

Tribunal canadien des droits de la personne

Budget des dépenses 2003-2004

Partie III Rapport sur les plans et les priorités

Ministre de la Justice

Table des matières

Section 1 : Messages	<u>1</u>
1.1 Message	<u>1</u>
1.2 Déclaration de la direction	<u>2</u>
Section 2 : Vue d ensemble de l organisation	<u>3</u>
2.1 Raison d être	<u>3</u>
Section 3 : Survol de la planification et plan stratégique	<u>6</u>
3.1 Quoi de neuf?	<u>6</u>
3.2 Défis et risques principaux	<u>7</u>
Section 4 : Plans et priorités par résultat stratégique	<u>12</u>
4.1 Résumé	<u>12</u>
4.2 Détails	<u>13</u>
Section 5 : Organisation	<u>16</u>
5.1 Organisation et responsabilité	<u>16</u>
5.2 Dépenses prévues	<u>17</u>
Section 6 : Annexes	<u>18</u>
6.1 Renseignements financiers	<u>18</u>
6.2 Autres renseignements	<u>18</u>

Section 1 : Messages

1.1 Message de la présidente

Pour une deuxième année, le nombre de causes renvoyées au Tribunal par la Commission canadienne des droits de la personne était beaucoup plus important que par le passé. Le taux de règlement s'est également maintenu au cours de la dernière année. Les règlements de dernière minute représentent toujours un défi important pour le Tribunal, qui s'efforce de garantir que les ressources sont affectées de façon efficiente et efficace au niveau des coûts. La nomination de deux membres supplémentaires à temps plein a apporté une aide précieuse à cet égard.

Il semble peu probable que nous assistions dans un proche avenir à des mesures visant la mise en Suvre des recommandations formulées par le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Le Tribunal a tout de même lancé un examen visant à accélérer le processus de traitement des plaintes.

Des préoccupations demeurent quant à l'indépendance et à l'impartialité du Tribunal. L'opinion de la Cour d'appel fédérale, selon laquelle le Tribunal bénéficie de suffisamment d'indépendance face au gouvernement et à la Commission canadienne des droits de la personne a été portée en appel devant la Cour suprême du Canada et entendue en janvier 2003. Nous espérons que 2003 verra le règlement final de la question de l'indépendance du Tribunal.

Le résultat final de la contestation de Bell Canada est toujours incertain. Jusqu'à ce que la Cour suprême tranche la question, le Tribunal continuera de fonctionner dans une ambiance d'incertitude — incertitude qui ne fait que miner sa crédibilité et ne sert aucunement à accroître la confiance du public pour cette institution.

J'ai souvent répété que les Canadiennes et les Canadiens devraient être en mesure de faire entendre leurs différends en matière de droits de la personne par un tribunal indépendant et impartial. La seule façon de répondre rapidement et avec certitude aux préoccupations liées à l'indépendance et à l'impartialité institutionnelles du Tribunal passe par une intervention législative.

Anne L. Mactavish

1.2 Déclaration de la direction

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Je soumetts, en vue de son dépôt au Parlement, le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2003-2004 du Tribunal canadien des droits de la personne.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation et aux exigences de déclaration énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004* :

- " Il décrit fidèlement les plans et les priorités de l'organisation.
- " Les données sur les dépenses prévues qu'il renferme respectent les consignes données dans le budget du ministère des Finances et par le SCT.
- " Le document est complet et exact.
- " Il se fonde sur de bons systèmes d'information et de gestion ministérielle.

La structure de rapport sur laquelle s'appuie le présent document a été approuvée par les ministres du Conseil du Trésor et sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Nom : _____

Date : Le 24 février 2003 _____

La majorité des actes discriminatoires sur lesquels le Tribunal doit statuer ne sont pas malveillants. De nombreux conflits découlent de pratiques systémiques qui existent depuis longtemps, de préoccupations fondées de l'employeur ou d'interprétations contradictoires des lois et des précédents. Le rôle du Tribunal est de comprendre la position des parties et d'établir des « règles » justes et appropriées pour régler le différend.

Le Tribunal n'entend que les plaintes qui lui sont renvoyées par la Commission canadienne des droits de la personne, habituellement après une enquête complète de celle-ci. La Commission règle la plupart des différends sans avoir à recourir au Tribunal. Les affaires qui sont renvoyées au Tribunal comprennent généralement des questions juridiques complexes, de nouveaux enjeux relatifs aux droits de la personne, de domaines inexplorés de la discrimination ou encore de plaintes probantes à multiples aspects devant être entendues sous serment, surtout dans les affaires dont les éléments de preuve sont contradictoires et pour lesquelles la crédibilité est de première importance.

Le Tribunal n'est pas un défenseur de la LCDP; ce rôle revient à la Commission. Le mandat conféré au Tribunal par la Loi est d'appliquer cette dernière à l'aide des preuves présentées et de la jurisprudence actuelle. Si aucune preuve n'appuie les allégations, le Tribunal doit rejeter la plainte.

