

## **Procédure de traitement des plaintes de discrimination au Yukon et marche à suivre suivant le dépôt d'une plainte : Guide du défendeur**

### **Introduction**

Le présent document décrit, étape par étape, la procédure de traitement des plaintes de discrimination par la Commission des droits de la personne du Yukon (CDPY). Il s'adresse aux personnes ou aux organismes contre qui une plainte relative aux droits de la personne a été déposée ou qui désirent être renseignés sur leurs droits et responsabilités.

La *Loi sur les droits de la personne* du Yukon (la « *Loi* ») donne à la CDPY la responsabilité et les pouvoirs de protéger les droits fondamentaux et la dignité des Yukonnais et Yukonaises, notamment en s'employant à prévenir et à éliminer la discrimination.

La Commission des droits de la personne du Yukon est un organisme autonome, non lié au gouvernement. La Commission est formée de trois à cinq commissaires nommés par l'Assemblée législative et à qui incombe la prise de décisions. L'organisme a à son service un personnel chargé de traiter les plaintes, d'éduquer le public et d'assister les commissaires.

### **Qu'entend-on par « discrimination »?**

Aux termes de la *Loi*, constitue un acte discriminatoire le fait de traiter défavorablement (ce qui comprend harceler) une personne ou un groupe pour l'un ou l'autre des motifs suivants :

- l'ascendance, y compris la couleur et la race;
- l'origine nationale;
- l'origine linguistique ou ethnique;
- la religion ou la croyance;
- l'âge;
- le sexe, y compris la grossesse;
- l'orientation sexuelle;
- les incapacités physiques ou mentales;
- l'existence d'accusations au criminel ou d'antécédents criminels;
- les convictions, les associations ou les activités politiques;
- l'état matrimonial ou la situation de famille;
- la source de revenu
- l'association réelle ou présumée avec des particuliers ou groupes fondée sur l'une des caractéristiques susmentionnées.

Le *harcèlement* est une forme de discrimination. Il se définit comme tout comportement ou commentaire importun qui rabaisse, insulte, ridiculise ou humilie une personne en raison de l'un ou l'autre des motifs de distinction illicites, tels que le sexe, l'ascendance ou l'incapacité.

Le fait de ne pas prendre les mesures raisonnables permettant de *répondre aux besoins spéciaux* d'une personne qui découlent d'un des motifs de distinction illicites visés par la *Loi*, par exemple l'incapacité, la situation de famille ou la religion, est considéré une forme de discrimination.

La *Loi* interdit également toute forme de *représailles* ou menace de représailles envers une personne qui a déposé une plainte relative aux droits de la personne, a agi comme témoin relativement à une plainte ou a aidé quelqu'un à porter plainte. Ainsi, un employeur\* ne peut, en guise de représailles, congédier un employé qui a déposé une plainte.

### **Dans quels secteurs la *Loi*s'applique-t-elle?**

La *Loi* protège les gens contre la discrimination exercée dans les secteurs suivants :

- L'emploi – qui comprend le processus d'embauche, l'application des avantages sociaux, l'obligation de répondre aux besoins spéciaux, le congédiement
- Les services au public – dont les services et programmes gouvernementaux, les services de restauration, les services d'hôtellerie, la vente au détail
- Le logement et l'accès à la propriété – achat, location, tenance à bail, expulsion, vente de terres publiques
- L'appartenance à un syndicat ou à d'autres associations professionnelles
- Les marchés publics – négociation ou exécution de contrats publics

Selon l'article 35 de la *Loi*, l'employeur est responsable des actes discriminatoires de ses employés, à moins qu'il ne soit établi que les actes ont été accomplis sans son consentement et qu'il a pris les mesures nécessaires pour empêcher leur accomplissement ou, après en avoir pris connaissance, a essayé de corriger la situation et de mettre fin aux actes en question.

### **Obtenir de l'information et des conseils : « Demande de renseignements »**

Pour obtenir de l'information sur les droits et les responsabilités que la *Loi* vous attribue ou sur les responsabilités particulières d'un employeur ou d'une entreprise, il suffit de communiquer avec la Commission par téléphone ou par courriel ou de passer à ses bureaux. Les demandes de renseignements sont traitées de façon confidentielle.

