

DIRECTIVES CONCERNANT L'ÉLABORATION DE POLITIQUES ET DE PROCÉDURES EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE

**COMMISSION ONTARIENNE
DES DROITS DE LA PERSONNE**

ISBN 978-1-4249-6376-8

Approuvées par la Commission le 19 juin 1996

Révisées par la Commission le 30 janvier 2008

**Disponible dans les versions suivantes : électronique, bande son,
texte en gros caractères d'imprimerie**

Aussi disponible sur Internet : www.ohrc.on.ca

Available in English

Dans ce texte, lorsqu'il désigne des personnes, le masculin est utilisé au sens neutre.

REMARQUE

Le présent document décrit, telles que les interprète la Commission ontarienne des droits de la personne, les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario concernant l'élaboration de politiques et de procédures visant à prévenir et à corriger, le cas échéant, les situations mettant en cause les droits de la personne. Il a été élaboré, approuvé et publié par la Commission afin de fournir des directives quant à l'application des dispositions en rapport au *Code des droits de la personne*, conformément à l'article 30 du *Code* et de ses modifications.

Cette politique est subordonnée aux décisions rendues par les tribunaux de juridiction supérieure. Veuillez adresser les questions concernant cette politique au personnel de la Commission ontarienne des droits de la personne.

Les politiques et directives de la Commission établissent des normes à l'intention des particuliers, des employeurs, des fournisseurs de services et des décideurs pour assurer le respect du *Code*. Elles sont importantes car elles reflètent l'interprétation que la Commission fait du *Code* au moment de la publication.

En vertu de l'article 45.5 du *Code*, à compter du 30 juin 2008 le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario peut tenir compte des politiques approuvées par la Commission dans le cadre d'une instance instruite devant le Tribunal. Par ailleurs, si une partie de l'instance ou un intervenant le demande, le Tribunal tiendra compte d'une telle politique approuvée par la Commission. Le Tribunal ainsi que les autres tribunaux font preuve d'un grand respect à l'égard des politiques et des directives de la Commission;¹ ils les appliquent aux faits dont ils sont saisis et les citent dans leurs décisions.

TABLE DES MATIÈRES

I.	INTRODUCTION.....	4
II.	LA RESPONSABILITÉ DES ORGANISMES DANS LA PRÉVENTION ET LE TRAITEMENT DES SITUATIONS PORTANT ATTEINTE AUX DROITS DE LA PERSONNE	5
	A. L'importance de mettre en place des pratiques proactives	5
	B. Les obligations juridiques.....	6
IV.	PRÉVENTION, EXAMEN ET ÉLIMINATION DES OBSTACLES	10
	A. L'examen des obstacles.....	10
	B. Plans d'élimination des obstacles	11
V.	POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT ET LA DISCRIMINATION	12
	A. Description et raison d'être	12
	B. Considérations	12
	C. Éléments	12
VI.	PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES PLAINTES	19
	A. Description et raison d'être	19
	B. Considérations	19
	C. Éléments	20
VII.	POLITIQUE ET PROCÉDURE EN MATIÈRE DE MESURES D'ADAPTATION.....	29
	A. Description et raison d'être	29
	B. Considérations	30
	C. Éléments	31
VIII.	PROGRAMMES D'ÉDUCATION ET DE FORMATION.....	39
	A. Description et raison d'être	39
	B. Considérations	39
	C. Éléments	40

I. INTRODUCTION

Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le «*Code*») rappelle que l'Ontario a pour principe de reconnaître la dignité et la valeur de toute personne et d'assurer à tous les mêmes droits et les mêmes chances, sans discrimination. Les dispositions du *Code* visent à créer un climat de compréhension et de respect mutuel de la dignité et de la valeur de toute personne, de façon que chacun se sente partie intégrante de la collectivité et apte à contribuer pleinement à celle-ci.

Ces directives visent à faciliter l'élaboration de solutions efficaces et équitables pour prévenir les atteintes aux droits de la personne et pour y faire face lorsqu'elles surviennent; qu'il s'agisse de harcèlement, de discrimination ou d'une mesure d'adaptation inexistante ou inadéquate. Employeurs, locateurs et fournisseurs de services ont tous l'obligation de s'assurer du respect des droits de la personne, et peuvent tous également bénéficier des informations présentées dans ce document.

Chaque organisme est différent, tant au plan de ses besoins, ses contraintes, ses structures internes, sa culture, et ses ressources. Il n'existe aucun modèle uniforme de modalités favorisant la prévention et le traitement des situations de discrimination et de harcèlement. Les capacités et les besoins des grandes entreprises diffèrent également de ceux des plus petites; les préoccupations d'un fournisseur de logements à cet égard sont différentes de celles d'un employeur. Aussi, ce document propose des idées et des conseils, et chaque organisme devra adapter son approche suivant la situation qui lui est propre.

La Commission ontarienne des droits de la personne (la «*Commission*») a élaboré des politiques et des directives traitant de divers enjeux particuliers relevant des droits de la personne : le racisme et la discrimination raciale, le harcèlement sexuel ou en raison de l'orientation sexuelle, les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées, la grossesse et l'allaitement maternel, la discrimination fondée sur l'âge, l'identité sexuelle, l'orientation sexuelle, et l'état familial. Le présent document ne vise pas à reproduire les diverses dispositions de ces autres documents; il s'attache plutôt aux politiques et aux procédures qu'il convient de mettre en place et non à l'énoncé des diverses problématiques et normes en matière de droits de la personne. Aussi, la Commission incite les organismes à examiner attentivement les politiques et directives publiées par la Commission en vue de mieux connaître les obligations qui leur incombent en matière de droits de la personne et de les aider à reconnaître les obstacles potentiels à cet égard ainsi que les problématiques propres à la situation de chacune d'elles.

II. LA RESPONSABILITÉ DES ORGANISMES DANS LA PRÉVENTION ET LE TRAITEMENT DES SITUATIONS PORTANT ATTEINTE AUX DROITS DE LA PERSONNE

A. *L'importance de mettre en place des pratiques proactives*

Le respect des droits de la personne, la dignité et l'égalité des personnes constituent des valeurs fondamentales de la société canadienne, et sont les fondements des politiques publiques prônées par celle-ci. C'est pourquoi les tribunaux accordent une importance particulière à la législation en matière de droits de la personne, lui conférant même un statut quasi-constitutionnel. Il y va de l'intérêt de chaque Ontarien et Ontarienne de bâtir une société soucieuse du respect des droits de la personne et dans laquelle chacun se sent partie intégrante et apte à y contribuer pleinement.

Le respect des droits de la personne est aussi une obligation prescrite par la loi. En vertu du *Code*, les employeurs, locateurs et fournisseurs de services sont tenus de veiller à procurer un environnement inclusif et non discriminatoire. Le harcèlement et la discrimination contreviennent à la loi, et les organismes qui négligent de prendre des mesures adéquates pour prévenir et traiter les cas de harcèlement et de discrimination peuvent être tenus de rendre des comptes à cet égard.

La prévention des atteintes aux droits de la personne et le traitement des violations devraient aller de soi. En effet, les fournisseurs de logements, les employeurs et les fournisseurs de services bénéficient de la mise en place et du maintien de milieux inclusifs, diversifiés et libres de toute discrimination.

Les employeurs en bénéficient notamment parce que cela leur permet d'attirer à leur service et de garder les meilleurs employés, et d'optimiser le potentiel et le rendement de ces employés. En fait, certaines politiques et mesures discriminatoires déjà en place peuvent même nuire aux efforts d'employeurs voulant attirer, recruter et accorder de l'avancement à des bons employés, ce qui peut entraîner chez ceux-ci un sentiment de frustration et l'épuisement professionnel, résultant en un fort roulement de leurs effectifs. Le harcèlement en milieu de travail suscite des conflits entre les employés, diminue leur rendement, et peut occasionner pour l'entreprise la perte d'employés de grande valeur. Un milieu de travail respectueux des droits de la personne est de nature à susciter moins de conflits entre les employés et à favoriser une loyauté accrue de ses employés.²

Les fournisseurs de services en bénéficient aussi, étant davantage en mesure d'attirer et de servir une clientèle plus vaste et diversifiée et par le fait même, étant capables de satisfaire une gamme de besoins variés. Ainsi, les fournisseurs de services dont la main-d'œuvre est diversifiée peuvent rejoindre une plus vaste clientèle. De la même manière, les fournisseurs de logements qui respectent les droits de la personne bénéficient de leur aptitude à attirer et à conserver des bons locataires, et à prévenir les

conflits entre les locataires.

Lorsqu'on ne se préoccupe pas des problèmes mettant en cause les droits de la personne ou si on les traite pas comme il se doit, ceux-ci peuvent entraîner le dépôt de plaintes pour violation des droits de la personne, le versement d'indemnités en vertu du régime d'accidents de travail, la présentation d'un grief en vertu d'une convention collective, ou des poursuites pour congédiement injustifié. Un organisme ne peut que bénéficier du fait d'éviter des coûts en temps et en argent, l'atteinte à sa réputation et les effets de telles poursuites sur le moral de ses employés. En outre, une plainte de violation des droits de la personne peut entacher l'image d'un organisme et nuire à ses relations au sein d'une communauté, alors que les organismes qui manifestent leur engagement envers le respect des droits de la personne et la diversité seront avantagés au plan de leurs relations au sein de leur communauté.

B. Les obligations juridiques

1. Principes généraux

Selon le Code, la responsabilité ultime eu égard à la création d'une atmosphère saine et inclusive et à la prévention et au traitement des cas de discrimination et de harcèlement, repose sur les employeurs, les fournisseurs de logements et les fournisseurs de services. Ils doivent veiller à ce que l'environnement soit à l'abri de la discrimination et du harcèlement.

Un organisme pourrait être jugé responsable de discrimination lorsque cette discrimination se produit de manière indirecte. Par exemple, un employeur qui autoriserait une agence de placement à pratiquer la discrimination à l'égard de candidats pour son compte pourrait être jugé responsable de discrimination.