Le Tribunal entend les plaintes concernant l'emploi ou la prestation de biens, de services, d'installations ou de moyens d'hébergement. La LCDP définit comme infraction toute discrimination contre une personne ou un groupe fondée sur l'un des motifs suivants :

- " la race;
- " l'origine nationale ou ethnique;
- " la couleur;
- " la religion;
- " l'âge;
- " le sexe (y compris la grossesse);
- " la situation de famille;
- " l'état matrimonial;
- " la déficience;
- " l'état de personne graciée;
- " l'orientation sexuelle.

La compétence du Tribunal s'étend aux questions qui sont du ressort du Parlement du Canada, y compris celles concernant les ministères et organismes fédéraux, ainsi que les banques, les transporteurs aériens et d'autres employeurs et fournisseurs de biens, de services, d'installations et de moyens d'hébergement visés par la réglementation fédérale.

En 1996, avec la promulgation de la LEE, le Parlement a accru les responsabilités du Tribunal. En plus d'agir comme Tribunal canadien des droits de la personne, le Tribunal doit également agir à titre de Tribunal de l'équité en matière d'emploi (TEE). En ce qui concerne les questions d'équité en matière d'emploi, la LEE s'applique aux employés du gouvernement fédéral embauchés par le Conseil du Trésor et aux employeurs du secteur privé visés par la réglementation fédérale qui comptent plus de 100 employés.

Depuis 2000, le Tribunal de l'équité en matière d'emploi a reçu sept demandes d'audience : cinq provenaient d'employeurs et deux provenaient de la Commission canadienne des droits de la personne. Jusqu'à maintenant, aucune audience n'a eu lieu puisque dans tous les cas, les parties en sont venues à une entente avant la tenue d'une audience.

Bien que le Tribunal soit autorisé à établir des règles de procédure pour le fonctionnement du Tribunal de l'équité en matière d'emploi, nous avons reporté l'établissement de règles formelles jusqu'à ce que quelques audiences aient été tenues afin de nous permettre d'avoir une meilleure compréhension du processus, des besoins des parties et du fonctionnement optimal du Tribunal. D'ici là, le Tribunal a conçu le *Guide de fonctionnement du Tribunal de l'équité en matière d'emploi* (disponible à l'adresse électronique www.chrt-tcdp.gc.ca/about/download/equity-e.asp) en vue d'aider les parties à se préparer pour leur audience. Jusqu'à maintenant, le Guide semble répondre aux besoins immédiats des parties. La rétroaction concernant ce document et les autres documents publics du Tribunal est fortement encouragée.

Section 3 : Survol de la planification et plan stratégique

3.1 Quoi de neuf?

Affaires de parité salariale

En 2002, des changements importants sont survenus en ce qui a trait aux trois affaires de parité salariale devant le Tribunal *Alliance de la Fonction publique du Canada (AFPC) c. Société canadienne des postes, Alliance de la Fonction publique du Canada (AFPC) c. Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest* et *Association canadienne des employés de téléphone (ACET) et autres c. Bell Canada*. Chacune des affaires a contribué de façon importante à la charge de travail du Tribunal, nécessitant beaucoup de temps et de ressources. La décision rendue par la Cour fédérale en novembre 2000 a interrompu de façon temporaire les audiences dans les affaires impliquant la Société canadienne des postes et *Bell Canada*. Les audiences ont toutefois repris dans les deux affaires à la suite du rejet de la décision par la Cour d'appel fédérale, en mai 2001.

L'affaire *AFPC c. Société canadienne des postes*, qui a débuté en 1993, est la plus longue instance du Tribunal. La présentation des preuves s'est conclue en juillet 2002 et les 26 journées d'audience en 2002 ont porté le total à 400 jours sur 10 ans. Les plaidoiries, prochaine étape dans cette affaire, devraient débuter au printemps 2003 et seront suivies de la décision finale, probablement d'ici la fin de l'exercice.

Dans l'affaire *ACET et autres c. Bell Canada*, les audiences ont repris en septembre 2001. Cependant, un des plaignants, l'Association canadienne des employés de téléphone, a réglé son différend avec Bell Canada et s'est retiré de l'affaire le 22 octobre 2002. Les plaintes de Femmes-Action et du Syndicat canadien des communications, de l'énergie et du papier sont demeurées et d'autres audiences sont prévues pour 2003. Selon la décision de la Cour suprême du Canada concernant l'appel de Bell Canada, entendu en janvier 2003, les audiences pourraient se poursuivre pendant deux à trois ans. Il y a eu 46 journées d'audience en 2002, pour un total de 123.

Trois journées d'audience ont eu lieu en 2002 dans l'affaire *AFPC c. Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest*. Les parties en sont venues à une entente en juin après de longues négociations. Le Tribunal a émis une ordonnance sur consentement le 25 juin 2002, confirmant le règlement et ajournant l'audience. Le nombre total de journées d'audience dans cette affaire était de 106. Les procédures ne devraient pas reprendre.

