l'harmonisation des mandats et des activités. Pour ce faire, les mesures suivantes sont actuellement mises en œuvre :

- Organiser régulièrement des réunions 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 et faire progresser les services stratégiques, la cohérence et les objectifs des trois piliers.
- 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 nos mandats respectifs et de cerner les possibilités de gains d'efficacité par la collaboration.
- Instaurer 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 notables et les décisions d'intérêt public 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, afin de faire germer des idées et d'appuyer les possibilités de collaboration continue, y compris à la suite des activités ci-dessus, afin de promouvoir nos mandats respectifs, qui sont distincts, mais se renforcent mutuellement.

3.3 Clinique commémorative Barbra Schlifer

Le CAJDP poursuit son partenariat de longue date avec la Clinique Barbra Schlifer, qui vient en aide aux femmes et aux personnes de diverses identités de genre touchées par la violence fondée sur le genre. Grâce à des renvois mutuels et à la formation, les deux organismes mettent en commun leur expertise afin d'améliorer les services juridiques

sensibles aux traumatismes et la planification de la sécurité pour les personnes touchées par le harcèlement sexuel et la violence.

3.4 Programmes et activités financés 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. Ce financement a rendu possible l'embauche de 11,8 postes à temps plein temporaires entre janvier et décembre 2025 afin de soutenir les services offerts par le CAJDP dans le contexte de la médiation obligatoire devant le TDPO.

Des renseignements plus précis sur les autres initiatives financées par les programmes de la FDO sont présentées ci-dessous (sections 3.4.1 à 3.4.3).

3.4.1 OUTIL PARCOURS GUIDÉS – *par l'entremise d'Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO), avec un financement de la Fondation du droit de l'Ontario*

En partenariat avec CLEO, le CAJDP lancera 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. Cet outil est financé par la *subvention directe* de 0,250 M\$ (2024) 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* (subvention directe de 2024) et par un financement en nature de CLEO.

3.4.2 MÉDIATION, RÈGLEMENT ANTICIPÉ ET FORMATION EXPÉRIENTIELLE (MEET) – *par l’entremise de la faculté de droit d’Osgoode Hall à l’Université York, avec un financement de la Fondation du droit de l’Ontario*

Le CAJDP a élargi son programme intensif de lutte contre la discrimination (PILD) à l’aide du nouveau projet de médiation, de règlement anticipé et de formation expérientielle (MEET). En partenariat avec la faculté de droit d’Osgoode Hall, le projet de MEET renforce les services de règlement anticipé et de médiation, en plus de permettre chaque année à un maximum de six étudiants en droit une d’obtenir une expérience directe et un encadrement dans le domaine du règlement des différends en matière de droits de la personne. Ce programme a d’abord été financé grâce à la *subvention directe* de 2024 de la FDO, puis a bénéficié d’un financement supplémentaire provenant d’une subvention stratégique ultérieure de la FDO. Les étudiants participant au PILD et à la MEET viennent renforcer la capacité du CAJDP à fournir des conseils sommaires.

3.4.3 SERVICES D’INTERVENTION PRÉCOCE ET DE MÉDIATION (SIPM)

Par le truchement d’un financement sur trois ans sous forme de subvention de 4,5 millions de dollars accordée par la FDO, le CAJDP met sur pied une unité de Services d’intervention précoce et de médiation (SIPM) afin d’offrir des services spécialisés de règlement des différends destinés à soutenir les personnes confrontées à des difficultés liées aux droits de la personne. Cette unité offrira une intervention en temps opportun, des options de règlement – notamment un soutien au règlement anticipé des différends –, des renseignements sur les possibilités de médiation, ainsi que des services de renvoi et de représentation.

3.5 Partenariats avec le personnel au CAJDP au sein du Comité de sensibilisation des services aux Autochtones (CSSA) :

Grâce à des partenariats stratégiques avec la CODP et les fournisseurs de services aux Autochtones, le Comité de sensibilisation des services aux Autochtones du CAJDP aide la province à créer un parcours plus accessible pour les membres des communautés autochtones qui recherchent un soutien en matière de droits de la personne. En assurant une harmonisation des réseaux d’orientation, le partage de l’expertise et le renforcement de la collaboration entre les systèmes, ces relations réduisent le nombre de bureaux auxquels les personnes doivent s’adresser pour obtenir de l’aide. De plus, elles favorisent les gains d’efficacité, renforcent la sécurité culturelle et permettent de régler les problèmes naissants avant qu’ils ne s’aggravent. Cette approche coordonnée garantit et favorise la fourniture en temps opportun de renseignements et d’une assistance centrées sur le client concernant le système à trois piliers de l’Ontario.

3.5.1 GROUPE CONSULTATIF POUR LA RÉCONCILIATION AVEC LES AUTOCHTONES DE LA CODP

Le Comité de sensibilisation des services aux Autochtones (CSSA) du CAJDP siège au Groupe consultatif pour la réconciliation avec les Autochtones (GCRA) de la CODP, qui formule des conseils sur les travaux de cette dernière. Le GCRA regroupe des représentants de diverses communautés et organisations des Premières Nations, des Inuits, des Métis et des autochtones vivant en milieu urbain en Ontario.

3.5.2 OMBUDSMAN DES PATIENTS

L'ombudsman des patients aide les patients, les résidents et les aidants à régler leurs plaintes au sein du système de santé de l'Ontario. Le CSSA maintient un mécanisme de renvoi réciproque avec l'ombudsman. Le CAJDP oriente ses clients vers l'ombudsman lorsque le règlement interne des différends n'a pas été recherché; lorsque les personnes ne sont pas au courant des ressources offertes par l'ombudsman, comme le rôle de spécialiste du règlement anticipé des différends pour les expériences autochtones; ou lorsque les préoccupations persistent malgré l'intervention des agents de liaison autochtones. L'ombudsman renvoie également des dossiers au CAJDP.

3.5.3 DISABILITY JUSTICE NETWORK OF ONTARIO

Le Disability Justice Network of Ontario (DJNO) milite en faveur d'une province plus juste et plus inclusive pour les personnes en situation de handicap, y compris celles sous la garde des Services correctionnels de l'Ontario. Le CSSA continue de collaborer avec le DJNO pour recevoir des renvois de clients.

3.5.4 TRIBUNAUX DÉCISIONNELS ONTARIO – SERVICES AUX AUTOCHTONES

Le CSSA continue de faire participer le responsable des services aux autochtones de Tribunaux décisionnels Ontario à ses réunions afin de faire le point sur ses activités et de discuter des faits récents concernant les services aux Autochtones offerts par Tribunaux décisionnels Ontario.

3.5.5 CENTRES D'AMITIÉ AUTOCHTONES – COORDONNATEURS DE LA JUSTICE AUTOCHTONE

Les centres d'amitié autochtones offrent des services axés sur la culture et défendent les droits de leurs clients dans l'ensemble de la province. Le CSSA continue de solliciter les communautés autochtones en offrant des séances d'information sur le fonctionnement du TDPO au personnel et aux visiteurs des centres d'amitié.

3.5.6 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, fruit d'un partenariat entre Étudiant(e)s pro bono du Canada (EPBC) et la Fédération des centres

d'amitié autochtones de l'Ontario (OFIFC), offre des cliniques juridiques gratuites par l'entremise des centres d'amitié. Le CSSA continue de siéger au comité consultatif.

3.5.7 CHIEFS OF ONTARIO

Chiefs of Ontario représente 133 communautés des Premières Nations des quatre coins de la province. Le CSSA continue d'échanger des renseignements et de collaborer au sujet des services juridiques du CAJDP afin de renforcer la prestation de services du CAJDP aux membres des Premières Nations.

3.6 Programme intensif de lutte contre la discrimination (PILD) – par l'entremise de la faculté de droit d'Osgoode Hall de l'Université York

Le programme intensif de lutte contre la discrimination (PILD) représente un partenariat important entre le CAJDP et la faculté de droit d'Osgoode Hall de l'Université York. Chaque année, 12 étudiants en droit se joignent au CAJDP pour apporter leur soutien aux services offerts aux clients, notamment l'accueil téléphonique, les conseils juridiques, la médiation et les audiences. Ces étudiants jouent un rôle clé dans le renforcement et l'amélioration de la capacité de service du CAJDP.

Section 4 : Détermination des risques, évaluation et stratégies d'atténuation

4.1 Détermination des risques

Pour les exercices de planification 2026-2027 à 2028-2029, 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 qui ont entraîné un roulement élevé du personnel et une forte augmentation du nombre d'appelants.

Quatre facteurs distincts exercent une pression financière importante sur la viabilité financière et les opérations du CAJDP : 1) les augmentations salariales découlant des négociations avec les groupes syndicaux; 2) les disparités salariales par rapport aux comparateurs salariaux du secteur public au sens large et la compression salariale; 3) la hausse rapide des dépenses d'exploitation; et 4) l'augmentation des coûts liés aux primes d'avantages sociaux. Malgré tous les efforts déployés par le CAJDP pour mettre en place

des services de première ligne axés sur le règlement anticipé des règlements, ces pressions financières auront une forte incidence sur la prestation des services et nuiront à la capacité du CAJDP à s'acquitter efficacement de son mandat législatif en vertu du *Code*.

