



Le règlement des différends



La Commission canadienne des droits de la personne s'occupe des allégations de discrimination formulées contre les employeurs, les syndicats et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale. Dans la mesure du possible, la Commission incite les parties à tenter de régler les allégations de ce genre en ayant recours au règlement alternatif des différends (RAD). Elle peut les aider à régler leur différend à l'amiable dès que le problème lui est signalé ou après le dépôt d'une plainte officielle. Si les parties ne peuvent régler le différend par elles-mêmes, la Commission peut examiner les allégations en question et demander au Tribunal canadien des droits de la personne de tenir des audiences

Quels différends relèvent de la Commission?

La Commission ne peut s'occuper que des allégations de discrimination soulevées contre les organisations sous réglementation fédérale, c'est-à-dire les ministères, les organismes et les sociétés d'État du gouvernement fédéral; les banques; les compagnies de transport interprovincial; et les fournisseurs de services de télécommunications.

La Commission ne peut s'occuper des différends qui mettent en cause des ministères provinciaux ou territoriaux, des magasins de détail, des établissements d'enseignement, des hôpitaux ou des compagnies de transport qui ne font pas de transport interprovincial. Ces différends relèvent de la compétence des organismes provinciaux ou territoriaux des droits de la personne.

Que veut-on dire par « discrimination »?

La « discrimination », c'est le fait de harceler ou de désavantager une personne en raison de ce qu'elle est. La *Loi canadienne sur les droits de la personne* interdit toute 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 discrimination pourrait ainsi prendre l'une des formes suivantes :

- refuser d'embaucher une personne en raison de son âge;
- refuser une promotion à une employée;
- avoir des bureaux qui ne sont pas accessibles aux personnes en fauteuil roulant;
- tenir des propos racistes au travail;
- exiger que les candidats à un emploi aient de l'expérience au Canada.

Les citoyens canadiens, les immigrants reçus et les visiteurs qui estiment avoir été l'objet de discrimination de la part d'une organisation sous réglementation fédérale peuvent demander de l'aide à la Commission.

La Commission peut-elle refuser de s'occuper d'un différend?

Dans certains cas, la Commission peut décider de ne pas s'occuper d'un différend. Par exemple, si la personne qui soulève les allégations peut déposer un grief ou une plainte en vertu d'une autre loi, la Commission pourra lui demander d'exercer cet autre recours en premier.

La Commission peut aussi décider de ne pas s'occuper d'un différend qui remonte à plus d'un an. En pareil cas, la Commission cherchera à savoir pour quelle raison la personne n'en a pas parlé avant et déterminera si le fait d'examiner l'affaire maintenant serait équitable pour l'autre partie.

Enfin, la Commission peut décider de ne pas donner suite à un différend frivole ou entaché de mauvaise foi.

Comment la Commission intervient-elle dans les différends?

La Commission peut intervenir de différentes façons. Dans la plupart des cas, elle invite les parties à régler la question en ayant recours au règlement alternatif des différends (RAD). Si les parties n'arrivent pas à s'entendre, la Commission peut examiner les allégations et soumettre finalement l'affaire au Tribunal canadien des droits de la personne.

Qu'est-ce que le règlement alternatif des différends?

Le « règlement alternatif des différends » désigne toute une gamme de processus conçus pour aider les parties à discuter de leurs problèmes et à les régler. Le RAD comprend des processus officiels et non officiels, telles la médiation et la conciliation. De plus en plus, les tribunaux et d'autres organismes ont recours à ces processus pour faciliter le règlement d'un certain nombre de différends.

La Commission offre une gamme de services de RAD, que ce soit avant ou après le dépôt d'une plainte officielle. Ces services sont assurés par des employés de la Commission qui ont une formation et de l'expérience dans le règlement des différends et dans le domaine des droits de la personne.

Si les parties en arrivent à un règlement, elles signent habituellement une entente qui précise ce que chacune d'elles a convenu de faire pour régler la question. Les commissaires examinent l'entente pour s'assurer qu'elle est équitable et acceptable du point de vue des droits de la personne. Par la suite, la Commission fait un suivi de l'entente pour s'assurer que les parties en respectent les modalités. Au besoin, la Commission ou les parties peuvent s'adresser aux tribunaux pour faire exécuter l'entente.

Qu'arrive-t-il en l'absence d'entente?

D'habitude, la Commission demande à un enquêteur d'examiner les allégations pour déterminer s'il y a des preuves pour les étayer. L'enquêteur s'entretient avec les parties, interroge les témoins et examine la documentation. Après quoi, il rédige un rapport sur ses constatations à l'intention de la Commission. Ce rapport comporte une recommandation qui invite la Commission à prendre l'une des décisions suivantes :

- rejeter les allégations, faute de preuves;
- nommer un conciliateur pour aider les parties à s'entendre;
- soumettre l'affaire au Tribunal canadien des droits de la personne pour audition.

Qu'est-ce que le Tribunal canadien des droits de la personne?

Le Tribunal est régi par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et il est indépendant de la Commission. Lorsque la Commission lui soumet une plainte, il tient des audiences publiques. Les parties présentent leurs arguments et interrogent leurs témoins sous serment. À l'issue des audiences, les membres du Tribunal rendent une décision en fonction des éléments de preuve portés à leur connaissance. Si les membres du Tribunal jugent que la preuve confirme les allégations, ils ordonneront à l'organisation ou aux personnes à l'origine de la discrimination d'indemniser la victime.

Comment puis-je communiquer avec la Commission?

Vous pouvez écrire à la Commission ou composer l'un des numéros de téléphone indiqués plus bas. Si la Commission peut s'occuper du différend, on vous mettra en communication avec un analyste en règlement anticipé. L'analyste en question discutera de la situation avec vous, vous expliquera le processus de règlement des différends et vous indiquera les possibilités qui s'offrent à vous.

Les conversations demeurent confidentielles jusqu'à ce que vous décidiez que la Commission peut partager l'information avec l'autre partie.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Pour tous renseignements sur les divers aspects du processus de règlement des différends, prière de visiter le site Web de la Commission à www.ccdp-chrc.gc.ca, ou de communiquer avec l'un des bureaux suivants :

Bureaux régionaux de la Commission à Halifax, Montréal, Toronto, Edmonton et Vancouver, numéro sans frais 1.800.999.6899.

Bureau national de la Commission :
344, rue Slater, 8^e étage, Ottawa (Ontario) K1A 1E1.
Téléphone : 613.995.1151.
Sans frais : 1.888.214.1090. ATS : 1.888.643.3304.

On peut obtenir ce document en médias substitués sur demande.