



Commission canadienne des droits de la personne

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2000

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commencant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2000

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/25-2000

ISBN 0-660-61420-0



Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* déposé au printemps et le *Rapport ministériel sur le rendement* déposé à l'automne.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, la série de rapports sur le rendement d'automne comprend 83 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport annuel du Président intitulé *Une gestion axée sur les résultats – 2000*.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 2000, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le *Rapport sur les plans et priorités* pour 1999-00 déposé au Parlement au printemps de 1999.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner les systèmes de gestion ainsi que le cadre de gestion sur le rendement. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7167
Télécopieur : (613) 957-7044



COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE
CANADIAN HUMAN RIGHTS COMMISSION

Commission canadienne des droits de la personne

Rapport sur le rendement

**Pour la période se terminant
le 31 mars 2000**

L'honorable Anne McLellan, c.p., députée
Ministre de la Justice et procureure générale du Canada

Table des matières

Partie I : Message de la présidente	1
Partie II : Réalisations de l'organisme	3
Contexte social	3
Tableau des principaux engagements en matière de résultats	5
Réalizations en matière de rendement	5
Partie III : Rapport consolidé	27
Partie IV : Rendement financier	29
Tableau financier 1 - Sommaire des crédits approuvés	29
Tableau financier 2 - Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	30
Tableau financier 3 - Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	31
Tableau financier 4 - Passif éventuel	31
Partie V : Aperçu de l'organisme	33
Mandat	33
Vision	33
Mission	33
Cadre de fonctionnement	34
Organisation de la Commission	34
Description du secteur d'activité	34
Partie VI : Autres renseignements	37
Personnes-ressources pour de plus amples renseignements et site Web	37
Lois appliquées par la Commission canadienne des droits de la personne	37
Rapport annuel prévu par la loi et autres rapports ministériels	37
Annexe A - Description du processus de traitement des plaintes	38
Annexe B - Description du processus de vérification	39
Annexe C - Description et organigramme de l'organisme	40
Index	43

Message de la présidente

Je suis heureuse de présenter le Rapport sur le rendement de la Commission canadienne des droits de la personne pour la période allant d'avril 1999 à mars 2000.

Au cours de cette période, la Commission a maintenu le cap sur son projet de renouvellement de deux ans destiné à améliorer ses services au public. Elle s'est consacrée tout particulièrement à des initiatives visant à rendre le processus de traitement des plaintes plus rapide, plus transparent et plus efficace. Deux initiatives d'envergure ont particulièrement porté fruit. Un groupe de travail spécial composé d'employés de la Commission a pu mener à terme une série d'enquêtes sur des plaintes de longue date et éliminer ainsi l'arriéré de ces plaintes. Parallèlement, un service de médiation à participation volontaire a été offert à l'essai en vue de réduire les délais de traitement des nouvelles plaintes reçues. Au cours de sa première année d'activité, ce service a obtenu un taux de succès de 60 %, ce qui est encourageant selon nous.

La Commission n'a pas négligé ses activités régulières pour autant. Elle a mené à terme le traitement de plus de 1 300 plaintes et répondu à près de 50 000 demandes de renseignements du public. Elle a également amorcé des vérifications de suivi auprès des employeurs assujettis à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* pour déterminer s'ils avaient pris, depuis la première vérification dont ils avaient fait l'objet, les mesures requises pour se conformer pleinement aux exigences de la *Loi*. La Commission a constaté que la plupart des employeurs avaient fait des progrès satisfaisants et s'attend à ce qu'ils atteignent la pleine conformité.

Au terme de l'exercice visé par le rapport, la Commission comptait prendre d'autres mesures en vue d'améliorer l'application de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Je suis encouragée par les résultats obtenus au cours de la première année de notre projet de renouvellement et suis convaincue que la deuxième année sera toute aussi stimulante et fructueuse.

Partie II : Réalisations de l'organisme

2.1 Contexte social

2.1.1 Objectif

Promouvoir le principe selon lequel chacun doit avoir une chance égale de participer à toutes les sphères de la vie canadienne dans la mesure compatible avec ses devoirs et obligations au sein de la société.

2.1.2 Priorités

Au cours de la période visée par l'examen, la Commission s'est donné les trois priorités suivantes :

Traiter toutes les plaintes de façon transparente, rapide et impartiale en veillant tout particulièrement à réduire sensiblement le nombre de plaintes de longue date et à renouveler le processus de traitement des plaintes.

Maintenir un cycle complet de vérification des employeurs sous réglementation fédérale assujettis à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* pour s'assurer qu'ils se conforment à la *Loi* et pour accroître la représentation des femmes, des personnes handicapées, des membres des minorités visibles et des Autochtones en emploi.

Mieux faire connaître au public les principes régissant les droits de la personne et l'équité en matière d'emploi ainsi que les rôles et les activités de la Commission canadienne des droits de la personne.

2.1.3 Facteurs sociaux et économiques

Les activités de la Commission ont toujours été liées aux conditions socio-économiques ayant cours au Canada parce que les groupes les plus touchés par les disparités sociales et économiques sont souvent ceux qui s'adressent à la Commission pour obtenir de l'aide en rapport avec des problèmes de droits de la personne.

Le lien entre l'accès limité de certains groupes au marché du travail et l'écart croissant entre les riches et les pauvres est particulièrement évident. Ainsi, la Commission constate toujours que les personnes handicapées et les Autochtones ne sont pas suffisamment représentés au sein de la population active canadienne. L'exclusion des occasions d'emploi peut avoir des répercussions sociales et économiques. Et réciproquement, les facteurs sociaux comme un niveau d'instruction insuffisant peuvent empêcher certaines personnes d'avoir accès à des possibilités d'emploi.

Si ces questions demeurent au cœur des préoccupations de la Commission, au pays et à l'étranger, les gens sont de plus en plus conscients du fait que le développement économique et social est lié au respect des droits de la personne. Ici comme ailleurs, une importance accrue est accordée aux droits humains, car les actions des institutions

nationales et internationales sont de plus en plus scrutées à la lumière de ces droits. Pour la première fois, des institutions économiques internationales, tels le Fonds monétaire international, la Banque mondiale et l'Organisation de coopération et de développement économiques, envisagent des moyens de promouvoir les principes des droits de la personne dans leurs programmes. On constate également une évolution progressive dans le monde des affaires, où les entreprises tiennent maintenant plus souvent compte des droits de la personne dans leurs stratégies globales.

Commission canadienne des droits de la personne	
Dépenses prévues	15 197 000 \$
Autorisations totales	18 747 458 \$
Dépenses réelles	18 436 483 \$

Explication des autorisations totales pour 1999-2000 : Les autorisations pour 1999-2000 représentent une augmentation de 3 550 458 \$ ou 23 % par rapport aux dépenses prévues de 15 197 000 \$. Cet écart correspond principalement aux fonds reçus dans le cadre du Budget supplémentaire :

- pour continuer à s'acquitter de responsabilités en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* ;
- pour présenter des éléments de preuve et des arguments juridiques concernant deux plaintes de disparité salariale contre Bell Canada et le Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest devant le Tribunal de droits de la personne ;
- pour financer des conventions collectives.

Explications des dépenses réelles de 1999-2000 : Les dépenses réelles de 1999-2000 représentent 98 % des autorisations totales. L'écart de 310 975 \$ entre les dépenses réelles et les autorisations totales est attribuable principalement à des reports d'audiences concernant deux plaintes de disparité salariale (Bell Canada et GTNO).

2.2 Tableau des principaux engagements en matière de résultats

Commission canadienne des droits de la personne (CCDP)

Offrir aux Canadiens et Canadiennes :	Ce qui se manifeste par :	Réalisation signalée dans :
un recours lorsqu'ils estiment que leurs droits, en vertu de la <i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i> , ont été violés	<ul style="list-style-type: none">un traitement équitable, rapide et efficace des plaintes du public	<ul style="list-style-type: none">La partie III du RMR Pages 6 à 18
une égalité des chances accrue au travail pour les quatre groupes désignés sous le régime de la <i>Loi sur l'équité en matière d'emploi</i> : les Autochtones, les membres des minorités visibles, les femmes sur le marché du travail et les personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none">l'instauration par les employeurs de systèmes d'emploi assurant une meilleure représentativitéune représentation accrue des groupes désignés à tous les niveaux de l'effectif	<ul style="list-style-type: none">La partie III du RMR Pages 19 à 21
des programmes de sensibilisation et d'information publiques touchant les principes des droits de la personne	<ul style="list-style-type: none">une meilleure connaissance publique des principes de la <i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i> et de la <i>Loi sur l'équité en matière d'emploi</i> ainsi que du rôle et des activités de la Commission	<ul style="list-style-type: none">La partie III du RMR Pages 22 à 25

2.3 Réalisations en matière de rendement

Introduction

Les deux principaux rôles de la Commission sont de protéger et de promouvoir les droits de la personne. Sur le plan de la protection, la Commission traite les plaintes de discrimination déposées sous le régime de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Sur le plan de la promotion, elle sensibilise les Canadiens à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, et les informe de ses activités. Elle mène également des vérifications visant à s'assurer que les ministères et organismes fédéraux ainsi que les sociétés privées sous réglementation fédérale se conforment à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Au cours de la période à l'étude, la Commission a entrepris divers projets visant à améliorer son processus de traitement des plaintes pour le rendre plus transparent, plus efficace et plus soucieux de la clientèle.