Les contraintes en matière de dotation en personnel menacent la capacité du CAJDP à répondre à une demande croissante

Le roulement constant du personnel, attribuable à l'absence de salaires concurrentiels, signifie que des efforts considérables doivent être déployés pour intégrer les employés, puis que les avantages acquis s'évaporent rapidement. En effet, une fois que le personnel a été formé et a acquis une certaine expérience, il quitte son poste pour obtenir une rémunération plus compétitive. Cela vaut particulièrement pour les conseillers juridiques. Fait important, non seulement le taux élevé de roulement du personnel a des répercussions négatives sur la capacité du CAJDP à atteindre ses objectifs en matière de prestation de services, mais il a aussi des conséquences néfastes pour le PILD et notre partenaire des trois piliers, le TDPO. 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. Cette situation place le Centre dans une position déficitaire, car chaque départ d'un conseiller juridique prive le CAJDP de la possibilité d'offrir du mentorat à des étudiants en droit qui viennent renforcer sa capacité de service. 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 devant le TDPO.

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. Le nombre de requérants non représentés à la médiation et aux audiences augmentera, ce qui pourrait entraîner une baisse des taux de règlement lors de la médiation, des règlements moins satisfaisants, une augmentation potentielle des plaintes pour contravention des règlements ainsi que des audiences potentiellement plus longues. Ces conditions contribuent à l'accroissement de l'arriéré, 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.

RISQUE N° 1A – PERTE DE PROGRAMMES DE RÈGLEMENT ANTICIPÉ QUI APPUIENT LE TRI DES DOSSIERS À SOUMETTRE AU TDPO ET LA MÉDIATION OBLIGATOIRE

Un sous-ensemble du risque lié à la viabilité mentionné ci-dessus concerne les programmes Services d'intervention précoce et de médiation (SIPM) et Médiation, règlement anticipé et formation expérientielle (MEET) du CAJDP, qui sont financés par

des subventions. Comme indiqué plus haut, les programmes SIPM et MEET contribuent directement à la réalisation des priorités du MPG en élargissant l'offre de services de règlement de différends accessibles, efficaces et centrés sur les clients, tout en favorisant l'éducation juridique et le mentorat des nouveaux praticiens. Le CAJDP a besoin d'un investissement provincial soutenu pour préserver les progrès significatifs que nous espérons réaliser grâce aux programmes SIPM et MEET. Ces deux initiatives sont actuellement financées par des subventions à durée déterminée de la Fondation du droit de l'Ontario, qui prendront fin au cours de la présente période de planification, ce qui met en péril le soutien que le CAJDP apporte à la médiation obligatoire devant le TDPO.

Sans financement permanent, l'infrastructure, l'expertise et la dynamique cultivées grâce à ces programmes seront perdues, ce qui compromettra les gains considérables acquis au chapitre du règlement anticipé des différends et de l'efficacité du système. La disparition des programmes SIPM et MEET forcerait de nombreuses personnes à avoir recours à des litiges longs et conflictuels comme principal moyen de lutter contre la discrimination, ce qui augmenterait la pression sur le TDPO, ajouterait à l'arriéré et réduirait l'accès à des mesures de redressement en temps opportun. Un financement durable de ces programmes est essentiel pour garantir que le CAJDP continue d'offrir des parcours rapides, pratiques et axés sur la résolution, qui permettent souvent de trier les différends avant même que les réclamations ne soient déposées sous forme de requêtes officielles auprès du TDPO.

RISQUE N° 2 – STABILISATION DE L'INFRASTRUCTURE ET DES SYSTÈMES DE TI DU CAJDP

Un autre risque majeur concernait 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. Depuis ce temps, le CAJDP a reçu un financement ponctuel supplémentaire de la part du MPG afin de continuer à soutenir les mises à niveau essentielles de la sécurité des TI et des systèmes. Le MPG a également apporté un soutien financier à l'intégration du CAJDP à l'infrastructure des TI des Services technologiques pour la justice, qui s'est achevée en mars 2026.

4.2 Plan d'atténuation des risques

RISQUES N° 1, 1A ET 1B – VIABILITÉ, PROGRAMMES DE RÈGLEMENT ANTICIPÉ

Jusqu'à présent, les risques liés à la viabilité ont été 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 au sujet des questions de viabilité et du risque de disparition des programmes de règlement précoce.

Afin d'élaborer de manière proactive une stratégie visant à atténuer ces enjeux, à l'automne 2025, le CAJDP a embauché une personne spécialisée dans le développement des ressources (poste financé par une subvention de la FDO), chargée de diriger l'élaboration d'une stratégie de diversification du financement. L'obtention d'autres sources de financement permettra de combler les lacunes en matière de services et de répondre aux besoins opérationnels afin de soutenir le Plan stratégique quinquennal.

Le CAJDP continue également de maintenir une communication ouverte avec ses partenaires des trois piliers afin de suivre les tendances et de favoriser les synergies.

RISQUE N° 2 – STABILISATION DE L'INFRASTRUCTURE ET DES SYSTÈMES DE TI DU CAJDP

Le MPG a accordé un financement ponctuel pour l'embauche d'un consultant en TI, qui a aidé le CAJDP à élaborer une stratégie interne en matière de TI et à établir les coûts connexes. Le CAJDP a présenté un cas de financement ponctuel supplémentaire destiné à atténuer et à prévenir d'autres risques liés à la sécurité des TI.

Le CAJDP continuera de travailler à la mise en œuvre des pratiques exemplaires en matière de surveillance des activités après une menace, telles qu'elles ont été établies dans le rapport du consultant en sécurité des TI, et à la détermination et la mise en œuvre de mesures préventives par l'équipe de cybersécurité. En outre, le CAJDP continuera de travailler et de collaborer avec le MPG dans le but d'atténuer les difficultés financières s'il s'avérait nécessaire d'assumer des coûts de TI supplémentaires pour protéger l'infrastructure des TI du CAJDP et l'intégrer à l'infrastructure des TI des Services technologiques pour la justice (opération terminée en mars 2026).

Section 5 : Analyse de l'environnement

La vision fondamentale du MPG est d'offrir aux Ontariennes et aux Ontariens un système de justice accessible, adapté, moderne et résilient, qui inspire la confiance du public et défend l'égalité et la primauté du droit. Les déclarations publiques du MPG et les nouvelles mesures législatives mettent l'accent sur la protection des victimes, le soutien aux personnes ayant subi des préjudices graves et la promotion de collectivités plus sécuritaires. Des initiatives récentes, telles que des mesures législatives visant la violence entre partenaires intimes et la traite de personnes, soulignent cet engagement. Dans ce

contexte, le CAJDP constitue un instrument clé de la stratégie d'accès à la justice du MPG et représente une réussite reconnue qui illustre en quoi le MPG concrétise son engagement de protéger les victimes de mauvais traitements et de promouvoir les droits de la personne.

Le CAJDP constitue un instrument concret et accessible permettant de faire avancer la priorité du MPG qui consiste à protéger les victimes de violations des droits de la personne, à soutenir les personnes ayant subi du harcèlement sexuel et à encourager des communautés plus sécuritaires et plus équitables. Grâce à son travail de première ligne, le CAJDP contribue à la mission élargie du MPG qui consiste à garantir l'accès à la justice et à renforcer l'équité dans la société et le respect des droits de la personne.

Le CAJDP concrétise les engagements du MPG envers les victimes de mauvais traitements dans le contexte des droits de la personne lorsqu'il y a recoupement entre ces préjudices et la violence fondée sur le genre, le racisme, l'homophobie, l'antisémitisme, l'islamophobie, le capacitisme, etc. Les services du CAJDP sont essentiels pour favoriser le respect des normes d'accessibilité en Ontario et pour offrir une représentation juridique spécialisée en matière d'adaptation pour les personnes en situation de handicap, des enjeux prioritaires au sein du portefeuille du MPG (voir la section ci-dessous portant sur les questions liées au handicap).

De plus, le CAJDP règle les affaires à un stade précoce grâce aux conseils, à la négociation et à la médiation, et il offre une orientation spécialisée sur les processus du TDPO. Le CAJDP contribue directement à la réduction des arriérés et soutient l'objectif du MPG qui consiste à obtenir des solutions en temps plus utile dans tout le système de tribunaux. Les services d'assistance juridique du CAJDP renforcent les priorités du MPG en matière d'accès à la justice et de services aux victimes en offrant des réparations concrètes et significatives en cas d'atteinte grave à la dignité, à la sécurité et à l'égalité.

5.1 Facteurs externes

5.1.1 CHANGEMENTS AUX LOIS, AUX RÈGLEMENTS OU AUX POLITIQUES

Plusieurs textes législatifs susceptibles d'avoir une incidence sur les services et les clients du CAJDP entreront en vigueur au cours de la période de planification de 2026-2027 à 2028-2029 :

- Les *Lois visant à œuvrer pour les travailleurs* ([cinq](#) et [six](#)) ont instauré de nouvelles exigences en matière de harcèlement au travail et de harcèlement sexuel au travail en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST). On y trouve des définitions qui ont été étendues aux comportements survenant « y compris virtuellement par l'usage de la technologie de l'information et des communications ».

La loi exige désormais également la présentation de documents pour les congés médicaux de longue durée, y compris ceux liés à la violence familiale ou sexuelle. Ces changements visent à permettre aux requérants de mieux étayer leurs plaintes présumées relatives aux droits de la personne sur leur lieu de travail, en particulier lorsqu'elles sont déposées conjointement avec des plaintes en vertu de la LSST.