Par ailleurs, une pratique discriminatoire peut exister sans que cela soit intentionnel. Par exemple, un organisme peut être tenu responsable de discrimination lorsqu'il a mis en place une politique ou une procédure qui, tout en semblant neutre à prime abord, a des répercussions négatives sur des personnes en raison d'un motif visé par le Code, ou lorsque, sans intention malicieuse de sa part, ses efforts en vue de mettre en place des mesures d'adaptation ou de procurer un traitement égal ne sont pas à la hauteur des exigences à cet égard.

Un organisme viole le Code même lorsqu'il n'empiète pas directement sur le Code, mais plutôt autorise, tolère, adopte ou ratifie un comportement qui est contraire au Code. En outre, il y a un devoir de ne pas tolérer ou poursuivre une action discriminatoire qui s'est déjà produite, car cela aurait pour effet d'étendre ou de prolonger la durée de l'action discriminatoire initiale.

Un organisme a l'obligation de s'assurer que les politiques, pratiques ou programmes qu'il met en place n'ont pas d'effet néfaste ou ne résultent pas en une discrimination systémique en vertu d'un motif prévu au Code. Qu'une plainte ait ou non été déposée,

l'organisme a le devoir de reconnaître et de traiter toute atteinte potentielle aux droits de la personne.

Les organismes qui négligent de prendre des mesures adéquates pour prévenir et traiter les cas de harcèlement et de discrimination peuvent s'exposer à de graves conséquences. Les décisions rendues dans le cadre de poursuites pour atteinte aux droits de la personne concluent fréquemment à la responsabilité d'organismes et les condamne à verser des dommages-intérêts en fonction du défaut de ceux-ci de répondre de façon appropriée à la discrimination et au harcèlement.³ L'un des principaux facteurs retenus dans l'appréciation de la responsabilité ou l'évaluation des dommages-intérêts est la présence ou l'absence de politiques et de procédures adéquates destinées à prévenir et traiter les situations de discrimination ou de harcèlement.

Un organisme peut répondre à des plaintes concernant des cas individuels de discrimination ou de harcèlement, mais sa réponse peut ne pas être jugée acceptable si le problème sous-jacent n'est pas réglé.⁴ Il peut exister un environnement empoisonné ou une culture organisationnelle qui exclut ou marginalise les personnes en vertu d'un motif prévu au *Code*. Dans ce cas, l'organisme devra prendre des mesures supplémentaires, comme la formation et l'éducation, ou encore l'examen de l'obstacle et son élimination, afin de répondre au problème de façon plus appropriée.

Il incombe aux syndicats et aux associations professionnelles de s'assurer qu'ils ne pratiquent pas la discrimination et le harcèlement à l'égard de leurs membres ou de leurs membres pressentis. Ils doivent en outre s'assurer qu'ils ne sont pas la cause de la mise en place de pratiques discriminatoires dans leur milieu de travail ou qu'ils n'y contribuent pas. Un syndicat peut être tenu conjointement responsable avec l'employeur s'il a contribué à la mise en place de politiques ou de mesures discriminatoires au travail, par exemple en négociant des conditions discriminatoires dans le cadre d'une convention collective, ou en bloquant une mesure d'adaptation ou en négligeant de prendre les mesures appropriées afin de remédier à une atmosphère empoisonnée ou en tolérant le harcèlement d'employés.

2. Responsabilité de l'organisme à l'égard des agissements de ses employés

En vertu de l'article 45 du *Code*, une personne morale, un syndicat ou une association professionnelle, une association non dotée de la personnalité morale ou une organisation patronale sera tenue responsable, en matière de discrimination, des omissions et des actes commis par ses employés et/ou ses mandataires dans le cadre de leur emploi. C'est ce que l'on appelle la responsabilité du fait d'autrui. En termes simples, un organisme est responsable des actes de ses employés ou de ses mandataires, que l'organisme en ait ou non connaissance, qu'il y participe ou non, ou qu'il ait ou non le contrôle de ces actes.

La responsabilité du fait d'autrui ne s'applique pas aux violations des articles du *Code* qui traitent du harcèlement bien que, puisque l'existence d'un environnement empoisonné est une forme de discrimination, lorsque le harcèlement aboutit à la création d'un environnement empoisonné, la responsabilité du fait d'autrui est restaurée. De plus, dans une telle situation, la « théorie organique de la responsabilité des sociétés » peut s'appliquer. C'est-à-dire qu'un organisme peut être responsable des actes de harcèlement exécutés par ses employés s'il peut être démontré qu'il était au courant du harcèlement ou que l'auteur du harcèlement fait notoirement partie de la direction ou de « l'âme dirigeante » de l'organisme.⁵ Les décisions, actes ou omissions de l'employé engagent la responsabilité de l'organisme si :

- l'employé qui fait partie de « l'âme dirigeante » s'adonne au harcèlement ou à un comportement incorrect qui est contraire au *Code*; ou
- l'employé qui fait partie de « l'âme dirigeante » ne réagit pas comme il se doit au harcèlement ou au comportement incorrect alors qu'il en est au courant ou devrait raisonnablement en être au courant.

En règle générale, les cadres et les principaux décideurs d'un organisme constituent son « âme dirigeante ». Les employés qui n'ont qu'une autorité de supervision peuvent également faire partie de « l'âme dirigeante » s'ils fonctionnent ou paraissent fonctionner comme des représentants de l'organisme. Même des non-superviseurs peuvent être considérés faire partie de « l'âme dirigeante » s'ils ont en fait une autorité de supervision ou une responsabilité notable dans l'encadrement des employés. Par exemple, un membre d'une unité de négociation qui est chef de section peut être considéré comme faisant partie de « l'âme dirigeante » d'un organisme.

III. L'ÉLABORATION DE POLITIQUES, DE PROGRAMMES ET DE PROCÉDURES

Une stratégie globale visant à prévenir et à traiter les atteintes aux droits de la personne devrait notamment comporter les éléments ci-après :

1. un plan d'analyse, de prévention et d'élimination des obstacles
2. une politique sur le harcèlement et la discrimination
3. un mécanisme de traitement des plaintes
4. une politique et un mécanisme d'adaptation
5. un programme d'éducation et de formation

Une stratégie efficace fera appel à tous ces éléments combinés. Ainsi, un programme d'éducation et de formation, bien qu'un élément essentiel à toute stratégie en matière de droits de la personne, ne peut à lui seul éliminer les obstacles systémiques sous-jacents. Par contre, sans l'éducation et la formation, il serait difficile d'obtenir le soutien requis au sein de l'organisme pour l'établissement des politiques, programmes et procédures en matière de droits de la personne et la conformité à ceux-ci.

Aucune stratégie ne sera efficace si elle ne jouit pas de l'engagement dynamique, manifeste et indéfectible de la haute direction de l'organisme.

Il sera utile de consulter toutes les composantes de l'organisme au cours de l'élaboration des plans, des politiques ou des procédures en cette matière. Ainsi, l'opinion des employés sera très précieuse dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques, plans et procédures en matière de harcèlement et de discrimination au travail. Dans un milieu syndiqué, le syndicat devrait être un partenaire clé dans l'élaboration et la mise en œuvre de toute stratégie en matière de droits de la personne. Les fournisseurs de logements pourraient ainsi consulter les locataires, et les fournisseurs de services pourraient obtenir l'opinion de leurs clients.

Suivant les circonstances, il pourrait être opportun de consulter, si possible, les organismes communautaires représentant des personnes racialisées, des femmes, des personnes handicapées, etc. Par exemple, un organisme de services publics devant composer avec des obstacles complexes, inusités ou systémiques pourrait consulter des organismes du milieu afin de l'aider à trouver des stratégies et des meilleures pratiques efficaces. Non seulement cela aidera-t-il à cerner les problématiques et à trouver des pistes de solution, mais en plus cela favoriserait l'appropriation par ceux-ci et l'engagement des divers intervenants à l'égard de la politique, du plan ou de la procédure envisagés.

Les politiques, plans et procédures doivent aussi tenir compte de la taille, de la complexité et de la culture interne de l'organisme. Ainsi, le mécanisme de traitement des plaintes d'un organisme de petite taille sera sans doute beaucoup plus simple que celui élaboré pour un organisme de grande taille, constitué de plusieurs établissements et dont les employés sont syndiqués.

Par ailleurs, une stratégie de communications efficace est essentielle à la réussite de quelque plan, politique ou procédure en matière de droits de la personne. Les employés, locataires ou clients, selon le cas, doivent pertinemment comprendre non seulement le libellé même de la stratégie ainsi que leurs droits et responsabilités à cet égard, mais aussi les raisons pour lesquelles la stratégie a été élaborée et comment elle sera mise en œuvre. Les informations pertinentes devront être aisément accessibles et faciles à comprendre. Il convient également de relever et de résoudre les problématiques ou les facteurs pouvant susciter de l'opposition ou de la résistance à l'égard de la politique ou du programme envisagé. Il est également important de rappeler régulièrement aux employés, locataires ou clients, selon le cas, la teneur des politiques et des procédures en matière de droits de la personne, et de s'assurer que les personnes qui arrivent au sein de l'organisme en soient informées et reçoivent une formation à ce sujet. Il faut régulièrement revoir les politiques, plans et procédures de manière à s'assurer qu'ils

- correspondent à l'état courant du droit et des politiques en matière de droits de la personne;
- tiennent compte de l'évolution des structures et des ressources de l'organisme;

-
- conviennent aux problématiques émergentes en la matière au sein de l'organisme et
 - maintiennent leur efficacité.

Les organismes auraient intérêt à obtenir l'aide de conseillers juridiques ou d'autres spécialistes pour élaborer des politiques, des procédures ou des programmes d'éducation qui répondent effectivement à leurs besoins. Le recours à des services spécialisés est sans doute davantage indiqué dans le cas d'organismes dont la structure ou les problématiques en matière de droits de la personne sont plus complexes.