Secteur de service 1 : Les plaintes

La Commission est habilitée par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* à faire enquête et à assurer des services de médiation et de conciliation relativement à des plaintes de discrimination dans le secteur de l'emploi et dans la fourniture de biens et services généralement offerts au grand public, en se fondant sur les 11 motifs de distinction illicite prévus dans la *Loi* : la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience ou l'état de personne graciée. La Commission est également autorisée à enquêter sur les plaintes de disparité salariale entre hommes et femmes dans les domaines de compétence fédérale.

Une description du processus de traitement des plaintes se trouve à l'annexe A.

L'objectif est d'offrir un recours aux Canadiens et Canadiennes qui estiment que leurs droits, en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, ont été violés.

La Commission s'engage à traiter les plaintes et les dossiers de parité salariale de manière transparente, rapide et équitable.

Les services fournis en 1999-2000 : Le traitement des plaintes de discrimination

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* vise à offrir une réparation aux victimes de discrimination et à faire changer les politiques et pratiques susceptibles d'avoir un effet préjudiciable sur des groupes de personnes.

Comme le montre la Figure 1 ci-après, la Commission a mené à terme 1 369 dossiers de plainte. De ce nombre, 122 plaignants (9 %) ont été dirigés vers d'autres voies de recours et 208 plaintes ont été réglées par la médiation, pendant l'enquête ou après la désignation d'un conciliateur.

Les commissaires ont décidé d'arrêter les procédures dans 50 cas (3,6 %) parce que les plaintes avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées de tout intérêt. Deux cent vingt et une plaintes (16 %) ont été rejetées parce que la preuve réunie pendant l'enquête ne corroborait pas les allégations des plaignants. Dans 115 autres cas (8 %), la Commission a décidé de ne pas donner suite aux plaintes parce qu'elles n'étaient pas de son ressort.

La Commission a renvoyé 47 plaintes (3 %) au Tribunal canadien des droits de la

personne pour qu'elles y soient instruites. Il s'agissait de plaintes pour lesquelles la Commission estimait qu'il y avait une preuve suffisante pour justifier un examen complémentaire (le renvoi suivait ordinairement l'échec des démarches de conciliation) ou était d'avis qu'elles portaient sur des questions importantes ou systémiques devant être instruites par un tribunal. Le Tribunal a le pouvoir de conclure qu'il y a eu discrimination et de prescrire des mesures de redressement comme la réintégration dans l'emploi, un changement de politique et une compensation financière.

Enfin, 606 dossiers (44 %) sont demeurés sans suite ou ont été fermés avant d'atteindre le stade de la signature du formulaire de plainte parce que les plaignants ne souhaitaient pas aller de l'avant.

Figure 1 Bilan des plaintes de 1996-1997 à 1999-2000

	1999-2000		1998-1999		1997-1998		1996-1997	
Règlement pendant la médiation, l'enquête ou la conciliation	208	16 %	182	11 %	225	11 %	225	13 %
Autres voies de recours	122	9 %	296	19 %	285	14 %	222	12 %
Renvoi à un tribunal	47	3 %	31	2 %	27	1 %	9	1 %
Plaintes irrecevables ¹	50	4 %	21	1 %	31	1 %	21	1 %
Plaintes rejetées faute de preuves	221	16 %	190	12 %	241	12 %	237	13 %
Aucune autre procédure ²	115	8 %	78	5 %	146	7 %	249	14 %
Plaintes sans suite ³	606	44 %	793	50 %	1128	54 %	835	46 %
Total	1 369	100 %	1 591	100 %	2 083	100 %	1 798	100 %

¹ Plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées de tout intérêt.

² Plaintes n'ayant fait l'objet d'aucune autre procédure : plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants, ou demeurées sans suite parce qu'elles n'étaient pas du ressort de la Commission ou que le renvoi à un tribunal n'était pas justifié.

³ Dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite.

La Figure 2 ci-après montre que, comme par les années passées, les trois motifs de distinction illicite les plus souvent invoqués en 1999-2000 demeurent la déficience (36 %), la race, la couleur et l'origine nationale ou ethnique, considérées conjointement, (27 %) et le sexe (19 %). Les autres plaintes reçues concernaient l'âge (7 %), l'état matrimonial ou la situation de famille (7 %), l'orientation sexuelle (3 %) et la religion (2 %).

Figure 2 Ventilation des plaintes par motif de distinction illicite de 1996-1997 à 1999-2000

Motifs	1999-2000		1998-1999		1997-1998		1996-1997	
Race ou couleur	221	14 %	316	15 %	323	13 %	373	17 %
Origine nationale ou ethnique	205	13 %	266	13 %	288	11 %	270	12 %
Religion	27	2 %	48	2 %	60	2 %	40	2 %
Âge	118	7 %	270	13 %	506	20 %	145	7 %
Sexe	308	19 %	404	19 %	420	17 %	417	19 %
Orientation sexuelle	47	3 %	69	3 %	66	3 %	85	4 %
Situation de famille ou état matrimonial	105	7 %	172	8 %	215	8 %	202	9 %
Déficience	581	36 %	580	27 %	654	26 %	665	30 %
État de personne graciée	7	0 %	2	0 %	5	0 %	1	0 %
Total ⁴	1 614	100 %	2 127	100 %	2 537	100 %	2 198	100 %

L'amélioration du processus de traitement des plaintes : *Un mode de prestation de services axé sur la clientèle*

À la fin de l'automne 1998, la Commission s'est engagée à réaliser un plan de renouvellement destiné à améliorer ses services au public. Divers éléments de ce plan se rattachent directement aux efforts déployés pour rendre le processus de traitement des plaintes plus efficace et davantage axé sur la clientèle.

Au cours de la dernière année, la Commission a institué un certain nombre de mesures pour l'aider à mieux gérer sa charge de travail. Mentionnons, entre autres, la mise sur pied d'un projet de réduction de l'arriéré de plaintes et d'un service de médiation, les améliorations apportées au Système de gestion des plaintes (SGP) électronique de la Commission, l'élaboration de nouvelles procédures et normes applicables aux délais, une réduction du nombre de paliers d'examen conjuguée à une simplification du processus décisionnel, et une formation accrue des enquêteurs.

⁴ Le nombre de motifs invoqués dépasse le nombre total de plaintes parce que chacune peut être fondée sur plus d'un motif de distinction illicite.

Élimination des plaintes datant de plus de neuf mois : La Commission a mis sur pied un groupe de travail spécial composé d'employés de toutes les directions générales et de tous les bureaux régionaux pour liquider 600 des plus vieilles plaintes alors sous enquête. À la fin de 1999, 95 % de ces cas avaient été soumis aux commissaires pour décision.

Mise sur pied d'un service de médiation : Les cours de justice, les tribunaux administratifs et les organismes de réglementation envisagent de plus en plus la médiation comme solution de rechange aux enquêtes et aux procès. En 1999, la Commission a commencé à offrir un service de médiation aux plaignants et aux mis en cause dans le cadre d'un projet pilote de deux ans. La médiation a été offerte aux parties dans 227 plaintes. Dans 86 cas, les parties ont décliné l'invitation à y participer. En revanche, la médiation a été menée à terme dans 103 cas et, sur ce nombre, 62 ont atteint le stade du règlement. À la fin de l'exercice, 38 médiations étaient toujours en cours. Le service de médiation a donc atteint un taux de succès de 60 % au cours de sa première année d'activité.

Calendrier des réunions de la Commission : Des modifications ont été apportées au calendrier des réunions de la Commission afin d'accélérer le processus d'examen des plaintes une fois l'enquête terminée. Auparavant, les commissaires se réunissaient une fois par mois, avec des interruptions en janvier et pendant l'été. En 1999, les réunions se sont poursuivies en été, et un plus grand nombre de réunions de section auxquelles participaient de un à trois commissaires ont été tenues. Il a été ainsi possible de présenter aux commissaires, pour décision, quelque 500 plaintes plusieurs mois plus tôt qu'on n'aurait pu le faire si l'ancien calendrier de réunions avait été maintenu.

Examen des normes opérationnelles : La Commission a examiné le processus de traitement des plaintes et ses normes opérationnelles. Les procédures et normes révisées seront mises en œuvre progressivement pendant l'exercice en cours. La Commission s'attend à ce que ces normes évoluent au fil des ans.

Plan exhaustif des ressources humaines : La Commission a eu de la difficulté au cours des derniers exercices à recruter et à maintenir en poste du personnel qualifié pour accomplir différentes fonctions. La Commission élabore actuellement un plan des ressources humaines visant à faire en sorte qu'elle dispose du niveau de ressources voulu pour assurer la prestation de ses services liés aux plaintes tels que les enquêtes, la médiation et la conciliation.

« Une organisation intelligente » : La Commission a examiné son approche actuelle de la formation, ses objectifs à court et à long terme dans ce domaine et la façon dont elle pourrait modifier sa culture pour devenir une « organisation intelligente ». La Commission se propose de mettre en place un plan de formation qui soutiendra de façon continue la prestation de ses services de renseignements, d'accueil, de médiation, d'enquête et de conciliation et qui tirera constamment parti de l'expertise de son personnel.

Investissement dans la technologie : Au cours des dix-huit derniers mois, la Commission s'est employée à améliorer son Système de gestion des plaintes en le convertissant à une version Windows et à perfectionner le fonctionnement général de la technologie. La Commission continuera à évaluer de quelle façon elle peut mettre la technologie à profit pour rehausser l'efficacité et la qualité de son mode de prestation de services.