- La [*Loi visant à œuvrer pour les travailleurs, quatre*](#) a également éliminé l'obligation d'une expérience canadienne dans les annonces d'emploi et imposé la divulgation du recours à l'intelligence artificielle au stade de la présélection des candidats. Ces changements donnent suite aux préoccupations soulevées dans l'affaire *Haseeb c. Imperial Oil* et obligeront les employeurs à mettre à jour leurs politiques et leurs documents, offrant ainsi aux travailleurs et aux candidats à un emploi des outils plus clairs pour faire valoir leurs droits.
- La [*Loi visant à soutenir l'avenir des enfants*](#) de la province a fait en sorte d'instaurer des exigences de vérification plus strictes pour les fournisseurs de services et les fournisseurs de soins. Ces dispositions ont suscité un débat sur la manière dont les services de police devraient interpréter les nouvelles directives relatives à la vérification des antécédents. La manière dont les services de police appliquent cette mesure législative pourrait relever du domaine social des services, des installations et des biens prévu dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.
- La [*Loi sur le soutien aux enfants, aux élèves et aux étudiants*](#) confère au ministre de l'Éducation des pouvoirs accrus pour mener des enquêtes et donner des directives aux conseils scolaires sur des questions réputées être d'intérêt public et élargit la surveillance provinciale des politiques sur l'équité, l'inclusion et la diversité. De plus, elle oblige les établissements d'enseignement postsecondaire à publier leurs critères d'admission, ce qui pourrait donner lieu à des contestations fondées sur les droits de la personne liées à ces lignes directrices. Ces questions pourraient donner lieu à des requêtes pour atteinte aux droits de la personne.
- Le CAJDP se charge aussi de surveiller les [*débats à l'Assemblée législative*](#) qui portent sur les opérations du TDPO. Il espère pouvoir contribuer aux débats qui feront accélérer l'étude des requêtes.

5.1.2 ENVIRONNEMENT BUDGÉTAIRE ET PERSPECTIVES ÉCONOMIQUES

Le [*budget de l'Ontario de 2025*](#) soulignait que les perspectives de croissance économique de la province s'étaient affaiblies, avec des indicateurs tels que la hausse des taux de chômage de 2024 à 2025, la baisse des prévisions concernant les mises en chantier de logements, ainsi que le ralentissement des bénéfices des entreprises et de la croissance des revenus des industries.

D'autres répercussions potentielles des relations commerciales entre les États-Unis et le Canada pourraient également influencer les perspectives économiques et les projections budgétaires de l'Ontario. Le [Bureau de la responsabilité financière](#) a élaboré des scénarios à incidence faible et à incidence élevée du maintien éventuel des droits de douane sur les exportations de l'Ontario. Alors que le scénario à incidence faible prévoyait un ralentissement de la croissance au cours des prochaines années, la projection à incidence élevée tenait également compte d'une hausse du chômage, d'une récession ultérieure et de hausses de l'inflation.

Dans le contexte du CAJDP, où l'emploi a toujours été le secteur social le plus souvent cité par les Ontariennes et les Ontariennes comme source de discrimination, ces pressions économiques feront probablement accroître la charge des lignes d'admission du CAJDP et la demande de services de soutien en matière de droits de la personne.

Ce risque est souligné par le volume d'appels record enregistré par le CAJDP au cours de la dernière année, alors que plus de 27 000 personnes ont demandé de l'aide, comparativement à la moyenne sur cinq ans de 20 000. Alors que l'incertitude économique persiste, davantage de personnes feront appel au CAJDP pour obtenir des conseils et une représentation en cas de perte d'emploi, de discrimination en milieu de travail ou d'instabilité en matière de logement et de services. De plus, le financement des services dans des domaines tels que l'éducation primaire, secondaire et postsecondaire ainsi que la santé pourrait également être touché, ce qui pourrait avoir des répercussions négatives sur les mesures de soutien à l'accessibilité, la diversité, l'équité et l'inclusion des utilisateurs des services.

5.1.3 ÉVOLUTIONS DÉMOGRAPHIQUES, CONDITIONS DU MARCHÉ DU TRAVAIL, RELATIONS DE TRAVAIL ET CONDITIONS D'EMPLOI

Selon les [dernières projections de Statistique Canada](#), la croissance démographique devrait se stabiliser d'ici 2028-2029 après les récents bonds, l'immigration ralentissant sous l'effet des nouvelles restrictions imposées aux étudiants et aux travailleurs temporaires. En parallèle, les tendances liées au vieillissement de la population, en particulier l'augmentation du nombre de résidents âgés de plus de 75 ans à l'extérieur des régions métropolitaines, exerceront une pression accrue pour que la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#) soit respectée dans les secteurs du logement et des services. Ces facteurs pourraient entraîner une augmentation correspondante des besoins en services du CAJDP, et le Centre pourrait devoir fournir un soutien supplémentaire pour garantir l'accès à la justice à mesure que ces évolutions démographiques se produiront.

Dans son rapport *Répercussions potentielles des droits de douane américains sur l'économie de l'Ontario*, le Bureau de la responsabilité financière de l'Ontario a souligné que le [secteur manufacturier de la Province subirait de profondes répercussions](#). De

même, on observerait des pertes d'emplois moins importantes dans les autres secteurs de l'Ontario (secteur primaire, construction, commerce, transport, services professionnels et tous les autres services).

Comme l'a mentionné le CAJDP dans ses plans opérationnels et d'activités antérieurs, les tendances en matière d'emploi, notamment le chômage et la diminution de la main-d'œuvre, suivront également des tracés intersectionnels; les niveaux plus élevés de chômage et de sous-emploi toucheront aussi les personnes racisées, les personnes en situation de handicap, les Autochtones et les membres des communautés 2ELGBTQ+.

Ces faits en évolution font ressortir un besoin croissant d'une assistance juridique solide en matière de droits de la personne, alors que les pressions économiques et démographiques convergent. Sans ressources adéquates, le CAJDP sera incapable de répondre à la demande croissante alors même que les communautés vulnérables ont le plus besoin d'être orientées, de faire défendre leurs droits et d'être soutenues en temps opportun dans le contexte du règlement des différends. Le renforcement des capacités du CAJDP est essentiel pour garantir que le MPG respecte sa priorité en matière d'accès à la justice. Il ne fait guère de doute que les facteurs mentionnés ci-dessus, y compris le vieillissement de la population et les taux plus élevés de chômage et de sous-emploi, entraîneront une augmentation disproportionnée des besoins des personnes en situation de handicap, des femmes, des enfants et des communautés racisées et autochtones, entre autres, parmi d'autres populations marginalisées.

5.1.4 CHANGEMENTS ET TENDANCES DANS L'ENVIRONNEMENT OPÉRATIONNEL

DONNÉES DES RAPPORTS ANNUELS DU CAJDP COMPARÉES AUX DONNÉES DE RECENSEMENT ET D'ENQUÊTE DE STATISTIQUE CANADA

Le handicap est demeuré le motif de discrimination le plus fréquemment cité dans les signalements reçus par le CAJDP, les handicaps intellectuels ou de développement ainsi que les troubles mentaux ou émotionnels ayant dépassé les handicaps physiques au cours de l'exercice 2024-2025. Le nombre de signalements a continué d'augmenter dans toutes les sous-catégories pour lesquelles on dispose de données sur au moins trois ans, y compris les incidents de discrimination à l'encontre des Sud-Asiatiques, des musulmans et des Autochtones. Les taux de racisme envers les Noirs ont également rebondi pour atteindre des niveaux comparables à ceux de 2020-2021. Les allégations de représailles ont augmenté de manière similaire. Il convient de noter que la proportion d'appels portant sur la discrimination liée à la race, à la citoyenneté, à l'expression de genre et à l'identité de genre a connu une forte hausse par rapport aux quatre années précédentes.

Au-delà de la portée des données du CAJDP, le contenu ci-dessous, tiré des sources de données de Statistique Canada, fournit de plus amples perspectives sur le contexte.

Handicap

- D'après l'[Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022](#), on compte [3,2 millions de personnes ayant une incapacité en Ontario \(âgées de 15 ans et plus\)](#), soit 28 % de la population âgée de 15 ans et plus.
- Parmi les Ontariennes et les Ontariens en situation de handicap, [58 % déclarent être confrontés à des obstacles à l'accessibilité dans les endroits publics](#), et [50 % déclarent rencontrer des obstacles à l'accessibilité liés aux programmes et aux services](#). Il convient notamment de noter que, lorsque l'on tient compte des différences de gravité du handicap, les personnes ayant une incapacité *très sévère* sont beaucoup plus susceptibles de se heurter à des obstacles liés à l'accessibilité que celles ayant une incapacité légère ou modérée; elles sont aussi légèrement plus susceptibles d'y être confrontées que les personnes ayant une incapacité sévère.
- [Les données supplémentaires sur les obstacles à l'accessibilité sont présentées au niveau national](#), mais elles donnent néanmoins une idée des obstacles auxquels les Ontariennes et les Ontariens sont confrontés. Par exemple, à l'échelle du Canada, 21 % des personnes ayant une incapacité ont rencontré un obstacle lié aux comportements, idées fausses ou suppositions de la part de professionnels de la santé; 17 %, de la part du personnel d'une entreprise; et 11 %, de la part de membres du personnel de programmes ou de services gouvernementaux. Comme indiqué plus haut, ce sont les personnes ayant une incapacité très sévère qui ont éprouvé les plus grandes difficultés vis-à-vis ces obstacles.
- Le handicap est le motif invoqué le plus souvent depuis bien plus d'une décennie devant le TDPO; en moyenne sur dix ans, 55 % des requêtes déposées devant le TDPO concernent la discrimination liée à un handicap. Ces affaires surviennent principalement dans le contexte de l'emploi, car la discrimination liée à un handicap y est répandue.
- Une grande proportion des Canadiens en situation de handicap (environ 60 %) qui *cherchent* de l'expérience de travail se heurtent à des obstacles à l'emploi, et le manque d'accessibilité en milieu de travail est généralisé, ce qui a des répercussions négatives tant sur l'accès à l'emploi que sur le maintien en poste et les conditions de travail. Notamment, selon la publication du gouvernement fédéral de 2024 intitulée « Caractéristiques de l'activité sur le marché du travail des personnes ayant une incapacité et sans incapacité, 2024 », le taux de chômage parmi les personnes ayant une incapacité a atteint les 8,1 %, comparativement au taux de chômage des personnes sans incapacité, qui s'élevait à 5,6 % au cours de la même période.