---

\* Dans le présent document, toutes les expressions désignant des personnes visent à la fois les hommes et les femmes.

Le personnel de la Commission vous aidera d'entrée de jeu à déterminer quelles sont vos options dans les circonstances. Si la Commission ne peut pas prendre le dossier en main, le personnel vous aiguillera vers l'organisme ou le service apte à le faire. (Par exemple, on pourra vous dire comment entrer en contact avec un avocat, avec la Commission canadienne des droits de la personne ou avec la Direction des normes d'emploi.)

## **Quelles sont les parties à une plainte?**

Si une plainte a été déposée contre vous ou votre organisme, vous devenez le « défendeur ». Les défendeurs peuvent être des particuliers, des employeurs ou des organismes. Une même plainte peut mettre en cause plusieurs défendeurs.

La personne qui dépose la plainte est le « plaignant ». Le mot « parties » (à une plainte) englobe le plaignant et le ou les défendeurs.

Les deux parties ont droit à un traitement équitable.

## **Le traitement d'une plainte se fait par étapes et peut inclure toutes celles qui suivent :**

### *1. Demande de renseignements / Enregistrement de la plainte*

Un membre du personnel écoutera le plaignant et prendra note des faits que ce dernier lui expose. S'il appert que le cas relève de la *Loi*, on passera à la prochaine étape, soit l'enregistrement de la plainte. Le plaignant devra rencontrer de nouveau un membre du personnel qui l'aidera à présenter l'information de façon structurée et à déterminer quels autres renseignements seront nécessaires. Il devra remplir le formulaire prescrit pour le dépôt des plaintes, le dater et le signer. Ceci enclenche le processus de traitement de la plainte.

### *2. Examen par la directrice*

La directrice de la Commission étudiera ensuite le dossier afin de déterminer s'il y a lieu que la Commission procède à une enquête.

Le travail de la directrice consistera à s'assurer de ce qui suit :

- la *Loi* s'applique dans les circonstances : la plainte vise un domaine dans lequel il est interdit de discriminer, par exemple l'emploi, et est fondée sur un motif de distinction illécite, tel que l'ascendance, la religion, l'incapacité physique ou mentale, le sexe, etc.
- la plainte n'est ni frivole ni vexatoire;
- la contravention alléguée a eu lieu dans les 18 mois qui précèdent;

- il n'a pas été disposé de l'objet de la plainte dans une autre procédure et il n'y a pas d'autre recours possible, que ce soit une procédure de grief ou autre.

Si toutes ces conditions sont remplies, la directrice soumettra la plainte au processus d'enquête et peut aussi tenter d'aider les parties, si elles y consentent, à arriver à un règlement à l'amiable.

Si la directrice juge que la plainte nécessite une enquête, la Commission vous enverra une copie pour que vous y répondiez en tant que défendeur.

Cependant, si la plainte ne satisfait pas aux conditions décrites ci-dessus, la directrice rejettera la plainte et fera parvenir ses raisons par écrit au plaignant. Celui-ci aura l'occasion de faire des commentaires avant que la directrice prenne une décision au sujet de la plainte. Il peut aussi en appeler de la décision de la directrice – voir la section qui suit.

### *3. Appel*

Si le plaignant n'est pas d'accord avec la décision de la directrice, il peut faire appel devant les commissaires. Ils vont étudier la décision et peuvent la renverser. Le personnel de la Commission renseignera le plaignant sur la marche à suivre pour faire appel.

### *4. Dans certains cas, la Commission peut, sans procéder à une enquête, demander à un conseil d'arbitrage de trancher l'affaire.*

Par exemple :

- lorsque, pour des raisons particulières, il est urgent qu'on règle l'affaire;
- lorsque les parties s'entendent sur les faits, mais non sur la façon dont la loi s'applique aux faits;
- lorsqu'il n'y a aucun témoin à l'affaire autre que le plaignant et le défendeur et que ces derniers ne sont pas d'accord sur ce qui s'est passé.