L'objectif global du processus de renouvellement de la Commission est la mise sur pied, d'ici avril 2001, d'un processus de traitement des plaintes transparent, efficace, rapide et équitable.

Les motifs de distinction illicite

La Commission traite des plaintes de discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience ou l'état de personne graciée.

La discrimination fondée sur la race, la couleur, la religion et l'origine nationale ou ethnique :

En 1999-2000, la Commission a reçu 453 nouvelles plaintes de discrimination fondée sur la race, la couleur, la religion et l'origine nationale ou ethnique. Au cours de cette période, la Commission a mené à terme le traitement de 317 plaintes de discrimination fondée sur ces motifs (voir la Figure 3).

Figure 3 Analyse des 317 plaintes de discrimination fondée sur la race, la couleur, la religion et l'origine nationale ou ethnique en 1999-2000	
40	plaintes réglées pendant l'enquête, la conciliation ou la médiation
34	cas soumis à d'autres voies de recours, telles la procédure de règlement des griefs ou la procédure interne de traitement des plaintes de l'employeur
11	renvois au Tribunal canadien des droits de la personne
9	plaintes irrecevables : plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées d'intérêt
61	plaintes rejetées faute de preuves
26	plaintes n'ayant fait l'objet d'aucune autre procédure : plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants, ou demeurées sans suite parce qu'elles n'étaient pas du ressort de la Commission ou que le renvoi à un tribunal n'était pas justifié
136	plaintes sans suite : dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite

L'affaire *Chopra c. Santé Canada* a exigé une attention soutenue de la part de la Commission. Le D^r Chopra a commencé à travailler pour Santé Canada en 1969. En 1992, après s'être vu refuser une promotion au niveau de directeur, il a déposé une plainte auprès de la Commission, alléguant qu'il était victime de discrimination fondée sur la race.

La Commission a fait enquête sur la plainte, puis l'a renvoyée à un tribunal des droits de la personne, qui l'a rejetée. En 1998, cependant, la Section de première instance de la Cour fédérale a statué que le tribunal avait commis une erreur en refusant d'admettre des preuves statistiques établissant que les minorités visibles étaient sous-représentées dans les postes de direction à Santé Canada. Conformément à une décision que la Cour d'appel fédérale a confirmée en janvier 1999, la plainte a été renvoyée au tribunal pour y être de nouveau instruite.

La discrimination fondée sur l'âge :

En 1999-2000, la Commission a reçu 118 nouvelles plaintes de discrimination fondée sur l'âge. Au cours de la même période, la Commission a mené à terme le traitement de 141 plaintes de discrimination fondée sur ce motif (voir la Figure 4).

Figure 4 Analyse des 141 plaintes de discrimination fondée sur l'âge en 1999-2000	
9	plaintes réglées pendant l'enquête, la conciliation ou la médiation
6	cas soumis à d'autres voies de recours, telles la procédure de règlement des griefs ou la procédure interne de traitement des plaintes de l'employeur
1	renvoi au Tribunal canadien des droits de la personne
3	plaintes irrecevables : plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées d'intérêt
19	plaintes rejetées faute de preuves
15	plaintes n'ayant fait l'objet d'aucune autre procédure : plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants, ou demeurées sans suite parce qu'elles n'étaient pas du ressort de la Commission ou que le renvoi à un tribunal n'était pas justifié
88	plaintes sans suite : dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite

La plupart des plaintes de discrimination fondée sur l'âge étaient liées à l'emploi. Dans beaucoup de cas, l'employeur en cause avait accepté certains préjugés quant aux compétences des travailleurs âgés. Par exemple, l'un des cas réglés pendant l'année à l'étude concernait un homme de 60 ans qui avait postulé un emploi de directeur dans une grande société privée. Le candidat retenu, qui était beaucoup plus jeune, ne satisfaisait pas aux exigences minimales du poste. Et, même si le plaignant n'avait pas été convoqué à une entrevue pour l'emploi, on lui a répondu, lorsqu'il a demandé pourquoi sa demande avait été rejetée, qu'il manquait de « créativité ».

Dans un autre cas, le poste qu'un homme de 54 ans occupait dans une banque a été aboli. Il avait plus d'ancienneté que ses collègues plus jeunes et avait toujours fait l'objet d'évaluations de rendement positives. Après avoir aboli son poste, la banque a engagé deux personnes pour remplir ses fonctions. La plainte a été réglée par voie de conciliation, et une indemnité financière a été versée au plaignant.

La discrimination fondée sur le sexe :

En 1999-2000, la Commission a reçu 308 nouvelles plaintes de discrimination fondée sur le sexe. Au cours de cette période, elle a mené à terme le traitement de 296 plaintes de discrimination fondée sur ce motif (voir la Figure 5).

Figure 5 Analyse des 296 plaintes de discrimination fondée sur le sexe en 1999-2000

70	plaintes réglées pendant l'enquête, la conciliation ou la médiation
24	cas soumis à d'autres voies de recours, telles la procédure de règlement des griefs ou la procédure interne de traitement des plaintes de l'employeur
15	renvois au Tribunal canadien des droits de la personne
10	plaintes irrecevables : plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées d'intérêt
45	plaintes rejetées faute de preuves
21	plaintes n'ayant fait l'objet d'aucune autre procédure : plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants, ou demeurées sans suite parce qu'elles n'étaient pas du ressort de la Commission ou que le renvoi à un tribunal n'était pas justifié
111	plaintes sans suite : dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite

La Commission continue à recevoir des plaintes de femmes alléguant avoir été victimes de harcèlement sexuel. Dans un cas, une femme travaillant pour une petite entreprise familiale s'est plainte parce que son allégation de harcèlement par un cadre supérieur avait été transmise pour enquête à un membre de la famille du cadre. La plainte a été réglée lorsque l'employeur a accepté d'offrir de la formation anti-harcèlement à tous les membres de son personnel et de revoir ses procédures de façon qu'à l'avenir les enquêtes sur des allégations de harcèlement soient confiées à des personnes sans lien de parenté avec les mis en cause.

Dans une autre affaire, quatre employées se sont plaintes des remarques obscènes et désobligeantes d'un gestionnaire. Trois ont démissionné tandis que la quatrième prenait un congé de maladie par suite du stress auquel elle avait été soumise. Le règlement, dans ce cas, a consisté à présenter des excuses aux quatre plaignantes, à leur donner des lettres de recommandation et à leur verser une indemnité. De plus, l'employeur a adopté et affiché une politique de lutte contre le harcèlement.

La discrimination fondée sur l'orientation sexuelle :

En 1999-2000, la Commission a reçu 47 nouvelles plaintes de discrimination fondée sur l'orientation sexuelle. Au cours de cette période, la Commission a mené à terme le traitement de 65 plaintes de discrimination fondée sur ce motif (voir la Figure 6).

Figure 6 Analyse des 65 plaintes de discrimination fondée sur l'orientation sexuelle en 1999-2000

17	plaintes réglées pendant l'enquête, la conciliation ou la médiation
3	cas soumis à d'autres voies de recours, telles la procédure de règlement des griefs ou la procédure interne de traitement des plaintes de l'employeur
0	renvoi au Tribunal canadien des droits de la personne
5	plaintes irrecevables : plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées d'intérêt
11	plaintes rejetées faute de preuves
15	plaintes n'ayant fait l'objet d'aucune autre procédure : plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants, ou demeurées sans suite parce qu'elles n'étaient pas du ressort de la Commission ou que le renvoi à un tribunal n'était pas justifié
14	plaintes sans suite : dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite

Parmi les plaintes de discrimination fondée sur l'orientation sexuelle, il y a eu un groupe de plaintes contre le ministère des Finances et l'Agence des douanes et du revenu du Canada fondées sur des allégations de discrimination dans la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Ces plaintes soulevaient diverses questions liées aux prestations et déductions des conjoints, qui ont depuis été réglées par le récent projet de loi omnibus du gouvernement qui a reçu la sanction royale le 29 juin 2000.

La discrimination fondée sur la déficience :

En 1999-2000, la Commission a reçu 581 nouvelles plaintes de discrimination fondée sur la déficience. Au cours de cette période, la Commission a mené à terme le traitement de 455 plaintes de discrimination fondée sur ce motif (voir la Figure 7).

Figure 7 Analyse des 455 plaintes de discrimination fondée sur la déficience en 1999-2000

72	plaintes réglées pendant l'enquête, la conciliation ou la médiation
52	cas soumis à d'autres voies de recours, telles la procédure de règlement des griefs ou la procédure interne de traitement des plaintes de l'employeur
5	renvois au Tribunal canadien des droits de la personne
18	plaintes irrecevables : plaintes rejetées par la Commission parce qu'elles avaient été déposées plus d'un an après les présumés actes de discrimination ou étaient sans objet ou dénuées d'intérêt
68	plaintes rejetées faute de preuves
31	plaintes n'ayant fait l'objet d'aucune autre procédure : plaintes retirées ou abandonnées par les plaignants, ou demeurées sans suite parce qu'elles n'étaient pas du ressort de la Commission ou que le renvoi à un tribunal n'était pas justifié
20	plaintes sans suite : dossiers fermés avant la tenue d'une enquête parce que le
9	plaignant ne souhaitait pas poursuivre sa démarche ou parce qu'il était impossible d'établir un lien entre le présumé acte de discrimination et un motif de distinction illicite

Au cours de l'année à l'étude, la Commission a continué à donner des conseils sur les prescriptions de la loi et à encourager le recours à une démarche systémique pour supprimer les obstacles. Son personnel a collaboré à cet égard aux travaux du Comité interministériel sur les personnes handicapées de Développement des ressources humaines Canada, du groupe de travail sur l'accès du Conseil du Trésor et du groupe de travail conjoint Conseil du Trésor-Conseil national de recherches sur l'accès universel grâce à la technologie. La Commission a également contribué aux efforts déployés par le Comité technique sur l'accessibilité des bâtiments et autres installations de l'Association canadienne de normalisation, maintenant connue sous le nom de CSA International, ainsi qu'à l'activité des comités consultatifs sur le transport accessible de l'Office des transports du Canada et de Transports Canada.