Genre

- D'après le Recensement de 2021, on comptait [6,2 millions de femmes \(de 15 ans ou plus\) en Ontario](#)), constituant 52 % de la population des personnes âgées de 15 ans ou plus. Au Canada, 30 % des femmes vivent avec une incapacité.
- Les [données de l'Enquête sociale canadienne de 2024](#) montrent qu'en Ontario, les femmes sont plus susceptibles que les hommes de subir de la discrimination au travail, dans leurs rapports avec le système de soins de santé ou dans un magasin, une

banque ou un restaurant, ainsi qu'en utilisant le transport en commun. À l'inverse, les hommes étaient plus susceptibles de signaler la discrimination vécue à l'école.

- Selon des données de Statistique Canada datant de février 2024, les filles et les femmes âgées de 15 à 24 ans et de 25 à 34 ans représentent la plus forte proportion d'employés (une femme sur deux dans ces groupes d'âge) qui ont déclaré avoir été victimes de harcèlement sexuel et d'agressions sexuelles au travail. Une majorité de répondants ont indiqué que l'auteur des faits était un homme occupant un poste d'autorité. Ce type de mauvais traitement sexuel correspond parfaitement à la priorité du MPG consistant à protéger les Ontariennes et les Ontariens vulnérables.
- Les [chiffres de population selon le genre en Ontario](#) (personnes âgées de 15 ans et plus) indiquent que les personnes qui s'identifient comme transsexuelles ou non binaires sont beaucoup plus susceptibles d'avoir moins de 35 ans que d'avoir 35 ans et plus. Plus précisément, parmi les 24 100 personnes transsexuelles en Ontario, 53 % ont entre 15 et 34 ans; le pourcentage correspondant pour les 15 400 personnes non binaires en Ontario est de 75 %. Ces données indiquent que la population ontarienne transsexuelle et non binaire – qui est généralement plus jeune que la population ontarienne cisgenre – représentera une part plus importante de la population provinciale totale au cours des prochaines années.

Race et autochtonité

- Parmi les Ontariennes et les Ontariens de 15 ans et plus, [3,9 millions \(33 % de la population\) sont racisés](#) et [44 % d'entre eux déclarent avoir subi de la discrimination en 2024](#). Les pourcentages liés à la discrimination présentés dans cette section ont été calculés en ajustant à la hausse les [pourcentages nationaux](#) de répondants ayant déclaré avoir subi de la discrimination; cette mesure a dû être prise parce que les données de l'Enquête sociale canadienne de 2024 accessibles au public ne sont pas désagrégées au niveau provincial pour les catégories de répondants racisés, autochtones et autres. Étant donné que [le pourcentage des répondants ontariens qui avaient subi de la discrimination \(28,9 %\) était supérieur de 11 % à celui de l'ensemble du Canada \(26 %\)](#), les ajustements à la hausse ont été effectués de sorte que, par exemple, les 39,9 % de répondants racisés ayant déclaré avoir subi de la discrimination à l'échelle nationale ont été rajustés à 44 % pour l'Ontario ($39,9 \% \times 1,11$).
- Les Autochtones (y compris les membres des Premières Nations, les Métis et les Inuits) représentent 2,7 % de la population âgée de 15 ans et plus (316 000 personnes au total) et 41 % d'entre eux ont déclaré avoir subi de la discrimination en 2024.
- Les [données nationales tirées de l'Enquête sociale canadienne de 2024](#) démontrent que les répondants noirs étaient plus susceptibles que tout autre groupe de la population d'être confrontés à la discrimination au travail (49 %) et à l'école (29 %); les répondants d'origine chinoise étaient les plus susceptibles d'être victimes de discrimination dans les endroits publics, un magasin, une banque ou un restaurant (65 %); les répondants d'origine sud-asiatique étaient les plus susceptibles de subir de la discrimination en utilisant le transport en commun (31 %); et [les répondants](#)

autochtones étaient les plus susceptibles d'être confrontés à la discrimination dans leurs rapports avec le système de soins de santé (24 %). Ces tendances nationales reflètent probablement la situation en Ontario, et le CAJDP devrait en tenir compte dans son analyse.

- Étant donné que la population de l'Ontario est passée de 14 032 000 habitants au moment du Recensement de 2021 à 16 258 000 habitants en 2025 (3^e trimestre), et puisqu'avec le temps, les populations autochtones et racisées représenteront des parts plus importantes de la population totale, ces formes de discrimination survenant dans divers contextes et secteurs pourraient devenir plus répandues, rendant ainsi le travail du CAJDP encore plus essentiel au cours des prochaines années.

5.1.5 ÉVOLUTIONS IMPORTANTES DE LA JURISPRUDENCE

BOKHARI C. TOP MEDICAL TRANSPORTATION SERVICES, 2022 TDPO 1424

Cette affaire portée devant le TDPO a de grandes conséquences pour la manière dont les blessures non permanentes sont traitées en vertu des lois ontariennes en matière de droits de la personne, ainsi que sur la façon dont le TDPO traite les rejets anticipés fondés sur des questions de compétence. Le CAJDP a déposé une motion demandant l'autorisation d'intervenir dans les instances afin de soutenir Ali Bokhari, le requérant, qui demande un contrôle judiciaire des décisions du TDPO rejetant sa requête initiale pour atteinte aux droits de la personne. Cette affaire doit faire l'objet d'une audience complète devant la Cour divisionnaire le 24 novembre 2025.

RAMIREZ C. ROCKWELL AUTOMATION CANADA LTD., 2025 ONSC 1408

Une décision récente de la Cour divisionnaire de l'Ontario est devenue un précédent pour le TDPO lorsqu'il s'agit de déterminer si une requête a été abandonnée. La réparation établie par la Cour dans l'affaire *Ramirez*, qui a valeur de précédent, exige que le TDPO adopte une approche contextuelle pour déterminer l'abandon, ce qui signifie que des renseignements tels que le comportement antérieur du requérant doivent être pris en considération.

5.1.5 CHANGEMENTS AUX RÈGLES DE PROCÉDURE ET AUX DIRECTIVES DE PRATIQUE DU TDPO

En juin 2025, le TDPO a instauré la médiation obligatoire pour les nouvelles requêtes et a sollicité des commentaires sur la mise en œuvre de ce processus, lesquels le CAJDP a fournis. Le TDPO a mis à jour son site Web pour informer les clients potentiels de ces changements et a révisé plusieurs formulaires, exigeant l'utilisation de leurs nouvelles versions, en plus de modifications concernant la manière dont les requérants peuvent reporter une audience ou demander des prorogations, et la façon dont ils doivent communiquer avec le TDPO. Le CAJDP prévoit une augmentation du nombre de demandes de renseignements concernant la médiation et l'aide au règlement, ainsi que, potentiellement, certaines demandes d'aide découlant des changements aux procédures

régissant le report des audiences et les prorogations.

5.2 Facteurs internes

5.2.1 PRINCIPAUX FACTEURS INFLUENÇANT LES COÛTS ET LA PRESTATION DES PROGRAMMES

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. Le CAJDP sollicite à cet égard le soutien du MPG et du SCT. 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.

5.2.2 DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES SUR LA MAIN-D'ŒUVRE ET ENJEUX LIÉS AUX RELATIONS DE TRAVAIL

Les plans d'activités du CAJDP continuent d'inclure 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 notre capacité à attirer et à maintenir en poste des personnes talentueuses. Compte tenu des considérations budgétaires du CAJDP mentionnées ci-dessus, le maintien en poste du personnel demeure un défi important et un facteur de viabilité crucial.

Le CAJDP a continué d'être confronté au départ d'employés juridiques chevronnés, la compétitivité des salaires sur le marché étant un grand facteur. Un tel roulement a des incidences sur la capacité du CAJDP à fournir des services juridiques, surtout à l'étape des audiences. Le roulement de personnel a également des répercussions sur la mémoire institutionnelle, le moral et le mentorat, tant pour les membres de l'équipe du CAJDP que – dans le cadre du partenariat clé du CAJDP avec la faculté de droit d'Osgoode Hall – pour les deux programmes destinés aux étudiants (PILD et MEET). Cette situation empêche le CAJDP d'offrir une assistance juridique économique assurée par des étudiants dans le cadre des services juridiques sommaires.

Afin de garantir la prestation continue de services de haute qualité aux Ontariennes et aux Ontariens, il a fallu pourvoir rapidement les postes vacants et former les nouveaux membres du personnel, ce qui a nécessité un investissement considérable en temps et en ressources pour l'intégration. Cependant, le CAJDP est pris dans un cycle insoutenable où les efforts substantiels consacrés à l'intégration sont contrecarrés par des départs rapides, ce qui érode la capacité de service et mine la valeur de cet investissement. Le CAJDP continue d'étudier des mesures qui lui permettront d'améliorer le maintien en poste de son effectif actuel d'avocats chevronnés.