### *5. La Commission peut aussi décider de ne pas faire enquête ou de mettre fin à l'enquête dans certains cas.*

Par exemple :

- le plaignant refuse une offre du défendeur que la Commission estime juste et raisonnable;
- le plaignant a entamé ou aurait pu entamer d'autres procédures, comme une procédure de grief ou d'examen à l'interne offerte par l'employeur ou l'organisme en cause;
- le plaignant a abandonné la plainte;

- le plaignant n'a pas coopéré à l'enquête.

## 6. *Règlement à l'amiable*

La *Loi sur les droits de la personne* a pour objet d'aider les gens à trouver des solutions et non de punir qui que ce soit. Par conséquent, une fois qu'une plainte est acceptée, la Commission tente autant que possible d'amener les parties à régler leurs différends à l'amiable si elles y consentent. La directrice peut aider aussi bien le défendeur que le plaignant et recommander des façons de régler une plainte en respectant l'esprit de la *Loi*. Dans plusieurs cas, les deux parties parviennent, avec l'aide du personnel de la Commission, à trouver une solution satisfaisante (règlement à l'amiable), et le dossier peut être fermé.

Près d'un quart à un tiers des plaintes sont réglées à l'amiable grâce à l'aide du personnel de la Commission. Cela permet souvent d'éviter des frais de contentieux importants et des retards. Les règlements à l'amiable sont confidentiels. L'objectif premier est de régler la plainte et non de critiquer ou de blâmer qui que ce soit.

## 7. *Votre réponse à la plainte*

S'il est impossible de régler la plainte à l'amiable, la Commission vous demandera en tant que défendeur de répondre à la plainte. En règle générale, vous avez deux choix de réponse :

- nier qu'il y a eu discrimination, ce qui signifie que vous pouvez prouver que le plaignant n'a pas été traité de façon défavorable au sens donné dans la section *Qu'entend-on par « discrimination »?*
- fournir une « explication raisonnable » des actes qui, de prime abord, semblent discriminatoires. La *Loi* précise que si le défendeur a des « motifs raisonnables » d'avoir agi défavorablement à l'endroit d'une personne, il ne s'agit pas d'un acte discriminatoire.

Voici quelques exemples de « motifs raisonnables » :

- des exigences ou des compétences professionnelles raisonnables relatives à l'emploi, comme l'obligation d'avoir l'âge requis pour servir de l'alcool;
- des exigences relatives aux antécédents criminels ou aux accusations au criminel liées à l'emploi, ce qui comprendrait la vérification du casier judiciaire pour les postes nécessitant un rapport avec des enfants;
- des exigences relatives au sexe afin de respecter l'intimité des personnes auxquelles sont offerts des moyens d'hébergement, un service ou des installations, comme le fait de demander une femme pour assumer les fonctions de préposé aux soins personnels auprès d'une cliente handicapée.

Le personnel de la Commission peut vous aider à rédiger votre réponse à une plainte. À cette étape, la Commission agit de façon impartiale et peut aider les deux parties à fournir l'information nécessaire, en plus de leur expliquer le processus et de répondre à leurs questions. Vous avez 45 jours civils pour répondre à une plainte.

Vous pouvez retenir les services d'un avocat pour vous aider, mais ce n'est pas une nécessité à cette étape-ci. Il pourrait s'avérer utile de consulter votre service des ressources humaines ou, le cas échéant, votre conseil d'administration.

## *8. Enquête*

Si les parties ne veulent pas régler la plainte à l'amiable ou n'y parviennent pas avec l'aide de la Commission, cette dernière procède à une enquête. L'enquêteur, agissant de façon impartiale, recueille l'information des deux parties. Au début de l'enquête, il vous demandera de répondre à la plainte portée contre vous ou votre organisme. Une copie de celle-ci sera transmise au plaignant qui pourra y répondre à son tour. C'est ce qu'on appelle sa « réfutation ».