La Cour suprême du Canada a rendu deux décisions dans les affaires *Meiorin* et *Grismer* qui clarifient l'obligation qu'ont les employeurs et les fournisseurs de services d'établir et d'appliquer des normes et des politiques inclusives et non discriminatoires. Ces décisions auront vraisemblablement une incidence importante sur le travail de la Commission. (Voir la section *Représentation en justice* ci-après.)

La parité salariale

En règle générale, les affaires de parité salariale sont de nature systémique, touchent

un grand nombre de personnes et peuvent entraîner des rajustements salariaux de milliers de dollars. Bien qu'elles soient relativement peu nombreuses, elles donnent lieu à des enquêtes et à des poursuites particulièrement difficiles, et peuvent amener d'importants changements aux modèles de rémunération.

Plaintes de disparité salariale : Le règlement du différend qui opposait le gouvernement fédéral à l'Alliance de la fonction publique du Canada depuis 15 ans a été, au cours de l'année à l'étude, l'événement le plus marquant à survenir au chapitre de la parité salariale. Cette affaire a connu son dénouement après que la Cour fédérale eut confirmé l'ordonnance du Tribunal, en juillet 1998, et que les parties eurent négocié un plan de mise en œuvre de l'ordonnance en question. La Commission a contribué à l'issue de cette affaire en exposant ses vues au Tribunal et à la Cour fédérale, et en invitant publiquement les parties à conclure une entente sans plus tarder.

Par ailleurs, la Commission a poursuivi les recours en justice dans d'importantes causes de parité salariale concernant Bell Canada, le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest et Postes Canada ainsi qu'Air Canada et les Lignes aériennes Canadien International. Dans les deux premiers cas, les employeurs – comme l'avait fait le gouvernement fédéral – ont participé à des études conjointes sur la parité salariale avec les syndicats, mais se sont ensuite désolidarisés des résultats des études. En 1999-2000, la Commission a réitéré son point de vue selon lequel des ententes négociées pour les plaintes de disparité salariale sont de loin préférables aux procès interminables.

Soucieuse d'encourager le règlement des plaintes de disparité salariale sous enquête, la Commission a instauré un processus de médiation qui équivaut au programme général de médiation. Il a été ainsi possible de régler rapidement un certain nombre de plaintes. De plus, la Commission accorde une importance grandissante à la rapidité d'exécution des enquêtes sur les plaintes de disparité salariale, enquêtes qui sont généralement de grande portée et complexes sur le plan technique. Enfin, reconnaissant que les systèmes d'évaluation des emplois « standards » ont à maintes reprises fait l'objet de contestations en raison de leur nature sexiste, la Commission élabore de plus en plus des systèmes adaptés à chaque cas pour lui permettre de déterminer si les allégations de discrimination salariale sont fondées.

La Norme générale de classification : La Norme générale de classification (NGC) est une initiative ambitieuse et importante visant à remplacer les 72 normes désuètes utilisées par le gouvernement fédéral par un nouvel outil moderne de classification. La NGC vise trois objectifs : l'universalité, le non-sexisme et la simplification. La Commission appuie ces objectifs et, à la lumière de son mandat, s'intéresse particulièrement au deuxième objectif. Elle a donc continué en 1999-2000 à faire connaître ses vues au Secrétariat du Conseil du Trésor, maître d'œuvre du projet de la NGC.

Représentation en justice : *Des progrès vers une plus grande égalité des chances*

L'un des rôles de la Commission consiste à représenter l'intérêt public au cours des comparutions devant le Tribunal canadien des droits de la personne et la Cour fédérale en vue de faire avancer les droits de la personne. Comme le montre la Figure 8 ci-dessous, la Commission a participé en 1999-2000 à 63 causes, pour un total de 254 jours d'audience. Les plaintes de disparité salariale ont représenté 55 % des jours d'audience.

Figure 8 Nombre de causes entendues et jours d'audience de 1996 à 2001

	1996-1997		1997-1998		1998-1999		1999-2000		2000-2001	
	Causes	Jours d'audience prévus								
Tribunaux	63	248	61	221	31	163	45	226	20	361
Section de première instance de la Cour fédérale	17	18	26	35	14	21	13	24	8	5
Cour d'appel fédérale	6	8	9	14	5	6	5	4	2	4
Cour suprême	4	6	2	2	1	1	-	-	1	-
Total	90	280	98	272	51	191	63	254	31	370

Les principales décisions rendues par la Cour suprême du Canada, d'autres cours de justice et les tribunaux administratifs au cours de l'année visée par le rapport nous éclairent sur l'interprétation à donner à la législation sur les droits de la personne : elles clarifient les valeurs qui la sous-tendent, la portée de la protection qu'elle assure, les limites des défenses invoquées contre elle et l'analyse appropriée des plaintes à la lumière de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Charte canadienne des droits et libertés*. L'indication la plus claire qu'on y trouve, cependant, découle du fait que les tribunaux ont reconnu l'importance de substituer, en matière de discrimination, une approche systémique aux analyses et aux solutions fondées sur des cas d'espèce. La Commission a contribué à ces résultats en exprimant ses vues devant la Cour fédérale et le Tribunal canadien des droits de la personne.

- ▶ Dans l'affaire *Law c. Canada (Ministre de l'Emploi et de l'Immigration)*, la Cour suprême du Canada a établi les lignes directrices pour l'interprétation de la législation canadienne relative aux droits de la personne. En précisant les valeurs qui sont au cœur de l'égalité — la dignité et la justice —, la Cour a proposé une

direction nouvelle pour analyser les plaintes de discrimination.

- ▶ Dans la cause *M. c. H.*, la Cour a donné des indications sur la portée de la protection contre la discrimination qu'assure l'article 15 de la *Charte* : elle a déclaré qu'en examinant des contestations en vertu de la *Charte*, les tribunaux devraient déterminer si les dispositions contestées aggravent les effets de désavantages ou d'une vulnérabilité qui existaient déjà. La décision, selon laquelle l'article 29 de la *Loi sur le droit de la famille* de l'Ontario est inconstitutionnel parce qu'il traite différemment les conjoints de fait homosexuels et hétérosexuels, reconnaît une fois de plus l'égalité des gais et des lesbiennes devant la loi.

- ▶ Les décisions de la Cour dans deux autres affaires comportaient des éclaircissements sur les moyens de défense opposés aux plaintes de discrimination. L'arrêt *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. British Columbia Government and Service Employees Union*, mieux connu sous le titre de décision *Meiorin*, est l'un des plus importants qui aient été rendus à ce jour dans le domaine du droit à l'égalité. En définissant le critère juridique à appliquer à l'exigence professionnelle justifiée, il supprime la distinction qui était faite auparavant entre la discrimination « directe », qui établit clairement des différences fondées sur des motifs interdits, et la discrimination « par suite d'un effet préjudiciable », dans laquelle des pratiques en apparence neutres ont un effet discriminatoire caché. Cette affaire concernait des mesures d'adaptation pour les femmes pompiers.

- ▶ L'affaire *Grismer*, officiellement désignée *Colombie-Britannique (Superintendent of Motor Vehicles) c. Colombie-Britannique (Council of Human Rights)*, qui portait sur la prise de mesures d'adaptation pour une personne ayant une déficience visuelle, étend l'application du critère de l'arrêt *Meiorin* à la prestation des services. Les décisions *Meiorin* et *Grismer* obligent les employeurs et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale à veiller à ce que leurs normes favorisent une égalité réelle par l'adoption de mesures d'adaptation systémiques, au lieu de mesures d'exception destinées à assurer l'égalité de façon ponctuelle.

- ▶ Une décision de la Cour fédérale dans l'affaire *Alliance de la fonction publique du Canada c. Conseil du Trésor du Canada* a confirmé qu'il convenait d'interpréter largement les dispositions législatives concernant la parité salariale afin de combattre la discrimination systémique qui s'exerce contre les femmes. De plus, en déclarant que l'égalité de rémunération pour des fonctions équivalentes constituait un droit fondamental de la personne, le juge John Evans a établi que les dispositions de parité salariale de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, comme le reste de la *Loi* d'ailleurs, avaient un caractère quasi constitutionnel.

Secteur de service 2 : Les vérifications de l'équité en matière d'emploi

La *Loi sur l'équité en matière d'emploi* de 1995, qui a pris effet le 24 octobre 1996, a établi un régime de mise en œuvre imposant aux employeurs sous réglementation fédérale de veiller à ce que les membres des quatre groupes désignés soient équitablement représentés au sein de leur effectif. En 1998, la *Loi* s'appliquait à 412 organisations employant 850 708 travailleurs dans les secteurs suivants : 333 employeurs privés sous réglementation fédérale et sociétés d'État comptant 100 employés ou plus (les secteurs des banques, des communications, des transports et d'autres secteurs d'activité allant des sociétés céréalières aux mines d'uranium, en passant par les centrales nucléaires, les sociétés de crédit et les musées); 65 ministères et organismes de la fonction publique fédérale où le Conseil du Trésor constitue l'employeur; 14 employeurs distincts du secteur public ayant un effectif de 100 employés ou plus.