IV. PRÉVENTION, EXAMEN ET ÉLIMINATION DES OBSTACLES

La Cour suprême du Canada a clairement fait savoir que la société doit être inclusive à l'égard de toutes les personnes, notamment celles faisant partie d'un groupe protégé en vertu des dispositions du *Code*.⁶ Il n'est plus acceptable d'organiser des systèmes selon des schémas faisant fi des besoins ou des obstacles fondés sur des motifs énoncés au *Code*; il convient dorénavant de concevoir des systèmes de manière à ne pas créer des obstacles matériels, dans les attitudes ou systémiques. Ainsi, lorsqu'un organisme songe à construire un nouveau bâtiment, à lancer un nouveau site Web, à mettre en place des nouvelles politiques et procédures, à offrir un nouveau service, ou à acheter un nouvel appareil, il faut faire des choix judicieux afin de veiller à ne pas créer ce faisant des obstacles pour des personnes issues des groupes visés par le *Code*. En bref, ceci signifie que les organismes doivent adopter une approche proactive, intégrant le concept du respect des droits de la personne à tous leurs projets et initiatives.

Il découle de cette notion voulant qu'il faut éviter d'ériger des obstacles à l'étape de la conception en adoptant un concept inclusif, que lorsque des structures ou des systèmes sont déjà en place, l'organisme devrait être sensible à la possibilité de l'existence d'obstacles systémiques et activement chercher à les déceler puis à les éliminer. En effet, dès qu'un obstacle est relevé, l'organisme doit veiller à l'éliminer au lieu d'adopter des accommodements à la pièce.

A. L'examen des obstacles

L'examen des obstacles est un exercice complexe que l'on n'abordera que brièvement dans ces lignes. La méthode employée pour y procéder diffèrera selon la taille, la nature et la complexité de l'organisme et le type d'obstacle (relatif à un service, à un emploi ou à un logement).

L'examen des obstacles doit notamment comprendre l'examen des éléments suivants :

1. **L'accessibilité physique** : L'aménagement des espaces physiques de l'organisme doit être examiné afin d'y repérer les obstacles empêchant l'accès

aux personnes handicapées, notamment celles atteintes d'une incapacité sensorielle, environnementale, ou intellectuelle.⁷ Bien que le *Code du bâtiment de l'Ontario* inclue des normes de base concernant l'accessibilité, les dispositions du *Code du bâtiment* en vigueur au moment de la construction ou de la rénovation de l'immeuble n'offrent aucune garantie énonçant que l'environnement physique respecte les normes prescrites en vertu du *Code des droits de la personne*. Le *Code* a d'ailleurs préséance sur le *Code du bâtiment*, et la conformité aux dispositions de ce dernier n'est pas une défense opposable à une allégation de discrimination en vertu du *Code des droits de la personne*.⁸

2. **Les politiques, pratiques et processus décisionnels internes** : Il peut s'agir tant de mécanismes formels qu'informels. Par exemple, en matière d'embauche, les politiques et les pratiques de recrutement, de sélection, de rémunération, de formation, de promotion et de cessation d'emploi peuvent comporter des obstacles, soit à leur face même ou dans leurs effets, à l'égard d'individus appartenant à un groupe visé par les motifs énoncés au *Code*.⁹ L'un des obstacles les plus fréquents consiste en fait en l'absence de politiques ou de pratiques formelles, ce qui peut laisser libre cours à l'application de considérations subjectives ou de normes aléatoires. Les politiques de la Commission se rapportant aux divers motifs énoncés au *Code* et aux domaines de la vie sociale présentent divers exemples d'obstacles que l'on retrouve fréquemment.
3. **La culture d'entreprise** : La culture d'entreprise consiste notamment de modèles de comportements sociaux communément partagés au sein d'un organisme, entre autres au plan des communications, du processus décisionnel et des relations interpersonnelles, révélant des valeurs, des prémisses et des codes de comportement profondément ancrés et souvent sublimés. Une culture d'entreprise non inclusive peut marginaliser ou exclure les personnes appartenant à un groupe visé par les motifs énoncés au *Code*.

B. Plans d'élimination des obstacles

Une fois les obstacles à l'inclusion dûment repérés, l'organisme doit élaborer des plans visant à éliminer ces obstacles. Les plans à cet effet doivent notamment :

- établir des objectifs précis et mesurables d'élimination des obstacles ainsi relevés;
- établir des échéanciers précis pour y arriver;
- affecter des ressources suffisantes pour l'atteinte des objectifs fixés;
- établir les attributions et les responsabilités quant à l'atteinte des objectifs fixés; et
- prévoir un mécanisme de suivi régulier et d'évaluation des progrès réalisés dans l'atteinte des objectifs fixés.

V. POLITIQUES DE LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT ET LA DISCRIMINATION

A. *Description et raison d'être*

Les politiques de lutte contre le harcèlement et la discrimination doivent clairement établir que le harcèlement et la discrimination ne seront pas tolérés, et prescrire les normes et les attentes relativement aux comportements à adopter à cet égard. Elles doivent notamment décrire les types de comportement considérés comme étant discriminatoires ou constituant du harcèlement, et véhiculer le message rappelant que ces situations seront traitées avec toute la rigueur qui s'impose. Elles doivent décrire également les rôles et les responsabilités incombant à chacun. Ces politiques doivent être liées aux autres politiques internes de l'organisme et intégrées au mode de fonctionnement quotidien de l'organisme.

B. *Considérations*

Le harcèlement constitue une forme spécifique de discrimination. En raison des problématiques particulières liées au harcèlement, certains organismes mettent en place des politiques distinctes relativement au harcèlement, d'une part, puis relativement à d'autres formes de discrimination, d'autre part.

Par ailleurs, puisque le harcèlement et la discrimination sont fondés sur les divers motifs énoncés au *Code* et se manifestent souvent de manière différente, certains organismes choisissent de mettre en place des politiques particulières en matière de harcèlement ou de discrimination en fonction du type de motif : l'orientation sexuelle, la race ou un motif lié à la race, le sexe et l'identité sexuelle, etc.¹⁰

Les politiques de lutte contre le harcèlement et la discrimination énoncent des attentes et des normes de conduite, alors que les procédures régissant les plaintes énoncent la manière dont les contraventions à ces politiques seront traitées. Plusieurs organismes consignent leurs politiques et procédures de lutte contre le harcèlement et la discrimination dans un seul et même document.

C. *Éléments*

REMARQUE : *Le libellé type que l'on retrouve ci-après a été rédigé en fonction d'un contexte de milieu de travail; il peut être adapté en fonction d'un contexte de fourniture de logement ou de fourniture d'un service, au besoin. Les textes ci-après sont **uniquement** fournis à titre d'exemple. Il n'existe pas une politique ou une procédure qui soit meilleure en soi; il faut **toujours** revoir les politiques et procédures afin de s'assurer qu'elles sont conformes à l'état courant du droit et des politiques en matière de droits de la personne et de leur pertinence eu égard au contexte auquel elles se rapportent.*

1. Engagement de l'organisme

La politique doit faire état de l'engagement de l'organisme envers la création et le maintien d'un climat de respect des droits de la personne, et la promotion de l'égalité et de l'inclusion.

L'organisme XYZ s'engage à maintenir un environnement exempt de harcèlement et de discrimination, au sein duquel chaque individu est traité avec respect et dignité, est en mesure de contribuer pleinement et jouit de possibilités égales.

En vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, chaque personne a le droit de vivre dans un milieu exempt de harcèlement et de discrimination. Le harcèlement et la discrimination ne seront pas tolérés, acceptés ni ignorés au sein de l'organisme XYZ. Si une plainte de harcèlement ou de discrimination est prouvée, des mesures disciplinaires seront imposées, pouvant aller jusqu'au congédiement de la personne fautive.

L'organisme XYZ s'engage à mettre en œuvre une stratégie globale de lutte contre le harcèlement et la discrimination, notamment par la formation et l'éducation visant à s'assurer que chacun soit au courant de ses droits et de ses responsabilités, par un examen régulier des systèmes internes pour déceler les obstacles pouvant s'y trouver eu égard aux motifs énoncés au *Code*, par la mise en place d'une procédure de traitement des plaintes efficace et équitable, et par la promotion de normes de conduite appropriées en tout temps.

2. Objectifs de la politique

La politique doit préciser les objectifs visés par celle-ci, notamment la promotion des droits de la personne au sein de l'organisme, la prévention du harcèlement et de la discrimination, et l'énoncé de principes et de normes de conduite.

Cette politique a pour objectif ce qui suit, à savoir :

- **Veiller à ce que les membres, les clients et les associés de l'organisme XYZ soient pertinemment au courant que le harcèlement et la discrimination constituent des pratiques inacceptables et incompatibles avec les normes préconisées par cet organisme, en plus de constituer une contravention à la loi.**
- **Préciser les types de comportement pouvant être considérés comme étant offensants et qui sont interdits par la présente politique.**

3. Application de la politique

La politique devrait préciser les activités et les personnes auxquelles elle s'applique. Dans le secteur de l'emploi, les protections assurées en vertu du *Code* ont reçu une interprétation large, s'appliquant tant aux personnes occupant un emploi temporaire, occasionnel ou contractuel qu'aux bénévoles. Les employés jouissent d'une protection contre le harcèlement ou la discrimination non seulement de la part de collègues de travail, de membres de la direction ou de cadres intermédiaires, mais également de la part de quiconque participe au contexte de leur emploi, par exemple les fournisseurs et les clients. Cette protection peut également s'étendre à l'extérieur du lieu de travail ou à l'extérieur des heures ouvrables normales, lorsqu'il s'agit d'activités liées à l'emploi. Aussi, puisque les employés ont le droit de travailler dans un milieu exempt de harcèlement et de discrimination de la part des clients, des fournisseurs ou de quiconque participe au contexte de leur emploi, l'organisme doit s'assurer d'afficher la politique à la vue de tous ou, par quelque autre moyen, la porter à la connaissance des visiteurs pénétrant sur les lieux de l'organisme.

Le *Code* exige également que les organismes s'assurent d'éviter que se produise du harcèlement ou de la discrimination dans le cadre des services qu'ils offrent. Il s'agit notamment des interactions avec la clientèle, un client potentiel, ou un partenaire commercial, comme un fournisseur par exemple.

Dans le domaine des logements locatifs, le droit à un milieu exempt de harcèlement s'applique tant aux locataires qu'aux personnes présentant une demande de location. Le locateur peut notamment être tenu responsable lorsqu'il ne prend pas des mesures raisonnables pour s'assurer que les locataires soient à l'abri du harcèlement de la part d'autres locataires, ou de la part d'individus se rendant sur les lieux, par exemple les préposés à l'entretien.