3.2 Défis et risques principaux

Les questions suivantes seront d'intérêt pour le Tribunal en 2003-2004 :

1. la décision de la Cour suprême quant à l'indépendance du Tribunal;
2. les modifications à la LCDP;
3. la charge de travail;
4. les affaires concernant la déficience;
5. la gestion du Tribunal.

1. La décision de la Cour suprême quant à l'indépendance du Tribunal

En mai 2001, la Cour d'appel fédérale a renversé une décision de la Section de première instance qui avait statué en novembre 2000 que deux articles de la LCDP compromettaient l'indépendance et l'impartialité institutionnelles du Tribunal. En réponse à une demande de contrôle judiciaire pour une décision provisoire du Tribunal, la Cour fédérale a statué que le Tribunal ne pouvait rendre de jugements indépendants dans tout type d'affaire pour lequel des lignes directrices quant à l'interprétation lui sont imposées par la Commission canadienne des droits de la personne. De l'avis du juge de la Section de première instance, Madame le juge Tremblay-Lamer, la Commission jouit d'un statut unique en tant que partie devant le Tribunal puisqu'elle est en mesure d'imposer de telles lignes directrices, ce qui fait qu'elle peut « exercer indûment une pression sur le Tribunal quant à l'issue de l'instance pour une catégorie de cas donnés ». Elle a conclu que le pouvoir juridictionnel du Tribunal est limité par le pouvoir de la Commission d'émettre des directives d'application obligatoire sur l'interprétation de la LCDP.

De plus, le juge Tremblay-Lamer a également exprimé l'opinion qu'une deuxième disposition de la Loi compromettait l'autonomie institutionnelle du Tribunal. L'alinéa 48.2(2) confère au président du Tribunal le pouvoir de prolonger la durée du mandat d'un membre afin de lui permettre de terminer une affaire dont il est saisi. « Le principe de l'indépendance institutionnelle pose que la structure organique du Tribunal soit propre à garantir que ses membres sont indépendants », a affirmé le juge Tremblay-Lamer.

La Cour d'appel fédérale n'était pas d'accord avec ces conclusions. Elle a conclu que l'indépendance du Tribunal n'était pas compromise et que ce dernier pouvait continuer à fonctionner correctement dans le cadre des dispositions actuelles de la LCDP.

Elle a fait observer que le Tribunal n'exerçait pas des pouvoirs punitifs, que la Loi n'avait fait l'objet d'aucune contestation constitutionnelle et que toute directive adoptée par la Commission était soumise à la surveillance parlementaire. Elle a également

fait observer que, par suite des modifications apportées à la LCDP en 1998, la Commission n'avait plus le droit d'émettre des directives d'application obligatoire pour le Tribunal « dans un cas donné » et qu'elle pouvait le faire « dans une catégorie de cas donnés ». Selon la Cour d'appel fédérale, la Loi modifiée, d'application générale, est moins susceptible de susciter une crainte raisonnable de partialité institutionnelle.

En ce qui concerne le pouvoir du président de prolonger la durée du mandat d'un membre afin de lui permettre de terminer une affaire dont il est saisi, la Cour d'appel fédérale a conclu que ce pouvoir ne portait pas un coup fatal à l'autonomie institutionnelle du Tribunal. Elle a indiqué que le poste de président est suffisamment à l'abri de l'ingérence du gouvernement, faisant remarquer que son titulaire ne peut être destitué de façon arbitraire en raison de décisions prises dans le cadre de l'administration et du fonctionnement du Tribunal. En outre, si le président abuse de son pouvoir de proroger ou de refuser de proroger le mandat d'un membre du Tribunal pour des raisons n'ayant absolument rien à voir avec la bonne administration du Tribunal, sa décision peut faire l'objet d'un contrôle en vertu du paragraphe 18.1 de la *Loi sur la Cour fédérale*. Enfin, la Cour d'appel a réitéré que les pouvoirs du Tribunal sont réparateurs et non punitifs et que, par conséquent, les exigences en matière d'équité sont moins rigoureuses.

En 2002, la Cour suprême du Canada a autorisé Bell Canada à porter en appel la décision de la Cour d'appel fédérale. La Cour a entendu l'appel de Bell le 24 janvier 2003, et il faudra fort probablement attendre au moins neuf mois avant de connaître son verdict final. Entre-temps, le Tribunal continuera de baigner dans l'incertitude. Cette incertitude ne peut que miner sa crédibilité; elle ne contribue aucunement à renforcer la confiance du public à l'égard de l'institution et continue de provoquer de nombreuses contestations quant à la compétence par des intimés désirant conserver leur droit d'appel pour des décisions à venir du Tribunal advenant l'infirmité du jugement de la Cour d'appel par la Cour suprême.

Le Tribunal estime que la seule solution pour dissiper rapidement et avec certitude les préoccupations relatives à son autonomie et à son impartialité institutionnelles réside dans l'adoption de mesures législatives.