L'objectif visé est de contribuer à réaliser l'égalité au travail des quatre groupes désignés aux termes de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* en veillant à ce que les employeurs cernent et suppriment les obstacles à l'emploi, mettent des plans en œuvre et prennent les mesures qui s'imposent pour que la représentation des femmes, des Autochtones, des membres des minorités visibles et des personnes handicapées reflète leur disponibilité au sein de la population active du Canada.

L'objectif est d'accroître la représentation des femmes, des personnes handicapées, des membres des minorités visibles et des Autochtones en emploi.

La Commission s'engage à maintenir un cycle complet de vérification des employeurs sous réglementation fédérale assujettis à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* pour s'assurer qu'ils se conforment à la *Loi*.

La Figure 9 ci-après dresse un bilan des vérifications depuis le lancement du Programme de vérification de la conformité à l'équité en matière d'emploi jusqu'au 31 mars 2000. À ce jour, la Commission a entrepris 146 vérifications initiales et 82 vérifications de suivi.

Vérifications initiales : Depuis le lancement du programme, la Commission a entrepris 146 vérifications initiales auprès d'employeurs. Elle a produit des rapports pour les 108 vérifications terminées⁵ : de ce nombre, 4 vérifications initiales ont donné lieu à la rédaction d'un rapport final selon lequel l'employeur se conformait à la *Loi*; ces vérifications ont par conséquent été closes⁶; dans le cas des 104 autres

⁵ Une vérification est considérée comme « terminée » lorsqu'elle aboutit à la signature d'engagements (l'employeur s'engage alors à prendre des mesures complémentaires pour se conformer à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*) ou lorsque la Commission donne un ordre enjoignant à l'employeur de se conformer à la *Loi*. Les employeurs visés font ensuite l'objet d'une vérification de suivi.

⁶ Une vérification est considérée comme « close » lorsque l'employeur est jugé en conformité avec la *Loi* au terme de la vérification.

vérifications, une version provisoire d'un rapport a été communiquée à l'employeur parce qu'il n'était pas en conformité avec la *Loi*. Trente vérifications sont toujours en cours et 8 vérifications ont été annulées ou mises en suspens en raison d'un changement important dans la situation de l'employeur. Les 104 employeurs ayant reçu un rapport de non-conformité ont accepté de signer des engagements pour atteindre la conformité dans un délai de douze mois et devront faire l'objet d'une vérification de suivi. De ces vérifications initiales, la Commission en a amorcé dix-huit nouvelles au cours de l'année visée par le rapport. D'après l'expérience acquise au cours des premières années de son cycle de vérification, la Commission avait fixé la norme d'exécution des vérifications initiales à un délai de 9 à 11 mois.

Vérifications de suivi : À ce jour, la Commission a entrepris 82 vérifications de suivi dont 66 au cours de l'exercice 1999-2000. Sur toutes les vérifications de suivi entreprises, 11 avaient été menées à terme au 31 mars 2000 et ont révélé que l'employeur se conformait à la *Loi*. Dans 35 vérifications de suivi, l'employeur a obtenu une brève prolongation, qui pouvait atteindre trois mois, pour terminer les travaux requis pour se conformer. La Commission prévoit que ces prolongations permettront aux employeurs visés d'atteindre la pleine conformité. La Commission a établi la norme d'exécution pour les vérifications de suivi à un délai de 7 à 12 mois.

Une description du processus de vérification se trouve à l'annexe B.

Figure 9 Bilan des vérifications au 31 mars 2000				
VÉRIFICATIONS INITIALES	Secteur privé	Secteur public	Employeurs distincts	Total
Vérifications entreprises	113	31	2	146
Rapports produits	84	22	2	108
Conformité	3	1	-	4
Vérifications de suivi nécessaires	81	21	2	104
VÉRIFICATIONS DE SUIVI				
Vérifications de suivi entreprises	66	14	2	82
Conformité	7	3	1	11
Ordres donnés	2	1	-	3
Tribunaux	-	1	-	1
Vérifications annulées (à différentes étapes de la vérification)	-	8	-	8
TOTAL – CONFORMITÉ	10	4	1	15

À l'étape de la vérification de suivi, les employeurs n'ont pas tous été jugés en conformité, mais la plupart (environ 80 %) avaient réalisé des progrès raisonnables dans la mise en œuvre des engagements convenus. Dans ces cas, la Commission a accordé des prolongations allant jusqu'à 90 jours pour terminer le travail qui restait à faire. De plus, elle a donné trois ordres pour non-exécution des engagements convenus. Par la suite, l'un des ordres a été annulé en raison de la dissolution de l'entreprise. Un employeur a demandé que le Tribunal de l'équité en matière d'emploi examine la décision prise par la Commission de lui donner un ordre.

Le nombre limité d'employeurs jugés en conformité à la fin de la vérification initiale, la charge supplémentaire de travail occasionnée par les prolongations accordées et le temps qu'il faut mettre pour donner un ordre et vérifier par la suite s'il a été exécuté continuent de gruger les ressources affectées aux vérifications. Compte tenu de ces facteurs, la Commission a obtenu des ressources supplémentaires et recrutera de nouveaux agents de vérification de la conformité au cours du prochain exercice. Elle concentre surtout ses nouvelles vérifications sur les gros employeurs, des secteurs public et privé. D'ici la fin de la prochaine année, plus de 80 % de l'effectif de la fonction publique et plus de 60 % de l'effectif du secteur privé sous réglementation fédérale feront ou auront fait l'objet d'une vérification de la conformité.

Au cours de la prochaine année, la Commission commencera à déterminer si les employeurs ayant fait l'objet d'une vérification réalisent des progrès quantifiables quant à la représentation des quatre groupes désignés dans toutes les catégories professionnelles.

Secteur de service 3 : La promotion des droits de la personne

L'un des rôles importants de la Commission canadienne des droits de la personne est de mieux faire connaître à la population les droits de la personne et de favoriser le respect de ces droits de manière à réduire et à éliminer, un jour, les effets de la discrimination. Outre la Commission, divers ministères et organismes gouvernementaux à tous les échelons, ainsi que des organisations non gouvernementales, jouent un rôle important dans la protection et la promotion des droits de la personne.

L'objectif est de mieux faire connaître au public les principes régissant les droits de la personne et l'équité en matière d'emploi ainsi que les rôles et les activités de la Commission canadienne des droits de la personne.

Comme ce fut le cas l'année précédente, la Commission a concentré son attention en 1999-2000 sur son rôle de protection et mis en train une série de projets destinés à améliorer le traitement des plaintes. À cette fin, elle a dû réaffecter des ressources d'autres secteurs de programme, y compris celui de la promotion, au processus de traitement des plaintes.

À la rencontre des Canadiens et Canadiennes

Malgré ces contraintes, la Commission a continué, en 1999-2000, à faire de la promotion dans trois domaines prioritaires : transmettre ses messages clés à des auditoires ciblés, organiser des séances de formation à l'intention d'employeurs publics et privés sous réglementation fédérale et maintenir les réseaux et les partenariats établis dans le domaine des droits de la personne.

La Commission a élaboré un plan stratégique de trois ans applicable à ses activités de promotion pour lui permettre de préserver l'équilibre entre ses deux rôles ainsi que de coordonner et de cibler ses activités promotionnelles de manière à tirer profit au maximum des ressources limitées dont elle dispose.

Les représentants de la Commission ont animé des séances d'information et de formation sur une vaste gamme de sujets devant différents auditoires, y compris des employeurs, des gestionnaires, des conseillers en matière de harcèlement et des étudiants, des quatre coins du pays et d'ailleurs. Les séances d'information portaient sur le travail de la Commission, sur la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, sur les obligations des employeurs aux termes de ces deux lois, sur la diversité en milieu de travail et sur le harcèlement au travail.

Tout au long de l'année, la présidente, les commissaires et des membres du personnel de la Commission ont rencontré les représentants de bon nombre d'organismes pour leur parler des droits de la personne et du travail de la Commission, et pour entendre leurs points de vue et leurs préoccupations. Ces rencontres ont eu lieu avec les représentants de groupes communautaires et de défense des droits, d'employeurs, d'associations d'employeurs, d'autres commissions des droits de la personne et des médias. Divers représentants de la Commission ont également prononcé des

allocutions sur les droits de la personne au cours de différentes activités.

La Commission a fait une partie de son travail de promotion en partenariat avec ses homologues des provinces ainsi qu'avec des organismes et des groupes qui consacrent leurs efforts à un ou plusieurs aspects des droits de la personne. Des ateliers communs ont ainsi été donnés sur le harcèlement et l'obligation d'adaptation.

Il convient de mentionner à cet égard un atelier sur les aspects juridiques du harcèlement en milieu de travail, organisé conjointement par le Bureau régional des Prairies et la Commission des droits de la personne du Manitoba pour la Manitoba Association for a Respectful Workplace. De même, le Bureau régional de l'Ontario a collaboré avec la Commission ontarienne des droits de la personne pour réaliser un atelier sur le harcèlement et l'obligation d'adaptation, qui a été présenté à l'occasion d'une conférence sur la loi et l'éthique professionnelle dans un milieu de travail en évolution rapide, organisée par l'Institut international de recherche.