Le droit à un milieu exempt de discrimination et de harcèlement s'étend à tous les employés, y compris les employés à temps plein, à temps partiel, temporaires, à l'essai, occasionnels ou contractuels, ainsi qu'aux bénévoles, étudiants en formation, stagiaires et apprentis.

Il est également inacceptable pour quelque membre de l'organisme XYZ de se livrer à du harcèlement ou à de la discrimination en traitant avec les clients ou avec quiconque ils transigent dans le cadre de leurs fonctions, y compris les entrepreneurs et les fournisseurs de services.

Cette politique s'applique à toutes les étapes et à tous les aspects du lien d'emploi, y compris en matière de recrutement, de sélection, de promotion, de mutation, de formation, de rémunération, d'avantages sociaux et de cessation d'emploi. Elle s'applique en outre aux modalités se rapportant au taux de rémunération, au temps supplémentaire, aux heures de travail, aux

congrés, au travail de quart, aux mesures disciplinaires et aux évaluations du rendement.

Cette politique s'applique également aux événements qui ont lieu à l'extérieur des locaux de l'organisme, par exemple durant un voyage d'affaires ou à l'occasion d'une fête organisée par l'organisme.

4. Énumération et explication des motifs visés par le Code

La politique devrait également énoncer les motifs visés par le *Code* et leur définition, au besoin. Il convient de noter que certains motifs visés par le *Code* peuvent différer selon le domaine. Par exemple, le motif de l'existence d'un casier judiciaire s'applique uniquement dans le domaine de l'emploi, alors que le motif de l'état d'assisté social ne s'applique que dans le domaine du logement.

Alors que le *Code* interdit la discrimination fondée sur la grossesse ou l'identité sexuelle en vertu du motif lié au sexe d'un individu, il pourrait être opportun de préciser dans la politique l'interdiction de se livrer à la discrimination ou au harcèlement en raison de l'identité sexuelle ou de la grossesse d'une personne, car plusieurs personnes ne sont pas au courant de ces protections assurées en vertu du *Code*, en particulier celle se rapportant à l'identité sexuelle d'une personne.

La politique peut également faire état de la possibilité qu'une personne fasse l'objet de discrimination ou de harcèlement par l'intersection d'une multiplicité de motifs discriminatoires (l'intersectionnalité). Par exemple, une personne subissant du harcèlement parce qu'elle est une femme musulmane pourrait déposer une plainte tant pour le motif de harcèlement fondé sur le sexe que fondé sur la religion.

Un organisme pourrait aussi étendre la protection contre le harcèlement et la discrimination à d'autres motifs non spécifiquement prévus au *Code*. Par exemple, certains organismes interdisent toute forme de harcèlement psychologique, ou encore toute forme de discrimination ou de harcèlement fondés sur les opinions politiques d'un individu.

Cette politique interdit la discrimination ou le harcèlement fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés ci-après, ou une combinaison de ces motifs, à savoir :

- l'âge
- la croyance (la foi et les pratiques religieuses)
- le sexe (y compris la grossesse et l'allaitement maternel)
- l'identité sexuelle
- l'état familial (notamment le fait d'être dans une relation parent-enfant)

-
- l'état matrimonial (notamment le fait d'être une personne mariée, célibataire, veuve, divorcée, séparée, ou ayant une relation conjugale sans être mariée, avec une personne de même sexe ou de l'autre sexe)
 - un handicap (notamment un handicap mental ou physique, un retard du développement ou des difficultés d'apprentissage)
 - la race
 - l'ascendance
 - le lieu d'origine
 - l'origine ethnique
 - la citoyenneté
 - la couleur
 - l'existence d'un casier judiciaire (une condamnation relativement à une infraction provinciale, ou relativement à une infraction à l'égard de laquelle la personne a obtenu un pardon)
 - l'association ou l'existence d'un lien avec une personne visée par l'un des motifs précités
 - la perception que l'un des motifs précités s'applique.

5. Définition des concepts fondamentaux

Il convient de définir les concepts fondamentaux, en fonction de la loi et des politiques en matière de droits de la personne, en les illustrant par des exemples.

Il peut également être utile de définir des concepts connexes, tel le racisme, l'hétérosexisme, l'âgisme, etc., et de dresser une liste sommaire des manifestations les plus courantes en lien avec les divers motifs prévus au *Code*. On peut obtenir des informations complémentaires à ce sujet en consultant les politiques pertinentes publiées par la Commission.

Il est important de noter que les personnes victimes de harcèlement peuvent effectivement ne pas sembler s'y objecter, ou même sembler s'en accommoder ou participer aux commentaires ou à la conduite en cause. Un tel comportement n'est cependant pas opposable à une plainte de harcèlement : en effet, la personne victime de harcèlement peut ne pas se sentir en mesure de s'y objecter, par exemple parce qu'elle se sent vulnérable et craint les conséquences si elle dénonce le harcèlement dont elle fait l'objet.

Cette politique interdit les comportements ci-après, à savoir :

Discrimination : s'entend d'une forme de traitement inégal pour un motif prévu au *Code*, imposant un fardeau additionnel à une personne ou lui niant le droit à des avantages. Le geste posé peut être intentionnel ou non intentionnel. Il peut s'agir d'actes qui sont discriminatoires à leur face même, ou une règle, une pratique ou une procédure qui peut sembler neutre à prime abord mais qui a pour effet de désavantager certains

groupes d'individus. La discrimination peut se présenter de manière évidente ou survenir de manière plus subtile. À tout événement, même s'il peut y avoir plusieurs facteurs pouvant influencer sur une décision ou une action, si la discrimination est l'un de ces facteurs il s'agit d'une contravention à la présente politique.

Harcèlement : s'entend de commentaires ou d'actes dont on sait ou devrait raisonnablement savoir qu'ils sont déplacés. Il peut s'agir de paroles ou de gestes dont on sait ou devrait raisonnablement savoir qu'ils sont offensants, embarrassants, humiliants, dégradants, ou déplacés, selon un des motifs de discrimination énoncés à cette politique. Le harcèlement peut se produire relativement à quelque motif de discrimination que ce soit.

Voici quelques exemples de harcèlement :

- des épithètes, des remarques, des farces ou autres commentaires désobligeants ayant trait à la race, au sexe, à un handicap, à l'orientation sexuelle, à la croyance, à l'âge ou à quelque autre caractéristique d'une personne visée par un motif énoncé au *Code*;
- montrer ou faire circuler des photos, des graffitis ou d'autre matériel offensant, sous forme d'imprimé ou par courriel ou un autre moyen électronique;
- s'en prendre à une personne en particulier en l'affublant de remarques humiliantes ou désobligeantes parce qu'elle appartient à un groupe visé par le *Code*;
- faire des commentaires ridiculisant une personne en raison de certaines caractéristiques, de son habillement, etc. ayant un lien avec un motif de discrimination énoncé à cette politique.

Le fait que la personne visée ne semble pas s'objecter au harcèlement dont elle fait l'objet ou même semble s'en accommoder ou participer aux commentaires ne signifie pas pour autant que le comportement ne constitue pas du harcèlement et ne signifie pas que cette personne l'accepte pour autant.

Harcèlement sexuel : le harcèlement sexuel constitue une forme de harcèlement pouvant se manifester de diverses façons, notamment :

- faire des commentaires à connotation sexuelle au sujet des caractéristiques physiques ou des manières d'une personne;
- faire preuve de paternalisme en raison du sexe d'une personne alors que celle-ci estime que cela mine son amour-propre ou ses attributions professionnelles;
- avoir un contact physique déplacé;
- faire des remarques ou des commentaires suggestifs ou offensants au sujet de personnes d'un certain sexe;
- proposer d'avoir des relations intimes;

-
- tenir un langage abusif, proférer des menaces ou avoir d'autres comportements semblables à connotation sexuelle;
 - fixer ou envisager une personne de manière déplacée;
 - se vanter de ses prouesses sexuelles ou poser des questions au sujet des activités sexuelles d'une personne ou en discuter;
 - faire des farces ou des commentaires offensants à connotation sexuelle au sujet d'un employé ou d'un client;
 - tenir des propos osés et vulgaires à connotation sexuelle;
 - montrer des photos, des graffitis ou d'autre matériel offensant, sous forme d'imprimé ou par quelque autre moyen électronique;
 - proposer un rendez-vous galant ou demander des faveurs sexuelles.

Proposition à caractère sexuel : cette politique interdit toute proposition ou avance à caractère sexuel faite par une personne qui est en position d'accorder ou de refuser un avantage ou un bénéfice à la personne à laquelle est adressée la proposition ou l'avance en cause. Ceci comprend notamment les cadres supérieurs et intermédiaires, ainsi que tout collègue de travail qui est en position d'accorder ou de refuser un avantage ou un bénéfice à la personne à laquelle est adressée la proposition ou l'avance en cause. Il est également interdit d'user de représailles à l'égard de la personne ayant refusé telle proposition ou avance.

Environnement empoisonné : un environnement empoisonné se produit en raison de commentaires ou d'agissements d'une personne (y compris des commentaires ou des agissements qui sont tolérés ou dont il est permis qu'ils se poursuivent malgré le fait qu'ils aient été portés à la connaissance de la direction) créant un environnement de travail empreint de discrimination au point qu'il puisse sembler que ceci soit devenu une modalité ou une condition d'emploi de la personne visée afin qu'elle conserve son emploi à cet endroit. Les commentaires ou le comportement n'ont pas à être dirigés à l'intention d'une personne en particulier, et peuvent émaner de quiconque, peu importe son poste ou son statut. Un seul commentaire ou comportement, s'il est suffisamment grave, peut créer un tel environnement empoisonné.

6. Rôles et responsabilités

Il convient également d'énoncer les rôles et les responsabilités des diverses parties oeuvrant au sein de l'organisme.

Il est entendu que toutes les personnes oeuvrant au sein de l'organisme XYZ doivent respecter cette politique et s'y conformer, notamment en se gardant de s'adonner à quelque forme de harcèlement ou de discrimination que ce soit, et en offrant leur entière collaboration à quelque enquête réalisée au sujet d'une plainte pour harcèlement ou discrimination.