2. Les modifications à la LCDP

En juin 2000, le Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* a présenté son rapport intitulé *La promotion de l'égalité : Une nouvelle vision*. Le Comité, qui était présidé par l'honorable Gérard La Forest, ex-juge de la Cour suprême du Canada, a formulé un certain nombre de recommandations visant à harmoniser la législation avec les concepts contemporains relatifs aux droits de la personne et à l'égalité, et à moderniser le mécanisme en place au Canada pour résoudre les différends de cette nature. Plus particulièrement, le Comité a proposé de profonds changements au

processus actuel de plaintes en vue de donner aux Canadiennes et aux Canadiens un meilleur accès au processus juridictionnel pour le règlement des litiges concernant les droits de la personne. Le Comité a recommandé que la Loi établisse un mécanisme offrant aux plaignants l'aide juridique nécessaire pour leur permettre d'adresser leur plainte directement au Tribunal. En vertu du régime proposé, la Commission canadienne des droits de la personne cesserait d'enquêter sur les plaintes. Il n'y aurait plus de « conflits institutionnels entre les rôles de décideur et de défenseur de la Commission ». La sélection initiale des demandeurs et l'enquête proprement dite, activités qui relèvent actuellement de la Commission, seraient effectuées par le Tribunal. La Commission cesserait de s'interposer comme « garde-barrière » entre les plaignants et le Tribunal.

Une réforme aussi profonde aurait des répercussions importantes sur le Tribunal. Le nombre de nouveaux cas soumis au Tribunal pourrait passer à 600 cas par année, comparativement aux 60 à 80 cas à l'heure actuelle. Une telle augmentation nécessiterait un Tribunal plus important, disposant de plus de membres et d'une plus grande capacité de recherche et de gestion. Le Tribunal devrait également se doter de nouvelles méthodes de fonctionnement, notamment d'un nouveau système de gestion des cas. Au cours de l'année écoulée, le Tribunal a fait un travail considérable sur le plan de la mise en œuvre des recommandations du Comité de révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. En mai 2002, le ministre de la Justice a mentionné vouloir modifier la LCDP à l'automne 2002. Elle ne l'a pas été. Le Tribunal est prêt à aller de l'avant avec un « nouveau » système dès que des modifications auront été présentées et approuvées par le Parlement.

3. La charge de travail

Comme le montre le tableau 3.1, 55 causes ont été renvoyées au Tribunal en 2002, une légère baisse par rapport aux 87 nouvelles causes en 2001. En comparaison, il y avait moins des deux cinquièmes de ce nombre entre 1996 et 1999 – seulement 25 nouvelles causes par année en moyenne.

La Commission nous a informés qu'en 2003, le nombre de causes renvoyées devrait ressembler à celui de 2001, avec peut-être plus de 100 nouvelles causes renvoyées au Tribunal. Si le nombre de nouvelles causes devait être de cet ordre, le Tribunal subira d'importantes pressions pour respecter ses objectifs de rendement. Dans les deux premières semaines de janvier 2003, 11 nouvelles causes ont été renvoyées. Le Tribunal a élaboré des stratégies de gestion afin de pouvoir traiter une partie du travail supplémentaire, mais nous hésitons à demander plus de ressources au Conseil du Trésor et ce, pour deux raisons importantes : 1) la Commission avait prévu 100 nouvelles causes en 2002, mais seulement 55 sont survenues; 2) le taux élevé de règlement des causes signifie que le Tribunal a besoin de moins de ressources, particulièrement financières, pour maintenir son niveau de service. Il serait donc prématuré de demander des ressources supplémentaires à l'heure actuelle.

Si les prévisions de la Commission s'avéraient être justes, nous sommes convaincus que nous serons en mesure de traiter une partie de la charge de travail supplémentaire à l'aide des ressources actuelles, mais nous sommes également prêts à présenter une demande de ressources supplémentaires justifiée et étoffée, notamment pour la nomination de nouveaux membres, si les ressources actuelles devenaient insuffisantes pour répondre aux besoins de nos clients.

En résumé, le sort du Tribunal est entre les mains de la Cour suprême et du ministère de la Justice. La Cour suprême a accepté de déterminer si le Tribunal est juste et impartial selon les termes de deux articles de la LCDP. Le ministère de la Justice déterminera si la LCDP devrait être modifiée tel que recommandé dans le rapport La Forest.

Les risques liés aux trois questions ci-dessus sont clairs : si la Cour suprême est d'avis qu'un des articles, ou les deux, de la LCDP crée un Tribunal qui n'est pas impartial ou indépendant, nous ne pourrions plus tenir d'audiences ni rendre de décisions. La LCDP ne serait pas applicable. Si le ministre de la Justice décide de modifier la LCDP tel que recommandé par le Comité de révision, le Tribunal sera tellement transformé qu'il constituerait un nouvel organisme juridictionnel. Si la charge de travail continue de s'accroître, les niveaux de service seront affectés et de nouvelles solutions de rechange pour les opérations actuelles seront requises.