Il y a diverses façons dont vous pouvez aider la Commission dans son enquête, notamment en faisant ce qui suit :

- fournir vos coordonnées actuelles et coopérer au processus;
- fournir le nom et les coordonnées de témoins potentiels ou de personnes qui peuvent renseigner la Commission sur ce qui s'est passé;
- transmettre à la Commission tout dossier, lettre ou document ayant trait à la plainte
- lui donner tout autre renseignement qui pourrait éclairer davantage la Commission sur votre position par rapport aux allégations du plaignant.

C'est important de rester en contact avec la Commission tout au long du processus. Si vous ne donnez pas suite à la demande de la Commission de lui faire parvenir votre réponse à la plainte, le rapport d'enquête ne pourra pas présenter votre version des faits et les éléments de preuve à l'appui.

L'enquêteur rassemblera les éléments de preuve pertinents, interrogera les témoins et rédigera un rapport d'enquête présentant son analyse. Vous, en tant que défendeur, et le plaignant recevrez une copie du rapport pour commentaires. Le personnel de la Commission fera ensuite parvenir le rapport accompagné de vos commentaires respectifs aux commissaires pour qu'ils statuent sur l'affaire.

Le plaignant peut en tout temps demander qu'on mette fin à l'enquête et la Commission est tenue de respecter sa décision. C'est ce qu'on appelle « retirer la plainte ». En pareil cas, la Commission vous avisera que le plaignant a retiré sa plainte.

## *9. Décision*

Les commissaires se réunissent généralement une fois par mois pour examiner les rapports d'enquête et les commentaires des parties, et décident alors s'il existe des preuves suffisantes pour procéder plus avant, c'est-à-dire :

- demander à l'avocat de la Commission d'essayer d'arriver à un règlement selon les modalités convenues par les deux parties;
- s'il est impossible d'arriver à un tel règlement, demander à un conseil d'arbitrage de tenir une audience publique pour décider s'il y a eu discrimination.

Si les commissaires sont d'avis que les preuves sont insuffisantes pour justifier la poursuite des procédures, ils rejeteront la plainte et vous feront parvenir les motifs à l'appui de leur décision par écrit.

Si le plaignant n'est pas d'accord avec la décision des commissaires de rejeter la plainte, il pourrait être en droit de présenter une requête devant la Cour suprême du Yukon pour qu'un juge procède à ce qu'on appelle une « révision judiciaire » de la décision.

Si, au contraire, les commissaires décident d'envoyer la plainte au Comité d'arbitrage des droits de la personne du Yukon et que vous, en tant que défendeur, vous opposez à cette décision, vous pourriez être en droit de demander à la Cour suprême du Yukon que la décision fasse l'objet d'une révision judiciaire.

## *10. Règlement*

Si la plainte n'est pas rejetée, l'étape suivante consiste à tenter de régler la plainte dans un certain délai, lequel, cependant, peut être prolongé au besoin. S'il est impossible d'arriver à un règlement, la plainte est alors envoyée au Comité d'arbitrage des droits de la personne pour qu'il tienne une audience à laquelle le public peut assister.

Si les commissaires ordonnent qu'on tente de régler la plainte, vous et le plaignant recevrez de l'avocat de la Commission l'aide que voici :

- recommandations concernant les modalités de l'entente;
- service de médiation
- rédaction d'une version préliminaire des documents afférents (entente de règlement et dégageant de responsabilité) pour que vous les examiniez et preniez une décision.

Le règlement d'une plainte est un processus auquel les parties consentent librement. Personne ne peut obliger qui que ce soit à accepter un règlement. La Commission et les deux parties doivent toutes trois approuver le règlement proposé. Le personnel de la Commission pourra vous renseigner davantage sur la question, vous expliquer le processus et répondre à vos questions.

### *11. Audience par un conseil d'arbitrage*

Le Comité d'arbitrage chargé d'entendre les causes est un organisme autonome, indépendant de la Commission des droits de la personne. Lorsque la Commission demande au Comité d'arbitrage de statuer sur une plainte parce que les parties sont incapables d'arriver à une entente, celui-ci constitue un conseil d'arbitrage pour instruire l'affaire.