Les cadres supérieurs et intermédiaires ont en outre la responsabilité d’agir sans délai au sujet d’une observation ou d’une allégation de harcèlement ou de discrimination. Il incombe également aux cadres supérieurs et intermédiaires de favoriser et de maintenir une atmosphère exempte de harcèlement et de discrimination au sein de l’organisme, et ils doivent traiter sans délai les situations pouvant dégénérer en des problématiques plus graves.

VI. PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES PLAINTES

A. Description et raison d’être

L’objectif d’une procédure de règlement des plaintes est de s’assurer que toute problématique mettant en cause les droits de la personne au sein de l’organisme soit portée à l’attention de l’organisme sans délai et traitée comme il se doit. La procédure de règlement des plaintes doit proposer un mécanisme clair, équitable et efficace pour la réception et le traitement des plaintes de discrimination et de harcèlement.

B. Considérations

La conception et la mise en œuvre d’un mécanisme de règlement des plaintes peut avoir une incidence importante sur la responsabilité de l’organisme lorsque se produisent des situations de harcèlement ou de discrimination.

Il faut à tout le moins s’assurer que :

- les plaintes soient prises au sérieux;
- les plaintes soient traitées sans délai dès qu’elles sont reçues;
- les ressources appropriées soient déployées afin de résoudre les plaintes;
- un mécanisme efficace de règlement des plaintes soit en place et que son existence ait été communiquée dans l’ensemble de l’organisme;
- la procédure interne veille à l’instauration et au maintien d’un milieu de travail sain dans lequel le plaignant puisse évoluer; et que
- les décisions et les mesures prises par l’organisme soient communiquées à toutes les parties.¹¹

Diverses méthodes peuvent être employées afin de réaliser les objectifs précités. Certains organismes adopteront un mécanisme officiel de règlement des plaintes, alors que d’autres choisiront un mécanisme plus informel. Il n’existe pas de mécanisme de

traitement des plaintes qui soit meilleur en soi; chaque organisme devra concevoir un mécanisme adapté à son propre contexte, en tenant compte de divers facteurs dont le mandat de l'organisme, sa taille, les ressources dont il dispose et la culture d'entreprise qui y règne.

C. *Éléments*

REMARQUE : *Le libellé type que l'on retrouve ci-après a été rédigé en fonction d'un contexte de milieu de travail; il peut être adapté en fonction d'un contexte de fourniture de logement ou de fourniture d'un service, au besoin. Les textes ci-après sont **uniquement** fournis à titre d'exemple. Il n'existe pas une politique ou une procédure qui soit meilleure en soi; il faut **toujours** revoir les politiques et procédures afin de s'assurer qu'elles sont conformes à l'état courant du droit et des politiques en matière de droits de la personne et de leur pertinence eu égard au contexte auquel elles se rapportent.*

1. L'accès à l'information pertinente et à des conseils judiciaires

Quiconque estime avoir été témoin d'une situation de discrimination ou de harcèlement ou en a été l'objet, de même que toute personne visée par une plainte de discrimination ou de harcèlement, peut bénéficier de l'accès à des informations et des conseils d'un conseiller spécialisé au sujet des politiques et des procédures en la matière et au sujet des questions de harcèlement et de discrimination en général. Idéalement, le conseiller doit être une personne impartiale et spécialiste du domaine du harcèlement et de la discrimination, pouvant expliquer aux parties en cause les options qui s'offrent à elles afin de traiter de la problématique. Le conseiller doit en principe être une personne autre que celle qui reçoit les plaintes et mène les enquêtes à ce sujet, et ne doit pas prendre fait et cause pour l'organisme ni pour la personne désirent obtenir des conseils à ce propos. Il est important que ce conseiller ne soit pas susceptible de subir des pressions de la part de l'organisme afin de détourner ou de supprimer des plaintes.

Le conseiller doit notamment veiller à respecter la stricte confidentialité des informations portées à sa connaissance, à moins d'être contraint à en divulguer la teneur en vertu d'une obligation légale.

La procédure peut décrire en outre comment choisir un conseiller et préciser que ce conseiller recevra les informations pertinentes et un soutien institutionnel.

L'organisme XYZ désignera un conseiller en droits de la personne, impartial et spécialisé dans ce domaine, chargé de fournir des renseignements en matière de droits de la personne et au sujet des politiques et procédures de l'organisme à quiconque est préoccupé par une situation potentielle de harcèlement ou de discrimination au sein de l'organisme. Le conseiller ne prendra pas fait et cause pour quiconque et ne fournira pas des conseils d'ordre juridique, et respectera la stricte confidentialité des informations portées à sa connaissance, à moins d'être

contraint à en divulguer la teneur en vertu d'une obligation légale.

2. L'accès aux mécanismes prévus par le Code

Il est important de préciser clairement aux employés que le fait qu'il existe une procédure interne de règlement des plaintes n'empêche en rien quiconque de se prévaloir des recours prévus dans le *Code*. Il importe également d'informer les personnes intéressées des délais impartis pour le dépôt d'une requête en vertu du *Code*.¹² Dans le domaine de l'emploi, l'employé pourrait également se prévaloir des dispositions prévues à sa convention collective, le cas échéant, ce qui lui procure des voies alternatives afin de résoudre la problématique.

Les dispositions de la présente politique et procédure ne sauraient aucunement affecter le droit d'une personne d'exercer les recours dont elle peut se prévaloir en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, dans les délais prescrits à cet égard par cette loi.

3. Le dépôt d'une plainte

Certains mécanismes de traitement des plaintes autorisent le dépôt d'une plainte par quiconque estime avoir été témoin d'une situation de discrimination ou de harcèlement, alors que d'autres restreignent ce droit à la personne qui estime en être l'objet.

Aussi, les modalités de traitement des plaintes peuvent proposer des mécanismes formels ou informels de traitement d'une plainte. Un mécanisme informel vise à résoudre les problématiques en matière de droits de la personne sans mettre en branle un processus d'enquête ou d'évaluation exhaustive du bien-fondé des allégations, en mettant plutôt l'accent sur la facilitation des communications entre les parties intéressées. Un tel mécanisme informel n'est toutefois pas indiqué dans le cas d'allégations graves ou de discrimination systémique. Lorsqu'on a recours à un mécanisme informel, il conviendra de préciser que la plainte sera prise au sérieux et traitée par les personnes responsables de ces dossiers.

La procédure doit préciser le formulaire à utiliser et la marche à suivre pour déposer une plainte. L'organisme a toutefois le devoir de traiter la plainte peu importe qu'elle ait été présentée suivant les modalités prescrites.

En raison du fait qu'il puisse exister des enjeux de pouvoir, ou si la personne désirant porter plainte craint des représailles, ou si la sécurité devient un enjeu suivant les circonstances de l'affaire, la personne souhaitant porter plainte ne devrait pas être obligée de s'adresser en premier lieu à la personne visée par sa plainte avant d'entreprendre le processus de dépôt de la plainte.

Il pourra parfois être nécessaire de prendre des mesures temporaires avant de procéder à l'enquête ou d'entreprendre le processus de règlement de la plainte afin que

l'auteur de la plainte puisse évoluer dans un climat de travail sain. Par exemple, il pourrait y avoir lieu de restreindre les contacts entre la personne visée par la plainte et son auteur. Il est important toutefois de veiller à ce que les mesures prises à cet égard n'aient pas pour effet de pénaliser l'auteur de la plainte du simple fait qu'il ait déposé une plainte. Il convient par ailleurs d'accorder une importance primordiale à toute préoccupation quant à la sécurité de l'auteur de la plainte.

Il est souhaitable que l'auteur d'une plainte puisse expliquer à la personne qui se livre à du harcèlement ou à de la discrimination à son égard que son comportement est déplacé, mais il n'est pas obligé de procéder ainsi. En effet, les circonstances diffèrent d'une situation à une autre. Si l'auteur de la plainte estime que le fait de s'adresser à la personne visée par la plainte ne ferait qu'entraîner une escalade du harcèlement ou de la discrimination dont il est l'objet, ou s'il existe un risque pour sa sécurité, l'auteur ne devrait pas alors être tenu d'interagir directement avec cette personne. Si la personne s'estimant lésée peut, sans craindre pour sa sécurité, informer la personne visée par sa plainte que son comportement est déplacé, évidemment cela peut contribuer à résoudre le problème ou servir plus tard si une plainte est déposée; cependant, cette personne ne devrait pas se sentir obligée de le faire si elle juge que cela ne serait pas à propos.

Si la situation ne peut être réglée en s'adressant directement à la personne responsable de cette situation, une plainte peut alors être déposée soit auprès de son supérieur immédiat, soit auprès de la direction des Ressources humaines, au gré de l'auteur de la plainte.

La plainte devrait être faite par écrit, dans la mesure du possible, en précisant notamment :

- **ce qui s'est passé - description de l'incident ou de la situation**
- **quand cela s'est passé - dates et heures des événements ou incidents**
- **où cela s'est passé**
- **qui a vu ce qui s'est passé - noms des témoins, s'il y en a.**

La personne recevant la plainte en avisera la personne visée par la plainte (la « personne visée ») et remettra à cette dernière une copie de la plainte écrite.

Au besoin, l'auteur de la plainte ou la personne visée par la plainte recevra un congé avec solde, sera muté à un autre endroit au sein de l'organisme, ou on pourra lui offrir de relever d'une personne différente. La décision à cet égard est prise au cas par cas, en ayant à l'esprit le principe voulant que l'auteur de la plainte ne doive pas être pénalisé du fait d'avoir déposé une plainte.

4. Protection contre les représailles

Il faut veiller à ce que les personnes qui déposent une plainte ou que celle-ci met en cause d'une manière ou d'une autre ne soient pas pénalisées. En effet, toute pénalisation ou punition d'une telle personne constituerait ce que l'on appelle des « représailles ». Le Code interdit les représailles contre :

- i) les personnes qui portent plainte,
- ii) les témoins,
- iii) les conseillers ou conseillères,
- iv) les personnes qui représentent les plaignants et les plaignantes, ainsi que les témoins,
- v) les personnes qui enquêtent sur une plainte,
- vi) les responsables de la direction ou de la prise de décisions au sein d'une entreprise ou d'un organisme.

Toute personne estimant avoir été victime de représailles doit avoir le droit de déposer une plainte à cet effet en vertu de la procédure interne.