La période actuelle est intéressante, tout comme les défis auxquels devra faire face le Tribunal. Bien que nous n'ayons aucun contrôle sur les résultats, nous travaillerons à appuyer ces résultats, quels qu'ils soient. Les tribunaux et le ministre détermineront notre avenir et nous sommes impatients de relever les défis qui nous seront posés. Nous avons mené quelques évaluations préliminaires et des activités de planification opérationnelle fondées sur les différents scénarios qui pourraient survenir, et nous sommes confiants de pouvoir répondre à toute éventualité à laquelle nous devons faire face.

Tableau 3.1 : Causes renvoyées

Année	1996	1997	1998	1999	Moyenne de 1996 à 1999	2000	2001	2002	Prévisions pour 2003 et 2004
Nombre de renvois	15	23	22	37	25	73	87	55	85

Note : Comprend les causes d'équité en matière d'emploi

4. Les affaires concernant la déficience

Dans les années 1980, le Tribunal a traité de nombreuses plaintes liées à la déficience qui se sont rendues jusqu'à la Cour suprême. Ainsi, des critères explicites ont été élaborés pour assurer l'équité aux personnes ayant une déficience. Mais de récents arrêts de la

Cour suprême et des modifications à la LCDP introduisant une obligation d'accommodement ont mené à une certaine incertitude en ce qui a trait aux obligations des intimés de répondre aux besoins des personnes ayant une déficience.

Depuis 2000, environ 40 p. 100 de toutes les causes soumises au Tribunal étaient fondées sur la déficience et un pourcentage encore plus élevé est prévu pour les années à venir. Pour ces causes, le Tribunal devra appliquer les nouveaux critères établis dans les affaires comme *Meorin* et *Grismer* à de nouvelles situations. On s'attendra du Tribunal qu'il établisse les nouvelles règles de base en ce qui concerne la prise de mesures d'adaptation jusqu'à la contrainte excessive. Les contraintes excessives pourront être très différentes d'un intimé à l'autre ou d'un type de déficience à l'autre. Le défi sera de taille.

5. La gestion du Tribunal

Une question qui devra trouver réponse au cours du prochain exercice est la façon d'effectuer sans accroc la transition chez les gestionnaires supérieurs en raison du départ imminent de trois des gestionnaires supérieurs du Tribunal. En moins de six mois au cours de 2003-2004, la présidente, le vice-président et le registraire pourraient quitter le Tribunal. La présidente et le vice-président sont nommés par le gouverneur en conseil et leur mandat se terminera en décembre 2003. Le registraire, un fonctionnaire, aura droit à la retraite à la fin de 2003. La perte des employés occupant les trois postes les plus importants du Tribunal sur une si courte période pourrait miner le fonctionnement du Tribunal. De plus, nous avons mentionné, lors de l'évaluation de la capacité de la fonction de contrôleur moderne en juin 2002, que le Tribunal doit être plus proactif pour répondre à ses besoins de planification de la relève pour les postes de gestion. Conscient de la situation, le Tribunal a commencé à examiner et à mettre à jour les profils de compétence pour les trois postes les plus importants. De plus, nous continuons à faire les présentations nécessaires au Cabinet du Ministre pour ce qui est des postes nommés par décret du gouverneur en conseil. Le poste de registraire sera pourvu en suivant les procédures normales de dotation de la fonction publique. Le Tribunal est résolu à garantir la continuité de sa gestion afin de protéger l'intégrité et la fonctionnalité de son mandat.

Section 4 : Plans et priorités par résultat stratégique

4.1 Résumé

Les priorités du Tribunal sont en grande partie dictées par son mandat, qui est très clair :

Assurer aux Canadiennes et aux Canadiens une meilleure qualité de vie et l'assurance d'un accès équitable aux possibilités qui existent dans notre société grâce à l'interprétation et à l'exécution équitables et justes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne (LCOP)* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi (LEE)*.

Nous continuerons donc à bien remplir notre mandat : offrir aux Canadiennes et aux Canadiens un processus d'audiences publiques juste et efficace pour le règlement des différends en matière de droits de la personne. Les membres du Tribunal rendront des décisions éclairées et, le cas échéant, ordonneront la réparation adéquate pour les personnes victimes de discrimination. Les décisions du Tribunal fourniront également une orientation pour les employeurs et les fournisseurs de services quant à l'élaboration de politiques et de pratiques qui respectent les droits de la personne.

En plus de ses travaux habituels, le Tribunal visera les objectifs suivants :

1. commencer les audiences dans les six mois suivant la réception d'une affaire dans 80 p. 100 des cas et rendre une décision finale dans les quatre mois suivant la fin des audiences dans 95 p. 100 des cas;
2. entreprendre les initiatives cernées dans l'évaluation de la capacité de la fonction de contrôleur moderne et le Plan d'action du Tribunal;
3. donner suite aux résultats du sondage mené en 2002 sur la qualité des services aux clients;
4. en reconnaissant notre mandat unique, nous examinerons la possibilité d'élaborer et de mettre en Suvre une stratégie de communication pour mieux informer le public de notre mandat et de notre raison d'être;
5. continuer à travailler, au besoin, avec le ministère de la Justice à la modification de la LCDP en réponse au rapport La Forest.