En règle générale, les audiences du conseil d'arbitrage sont publiques et les décisions sont publiées sur le site Web de la Commission. Le conseil peut obliger des tiers à comparaître pour témoigner et produire des éléments de preuve, notamment certains documents pertinents. Après avoir étudié les différents éléments présentés durant l'audience, le conseil peut décider de rejeter la plainte, auquel cas les autres parties concernées sont informées des motifs de la décision par écrit.

Si le conseil juge qu'il y a eu discrimination, il peut vous ordonner, en tant que défendeur, de :

- mettre fin aux actes discriminatoires;
- dédommager le plaignant pour toute perte financière occasionnée par les actes discriminatoires;
- dédommager le plaignant pour atteinte à votre dignité, souffrances morales et perte d'estime de soi;
- verser au plaignant ce qu'on appelle des « dommages-intérêts punitifs » si les actes discriminatoires étaient malveillants (visaient sciemment à blesser le plaignant ou à lui causer du tort);
- payer les dépens du plaignant, par exemple les honoraires d'un avocat par qui il s'est fait représenter.

### *12. Appel devant la Cour suprême du Yukon*

Si l'une ou l'autre des parties (vous, le plaignant ou la Commission) n'est pas d'accord avec la décision du conseil d'arbitrage, elle peut en appeler devant la Cour suprême du Yukon. L'avis d'appel doit être déposé au greffe de la Cour **dans les 30 jours** suivant la décision du conseil d'arbitrage.

Les appels devant la Cour suprême portent essentiellement sur les erreurs de droit qui pourraient avoir entaché la décision du conseil d'arbitrage (et non sur l'appréciation des faits). La Cour peut confirmer la décision du conseil ou l'annuler. Elle peut aussi ordonner la tenue d'une nouvelle audience.

### **La Commission peut-elle enquêter sur n'importe quelle plainte?**

La Commission ne peut s'occuper que des plaintes alléguant qu'il y a eu discrimination au sens de la *Loi*. Voir la définition de discrimination dans la section intitulée *Qu'entend-on par « discrimination »?*

Certaines plaintes ne peuvent faire l'objet d'une enquête par la Commission, notamment celles appartenant aux catégories suivantes :

1. Plaintes de discrimination qui ne sont pas du ressort de la Commission des droits de la personne du Yukon parce qu'elles visent :
  - des employeurs relevant du gouvernement fédéral ou des services offerts par ce dernier;
  - les organismes menant leurs activités à l'échelle interprovinciale, comme les entreprises de camionnage et les sociétés aériennes, de même que les entreprises de télécommunications, les institutions bancaires et tout autre organisme actif dans un secteur d'activité régi par les lois fédérales.

La Commission des droits de la personne du Yukon peut vous aider à entrer en contact avec la Commission canadienne des droits de la personne pour obtenir de plus amples renseignements sur les cas appartenant à cette catégorie.

La Commission canadienne a compétence dans certains dossiers concernant les droits de la personne qui mettent en jeu les gouvernements et organismes autochtones. Au besoin, la Commission des droits de la personne du Yukon et celle du Canada pourront vous aider à déterminer si votre cas est du ressort territorial ou fédéral.

Selon la Constitution du Canada, le parlement canadien est responsable des « Indiens et des terres réservées aux Indiens ». Par conséquent, si une plainte est portée contre un gouvernement autochtone agissant à titre de conseil de bande ou que la plainte vise l'administration d'une réserve, vous devez vous adresser à la Commission canadienne des droits de la personne. Par contre, si

vosre plainte vise un gouvernement autochtone ayant conclu une entente d'autonomie gouvernementale ou un organisme relevant d'une Première nation, déterminer quelle commission a compétence n'est pas si simple. Communiquez avec la Commission des droits de la personne du Yukon pour savoir à qui vous adresser.

## 2. Plaintes « frivoles ou vexatoires »

La Commission ne peut pas enquêter sur une plainte non fondée ou qui a essentiellement pour objet de nuire à autrui.