Le personnel de l'administration centrale et des bureaux régionaux de la Commission a participé à différentes activités spéciales au cours de l'année, comme celles organisées pour la Journée internationale de la femme et pour la Journée des droits de l'homme. Des représentants de la Commission ont également participé à des activités tenues à l'occasion du Mois de l'histoire des Noirs, de la Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale, de la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées et de la Semaine de sensibilisation aux cultures autochtones.

En mars 2000, la Commission a publié son rapport annuel qui traitait des droits de la personne, en général, et du travail de la Commission, en particulier. Le rapport comprenait également le troisième rapport annuel de la Commission en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Suite donnée aux demandes de renseignements du public

La Commission répond chaque année à une cinquantaine de milliers de demandes de renseignements du public. Une demande de renseignements s'entend de toute prise de contact avec la Commission faite par une personne, un groupe ou un organisme désirant obtenir de l'information ou signaler une situation ou une préoccupation. Bon nombre des problèmes soulevés ne relèvent pas de la compétence de la Commission. Dans de tels cas, la Commission propose normalement d'autres voies de recours dont pourrait se prévaloir la personne qui téléphone pour obtenir réponse à ses questions. Les bureaux régionaux et l'administration centrale de la Commission servent de points de contact avec le public.

La Commission est accessible au public : Les Canadiens et Canadiennes des quatre coins du pays peuvent joindre un agent d'information pendant les heures ouvrables au moyen des deux lignes sans frais, 1-800 et 1-888; et les personnes ayant une déficience auditive peuvent communiquer avec la Commission en composant le numéro 1-888 de l'ATS. En dehors des heures de travail, les Canadiens et Canadiennes peuvent joindre la Commission par courriel ou messagerie vocale. La Figure 10 ci-après indique le nombre de demandes de renseignements reçues par la Commission au cours des dix dernières années.

Figure 10 Demandes de renseignements reçues au cours des dix dernières années

2000	49737	1995	40112
1999	55398	1994	46292
1998	47200	1993	52170
1997	46796	1992	52284
1996	36574	1990	52792

La Commission a aussi pour mandat de modifier les attitudes du public. À cette fin, elle élabore et met en œuvre des programmes d'information pour mieux faire connaître la *Loi* et le rôle de la Commission elle-même. Toutefois, il est difficile de mesurer l'impact de la Commission sur les attitudes du public à l'égard des droits de la personne. Par exemple, si le volume de plaintes reçues par la Commission servait de mesure d'évaluation à cet égard, tant une augmentation qu'une diminution du nombre de plaintes pourrait être interprétée comme un indice d'une connaissance et d'une compréhension accrues chez le public des principes régissant les droits de la personne. Une augmentation du volume de plaintes peut signifier que les Canadiens connaissent mieux leurs droits et les recours dont ils disposent en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. En revanche, une diminution du volume de plaintes peut être un indice que les Canadiens, en général, et les employeurs et fournisseurs de services, en particulier, comprennent mieux leurs responsabilités et mettent en œuvre des politiques et des pratiques conformes à la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Conseils et assistance aux commissions des droits de la personne à l'étranger

Sur la scène internationale, la Commission a continué, dans la mesure où ses ressources limitées le lui permettaient, à mettre son expérience et son expertise à la disposition des pays souhaitant établir ou renforcer leur propre institution de promotion et de protection des droits de la personne. En voici deux exemples :

En 1995, la Commission a commencé à collaborer avec l'Agence canadienne de développement international (ACDI) pour aider son pendant indonésien, Komnas Ham, à améliorer ses fonctions de recherche, d'enquête, de protection et de promotion. Depuis 1997, un conseiller canadien détaché par la Commission travaille pour Komnas Ham en Indonésie. Un plan de développement de l'organisation est maintenant en place, et la commission indonésienne a pu réaliser un certain nombre d'améliorations dans les domaines de la dotation, des procédures d'enquête et des systèmes informatiques.

La Commission a signé des accords de coopération avec la Bolivie, le Mexique et le Pérou prévoyant, outre l'entraide, la prestation d'une aide technique. Par la suite, la présidente et des employés de l'organisme bolivien ont participé à des séminaires sur les droits de la personne que la Commission a organisés à leur intention, à Ottawa.

La Commission a également accueilli des délégations étrangères (du Maroc, du Sri Lanka, du Kenya, de la Bolivie et de l'Indonésie) désireuses de se renseigner sur le rôle et les responsabilités de la Commission ainsi que sur la structure institutionnelle de protection des droits humains au Canada pour leur permettre d'améliorer la situation à cet égard dans leur pays.

Secteur de service 4 : Les services de gestion et du personnel

La Commission s'acquitte de son mandat en administrant trois secteurs de service : les plaintes, les vérifications de l'équité en matière d'emploi et la promotion des droits de la personne. Ces trois secteurs sont appuyés par un quatrième, celui des services de gestion et du personnel.

L'objectif est de gérer plus efficacement les ressources financières et humaines de la Commission, et de mieux mettre en œuvre les priorités établies pour améliorer les services au public.

Les défis à relever

Au cours de la période visée par le rapport, la Commission a continué de s'occuper d'une série d'initiatives lancées au cours des années précédentes qui ont eu des répercussions sur le plan des ressources : la réduction de l'arriéré de plaintes; la mise en œuvre de mesures dans le cadre du processus de renouvellement de la Commission; la nécessité de mener des vérifications de suivi pour s'assurer du respect de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*; et les demandes d'aide de plus en plus nombreuses de la part des institutions nationales vouées à la promotion et à la protection des droits de la personne à l'étranger.

La Commission a également continué à mettre en œuvre des initiatives à l'échelle gouvernementale, en particulier dans le domaine de la gestion des ressources humaines.

Faire de la Commission un milieu de travail exemplaire : Pour donner suite aux résultats du sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, la Commission, par l'entremise d'un comité spécial dirigé par des employés, a analysé les préoccupations soulevées par son personnel et proposé des mesures correctives. Les activités du comité se concentrent sur trois questions clés : le milieu de travail, le perfectionnement professionnel et la communication.

Parité salariale : Au cours des derniers mois de la période à l'étude, la Commission a accordé la priorité à la mise en application, au sein de la Commission, des décisions relatives à la parité salariale dans la fonction publique.

Norme générale de classification : La Commission a consacré beaucoup d'efforts à la mise en œuvre de la Norme générale de classification au sein de son organisation. À cette fin, elle a travaillé aux descriptions de travail et aux évaluations de poste, et s'est donné comme priorité de tenir le personnel au courant des progrès de cette initiative.

Au cours de la période visée, la Commission a procédé à une restructuration. Selon la nouvelle structure, deux sous-secrétaires générales se chargent respectivement du Secteur de la gestion intégrée et du Secteur des opérations. Cette restructuration visait à renforcer la gestion interne de la Commission et à améliorer les services offerts au public.

Partie III : Rapport consolidé

Sans objet

Partie IV : Rendement financier

Tableau financier 1 - Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

Crédit	1999-2000			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles	
Commission canadienne des droits de la personne				
10	Dépenses du programme	13 312,0	16 564,3	16 254,6
(S)	Contribution aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 885,0	2 174,0	2 174,0
(S)	Affectation du produit de l'aliénation des biens excédentaires	-	9,1	7,9
Total pour la Commission		15 197,0	18 747,4	18 436,5

Les autorisations totales se composent de la somme des montants prévus au Budget principal et au Budget supplémentaire des dépenses et des autres autorisations.

Explication des autorisations totales pour 1999-2000 : Les autorisations pour 1999-2000 représentent une augmentation de 3 550 458 \$ ou 23 % par rapport aux dépenses prévues de 15 197 000 \$. Cet écart correspond principalement aux fonds reçus dans le cadre du Budget supplémentaire :

- pour continuer à s'acquitter de responsabilités en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* ;
- pour présenter des éléments de preuve et des arguments juridiques concernant deux plaintes de disparité salariale contre Bell Canada et le Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest devant le Tribunal des droits de la personne ;
- pour financer des conventions collectives.

Explication des dépenses réelles de 1999-2000 : Les dépenses réelles de 1999-2000 représentent 98 % des autorisations totales. L'écart de 310 975 \$ entre les dépenses réelles et les autorisations totales est attribuable principalement à des reports d'audiences concernant deux plaintes de disparité salariale (Bell Canada et GTNO).

**Tableau financier 2 - Comparaison des dépenses totales prévues
et des dépenses réelles**

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles (en milliers de dollars)

Commission canadienne des droits de la personne	1999-2000		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Équivalents à temps plein -ETP	180,0	198,0	191,0
Fonctionnement	15 197,0	18 747,4	18 436,5
Capital	-	-	-
Subventions et contributions	-	-	-
Total des dépenses brutes	15 197,0	18 747,4	18 436,5
Moins : Recettes disponibles	-	-	-
Total des dépenses nettes	15 197,0	18 747,4	18 436,5
Autres recettes et dépenses			
Recettes non disponibles	-	-	-
Coût des services offerts par d'autres ministères	1 794,0	1 964,4	1 964,4
Coût net du programme	16 991,0	20 711,8	20 400,9

Les autorisations totales se composent de la somme des montants prévus au Budget principal et au Budget supplémentaire des dépenses et des autres autorisations.