4.2 Détails

1. Commencer les audiences dans les six mois suivant la réception d une affaire dans 80 p. 100 des cas et rendre une décision finale dans les quatre mois suivant la fin des audiences dans 95 p. 100 des cas

Des décisions finales et des décisions sur requête sur les questions de droits de la personne sont les principaux extrants de l organisation.

Les décisions du Tribunal doivent être indépendantes et impartiales (et être perçues comme telles) et offrir un processus juste à toutes les parties. Les membres du Tribunal prennent leurs décisions uniquement en fonction du bien-fondé de la plainte, des principes juridiques applicables et des preuves présentées lors de l audience.

Les décisions du Tribunal donnent vie à la LCDP. La Loi décrit les paramètres que les employeurs et les fournisseurs de services visés par la réglementation fédérale doivent respecter en ce qui a trait aux droits de la personne. Les décisions ne sont pas punitives, mais plutôt réparatrices, et ont comme objectif de mettre fin aux pratiques discriminatoires dont pourraient être victimes les Canadiennes et les Canadiens.

En 2002, le Tribunal a rendu 12 décisions finales et 23 décisions sur requête (disponibles à l adresse électronique www.chrt-tcdp.gc.ca/tribunal/index-f.asp).

En 2002, le Tribunal n a pas atteint son objectif de rendre ses décisions dans les quatre mois suivant la fin des audiences. La moyenne pour les 12 décisions rendues en 2002 était de 4,9 mois, ce qui est légèrement plus long qu en 2001. Nos membres à temps plein prenaient en moyenne 4,04 mois pour rendre leur décision. Puisque les membres à temps plein traitent maintenant la plupart des causes, nous devrions être en mesure de respecter notre objectif de quatre mois. En fait, nous sommes maintenant d avis qu une période de quatre mois est peut-être trop longue. Nous encourageons tous nos membres à rédiger leurs décisions en trois mois. Un sondage sur la satisfaction des clients mené à l automne 2002 a renforcé notre désir d accélérer la rédaction des décisions; les clients du Tribunal sont d avis que nous prenons trop de temps pour rendre nos décisions. Corriger cette situation sera une priorité en 2003.

Le délai moyen entre le renvoi d une affaire et le début des audiences en 2002 était légèrement supérieur à six mois. En décembre 2002, nous avons rencontré de nombreux avocats qui plaident fréquemment devant le Tribunal pour discuter de nos procédures. Un point de vue émis était que d accélérer encore plus le processus pourrait être nuisible aux parties. Les avocats étaient d avis qu ils avaient besoin d au moins quatre mois pour bien préparer leur dossier. Ils ont donc demandé que le Tribunal ne modifie pas ses procédures pour prévoir les audiences plus tôt qu à l heure actuelle.

2. Entreprendre les initiatives cernées dans l'évaluation de la capacité de la fonction de contrôleur moderne et le Plan d'action du Tribunal

En 2002, le Tribunal s'est engagé à respecter les principes de la fonction de contrôleur moderne. Une évaluation de la capacité a été menée en juin et un Plan d'action a été élaboré. L'évaluation est disponible à l'adresse électronique www.chrt-tcdp.gc.ca. L'évaluation de la capacité a fourni au Tribunal une analyse de ses forces et a cerné les secteurs qui nécessitent une attention particulière. Le Plan d'action donne les étapes nécessaires pour améliorer les pratiques de gestion et identifie trois priorités pour les deux prochaines années :

- " élaboration de normes de service pour toutes les unités et sections de l'organisation;
- " élaboration d'un cadre de gestion des risques;
- " élaboration d'un plan de formation et des ressources humaines pour les activités du Tribunal.

Le Plan d'action mentionne les exigences en matière de ressources, les coûts prévus et l'échéancier pour la réalisation de chacune des priorités cernées. Des mesures de contrôle ont été mises en place pour assurer la mise en œuvre réussie du Plan d'action. D'autres éléments ont été cernés et font également partie du Plan d'action, mais les priorités susmentionnées sont celles que nous jugeons les plus pressantes.

Le Tribunal participe également activement à un projet mené par le Réseau des administrateurs de petits organismes visant l'élaboration de normes de mesure du rendement et de modèles d'évaluation conçus spécialement pour les petits organismes. Le projet, qui a reçu l'appui financier du Conseil du Trésor à l'automne 2002, est en cours. Il mènera à la création de modèles d'évaluation du programme appropriés pour les différents types de rôles et les fonctions que doivent remplir les petits organismes et respectant les exigences en matière d'évaluation du rendement de l'Initiative de modernisation de la fonction de contrôleur.

3. Donner suite aux résultats du sondage mené en 2002 sur la qualité des services aux clients

Un sondage sur la satisfaction des clients mené à l'automne 2002 nous a permis d'obtenir des informations encourageantes. Les résultats seront disponibles sur le site Web du Tribunal en 2003. Le rapport final d'analyse des résultats a été achevé en janvier 2003 et montre un taux de satisfaction des clients de 73 p. 100. Ces résultats font du Tribunal l'un des fournisseurs de services les plus réceptifs, tant dans le secteur public que dans le secteur privé, selon le sondage *Les citoyens d'abord 2000*.