## 3. Arrêt de l'enquête

La personne qui a porté plainte (le « plaignant ») peut faire arrêter l'enquête ou retirer sa plainte à n'importe quel moment.

## 4. Soumission de la plainte à un conseil d'arbitrage sans procéder à une enquête

La Commission peut envoyer la plainte à un conseil d'arbitrage sans procéder à une enquête dans certains cas, par exemple :

- si, pour des raisons particulières, il est urgent que la plainte soit réglée;
- lorsque les parties s'entendent sur les faits, mais non sur la façon dont la loi s'applique aux faits.

## 5. Tentative de règlement menée par la directrice des droits de la personne

La Commission peut demander à la directrice de s'efforcer de parvenir à un règlement selon les modalités convenues par les parties avant ou pendant l'enquête.

## 6. Abandon de la plainte ou refus de collaborer par le plaignant

La Commission peut mettre fin à une enquête si le plaignant abandonne la plainte ou ne collabore pas à l'enquête.

## 7. Refus par le plaignant d'un règlement juste et raisonnable

La Commission peut mettre fin à l'enquête si avant la conclusion de celle-ci, le plaignant décline une offre de règlement juste et raisonnable selon la Commission.

## 8. Autres procédures de réclamation ou d'examen possibles

La Commission peut suspendre l'enquête ou y mettre fin si elle estime que le plaignant n'a pas épuisé les autres procédures de réclamation ou d'examen auxquelles il pourrait raisonnablement avoir recours en place au sein de l'organisme ou qui sont prévues par une autre loi.

#### 9. Plainte déjà tranchée au cours d'une autre procédure

La Commission peut suspendre l'enquête relative à une plainte de discrimination ou y mettre fin s'il a déjà été disposé de l'objet de la plainte dans une autre procédure, par exemple un processus d'arbitrage prévu par une convention collective qui contient des dispositions permettant de régler les plaintes relatives aux droits de la personne.

### **Y a-t-il un délai prescrit pour le dépôt d'une plainte?**

*Oui.* Le plaignant doit déposer sa plainte dans les *18 mois* suivant l'acte discriminatoire allégué. La Commission peut accepter une plainte déposée après le délai prescrit dans certains cas, par exemple lorsque le retard a été causé de bonne foi et qu'il n'occasionnera pas de préjudice important à qui que ce soit. Discutez-en avec le personnel de la Commission.

### **Combien ça coûte?**

Vous n'avez rien à payer pour les services que vous recevez de la Commission.

### **Combien de temps cela peut-il prendre?**

Certaines plaintes peuvent se régler très rapidement, avec l'aide de la Commission, soit en quelques semaines ou en quelques mois, selon la charge de travail de la Commission, le volume d'information nécessaire et la facilité à l'obtenir, l'existence de témoins et leur disponibilité. Cependant, le processus peut s'étirer sur deux ans, voire plus, si l'on doit procéder à une pleine enquête et à une audience. Il peut toutefois être possible d'accélérer le processus. Il faudrait en discuter avec le personnel de la Commission.

Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur les points traités ci-dessus en communiquant avec un membre du personnel de la Commission, qui pourra répondre à vos questions et vous fournir tous les renseignements dont vous avez besoin.

Il n'est pas nécessaire de retenir les services d'un avocat pour s'occuper d'une plainte, mais vous êtes libre de le faire.

**Pour obtenir de plus amples renseignements sur le traitement des plaintes, communiquez avec nous :**

Commission des droits de la personne du Yukon, 9010 Quartz Road, bureau 101, Whitehorse (Yukon)  
867-667-6226 OU 1-800-661-0535. Courriel : [humanrights@yhrc.yk.ca](mailto:humanrights@yhrc.yk.ca)

Commission des droits de la personne du Yukon, 9010 Quartz Road, bureau 101, Whitehorse  
(Yukon), 867-667-6226 OU 1-800-661-0535. Courriel : [humanrights@yhrc.yk.ca](mailto:humanrights@yhrc.yk.ca)

---