Au cours de l'exercice 2026-2027, le CAJDP entamera une nouvelle période qui sera marquée par des négociations avec les deux groupes syndicaux représentant le personnel, représentés par le Syndicat des employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO).

5.2.3 CHANGEMENTS STRUCTURAUX QUI PEUVENT AVOIR UNE INCIDENCE SUR LE CAJDP

Parmi les autres éléments à prendre en considération, on trouve les politiques de la province régissant le retour au bureau et l'embauche au sein des organismes, qui nécessiteront des ajustements à la planification du capital humain et aux locaux du CAJDP. Le CAJDP continue de se conformer aux communications du MPG concernant les politiques, les lignes directrices et les directives en matière de ressources humaines.

5.2.4 EXAMENS DE PROGRAMME, VÉRIFICATIONS, SONDAGES ET RECOMMANDATIONS TIRÉS DES RAPPORTS FOURNIS AU CAJDP

Au cours du processus d'élaboration du Plan stratégique du CAJDP, un [rapport de la consultation des intervenants](#) (janvier 2025) a été produit, éclairant le nouveau Plan stratégique 2024-2029 du CAJDP : [Réaliser les droits de la personne ensemble : Favoriser l'accès à la justice](#). Ces deux documents ont été examinés et approuvés par le MPG en vue de leur diffusion publique, puis publiés sur le [site Web](#) du CAJDP en janvier 2025.

Section 6 : 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 2026-2027 du MPG et dans son Plan stratégique quinquennal. 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 CAJDP prévoit la possibilité d'apporter des modifications ultérieures à son actuel plan concernant le capital humain, comme indiqué ci-dessous.

Contexte stratégique

Les initiatives de planification du capital humain (PCH) du CAJDP incarnent les principes fondamentaux du Centre, à savoir l'équité, l'accessibilité, la qualité du service et la transparence. Au CAJDP, la PCH est intégrée harmonieusement aux stratégies opérationnelles et de prestation de services, ce qui garantit que ces valeurs se reflètent systématiquement dans toutes les décisions relatives aux ressources humaines.

Le CAJDP continue d'évaluer son processus de gestion du rendement afin de l'harmoniser avec les politiques de la fonction publique de l'Ontario (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 efficacement les évaluations du rendement, s'il y a lieu.

Composition du conseil

Le CAJDP est dirigé par un conseil d'administration nommé par la lieutenante-gouverneure en conseil. Le conseil d'administration se compose d'au moins cinq administrateurs, et de neuf tout au plus. En date de septembre 2025, le conseil d'administration du CAJDP comptait neuf administrateurs, soit son effectif complet, bien qu'un certain nombre de postes soient censés devenir vacants au printemps et à l'été 2026.

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 en expertise.

Gestion de l'effectif

Le CAJDP continue de collaborer avec le MPG afin de trouver des moyens novateurs d'élargir sa base de ressources, conjointement avec une augmentation du financement permanent. Conformément à sa priorité stratégique consistant à diversifier ses sources de financement, le CAJDP est parvenu à obtenir un financement de la Fondation du droit de l'Ontario, ce qui a permis de répondre à certains de nos besoins en ressources dans des domaines prioritaires.

Effectifs du CAJDP

Aux côtés du conseil d'administration et de l'équipe de direction du CAJDP se trouve le personnel dédié à temps plein et à temps partiel 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 continue de connaître d'importantes difficultés au chapitre du maintien en poste et du recrutement du personnel.

Dans le cadre de son Plan stratégique 2024-2029 et en réaction à ses contraintes financières continues, le CAJDP a entrepris, au cours de l'exercice 2025-2026, la mise en œuvre d'un plan de réorganisation des ressources. Cette initiative a été mise en œuvre afin de maintenir les activités et les services dans les limites de l'enveloppe budgétaire actuelle du CAJDP, en cherchant ainsi à renforcer la prestation des services et à optimiser la capacité organisationnelle, la gestion de la main-d'œuvre et du rendement, de même que la mobilisation des employés.

Le CAJDP mènera un sondage sur l'équité en matière d'emploi auprès de sa main-d'œuvre afin d'obtenir des données démographiques à jour et continuera d'aborder la planification du capital humain avec souplesse et innovation afin de soutenir son capital humain, son mandat, ainsi que son plan opérationnel et stratégique.

Objectifs de la planification du capital humain

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

- **Souplesse des services** : Maintenir des services souples, novateurs et numériques, y compris la capacité du personnel à les exécuter.
- **Recrutement et maintien en poste** : Mettre en valeur les caractéristiques du régime de rémunération globale offert par le CAJDP, en mettant l'accent sur le renforcement de ses stratégies de recrutement et de maintien en poste du personnel.
- **Équité** : Maintenir un milieu de travail diversifié, antiraciste, inclusif et équitable, y compris l'atteinte ou le dépassement des objectifs d'équité en matière d'emploi.
- **Modernisation** : Mettre à jour et numériser les processus d'embauche et d'intégration.
- **Examen de la rémunération** : Examiner les descriptions d'emploi et les salaires, 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 les possibilités futures de gestion et de leadership.
- **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.
- **Travail souple** : Harmoniser les politiques de retour au bureau avec celles de la FPO, en accordant une attention accrue à la santé et au mieux-être des employés.
- **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.

Stratégies de rémunération

Le CAJDP a établi des principes de rémunération visant à garantir une application équitable, juste, concurrentielle et cohérente de la rémunération en vue de la viabilité à long terme. Le CAJDP continue d'examiner et d'analyser sa structure de rémunération à l'échelle de l'organisme afin d'étayer ses efforts continus dans les contextes de l'examen de la rémunération et des négociations collectives.

Employés syndiqués : unités des avocats et des non-avocats

À l'été 2024, le CAJDP et le SEFPO ont conclu une entente de principe pour l'unité de négociation regroupant les membres occupant des fonctions non juridiques pour la période allant 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 unités des avocats et du personnel non juridique). Les négociations en vue d'une première convention collective pour son unité des avocats ont débuté au début de 2025. Les négociations visant son unité non juridique devraient débuter en 2026.

Les salaires des conseillers juridiques et des responsables de la gestion juridique du CAJDP demeurent nettement inférieurs à la valeur du marché par rapport à ceux d'Aide juridique Ontario (AJO) et de la fonction publique de l'Ontario (FPO). Ces écarts continuent 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

Le CAJDP demeure assujéti aux dispositions de la *Loi sur la rémunération des cadres du secteur parapublic* (LRCSP). Conformément aux politiques de gouvernance de l'organisme et aux responsabilités du conseil, le conseil d'administration du CAJDP a mis sur pied un comité sur la rémunération des cadres qui est chargé d'examiner la rémunération des cadres, en particulier dans le contexte de la compression salariale découlant des négociations collectives.

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 demeurée 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, notamment au sein des conseils scolaires, des hôpitaux, des établissements postsecondaires et des municipalités.

Section 7 : Mesures de rendement

S'acquittant de ses responsabilités en matière de service à la clientèle, le CAJDP élabore et examine chaque année des mesures de rendement en collaboration avec le MPG. Au cours des dernières années, le CAJDP a adapté ses mesures de rendement de manière à tenir compte des changements apportés à la prestation des services à la suite de la mise en œuvre du Plan stratégique, ainsi que des répercussions liées à l'évolution de son personnel.

MESURE DE RENDEMENT 1 : Les Ontariennes et Ontariens qui croient avoir été victimes de discrimination ou de harcèlement ont accès à des renseignements et des conseils juridiques sur les droits de la personne. Cet objectif de rendement s'inscrit dans les priorités du gouvernement pour le CAJDP; l'atteinte ou le dépassement de cet objectif dépend du maintien en poste de membres du personnel d'admission chevronnés.

À l'heure actuelle, le maintien en poste du personnel d'admission au CAJDP est renforcé par l'ajout de membres du personnel au sein des programmes MEET et SIPM, financé par une subvention de trois ans de la Fondation du droit de l'Ontario. De plus, le personnel d'admission sera soutenu par des étudiants de la faculté de droit d'Osgoode Hall dans le cadre des programmes PILD et MEET. D'autres outils numériques destinés au personnel d'admission sont en voie d'être mis au point, dont l'outil d'aide aux requêtes Parcours guidés, créé en partenariat avec CLEO.

Année	Objectif de rendement Appels à l'admission ayant reçu une réponse :
2025-2026	85 %
2026-2027	85 %
2027-2028	85 %
2028-2029	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.

Avec l'instauration, le 1^{er} juin 2025, de l'étape de médiation obligatoire prévue par le TDPO, le CAJDP a cherché à se préparer à l'augmentation prévue du nombre de demandes de renseignements des clients concernant la médiation. Comme mentionné ci-dessus, le CAJDP a reçu une subvention de trois ans de la Fondation du droit de l'Ontario pour soutenir les programmes MEET et SIPM. Cette subvention prévoit des services de conseils juridiques et d'assistance pour les interventions précoces et la médiation.

Les projections futures pour cette mesure de rendement continuent de dépendre 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 :
2025-2026	65 %
2026-2027	70 %
2027-2028	70 %
2028-2029	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. Comme mentionné, les programmes MEET et SIPM du CAJDP devraient appuyer cet objectif de rendement.