Le Tribunal analysera les résultats du sondage et devrait élaborer une stratégie pour cerner les priorités et répondre aux préoccupations des clients. Il est résolu à corriger à

toute faiblesse mentionnée dans le sondage. Cependant, un examen des commentaires des clients a révélé qu'un bon nombre de leurs préoccupations démontrent une certaine confusion quant aux fonctions et aux rôles de la Commission canadienne des droits de la personne et du Tribunal. Nous examinons ces commentaires dans le but de comprendre quelles sont les préoccupations liées au Tribunal et d'y répondre. L'objectif principal du greffe du Tribunal est de répondre aux besoins de ses clients. Le service est la clé de notre travail. Nous sommes très satisfaits des résultats du sondage, qui montrent une satisfaction générale quant aux services du Tribunal. Le sondage a également permis d'obtenir une orientation claire quant à ce que nous devons améliorer, et nous voulons y répondre.

La prochaine étape de l'Initiative d'amélioration des services sera de créer des normes de service fondées sur les priorités et les attentes de nos clients et d'établir des objectifs à atteindre pour obtenir le niveau de satisfaction voulu. Une des priorités d'action dans l'évaluation de la capacité (menée dans le cadre de l'Initiative de modernisation de la fonction de contrôleur) est d'élaborer des normes de service pour toutes les unités et sections de l'organisation afin de mieux répondre aux besoins de nos clients. Nous avons donc décidé d'intégrer de nouvelles normes de service à la modernisation générale de nos pratiques de gestion.

4. Examiner la possibilité d'élaborer et mettre en Suvre une stratégie de communication pour mieux informer le public de notre mandat et de notre raison d'être

Les résultats de notre sondage sur la satisfaction des clients, en plus de récents rapports des médias, nous ont permis de voir la confusion que continue d'avoir le public quant aux rôles de la Commission et du Tribunal. Le Tribunal prévoit donc examiner la possibilité d'élaborer et de mettre en Suvre, en 2003-2004, une stratégie de communication pour mieux informer le public, les médias et, d'une certaine façon, les tribunaux sur qui nous sommes, ce que nous faisons, comment nous le faisons et ce qui doit être attendu de nous. Nous rendrons compte de cette initiative dans notre prochain rapport sur le rendement.

5. Continuer à travailler, au besoin, avec le ministère de la Justice à la modification de la LCDP en réponse au rapport La Forest

Si le ministère de la Justice décide de présenter au Parlement des modifications à la LCDP, le Tribunal est prêt à travailler avec le Ministère à l'élaboration de procédures de fonctionnement pour le processus d'audience.

Section 5 : Organisation

5.1 Organisation et responsabilité

Le Tribunal canadien des droits de la personne est formé de deux sections : les membres du Tribunal (les décideurs) et le greffe. À l'heure actuelle, le Tribunal compte 11 membres nommés par le gouverneur en conseil : la présidente et le vice-président, qui, selon la Loi, doivent être des membres à temps plein, deux autres membres à temps plein et sept membres à temps partiel. La formation des membres est diverse, mais la plupart ont une formation juridique et tous ont une expérience, une expertise, un intérêt et une sensibilité en matière de droits de la personne. Le greffe offre un soutien administratif complet aux membres et est responsable de la planification et de l'organisation du processus d'audience.

Les activités du greffe sont dissociées du processus judiciaire. Le greffe est responsable des ressources accordées par le Parlement. Il doit planifier et organiser les audiences, agir comme agent de liaison entre les parties et les membres et offrir aux membres le soutien administratif dont ils ont besoin pour effectuer leurs tâches. Il doit offrir des services efficaces et de haute qualité aux Canadiennes et aux Canadiens.