Toute personne a le droit de se prévaloir de son droit et de veiller à faire appliquer son droit à un milieu de travail sans harcèlement et discrimination. Personne ne doit subir un traitement défavorable du fait d'avoir déposé une plainte, fourni des informations se rapportant à une plainte, ou aidé à la résolution d'une plainte. Constitue une contravention à cette politique de l'organisme XYZ le fait d'imposer des mesures disciplinaires ou de punir une personne du fait qu'elle a déposé une plainte, fourni des informations se rapportant à une plainte, ou participé par ailleurs au processus de règlement d'une plainte. Toutes représailles peuvent faire l'objet d'une plainte en vertu des présentes procédures, et quiconque participe à de telles représailles est passible de mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'à son congédiement.

5. Le règlement extrajudiciaire des différends

Lors de l'élaboration des procédures de règlement des plaintes, on aura intérêt à intégrer un volet de règlement extrajudiciaire des différends (RED) dans le cadre des « pratiques exemplaires ».

Le RED peut représenter un moyen de résoudre un différend à toute étape du processus de règlement d'une plainte.¹³

Le RED est généralement une procédure informelle assez simple, mettant en jeu un comité d'examen par les pairs ou d'autres employés formés à l'interne. Cependant, le caractère délicat des plaintes pour atteinte aux droits de la personne, tant du point de vue de l'employeur ou de l'organisme que de l'employé, joint à la nécessité d'en

respecter strictement le caractère confidentiel, suggèrent qu'un type plus formel de RED pourrait davantage convenir dans ces situations.

Le médiateur est un tiers neutre qui agit comme facilitateur, pour aider les parties à s'entendre sur un règlement négocié. Le RED peut prendre la forme d'une médiation interne ou externe, selon que l'organisme dispose ou non à l'interne des ressources possédant les compétences, l'expertise et l'impartialité requises aux fins d'une telle médiation.

Il est généralement indiqué de maintenir une distinction nette entre le processus de médiation et le processus d'enquête. Ceci favorisera un dialogue franc et fructueux entre les parties en vue de la conclusion d'un règlement.

Il est important de reconnaître que le RED n'est pas approprié en toutes circonstances – par exemple, dans des situations où il existe entre les parties des écarts importants de pouvoir. La Commission recommande que le RED soit offert en option facultative.

Lorsqu'elle le juge à propos, la personne recevant la plainte offrira aux parties la possibilité d'entreprendre un processus de médiation. Cependant, personne n'est obligé d'accepter une telle médiation. La médiation est confiée à un expert, une tierce partie neutre. La médiation peut être entreprise à toute étape du processus de règlement d'une plainte.

6. La nomination d'un enquêteur

L'organisme doit prendre les mesures qui s'imposent pour enquêter au sujet des circonstances se rapportant à la plainte. La personne choisie pour mener cette enquête doit être indépendante et objective. En autant que faire se peut, l'enquêteur ne doit pas occuper une fonction de supervision immédiate de l'une ou l'autre des parties à l'enquête, mais devrait relever d'une personne disposant du pouvoir de rendre des décisions et de veiller à leur application.

L'enquête peut être menée par quelqu'un travaillant à l'interne, ou par quelqu'un à l'externe. Il faut toutefois se garder de confier une enquête à une personne qui pourrait être perçue comme ayant un parti-pris. Par exemple, il est peu probable qu'un avocat souvent appelé à représenter la direction lors de différends en matière de relations de travail soit perçu comme étant impartial et objectif par les employés non cadres. Pareillement, un cadre du service des Ressources humaines travaillant généralement à des dossiers de mesures disciplinaires et de congédiement pourrait ne pas être perçu comme étant impartial ou indépendant. Il faut également éviter de confier l'enquête à une personne pouvant exercer une influence sur l'avancement professionnel de l'une ou l'autre des parties impliquées.

Les personnes à qui une enquête est confiée doivent avoir des connaissances au sujet :

1. des enjeux et des principes généraux en matière de droits de la personne;
2. des exigences prescrites par le *Code*;
3. des politiques et des procédures internes de l'organisme contre la discrimination et le harcèlement; et
4. des méthodes d'enquête.

Des considérations similaires s'appliquent à l'égard de toute personne à laquelle l'on envisage de confier un mandat de médiation ou de conciliation d'une plainte.

Lorsqu'une médiation n'est pas indiquée ou s'est avérée infructueuse, la personne recevant la plainte confiera le dossier à un enquêteur expert à l'externe.

7. Représentation

Les parties en cause dans une procédure interne de règlement d'une plainte doivent avoir le droit de se faire représenter par quelqu'un si elles le désirent. Elles peuvent notamment confier ce rôle à leur représentant syndical ou à un collègue de travail.

L'auteur d'une plainte ainsi que la personne visée ont le droit de se faire représenter par la personne de leur choix dans le cadre du processus de règlement de la plainte, y compris un conseiller juridique, le tout à leurs propres frais.

8. Documentation

Toutes les personnes parties à une plainte doivent prendre et conserver des notes relatives aux incidents à l'origine de celle-ci. Ces notes devraient préciser :

- i) ce qui s'est passé - description de l'incident ou de la situation;
- ii) quand cela s'est passé - dates et heures des événements ou incidents;
- iii) où cela s'est passé;
- iv) qui a vu ce qui s'est passé - noms des témoins, s'il y en a.

Il s'agit aussi de conserver tous les autres documents (lettres, notes, photographies offensantes, etc.) qui pourraient avoir un rapport avec la plainte. Il est important de noter que les allégations de discrimination systémique peuvent nécessiter que l'organisme constitue une importante documentation d'appoint (nécessitant notamment la collecte et la consignation au dossier de données démographiques se rapportant à l'organisme).

La documentation se rapportant à l'enquête doit être recueillie et conservée à des fins de consultation ultérieure. Il s'agit notamment des comptes-rendus des rencontres avec

les témoins, des réunions, des preuves, rapports d'enquête et des documents se rapportant aux conclusions de l'enquête. Il faut conserver tous ces documents au moins jusqu'à la conclusion des procédures se rapportant au dossier, ou jusqu'à l'expiration des délais de prescription se rapportant à de telles procédures.

Quiconque estime avoir fait l'objet de harcèlement ou de discrimination, ainsi que quiconque a été avisé du dépôt d'une plainte à son endroit, a intérêt à dresser et à conserver des notes écrites au sujet des événements en cause et de conserver toute autre documentation pertinente.

9. Le respect de la confidentialité et de la vie privée

Il peut s'avérer difficile de porter une plainte de harcèlement ou de discrimination. Le respect de la confidentialité et de la vie privée est important, tant pour la personne qui dépose une plainte que pour la personne visée par la plainte.

Les renseignements au sujet d'une plainte devraient uniquement être communiqués aux personnes qui doivent impérativement en avoir connaissance. Par exemple, la personne visée par la plainte exigera la communication équitable des détails de la plainte afin d'être en mesure de se défendre à l'encontre de la plainte. Les témoins devront avoir accès à certaines informations au sujet de l'incident dont il est allégué qu'ils ont été témoin ou des allégations dont ils ont eu connaissance.

Les enquêteurs, médiateurs, conseillers et tous les autres intervenants au dossier doivent prendre toutes les précautions raisonnables afin de protéger la confidentialité et la vie privée des parties intéressées, et conserver de manière sécuritaire tous les documents se rapportant aux plaintes, notamment les comptes-rendus de rencontres, d'entrevues et les rapports d'enquête.

Les conseillers, enquêteurs, médiateurs et les personnes recevant une plainte doivent veiller, dans toute la mesure du possible, à protéger la confidentialité et la vie privée des personnes impliquées dans une plainte, dans le cadre des exigences d'une enquête et d'un processus de règlement juste et équitable.

Tous les documents se rapportant à une plainte, notamment la plainte écrite, les déclarations des témoins, les notes et rapports d'enquête et tous les documents se rapportant à la plainte, doivent être conservés de manière sécuritaire par le service des Ressources humaines, dans un endroit distinct des dossiers des employés.

10. Le processus d'enquête

L'enquête au sujet d'une plainte doit être menée de manière juste, impartiale et diligente, et porter sur toutes les questions pertinentes au dossier.

L'enquêteur doit obtenir la déposition complète de l'auteur de la plainte et du ou des personnes alléguées s'être livrées à du harcèlement ou de la discrimination à l'égard de l'auteur de la plainte. Les personnes visées par une plainte doivent avoir l'occasion de répondre à chacune des allégations soulevées par l'auteur de la plainte. L'enquêteur doit également prendre la déposition de tout témoin signalé par l'auteur de la plainte ou la personne visée par celle-ci, et recueillir tous les documents pertinents. Il faut noter fidèlement les témoignages recueillis lors des entrevues avec toutes les parties impliquées.

L'enquêteur dresse un compte-rendu des allégations, des dispositions prises au cours de son enquête et de la preuve recueillie. Le rapport d'enquête peut tirer des conclusions au sujet des faits et formuler des recommandations quant à la suite à donner au dossier, ou ces fonctions peuvent être confiées à une autre personne.

Règle générale, l'enquête est entreprise dès que l'enquêteur est affecté au dossier et elle se termine dans les délais accordés, par exemple dans les 90 jours.

L'enquêteur est chargé de mener une enquête exhaustive, juste et impartiale des allégations de la plainte. L'enquêteur prend la déposition de l'auteur de la plainte, du ou des personnes visées par la plainte, et des témoins pertinents suggérés par l'auteur et la ou les personnes visées, en plus de recueillir tous les documents pertinents se rapportant à la plainte.

Tous les employés de l'organisme sont tenus de collaborer à l'enquête.

L'enquêteur doit, dans la mesure du possible, compléter l'enquête dans les 90 jours de son affectation au dossier.

Une fois l'enquête terminée, l'enquêteur dresse un rapport écrit dans lequel il résume les allégations et les conclusions de l'enquête, et transmet son rapport à la direction des Ressources humaines.

11. Les suites à donner à l'enquête

Suivant les conclusions de l'enquête et en se fondant sur le droit ainsi que les politiques en matière de droits de la personne, une décision est prise quant au bien-fondé de la plainte. Si elle est bien fondée, l'organisme doit prendre les dispositions qui s'imposent pour corriger l'atteinte aux droits de la personne en cause et veiller à prévenir qu'une telle situation ne se reproduise.