Tableau financier 3 - Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Comparaison historique des dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles (en milliers de dollars)

Secteur d'activité	Dépenses réelles	Dépenses réelles	1999-2000		
	1997-1998	1998-1999	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Commission canadienne des droits de la personne	14 786,0	16 121,2	15 197,0	18 747,4	18 436,5
Total	14 786,0	16 121,2	15 197,0	18 747,4	18 436,5

Les autorisations totales se composent de la somme des montants prévus au Budget principal et au Budget supplémentaire des dépenses et des autres autorisations.

Tableau financier 4 - Passif éventuel

Passif éventuel (en milliers de dollars)

Liste des éléments de passif éventuel	Montant des éléments de passif éventuel		
	au 31 mars 1998	au 31 mars 1999	Courant au 31 mars 2000
Prêts	-	-	-
Revendications et causes en instance ou imminentes			
Litiges			
<i>Morgan c. CCDP</i>	200,0	200,0	-
<i>Ayangma c. CCDP</i>	25,0	200,0	200,0 ⁷
Total	225,0	400,0	200,0

⁷ Cause rejetée le 21 juin 2000

Partie V : Aperçu de l'organisme

Mandat

La Commission canadienne des droits de la personne a été créée en 1978 pour appliquer la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, qui a pour objet de favoriser l'égalité des chances et de protéger les personnes et les groupes contre la discrimination fondée sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience ou l'état de personne gracée.

La Commission a aussi pour mandat, en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, de corriger les conditions défavorables à l'emploi des femmes, des Autochtones, des personnes handicapées et des membres des minorités visibles.

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* s'appliquent toutes deux aux ministères et organismes fédéraux, aux sociétés d'État ainsi qu'aux sociétés privées sous réglementation fédérale.

La Commission canadienne des droits de la personne a pour objectif de décourager et de réduire les pratiques discriminatoires en enquêtant sur les plaintes de discrimination fondée sur les motifs de distinction illicite prévus dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*; en procédant à des vérifications de la conformité à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*; en faisant de la recherche et en mettant en œuvre des programmes de sensibilisation publique; et en travaillant, en étroite collaboration avec les autres paliers de gouvernement, les employeurs, les fournisseurs de services et les organismes communautaires, à promouvoir les principes des droits de la personne.

Vision

- ❑ Notre vision de la Commission est celle d'un leader dynamique et progressiste qui prête son concours à l'avancement d'une société dont les membres souscrivent aux droits de la personne, appuient la diversité et font preuve de dignité les uns envers les autres.

Mission

- ❑ Nous veillons à protéger et à faire progresser les droits de la personne en affirmant les principes d'égalité au Canada d'une voix puissante, indépendante et crédible.
- ❑ Nous oeuvrons à contrer la discrimination et l'inégalité et à assurer la conformité à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.
- ❑ Nous partageons notre expérience et collaborons avec les organismes de défense des droits de la personne au Canada et dans d'autres pays.

Cadre de fonctionnement

La Commission fait rapport au Parlement. Son pouvoir réglementaire s'étend à tous les

secteurs de compétence fédérale, y compris les ministères et organismes fédéraux, les sociétés d'État, les sociétés privées qui font régulièrement le transport interprovincial ou international de marchandises et de personnes, les banques à charte, les sociétés qui manipulent des substances radioactives, les entreprises de transport interprovincial ou international par pipelines, les radiodiffuseurs et les entreprises de télécommunication sous réglementation fédérale, ainsi que les sociétés qui exploitent des silos à grains.

Organisation de la Commission

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* prévoit la nomination d'un président, d'un vice-président et d'un maximum de six commissaires à temps partiel, tous nommés par le gouverneur en conseil. Le président et le vice-président sont nommés à temps plein pour un mandat de sept ans; les autres commissaires sont nommés pour un mandat de trois ans.

La Commission met son programme en œuvre par l'entremise des bureaux de la présidente et du secrétaire général et de deux sous-secrétaires générales, l'une dirigeant le Secteur des opérations et l'autre le Secteur de la gestion intégrée. Le Secteur des opérations est formé des directions suivantes : Enquêtes, Normes et autres voies de recours, Parité salariale et Promotion des droits de la personne ainsi que des bureaux régionaux de Vancouver, Edmonton, Winnipeg, Toronto, Montréal et Halifax; le Secteur de la gestion intégrée est constitué des directions suivantes : la Direction des politiques et de la planification et la Direction des services intégrés. Les autres directions générales sont l'Équité en matière d'emploi; les Services juridiques et le Secrétariat exécutif. L'organigramme se trouve à l'annexe C.

Description du secteur d'activité

La Commission canadienne des droits de la personne gère quatre secteurs de service : les plaintes, les vérifications de l'équité en matière d'emploi, la promotion des droits de la personne et les services de gestion et du personnel.

- Les plaintes : Tenue d'enquêtes sur les plaintes et prestation de services de médiation et de conciliation, soutenues par les avis juridiques et la recherche stratégique, pour offrir des recours utiles aux victimes de discrimination et éliminer les cas de discrimination systémique.
- Les vérifications de l'équité en matière d'emploi : Vérification des ministères et organismes fédéraux et des sociétés privées sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'ils prennent les mesures voulues pour éliminer les obstacles à l'emploi et à l'avancement des femmes, des Autochtones, des personnes handicapées et des membres des minorités visibles.
- La promotion des droits de la personne : Promotion des principes des droits de la personne par la recherche, l'élaboration de politiques pour aider les employeurs et les fournisseurs de services, la sensibilisation du public et la diffusion d'information, ainsi que par la liaison avec les autres organismes gouvernementaux et de droits de la personne et les groupes d'intervention.

-
- ❑ Les services de gestion et du personnel : Élaboration de politiques, de procédures et de systèmes pour la gestion et la prise de décisions, et prestation de services administratifs à l'appui des programmes de la Commission.

Partie VI : Autres renseignements

Personnes-ressources pour de plus amples renseignements et site Web

Mary H. Walsh, sous-secrétaire générale, Gestion intégrée : (613) 943-9512

Michèle A. Bousquet, chef, Planification, examen et vérification : (613) 943-9047

Site Web de la Commission : <http://www.chrc-ccdp.ca>

Lois appliquées par la Commission canadienne des droits de la personne

Loi canadienne sur les droits de la personne L.R. (1985), ch. H-6 (modifiée)

Loi sur l'équité en matière d'emploi 1995, ch. 44

Rapport annuel prévu par la loi et autres rapports ministériels

Le Rapport annuel au Parlement est déposé au plus tard le 31 mars de chaque année. Il est diffusé sur support papier et sur le site Web de la Commission (<http://www.chrc-ccdp.ca>). Il est également publié sur bande sonore, en gros caractères, en braille et sur disquette pour qu'il soit accessible aux personnes ayant une déficience visuelle.

Description du processus de traitement des plaintes

Commission canadienne des droits de la personne

Lorsque la Commission reçoit une demande de renseignements

Des renseignements sur la Commission et la *Loi canadienne sur les droits de la personne* sont fournis.

Il se peut que la personne ayant pris contact avec la Commission soit renvoyée à un autre organisme si le problème exposé ne relève pas de la compétence de la Commission.

Lorsque la Commission accepte une plainte

S'il y a lieu, un agent renverra le plaignant à d'autres voies de recours (comme le processus interne de traitement des plaintes de l'employeur ou la procédure de grief d'un syndicat).

S'il y a lieu, la médiation sera au nombre des options offertes au plaignant et au mis en cause.

Si les parties ne parviennent pas à un règlement, un agent mènera une enquête sur les allégations et fera rapport de ses constatations aux commissaires.

Lorsque les commissaires rendent une décision

Les commissaires examinent toutes les plaintes.

Les commissaires peuvent refuser d'instruire une plainte parce qu'elle a été déposée plus d'un an après l'acte discriminatoire présumé ou parce qu'elle ne relève pas de la compétence de la Commission.

Ils peuvent approuver un règlement conclu entre les parties ou nommer un conciliateur pour les aider à parvenir à un règlement.

Ils peuvent renvoyer une plainte au Tribunal canadien des droits de la personne pour complément d'enquête.

Ils peuvent rejeter une plainte, faute de preuves.

Tribunal canadien des droits de la personne

Le Tribunal se prononce sur les plaintes que lui renvoie la Commission.

Lorsque le Tribunal a apprécié les preuves produites, il rend une décision sur le bien-fondé de la plainte et rend une ordonnance sur les mesures de redressement convenables.

Cour fédérale du Canada

L'une des parties peut demander à la Cour fédérale de procéder à un contrôle judiciaire d'une décision des commissaires.

La Cour peut également faire un contrôle judiciaire d'une décision ou d'une ordonnance du Tribunal canadien des droits de la personne.

Description du processus de vérification

La Commission canadienne des droits de la personne vérifie la conformité à l'équité en matière d'emploi des ministères et organismes fédéraux et des employeurs du secteur privé assujettis à la réglementation fédérale. *La Loi sur l'équité en matière d'emploi* charge la Commission d'effectuer ces vérifications et de rendre compte des résultats au Parlement tous les ans.

Les étapes de la vérification initiale

- L'employeur reçoit une lettre de notification lui annonçant la vérification. Un agent de vérification de la conformité prend ensuite contact avec lui, négocie un plan de vérification et lui envoie un questionnaire.
- En se servant des résultats du questionnaire, l'agent procède à une évaluation des documents pour déterminer la conformité aux douze exigences figurant dans la *Loi*. L'agent effectue ensuite une visite sur place pour confirmer les conclusions et passer en revue les résultats préliminaires avec l'employeur.
- Si l'employeur est en conformité, l'agent rédige un rapport final de vérification. S'il ne l'est pas, l'agent établit un rapport provisoire faisant état des engagements nécessaires pour atteindre la conformité et fixant des délais pouvant atteindre douze mois pour respecter chaque engagement.
- L'agent et l'employeur négocient ensuite les engagements et les délais figurant dans le rapport. Lorsqu'il y a entente, l'employeur signe le rapport.