Figure 5.1 : Organigramme

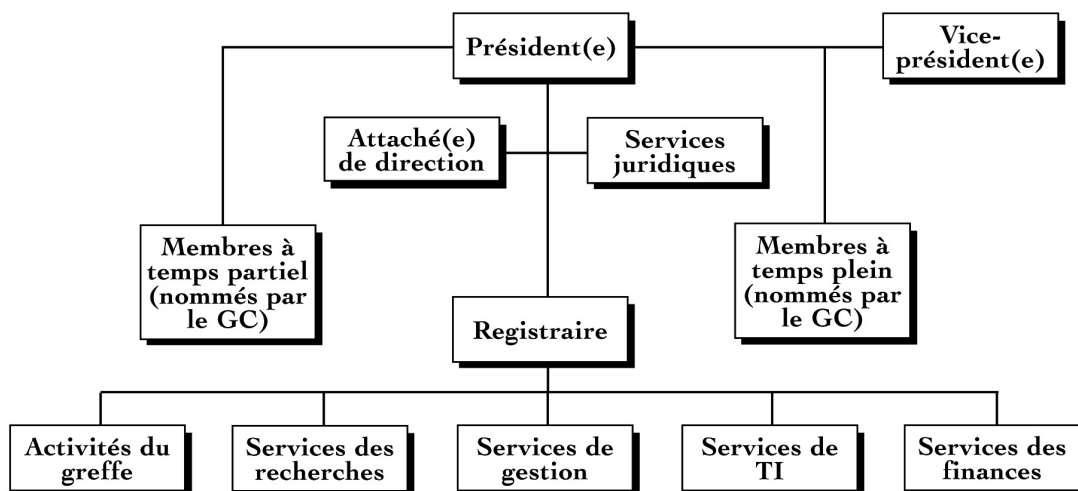
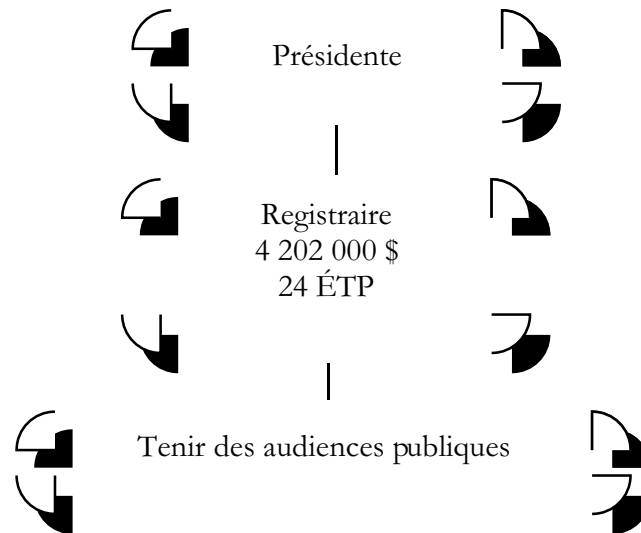


Figure 5.2 : Chaîne de responsabilité



5.2 Dépenses prévues

Tableau 5.1 : Dépenses prévues

(en millions de dollars)	Prévisions de dépenses 2002-2003*	Dépenses prévues 2003-2004	Dépenses prévues 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006
Budgétaires du Budget principal des dépenses (brut)	3,6	4,2	4,2	4,2
Non budgétaires du Budget principal des dépenses (brut)				
Moins : Recettes disponibles				
Total du Budget principal des dépenses	3,6	4,2	4,2	4,2
Rajustements	2,2			
Dépenses nettes prévues	5,8	4,2	4,2	4,2
Moins : Recettes non disponibles				
Plus : Coût des services reçus à titre gracieux	0,6	0,6	0,6	0,6
Coût net du programme	6,4	4,8	4,8	4,8
Équivalents temps plein	24	24	24	24

- * La diminution des dépenses prévues pour les exercices 2002-2003 et 2003-2004 et au-delà s'explique par le fait qu'il n'y a pas de dépenses prévues approuvées pour les affaires de parité salariale.

Section 6 : Annexes

6.1 Renseignements financiers

Tableau 6.1 : Coût net du programme pour l'année budgétaire

(en millions de dollars)	Total
Dépenses nettes prévues (budgétaires et non budgétaires brutes du Budget principal des dépenses plus rajustements)	4,2
<i>Plus : Services reçus à titre gracieux</i>	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	0,5
Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor	0,1
Indemnisation des victimes d'accidents du travail assurée par Développement des ressources humaines Canada	
Traitements et dépenses connexes liés aux services juridiques fournis par Justice Canada	
	0,6
<i>Moins : Recettes non disponibles</i>	
Coût net du programme pour 2003-2004	4,8

Calculs : Régimes d'assurance 7,6 % de 1 634 000 \$ = 124 184 \$

6.2 Autres renseignements

Personne-ressource et site Web

Michael Glynn
Registraire
Tribunal canadien des droits de la personne
473, rue Albert, bureau 900
Ottawa (Ontario)
K1A 1J4

Téléphone : (613) 995-1707
Télécopieur : (613) 995-3484

Courriel : registrar@chrt-tcdp.gc.ca
Site Web : www.chrt-tcdp.gc.ca

Lois et règlements connexes appliqués

Le ministre de la Justice est responsable devant le Parlement de l'application de la [*Loi canadienne sur les droits de la personne*](#) (L.R. 1985, c. H-6, version modifiée)

Le ministre du Travail est responsable devant le Parlement de l'application de la [*Loi sur l'équité en matière d'emploi*](#) (L.R. 1995, c. 44, version modifiée)

Rapports statutaires annuels et autres rapports du Tribunal

Les documents suivants peuvent être consultés sur le site Web du Tribunal :

[*Évaluation de la capacité de la fonction de contrôleur moderne, Rapport final, juin 2002*](#)

[*Rapport annuel \(2001\)*](#)

[*Rapport sur les plans et les priorités \(Budget des dépenses de 2002-2003\)*](#)

[*Règles de procédure*](#)