Les lois en matière de droits de la personne ont un caractère préventif ou correctif, plutôt que punitif. Il doit en être tenu compte dans les suites à donner aux plaintes jugées bien fondées.

Lorsque l'enquête conclut qu'il y a effectivement eu harcèlement ou discrimination, selon le cas, l'organisme doit en outre prendre les mesures qui s'imposent pour s'assurer que l'auteur de la plainte soit « remis en état », et remédier aux conséquences de la discrimination.

Les personnes qui contreviennent aux politiques de l'organisme en matière de harcèlement et de discrimination peuvent encourir diverses sanctions telles que : fournir des excuses formelles, assister à des séances d'éducation, de thérapie ou de services-conseils, une réprimande, une suspension, une mutation, ou la cessation d'emploi, selon la nature et la gravité du comportement reproché.

De plus, l'organisme devrait vérifier si la plainte dénote l'existence d'enjeux plus larges, qu'elle ait été jugée bien fondée ou non. Par exemple, l'enquête a peut-être relevé un obstacle particulier dans le milieu de travail, la perception de l'existence d'une discrimination systémique, ou la nécessité de renforcer la formation au sujet d'un enjeu particulier en matière de droits de la personne. Le cas échéant, l'organisme devrait prendre des dispositions afin de remédier à la situation.

Par ailleurs, il ne faudrait pas systématiquement pénaliser les auteurs de plaintes jugées non fondées, notamment parce que cela pourrait avoir pour effet de décourager les plaintes qui seraient bien fondées. Il se peut toutefois qu'en de très rares occasions il existe des preuves objectives à l'effet qu'une plainte a été déposée par malice, avec l'intention délibérée de causer du tort à quelqu'un ou de tromper. L'on ne devrait imposer des mesures disciplinaires seulement si la preuve révèle de manière non équivoque qu'une plainte a été déposée par malice.

Suivant les conclusions du rapport d'enquête la direction des Ressources humaines, rendra une décision à savoir s'il y a eu ou non contravention à la politique de l'organisme.

S'il est décidé qu'il y a eu contravention à la politique, la direction des Ressources humaines, décidera des sanctions appropriées à prendre à l'égard de la ou des personnes ayant contrevenu à la politique de l'organisme. Parmi les sanctions possibles, signalons :

- **des excuses formelles**
- **des séances de thérapie ou de services-conseils**
- **des séances d'éducation et de formation**
- **une réprimande écrite ou verbale**
- **une suspension avec solde**
- **une suspension sans solde**
- **la mutation**
- **la cessation d'emploi**
-

En décidant de la sanction appropriée, la direction des Ressources humaines tiendra compte de la nature de la contravention, de sa gravité, et s'il s'agit d'une récidive.

S'il est décidé qu'il y a eu contravention à la politique, la direction des Ressources humaines prendra également les mesures appropriées afin de réparer le tort fait à l'auteur de la plainte en raison du harcèlement ou de la discrimination dont il aura été l'objet, et afin de prévenir qu'une telle situation de harcèlement ou de discrimination ne se répète au sein de l'organisme.

La direction des Ressources humaines assurera le suivi des suites données à la plainte.

12. Communications

L'auteur de la plainte et la ou les personnes visées par la plainte doivent être avisés du résultat de l'enquête et notamment s'il y a eu ou non contravention à la politique et, le cas échéant, les mesures qui seront prises en conséquence.

Une copie du rapport d'enquête sera transmis à l'auteur de la plainte et à la ou les personnes visées par la plainte, avec la décision de la direction des Ressources humaines, quant aux suites à y donner.

Si l'auteur de la plainte n'est pas satisfait des suites données à sa plainte, il recevra des informations au sujet de ses droits et recours en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

VII. POLITIQUE ET PROCÉDURE EN MATIÈRE DE MESURES D'ADAPTATION

A. *Description et raison d'être*

En vertu du *Code*, les organismes ont le devoir de prévenir, d'éliminer les obstacles et de mettre en place des mesures d'adaptation dans la mesure où cela n'occasionne pas de préjudice injustifié. Le principe de la mise en place de mesures d'adaptation est généralement appliqué dans des situations se rapportant aux motifs de la croyance, de l'état familial, du sexe (les cas de grossesse), et de handicap, ainsi que de l'âge et de l'identité sexuelle.

Les organismes, notamment leurs dirigeants, cadres supérieurs et cadres intermédiaires, ainsi que les représentants syndicaux des employés, ont l'obligation conjointe de planifier l'inclusion des personnes visées par les motifs prévus au *Code*, en plus de veiller à l'élimination des obstacles et à la mise en place des mesures d'adaptation. Le défaut d'examiner de manière exhaustive les divers scénarios possibles de mise en place de mesures d'adaptation et de s'acquitter de leur devoir d'adaptation constitue une contravention au *Code*.

Une politique et procédure claire et efficace en matière de mesures d'adaptation fera en sorte que les personnes réclamant la mise en place de telles mesures se sentiront à l'aise de faire part de leurs besoins à ce titre et que les demandes à ce sujet seront traitées comme il se doit.

Bien que dans bien des cas les mesures d'adaptation soient assez simples à satisfaire, il peut arriver que cela mette en branle un processus complexe et fastidieux. À tout événement, il importe de s'assurer que tant le processus que les mesures d'adaptation mises en place soient à la fois efficaces et respectent la dignité des personnes qui les réclament.¹⁴ Les organismes qui les fournissent et les personnes qui les réclament ont tout intérêt à bien saisir leurs rôles et responsabilités respectifs ainsi que le processus de mise en place des mesures d'adaptation. Ainsi, c'est grâce à l'élaboration de politiques et de procédures claires, détaillées et efficaces en cette matière que les organismes peuvent s'assurer de s'acquitter de leurs obligations de manière juste, intégrale et efficace en ce qui concerne la satisfaction des demandes de mesures d'adaptation.

B. Considérations

Les normes et les principes régissant les diverses mesures d'adaptation figurent aux politiques et directives pertinentes de la Commission à cet égard, notamment dans les documents ci-après, à savoir : *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*; *Directives concernant l'éducation accessible*; *Politique et directives concernant la discrimination au motif de l'état familial*; *Politique sur la croyance et les mesures d'adaptation relatives aux observances religieuses*; *Politique concernant la discrimination liée à la grossesse et l'allaitement maternel*; et *Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées*. Les lecteurs sont invités à consulter ces documents afin de bien connaître les normes et les exigences juridiques en matière de mesures d'adaptation, et notamment celles se rapportant à un motif particulier prévu au *Code*, au besoin.

Il convient de noter que dans bien des cas les mesures d'adaptation sont assez simples à satisfaire, et donc il ne sera pas nécessaire alors d'entreprendre un processus formel ou complexe afin d'y parvenir.

La façon de satisfaire une demande de mesure d'adaptation et les méthodes régissant sa mise en place sont assujetties aux normes en matière de droits de la personne à cet égard. Ainsi, les principes de dignité, d'individualisation, d'inclusion et de pleine participation s'appliquent tant au fond des motifs justifiant une mesure d'adaptation qu'au processus prévu en vue de sa mise en place.

Au cœur du processus de mise en place de mesures d'adaptation réside la responsabilité, que tous doivent partager, visant à engager un dialogue significatif au sujet des mesures d'adaptation, en vue d'une collaboration de toutes les parties afin de trouver les solutions d'accommodement les plus judicieuses. Tous les intervenants sont

conviés à travailler en collaboration dans le cheminement de ce processus, à partager les informations pertinentes, et à apprécier les solutions potentielles de mesures d'adaptation.

C. Éléments

REMARQUE : *Le libellé type que l'on retrouve ci-après a été rédigé en fonction d'un contexte de milieu de travail; il peut être adapté en fonction d'un contexte de fourniture de logement ou de fourniture d'un service, au besoin. Les textes ci-après sont **uniquement** fournis à titre d'exemple. Il n'existe pas une politique ou une procédure qui soit meilleure en soi; il faut **toujours** revoir les politiques et procédures afin de s'assurer qu'elles sont conformes à l'état courant du droit et des politiques en matière de droits de la personne et de leur pertinence eu égard au contexte auquel elles se rapportent.*

1. Énoncé de l'engagement de l'organisme

Une politique et une procédure interne en matière de mesures d'adaptation doit tout d'abord énoncer clairement l'engagement de l'organisme envers l'aménagement d'un environnement qui soit inclusif et sans aucun obstacle, en prévoyant en outre des mesures d'adaptation dans la mesure où cela n'occasionne pas de préjudice injustifié.¹⁵

L'organisme XYZ s'engage à aménager un environnement qui soit inclusif et sans aucun obstacle lié à l'âge, la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe (y compris les motifs de grossesse et de l'identité sexuelle), l'orientation sexuelle, l'existence d'un casier judiciaire, l'état matrimonial, l'état familial, et le handicap. L'organisme XYZ s'engage à fournir des mesures d'adaptation à l'égard des besoins fondés sur les motifs du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, dans la mesure où cela n'occasionne pas de préjudice injustifié, tel que cette notion est définie dans le document intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* publié par la Commission ontarienne des droits de la personne.

Les mesures d'adaptation seront fournies conformément aux principes de dignité, d'individualisation et d'inclusion. L'organisme XYZ s'engage en outre à travailler en collaboration et dans un esprit de respect avec tous les partenaires dans le cadre du processus de mise en place des mesures d'adaptation.

2. Objectifs de la politique et de la procédure

La politique et la procédure devraient énoncer clairement les objectifs poursuivis.

Les objectifs poursuivis par l'établissement de la présente politique et

procédure en matière de mesures d'adaptation sont les suivants, à savoir :

- s'assurer que tous les membres de l'organisme connaissent leurs droits et leurs responsabilités en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario en ce qui concerne les mesures d'adaptation;
- préciser par écrit les procédures de l'organisme en matière de mesures d'adaptation ainsi que les responsabilités incombant à chacune des parties dans le cadre du processus de mise en place des mesures d'adaptation.

3. Portée de la politique et procédure

La politique et la procédure devraient énoncer clairement la portée de leur application.