Année	Objectif de rendement Dossiers réglés à une quelconque étape du processus de requête :
2025-2026	250
2026-2027	250
2027-2028	300
2028-2029	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. (On considère qu’un règlement est conclu au début d’une audience lorsque le requérant représenté par le CAJDP accepte un règlement négocié à l’issue de l’étape de médiation obligatoire devant le TDPO et avant que l’audience ne donne lieu à une décision.)

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 :
2025-2026	80 %
2026-2027	85 %
2027-2028	85 %
2028-2029	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.

Au cours de l'exercice 2025-2026, le CAJDP a élargi l'éventail des réponses proposées dans ses sondages sur la satisfaction de la clientèle. Ce sondage élargi permet désormais aux clients qui y répondent de choisir parmi les options suivantes : « très mauvais », « mauvais », « adéquat », « bon » ou « très bon ».

Année	Objectif de rendement Les clients accordent au moins la note très bien ou bien aux services :
2025-2026	85 %
2026-2027	85 %
2027-2028	85 %
2028-2029	85 %

MESURE DE RENDEMENT 6 : Les Ontariennes et Ontariens ont accès à des renseignements sur les services d'assistance juridique et les séances d'information sur le fonctionnement du système offerts par le CAJDP en ce qui concerne la discrimination et le harcèlement, le *Code*, le dépôt des requêtes, la médiation et les processus devant le TDPO. Une couverture médiatique positive désigne toute actualité (que ce soit dans la presse écrite, numérique, vidéo ou audio) qui mentionne le CAJDP et qui le fait au sein d'une discussion portant sur une évolution des faits positive pour le CAJDP ou ses clients. Dans le cadre de son Plan stratégique quinquennal, le Centre renforce sa fonction de communication afin de mieux faire connaître au public ses services de règlement anticipé des différends et ses services juridiques, son soutien aux processus du TDPO ainsi que son rôle en tant qu'instrument de la priorité du MPG en matière d'accès à la justice. Un aspect clé de ce travail consistera à accroître la couverture médiatique positive dont bénéficie le CAJDP en ce qui concerne ses dossiers conclus avec succès, son modèle de prestation de services, etc.

Pour en savoir plus sur la stratégie de relations avec les médias du CAJDP, veuillez voir la section 11 : Plan de communications.

Année	Objectif de rendement
	Obtenir une couverture médiatique positive pour les récits sur les services du CAJDP, au moins :
2025-2026	8 récits
2026-2027	8 récits
2027-2028	9 récits
2028-2029	9 récits

Section 8 : 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 financière 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 relatives à la viabilité à long terme du CAJDP continuent de s'amplifier, car le financement ne suit pas le rythme et s'avère insuffisant pour permettre au Centre de s'acquitter pleinement de ses obligations en raison des pressions liées aux négociations collectives ainsi que des hausses des avantages sociaux, de la rémunération et de l'inflation.

Le CAJDP continuera de collaborer avec le MPG pour aborder les pressions créées par toute augmentation annuelle découlant des négociations collectives en cours. Ces projections sont sans cesse analysées et modifiées afin qu'on s'assure que les fonds sont utilisés plus efficacement et que les risques pour les finances et les services 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 le personnel, y compris les membres du personnel juridique et non juridique;

3. maintenir les augmentations annuelles modestes versées à ce jour et découlant des négociations avec le SEFPO, tant pour les membres du personnel non juridique que pour les avocats, et remédier à la compression salariale touchant la rémunération des cadres;
4. gérer et maintenir les primes d'avantages sociaux croissantes des employés, y compris les augmentations des taux de cotisation au régime de retraite;
5. gérer les coûts opérationnels liés à la hausse de l'inflation.

De plus, le CAJDP a connu une importante augmentation des activités à la présidence et au conseil d'administration, ce qui s'est traduit par des indemnités journalières plus élevées, notamment en raison des exigences croissantes en matière de rapports à soumettre au MPG et au SCT, en plus d'une sollicitation accrue liée aux questions de gouvernance. Par conséquent, le CAJDP devra projeter des coûts liés au conseil d'administration plus élevés à l'avenir, en fonction des tendances actuelles.

La priorité stratégique du CAJDP qui consiste à accroître les fonds et les recettes de l'organisme, ainsi qu'à diversifier ses sources de recettes et de financement afin de mieux gérer sa situation financière et les défis auxquels il continue d'être confronté, est devenue encore plus évidente et impérative. 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.

8.1 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. Par ailleurs, le CAJDP maintient des communications ouvertes avec le TDPO et la CODP afin de suivre les tendances relatives aux trois piliers, de créer des synergies entre les services et de promouvoir les initiatives de chaque organisme.

8.1.1 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 services et aux priorités figurant dans notre mandat et notre plan stratégique. Des changements aux ressources humaines sont prévus et analysés dans le but d'offrir des salaires concurrentiels dans l'ensemble de la fonction publique. Outre l'examen de la rémunération des cadres par le conseil, au cours de la prochaine période de planification, le CAJDP conclura un examen complet de la rémunération de tous les postes du personnel non juridique du CAJDP.

Comme indiqué ci-dessus, le CAJDP a fait part de ses préoccupations concernant les difficultés graves et persistantes qu'entraînent les salaires non concurrentiels des avocats et des membres de la direction des services juridiques au sein du CAJDP, notamment par rapport à ceux du principal organisme équivalent, AJO. Le CAJDP a présenté de multiples mémoires au MPG et au SCT concernant la viabilité financière à long terme afin de remédier à ces difficultés financières. Bien que ces mémoires n'aient pas été approuvées, le MPG s'est engagé à soutenir le CAJDP au moyen d'un financement ponctuel en cours d'exercice à titre de stratégie d'atténuation, sous réserve de l'approbation du SCT. Bien que ces paiements ponctuels ne constituent pas des augmentations permanentes et qu'ils soient en cours d'examen par le MPG, ils contribuent à gérer temporairement les pressions financières en cours d'exercice auxquelles le CAJDP est confronté jusqu'à ce qu'il y ait une possibilité d'obtenir une augmentation du financement permanent. Le CAJDP continue de faire part de ces préoccupations au MPG.

Le CAJDP s'engage à collaborer avec le MPG et le SCT pour élaborer des solutions destinées à corriger les 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.

8.1.2 MAINTENIR LES AUGMENTATIONS ANNUELLES ET LES ENGAGEMENTS OPÉRATIONNELS

Le CAJDP et l'unité de négociation du SEFPO ont ratifié la plus récente convention collective avec son personnel non juridique syndiqué, qui a expiré 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.

Puisque les avocats du CAJDP se sont syndiqués en 2024, le CAJDP entamera deux rondes de négociation distinctes avec ses groupes syndiqués, soit le personnel non juridique et les avocats. Les négociations avec le groupe de négociation des avocats ont commencé et se poursuivent. En ce qui concerne les augmentations salariales projetées pour le

groupe des avocats, le CAJDP travaille au sein du mandat approuvé par le SCT le 18 novembre 2024.

Dans le résumé financier triennal ci-dessous, le solde de financement du CAJDP pour son poste budgétaire « Autres frais d'exploitation directs » s'avère nettement inférieur après avoir pris en compte les engagements liés aux salaires et aux avantages sociaux, car les fonds disponibles ne suffisent pas à couvrir tous les besoins. Le CAJDP a besoin d'au moins environ 800 000 \$ pour exécuter ses opérations.

8.2 Immobilisations

8.2.1 SYSTÈMES ET INFRASTRUCTURE DES TI

En échelonnant 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 2026 seront inclus dans le plan d'amortissement. On prévoit que ces coûts d'abonnement puissent augmenter à l'avenir en raison de l'acquisition de logiciels d'IA.

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 MPG visant à mieux gérer les répercussions financières continues de cet incident sur le CAJDP se poursuivront. Le MPG a financé ces dépenses du CAJDP au moyen d'un financement ponctuel en cours d'exercice.

Avec l'aide du financement du MPG et le soutien technique des Services de technologie de l'information, des Services technologiques pour la justice et de l'expert-conseil en TI du CAJDP, le processus d'intégration du CAJDP a été achevé et lancé le 27 mars 2026. Tous les membres du personnel ont reçu du nouveau matériel, notamment des ordinateurs portables et des écrans, et ont suivi une formation visant à favoriser l'utilisation efficace de la nouvelle plateforme, y compris les processus de soutien des TI et l'approvisionnement en logiciels.

8.3 Budget d'exploitation pluriannuel

Les écarts budgétaires pour 2025-2026 sont principalement attribuables à des congés d'assurance-emploi imprévus et au recours à une aide temporaire fournie par des agences. 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.

8.3.1 BUDGET D'EXPLOITATION

	Catégorie de dépenses	2025-2026 Budget	2025-2026 Prévision de fin d'exercice	Explication des variations	Budget de 2026-2027	Budget de 2027-2028	Budget de 2028-2029
Financement de base du MPG	Salaires et traitements	3 715 228	3 681 550	Baisse en raison de postes vacants inattendus	3 740 380	3 750 550	4 110 442
	Avantages sociaux	815 110	833 593	Augmentation en raison de congés d'invalidité de longue durée imprévus	820 428	822 881	945 402
	Autres frais d'exploitation directs	744 647	759 842	Augmentation en raison des frais de consultation en TI	714 177	701 554	219 141
	Dépenses du conseil d'administration	61 215	61 215		61 215	61 215	61 215
Financement en cours d'exercice du MPG	Salaires	-	189 532	Expliqué plus en détail dans la section des Revenus ci-dessous.	-	-	-
	Avantages sociaux	-	118 360				
	Autres frais d'exploitation directs	-	90 350				
Subvention directe de la FDO * (Temporaire)	Salaires et traitements	-	75 439		39 201	-	-
	Avantages sociaux	-	15 921		0	-	-
	Autres frais d'exploitation directs	-	33 000		41 281	-	-
Subvention stratégique	Salaires et traitements	-	609 023		1 126 861	1 160 667	-

que de la FDO ** (Temporaire)							
	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	7 058 700		7 060 696	7 028 395	5 336 200

* La période de financement s'étend du 20 janvier 2025 au 19 janvier 2027. Les détails relatifs à l'exercice 2024-2025 ont été intégrés au POA pour les exercices 2025-2026 à 2027-2028.