Les étapes de la vérification de suivi

- L'employeur présente un rapport d'étape. Ensuite, une vérification de suivi a lieu pour déterminer s'il a respecté ses engagements.
- Si l'employeur est en conformité, l'agent rédige un rapport final de vérification. Par la suite, la Commission suit les rapports annuels de l'employeur. Elle peut entreprendre une nouvelle vérification si elle juge que ces rapports ne témoignent pas de progrès raisonnables.

Quand la Commission donne-t-elle un ordre?

- Si l'employeur ne souscrit pas aux engagements ou s'il ne fait pas le travail qui y est prévu, la Commission peut lui donner un « ordre ». L'ordre est une instruction officielle stipulant le travail à faire et les délais correspondants. L'employeur a l'occasion de prendre connaissance de la recommandation relative à l'ordre éventuel et de présenter des observations aux commissaires avant qu'ils ne prennent la décision de donner ou non l'ordre. Une vérification de suivi effectuée après l'expiration du délai fixé permet de déterminer si l'employeur s'est conformé à l'ordre reçu.

Tribunal de l'équité en matière d'emploi

- Une fois que la Commission a donné un ordre, l'employeur peut demander à un tribunal de réexaminer l'affaire. La Commission peut également demander à un tribunal de rendre une ordonnance si l'employeur ne s'est pas conformé à l'ordre reçu.

Cour fédérale du Canada

- La Cour peut procéder à un contrôle judiciaire de la décision de la Commission ou d'un tribunal.
- L'ordonnance d'un tribunal peut être enregistrée auprès de la Cour fédérale, ce qui lui donne la même force qu'une ordonnance de la Cour.

Description et organigramme de l'organisme

Sous la direction générale de la présidente, le secrétaire général est responsable, à titre de chef des opérations, des activités de la Commission à l'administration centrale et dans les bureaux régionaux.

Le **Secrétariat exécutif** offre différents services administratifs aux bureaux de la direction, y compris la coordination des réunions de la Commission, les services de soutien au Comité de la haute direction, la gestion de la correspondance de la haute direction et la préparation de documents d'information. Il est également responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

La **Direction des services juridiques** conseille la présidente, les commissaires et le personnel. Ses avocats représentent aussi la Commission dans les litiges portés devant les cours et les tribunaux.

Le **Secteur des opérations** est chargé des services de médiation, d'enquête et de conciliation visant les plaintes, y compris celles touchant la parité salariale, ainsi que du suivi des règlements. Il assure également le contrôle de la qualité des dossiers soumis à la Commission, forme le personnel chargé du processus de traitement des plaintes et établit des normes de rendement et des politiques opérationnelles.

De plus, le Secteur des opérations chapeaute la **Direction de la promotion des droits de la personne**, qui compte du personnel à l'administration centrale et dans les six bureaux régionaux de la Commission. Cette direction met en œuvre des programmes visant à promouvoir les principes de l'égalité et à mieux faire connaître au public la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ainsi que les activités de la Commission. Elle est aussi responsable des contacts avec les médias et des services de rédaction-révision.

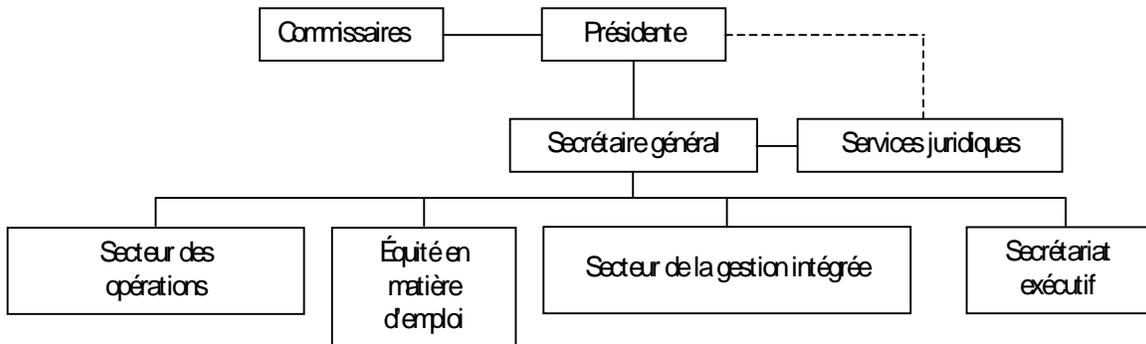
Les **bureaux régionaux** remplissent deux fonctions. Ils s'occupent des activités de sensibilisation et de liaison avec les groupes communautaires, les employeurs, les fournisseurs de services, les syndicats et les commissions provinciales des droits de la personne. Ils sont aussi le premier point de contact des personnes désireuses de porter plainte pour discrimination et mènent également des enquêtes.

Le **Secteur de la gestion intégrée**, par l'entremise de la **Direction des politiques et de la planification** est responsable de l'élaboration des politiques, de l'aide à la recherche et des fonctions de planification, d'examen et de vérification. La Direction des politiques et de la planification suit de près les dossiers liés aux droits de la personne. Par ses énoncés de politique, ses lignes directrices et ses rapports de recherche, elle facilite les décisions de la Commission et le travail des directions opérationnelles. La Direction des politiques et de la planification coordonne aussi les activités de la Commission à l'appui des institutions œuvrant pour les droits de la personne à l'étranger.

Le **Secteur de la gestion intégrée** comprend également la **Direction des services intégrés**, qui fournit à l'administration centrale et aux bureaux régionaux des services de soutien dans les domaines suivants : gestion des biens, finances, informatique, gestion de l'information et services de bibliothèque. Elle offre aussi des services de soutien pour ce qui concerne la dotation, la classification, la paye et les avantages sociaux, les relations de travail, la formation, la planification des ressources humaines, les langues officielles, la santé et la sécurité.

La **Direction générale de l'équité en matière d'emploi** effectue des vérifications de l'équité en matière d'emploi auprès des employeurs des secteurs privé et public pour déterminer dans quelle mesure ils se conforment aux exigences de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

Organigramme de l'organisme



Index

Âge	8
Autochtones	3, 5, 19, 23, 33, 34
Autorisations	4, 29-31
Avantages	41
Besoins financiers	29
Bureaux régionaux	9, 23, 34, 40, 41
Charte canadienne des droits et libertés	17
Commissaires	6, 9, 22, 34, 38-40
Communication	26
Compétence	6, 23, 34, 38
Conciliateur	6, 38
Conciliation	6, 7, 9, 11-15, 34, 40
Conformité	1, 19-21, 33, 39
Couleur	6, 8, 11, 33
Déficience	6, 8, 11, 15, 18, 23, 33, 37
Dépenses	4, 29-31
Discrimination	5-7, 11-18, 22, 23, 33, 34, 40
Droits de la personne	1, 1, 3-6, 11-15, 17, 18, 22-26, 29-31, 33, 34, 37-40
Enquêtes	9, 13, 16, 34, 40
État matrimonial	8
Ethnique	6, 8, 11, 33
Examen	6, 9, 37
Femmes	3, 5, 6, 13, 18, 19, 33, 34
Initiatives	1, 26
Jeunes	12
Justice	1, 9, 15-17
Législation	17
Loi canadienne sur les droits de la personne	1, 4-6, 17, 18, 22, 24, 29, 33, 34, 37, 38, 40
Loi sur l'équité en matière d'emploi	1, 3-5, 19, 20, 22, 23, 26, 29, 33, 37, 39, 41
Lois	22, 37
Mandat	16, 24, 26, 33, 34
Médiation	1, 6-9, 11-16, 34, 38, 40
Minorités visibles	3, 5, 11, 19, 33, 34
Mission	33
Modifications	9
Motifs de distinction illicite	6, 8, 11, 33
Objectifs	9, 16
Organisation	9, 26, 34
Orientation sexuelle	8
Parité salariale	6, 16, 18, 26, 34, 40
Partenariat	23
Personne graciée	6, 8, 11, 33
Plaintes	1, 3-18, 22, 24, 26, 29, 33, 34, 38, 40
Planification	34, 37, 40, 41
Politique	7, 13, 40
Priorités	3, 26
Processus de vérification	20, 39
Promotion	5, 11, 22-24, 26, 34, 40
Public	1, 3, 5, 6, 8, 17-19, 21-24, 26, 34, 40, 41
Race	6, 8, 11, 33
Recherche	23, 24, 33, 34, 40

Religion	6 , 8 , 11 , 33
Rendement	1 , 1 , 5 , 12 , 29 , 40
Représentation en justice	15 , 17
Révision	40
Santé	11 , 41
Secrétaire général	34 , 40
Secrétariat exécutif	34 , 40
Secteur de service	6 , 19 , 22 , 26
Sécurité	41
Sensibilisation publique	33
Services de gestion	26 , 34 , 35
Services juridiques	34 , 40
Sexe	6 , 8 , 11 , 13 , 33
Situation de famille	6 , 8 , 11 , 33
Tribunal	4 , 6 , 7 , 11-17 , 21 , 29 , 38 , 39
Tribunal canadien des droits de la personne	6 , 11-15 , 17 , 38
Vérifications	1 , 5 , 19-21 , 26 , 33 , 34 , 39 , 41