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

Mise en garde : Le MPG a accordé un financement ponctuel en 2023-2024, en 2024-2025 et en 2025-2026 afin de maintenir l'augmentation de 1 % accordée aux avocats non-cadres en 2020-2021, 2021-2022 et 2022-2023, conformément au projet de loi 124. Les paiements rétroactifs liés aux augmentations annuelles accordées dans le cadre de la négociation collective de 2022-2024 (3 % par année) pour le groupe syndiqué non juridique ne sont pas viables sans financement supplémentaire et ont une incidence sur le solde de nos autres frais d'exploitation directs. Le CAJDP a besoin d'au moins 800 000 \$ environ pour gérer ses engagements opérationnels. Le CAJDP utilise également les intérêts gagnés sur son compte d'exploitation pour mieux gérer ses finances.

8.3.2 BUDGET DES REVENUS

Catégorie de dépenses	Budget de 2025-2026	Prévision de fin d'exercice 2025-2026	Explication des variations	Budget de 2026-2027	Budget de 2027-2028	Budget de 2028-2029
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	-	398 242				
Subvention directe de la FDO	-	124 360		80 482		
Subvention stratégique de la FDO	-	1 199 898		1 644 014	1 692 195	
TOTAL des revenus	5 336 200	7 058 700		7 060 696	7 028 395	5 336 200

Conformément à la demande du MPG, le CAJDP a présenté une demande de financement ponctuel en cours d'exercice afin de gérer les pressions découlant des négociations collectives, des hausses des cotisations des avantages sociaux – y compris l'augmentation du taux de cotisation au régime de retraite –, des coûts de TI liés au projet d'intégration aux STJ, ainsi que d'autres dépenses imprévues pour la période de 2025 à 2028. Le Ministère a accordé un financement supplémentaire ponctuel de 398 242 \$ pour l'exercice 2025-2026 – en plus de notre financement de base annuel habituel de 5 336 200 \$ – afin de couvrir les dépenses mentionnées ci-dessus.

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. Après avoir été évaluée, cette mesure a été recommandée par les dirigeants du Centre au conseil d'administration, puis le trésorier l'a approuvée afin de contribuer à générer plus de recettes.

Le CAJDP utilise les recettes reportées de l'exercice 2024-2025 pour gérer les pressions opérationnelles. Ce montant est inclus dans les prévisions de recettes pour l'exercice 2025-2026. Toutefois, les recettes reportées ne suffisent pas à compenser les pressions financières actuelles. Le CAJDP continuera d'être confronté à des pressions en cours d'exercice jusqu'à ce que la demande de financement en cours d'exercice soit abordée.

Section 9 : Technologies de l'information et inventaire des cas d'utilisation de l'IA

9.1 Migration vers les Services technologiques pour la justice (STJ)

Avec l'aide des Services de technologie de l'information, des Services technologiques pour la justice et de l'expert-conseil en TI du CAJDP, le processus d'intégration du CAJDP a été achevé et lancé le 27 mars 2026.

Tous les membres du personnel ont reçu du nouveau matériel, notamment des ordinateurs portables et des écrans, et ont suivi une formation visant à favoriser l'utilisation efficace de la nouvelle plateforme, y compris les processus de soutien des TI et l'approvisionnement en logiciels.

Nous sommes heureux d'annoncer que la recommandation issue de la vérification de l'optimisation des ressources a été mise en œuvre avec l'aide du Ministère.

9.2 Système de gestion des dossiers des clients

Conformément aux priorités établies dans son Plan stratégique quinquennal, le CAJDP continuera de recueillir 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 (afin d'élaborer 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 contribuera également à cerner et à analyser nos services par rapport aux secteurs sociaux et aux motifs protégés.

Le CAJDP continue de chercher des possibilités de rendement dans la prestation des services en améliorant les outils internes, notamment en mettant à niveau et en personnalisant son système de gestion des cas.

9.3 Outil Parcours guidés

Le CAJDP s'est associé à CLEO pour mettre au point un nouvel outil autoadministré, « Parcours guidés », qui permettra aux utilisateurs de remplir et de déposer en ligne leurs requêtes auprès du TDPO. Cet outil interactif est conçu pour venir en aide aux personnes qui peuvent ne pas être admissibles à une assistance approfondie de la part du Centre en raison de contraintes de capacité. Ce nouvel outil interactif en ligne aidera les gens à faire valoir et à protéger leurs droits dans des situations où nos capacités sont limitées ou lorsqu'ils ne sont pas admissibles. 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. Ce produit devrait servir de guide en ligne, contribuant à réduire pour les Ontariennes et les Ontariens les obstacles aux renseignements nécessaires pour remplir les requêtes et les déposer auprès du TDPO. Le CAJDP prévoit que cet outil soit achevé au cours de l'exercice 2026-2027.

9.4 Site Web

Si le financement le permet, le CAJDP continuera d'explorer l'utilisation d'outils Web pour transmettre des informations relatives aux services d'assistance juridique et aux séances d'information sur le fonctionnement du système du Centre dans des formats adaptés, créatifs et accessibles.

9.5 Cas d'utilisation de l'IA et politiques relatives aux TI

Les cas d'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) au CAJDP restent limités; à l'heure actuelle, le personnel utilise uniquement les services de CoPilot dans Teams pour faciliter les tâches de rédaction, telles que la transcription et la synthèse des réunions.

Un investissement ciblé dans des outils fondés sur l'IA, tels que Microsoft Copilot, est désormais essentiel pour maintenir une prestation de services rapide et économique dans un contexte marqué par une demande d'admission croissante et des ressources limitées. Ces technologies d'IA permettront au personnel de recueillir des renseignements, de rédiger des documents et de répondre aux clients d'une manière plus rapide et plus cohérente. Sans un tel investissement, on craint fortement que le CAJDP ne parvienne pas à suivre le rythme des pratiques modernes, ce qui compromettrait notre capacité à offrir des services accessibles.

Le personnel des TI du CAJDP continue d'examiner et d'évaluer les technologies liées à l'IA afin de s'assurer de leur compatibilité avec les normes rigoureuses du Centre en matière de sécurité et de protection de la vie privée.

Section 10 : Plan de mise en œuvre

10.1 Priorités propres à l'organisme

Conformément à la lettre de mandat de 2026-2027 du ministère du Procureur général (MPG) de l'Ontario, le CAJDP continue d'accorder la priorité à la mise en œuvre des recommandations issues de l'examen de son mandat pour 2022-2023, approuvé par le Secrétariat du Conseil du Trésor, qui prévoient notamment le renforcement de la collecte de données et la mise à contribution des données sur les clients pour éclairer la prise de décision. Le CAJDP continue 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. Le CAJDP maintient également des communications ouvertes avec le TDPO et la CODP afin d'examiner les synergies, et il poursuit la mise en œuvre de son nouveau Plan stratégique quinquennal et de ses quatre objectifs prioritaires :

1. créer un accès et des options;
2. renforcer la structure et la capacité;
3. assurer un leadership fondé sur des données probantes;
4. améliorer le recrutement et le maintien en poste.

10.2 Lettre de mandat

THÈME 1 : PROTÉGER L'ONTARIO

Résultat	Mesures
Priorité 1 : Développer les partenariats nationaux au sein du Canada, afin de promouvoir le développement des chaînes d'approvisionnement et des possibilités économiques à travers le Canada et de soutenir la résilience économique, en particulier à la lumière de la menace des mesures tarifaires des États-Unis et de l'incertitude économique.	• Dans le cadre des priorités inscrites dans son Plan stratégique, le CAJDP continue d'établir, dans la mesure du possible, des partenariats actifs avec des organismes du secteur public et des organismes sans but lucratif de l'Ontario. En voici des exemples récents : ○ FDO ○ CLEO ○ Faculté de droit d'Osgoode Hall

Résultat	Mesures
Priorité 2 : S'approvisionner auprès d'entreprises ontariennes et canadiennes dans la mesure du possible.	• Le CAJDP continue de respecter les directives du SCT concernant l'approvisionnement auprès d'entreprises de l'Ontario et du Canada, ainsi que de puiser dans les listes de fournisseurs officiels du MPG lorsqu'il demande des services.

Résultat	Mesures
Priorité 3 : Offrir une aide économique aux familles, consommateurs et entreprises de l'Ontario en gelant les redevances et les tarifs gouvernementaux, à moins que le ministre responsable ne les approuve.	• Dans le cadre de son Plan stratégique, le CAJDP s'efforce de continuer à mettre en place les structures et les capacités nécessaires pour améliorer la prestation de ses services et assurer un accès et des options aux Ontariennes et aux Ontariens qui souhaitent régler des questions liées aux droits de la personne.

THÈME 2 : FOURNIR DE MEILLEURS SERVICES

Résultat	Mesures
Priorité 4 : Se concentrer sur une expérience client axée sur l'utilisateur en simplifiant les interactions, en améliorant la satisfaction et en développant et optimisant les offres de services numériques.	• Création de nouveaux outils numériques tels que Parcours guidés. • Le CAJDP continue d'examiner et de mettre à jour les pages de son site Web. • Le CAJDP a récemment examiné, mis à jour et élargi ses sondages sur la satisfaction de la clientèle, et il continue d'adapter la prestation de ses services en fonction de la rétroaction tirée des sondages. • Le CAJDP continue de suivre le nombre d'utilisateurs de son site Web et de ses réseaux sociaux d'année en année. • Le CAJDP continue de produire son rapport semestriel obligatoire sur l'accessibilité et effectue régulièrement des audits et des mises à jour de ses documents en ligne afin d'en garantir la conformité.

Résultat	Mesures
Priorité 5 : Cibler les possibilités d'accroître l'efficacité, d'améliorer les services, de stimuler l'innovation et de réaliser des économies pour la population de l'Ontario, notamment grâce à l'utilisation de l'IA et d'autres technologies de pointe.	• Achèvement d'une nouvelle stratégie en matière de TI et examen et mise à jour des politiques relatives aux TI afin de les harmoniser avec le plan stratégique du Centre, le mandat et les directives applicables à la FPO. • Mise au point de nouveaux outils en ligne et de nouveaux renseignements visant à faciliter l'accès à la justice pour les clients, comme « Parcours guidés ». • L'utilisation de l'IA reste faible; les projets de mise en œuvre dépendront de l'achèvement des obligations actuelles du CAJDP en matière de TI, y compris la migration vers les STJ, la mise au point de son outil Parcours guidés et la mise à jour de ses politiques technologiques.

Résultat	Mesures
Priorité 6 : Éliminer la bureaucratie et les formalités administratives inutiles pour augmenter l'efficacité opérationnelle.	• On a examiné et élargi les sondages sur la satisfaction de la clientèle afin d'éclairer l'amélioration continue de la prestation des services. • Le CAJDP continue de mettre à jour son système électronique de RH existant, en cherchant entre autres à améliorer le module de production de rapports afin de favoriser une prise de décision et une production de rapports mieux fondées sur les données, en conformité, entre autres, avec la nouvelle Directive concernant les organismes et les nominations. • Le portail du site Web est en cours de mise à jour 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. • On recherche d'autres outils et ressources d'intervention précoce accessibles sur le Web.

THÈME 3 : FAVORISER L'INNOVATION ET L'OPTIMISATION DES RESSOURCES

Résultat	Mesures
Priorité 7 : Trouver des solutions innovantes pour utiliser efficacement les ressources publiques et remplir le mandat de l'organisme tout en respectant ses affectations financières, en s'appuyant sur des rapports financiers précis, des contrôles internes efficaces et des pratiques proactives de gestion de la fraude.	- On a continué de mettre au point de nouveaux outils en ligne destinés à soutenir les activités des clients, afin de faciliter la prestation de conseils juridiques et de services juridiques approfondis. - Le CAJDP continue de 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 d'activités du CAJDP continuent d'inclure 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 notre capacité à attirer et à maintenir en poste des personnes talentueuses.

Résultat	Mesures
Priorité 8 : Gérer de manière prudente et responsable la taille de la main-d'œuvre.	Le CAJDP continue de se conformer aux communications du MPG concernant les politiques, les lignes directrices et les directives en matière de ressources humaines.

Section 11 : Plan de communications

Dans le cadre de son plan stratégique quinquennal, le CAJDP a élaboré un nouveau plan de communications visant à renforcer ses liens avec le public et à mieux faire connaître les services d'assistance juridique offerts par le Centre, son rôle dans le cadre du processus du TDPO et les principaux gains judiciaires du CAJDP, ainsi qu'à favoriser un accès équitable au système, une orientation efficace au sein du système et le règlement anticipé des différends. Le nouveau plan de communications présentera le CAJDP comme un organisme provincial spécialisé dans l'assistance juridique qui facilite pour les Ontariennes et les Ontariens l'exercice complet de leurs droits de ne pas subir de discrimination ni de harcèlement.

Le nouveau plan de communications mettra en évidence le fait que le CAJDP constitue un instrument concret et accessible qui concrétise l'engagement du MPG de protéger les victimes de violations des droits de la personne, de soutenir les personnes ayant subi du harcèlement sexuel et de promouvoir des collectivités plus sécuritaires. Le CAJDP contribue directement à la mission élargie du MPG qui consiste à promouvoir l'accès à la justice, à faire respecter les droits de la personne, à défendre l'égalité et à maintenir la primauté du droit.

11.1 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 services d'assistance juridique du CAJDP et les récits de ses clients.
- Consolider les relations avec les organisations partenaires au moyen de communications numériques régulières et ciblées, en accordant une attention particulière aux groupes de soutien aux clients et aux communautés francophones et appartenant à des minorités linguistiques, qui sont particulièrement vulnérables à la discrimination.
- 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.

11.2 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 la xénophobie, 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

11.3 MESSAGES CLÉS

- Le CAJDP constitue un instrument essentiel au sein du réseau d’organismes du MPG qui cherchent à faire progresser la priorité du MPG en matière d’accès à la justice et de protection des victimes de mauvais traitements, en particulier les personnes vulnérables, telles que les personnes en situation de handicap ainsi que les filles et les jeunes femmes confrontées au harcèlement sexuel au travail, dans les services et dans le logement.
 - L’accès aux droits à la justice au travail conférés par le MPG
- Le CAJDP offre des conseils juridiques et une assistance juridique de haute qualité en matière de droits de la personne dans toutes les régions de l’Ontario, aidant ainsi le public à s’orienter pendant le processus de dépôt d’une requête auprès du TDPO.
 - Le CAJDP : là où les droits de la personne se présentent sous la forme d’une aide concrète, qu’il s’agisse de la rédaction des requêtes, du soutien au règlement anticipé ou de la représentation lors de la médiation et des audiences.
- Le CAJDP peut aider à résoudre les affaires liées aux droits de la personne grâce à un règlement anticipé des différends et à des ententes à l’amiable; il recherche des solutions globales pour protéger la population ontarienne contre toute discrimination future, en offrant une autre option de justice que les audiences devant le TDPO, ce qui permet d’éviter des délais potentiels et de réduire les coûts.
- Le CAJDP offre une aide accessible et à faibles obstacles aux personnes qui ont subi de la discrimination ou du harcèlement; il fournit ses services dans diverses langues, y compris aux personnes incarcérées et non inscrites.
- Il existe des options de recours en cas de discrimination qui continue d’avoir une incidence négative sur le quotidien des Ontariennes et des Ontariens, y compris dans leur milieu de travail, l’accès aux services et la recherche ou la capacité de garder un logement.

- Nous sommes là pour vous aider à accéder à la justice en matière de droits de la personne et à la réaliser.

11.4 PRODUITS DE COMMUNICATION

11.4.1 MÉDIAS TRADITIONNELS

Conformément aux priorités de son plan stratégique consistant à améliorer l'accès et à faire preuve de leadership au sein du système des droits de la personne de l'Ontario, 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 des mesures de protection prévues en matière de droits de la personne contre la discrimination et le harcèlement. Le CAJDP continue d'établir des relations avec les médias traditionnels, spécialisés et communautaires afin de mieux faire connaître ses services, en particulier les options de règlement anticipé des différends, ainsi que ses réussites juridiques.

11.4.2 MÉDIAS SOCIAUX

Le CAJDP continue de renforcer sa présence bilingue sur les médias sociaux afin de faire mieux comprendre ses services par le public. Dans le cadre de son nouveau plan stratégique, il s'emploie à mieux mobiliser les communautés francophones, les nouveaux arrivants et les minorités linguistiques grâce à du contenu sur mesure et au réseautage. Le CAJDP accroît également son utilisation de contenu visuel et vidéo accessible.

11.4.3 SITE WEB ET OUTILS NUMÉRIQUES

Le site Web du CAJDP demeure un outil essentiel de communication avec le public. Dans le cadre de son plan stratégique, l'organisme renforce sa visibilité en ligne, et des mises à jour sont prévues pour améliorer la fonctionnalité et l'accessibilité du site Web.

11.4.4 ACCESSIBILITÉ

Par l'intermédiaire de son site Web et de ses documents numériques et imprimés, le CAJDP maintient son engagement de produire et de diffuser des ressources conformes aux normes WCAG 2.0 et W3C¹. Le personnel vérifie ces ressources pour s'assurer qu'elles respectent les mesures législatives applicables en matière d'accessibilité.

¹ Le terme « WCAG » désigne les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (version 2.0) et « W3C » est l'acronyme de World Wide Web Consortium (W3C), l'organe chargé de formuler des recommandations et d'élaborer des lignes directrices pour les normes internationales en matière d'accessibilité des sites Web.

11.4.5 ÉVALUATION DES PRODUITS DE COMMUNICATION

Le CAJDP continue également de s'engager à mettre en œuvre diverses méthodes d'évaluation afin de s'assurer d'appliquer les normes de communication les plus élevées. Ces mesures comprennent des consultations auprès des communautés et des intervenants, ainsi que des sondages auprès du public, des mesures des médias, des évaluations de campagnes, la rétroaction recueillie après les événements et des examens du service à la clientèle.