Il convient de fournir des mesures d'adaptation non seulement aux employés, locataires ou clients actuels, mais également aux personnes présentant une demande de location, d'emploi ou de prestation de services. Par exemple, une personne postulant un emploi pourrait avoir besoin de mesures d'adaptation pendant le processus de sélection ou d'entrevue. Il y a donc lieu d'élaborer des procédures visant à informer les candidats au poste de leur droit à recevoir des mesures d'adaptation relativement à des besoins liés à des motifs prévus au *Code*, et à les assurer que leur demande de mesures d'adaptation n'aura pas une incidence négative sur le processus d'évaluation. Pareillement, dans un contexte d'un fournisseur de services, il y a lieu d'afficher, à un endroit auquel les clients ont régulièrement accès, les politiques et procédures en matière de mesures d'adaptation, de manière à ce que les clients soient au courant de ces dispositions et puissent s'en prévaloir.

Cette politique et procédure interne s'applique à tous les employés, y compris les employés à temps plein, à temps partiel, temporaires, occasionnels ou contractuels, ainsi qu'aux employés travaillant dans l'organisme afin d'acquérir de l'expérience ou de toucher d'autres avantages, notamment les bénévoles, étudiants en formation, stagiaires et apprentis. Elle s'applique également aux personnes postulant un emploi auprès de l'organisme.

Cette politique s'applique à toutes les étapes et à tous les aspects du lien d'emploi, y compris en matière de recrutement, de sélection, de promotion et de mutation et aux conditions de travail telles les heures de travail et les absences autorisées.

Elle s'applique à tous les établissements de l'organisme.

Un exemplaire de la politique et procédure sur les mesures d'adaptation sera remis à tous les employés actuels ainsi qu'aux nouveaux employés. Les postulants à un emploi auprès de l'organisme et qui sont sélectionnés aux fins d'une entrevue seront invités à prendre connaissance de cette

politique avant la tenue de l'entrevue.

4. Demandes de mesures d'adaptation

Il est très important de noter qu'en raison même de la nature de leur handicap, certaines personnes peuvent avoir de la difficulté à faire connaître leurs besoins en matière de mesures d'adaptation. Par exemple, les personnes atteintes d'une déficience mentale peuvent ignorer leurs besoins à cet égard, ou peuvent hésiter à en faire part en raison de leur crainte d'être stigmatisés ou qu'un stéréotype leur soit accolé. Les organismes ne devraient pas hésiter à offrir de l'aide et des mesures d'adaptation aux personnes qui en auraient visiblement besoin, ou qui sont perçues comme étant atteintes d'une déficience et ce, même en l'absence d'une demande de mesures d'adaptation.

Bien qu'il soit généralement souhaitable que les demandes de mesures d'adaptation soient dûment formulées et présentées par écrit, les organismes devraient prendre au sérieux toutes les demandes de mesures d'adaptation, peu importe la manière qu'elles sont présentées.

La demande de mesure d'adaptation doit être adressée au supérieur immédiat de l'employé qui en fait la demande.

La demande doit, dans la mesure du possible, être formulée par écrit. La demande doit notamment préciser ce qui suit :

- **le motif du *Code* en vertu duquel la demande de mesure d'adaptation est présentée;**
- **la raison pour laquelle la mesure d'adaptation demandée est requise, en fournissant suffisamment de renseignements pour justifier la nécessité d'obtenir la mesure d'adaptation demandée; et**
- **le lien précis entre le besoin à combler et le motif du *Code* invoqué au soutien de la demande.**

Toutes les demandes de mesure d'adaptation seront traitées avec toute la considération qu'elles méritent. Aucun individu ne sera pénalisé en raison de la présentation d'une demande de mesure d'adaptation par celui-ci.

5. Partage de l'information

Les parties participant au processus de mise en place de mesures d'adaptation doivent partager entre elles les informations relatives aux besoins à cet égard et les pistes de solution potentielles. Dans certains cas, l'opinion d'un expert pourrait être requise ou des informations obtenues auprès d'un tel expert afin de confirmer les besoins à cet égard ou de déterminer quelles mesures d'adaptation seraient souhaitables.

Les organismes doivent veiller cependant à ne recueillir **que** les informations qui sont

nécessaires à cette fin. Parfois, les besoins à cet égard sont évidents et il n'y a donc pas lieu d'obtenir une documentation volumineuse; par exemple, les personnes se déplaçant en fauteuil roulant auront évidemment de la difficulté à avoir accès à un immeuble n'ayant que des escaliers pour y accéder; une employée enceinte devra sans doute prendre des pauses plus fréquentes pour se rendre aux toilettes. Et même lorsque certaines pièces justificatives sont requises, ceci ne justifie aucunement de se livrer à une « expédition de pêche » à cet égard. Par exemple, une demande de mesure d'adaptation visant l'adaptation du matériel informatique pour compenser une vision déficiente ne justifierait pas en principe d'exiger la production de l'ensemble du dossier médical de la personne qui présente une telle demande. Une approche mieux ciblée à la collecte de la documentation requise sert non seulement à mieux protéger la vie privée et les renseignements personnels du demandeur de telles mesures, mais sert également à protéger le fournisseur des mesures d'adaptation contre des plaintes éventuelles. Chacun doit faire preuve de bonne foi tant en demandant qu'en fournissant des informations.

La présente politique devrait donc porter sur les modalités visant à savoir *qui* doit collecter et conserver la documentation se rapportant aux demandes de mesures d'adaptation, en tenant compte de la nature et de la complexité de la demande, du caractère sensible des informations en cause, et de la capacité de l'organisme à les conserver. Par exemple, lorsqu'un milieu de travail dispose d'un service de soins médicaux ou de ressources humaines, ce service devrait en principe être celui auquel la garde des renseignements personnels ou renseignements médicaux au sujet d'un employé devrait être confiée, et alors ne communiquant au supérieur immédiat de cet employé non pas tous les détails se rapportant à sa demande de mesures d'adaptation quant à son état de santé ou les circonstances personnelles en cause, mais plutôt en se concentrant sur les fonctions que l'employé est en mesure ou non d'accomplir.

La direction des Ressources humaines ou du service responsable des soins médicaux, selon le cas, peut demander un complément d'information relativement à la demande de mesure d'adaptation, notamment

- lorsque la demande n'indique pas clairement le lien entre le besoin à combler et le motif du *Code* invoqué au soutien de la demande;
- lorsque des renseignements supplémentaires sont requis au sujet des limitations ou de l'incapacité dont le demandeur est atteint, afin de décider de la mesure d'adaptation la plus appropriée;
- lorsqu'il est possible de démontrer l'existence d'un motif objectif permettant de mettre en cause le bien-fondé de la demande de mesure d'adaptation.

Lorsqu'il est nécessaire d'obtenir une expertise afin de mieux cibler les besoins du demandeur et les solutions possibles, le demandeur de la mesure d'adaptation est tenu de collaborer à l'obtention de l'expertise. Les frais liés à cette obtention sont pris en charge par l'organisme XYZ.

Le défaut de répondre à une telle demande de complément d'information peut retarder la mise en place de la mesure d'adaptation demandée.

La direction des Ressources humaines ou du service responsable des soins médicaux, conservera la documentation suivante :

- **la demande de mesure d'adaptation;**
- **la documentation fournie par le demandeur ou par les experts consultés;**
- **les comptes-rendus de réunions;**
- **les diverses solutions de rechange étudiées; et**
- **les mesures d'adaptation fournies.**

Ces renseignements seront conservés en lieu sûr, dans un endroit distinct du dossier d'employé du demandeur de la mesure d'adaptation, et seront communiqués uniquement aux personnes devant obligatoirement en avoir connaissance.

6. Respect de la confidentialité et de la vie privée

Les demandes de mesures d'adaptation peuvent également nécessiter la communication de renseignements personnels ou d'autres informations particulièrement sensibles. Il convient donc de ne demander aux personnes présentant une demande d'adaptation que les informations requises afin d'établir le bien-fondé de sa demande de mesures d'adaptation et afin de satisfaire de manière convenable à cette demande. Afin que les personnes soient à l'aise de présenter une demande de mesures d'adaptation, elles doivent avoir la conviction que les informations qu'elles livreront à cet effet seront traitées de manière confidentielle, et uniquement partagées avec les personnes devant en avoir connaissance aux seules fins du processus de mise en place de mesures d'adaptation. En outre, dans le cadre d'une demande relative à un emploi, il est conseillé de garder les renseignements se rapportant aux demandes de mesures d'adaptation dans un endroit distinct de celui dans lequel sont conservés les dossiers généraux des employés.

L'organisme s'engage à protéger le caractère confidentiel des renseignements se rapportant à toutes les demandes de mesures d'adaptation, et communiquera ces renseignements uniquement moyennant le consentement de l'employé ou du demandeur de la mesure.

7. Planification des mesures d'adaptation

Le processus de mise en place de mesures d'adaptation est une responsabilité conjointe, et tous les intervenants sont conviés à travailler en collaboration dans le cheminement de ce processus, à partager les informations pertinentes, et à apprécier les solutions potentielles de mesures d'adaptation. Il est dans le meilleur intérêt de tous que le processus demeure convivial et que des relations harmonieuses soient maintenues tout au long du processus de mise en place de mesures d'adaptation.

Par ailleurs, il est utile de documenter le processus de mise en place de mesures

d'adaptation ainsi que d'en consigner les résultats au plan de mise en place des mesures d'adaptation. Ceci contribue à ce que chacun connaisse son rôle et ses responsabilités à cet égard, et facilite la reddition de compte et le suivi des demandes de mesures d'adaptation.

Les demandes de mesures d'adaptation seront traitées de manière diligente. Au besoin, des mesures d'adaptation provisoires seront fournies en attendant de mettre au point des solutions à plus long terme.

Le supérieur immédiat du demandeur, le demandeur de la mesure d'adaptation et, selon le cas, la direction des Ressources humaines et tout expert requis, travailleront en collaboration afin d'élaborer un plan d'adaptation.

Le plan d'adaptation convenu sera établi par écrit et signé par le demandeur de la mesure d'adaptation, le supérieur immédiat du demandeur et la direction des Ressources humaines.

Le plan d'adaptation peut comprendre divers éléments, notamment

- **l'énoncé des limitations et des besoins du demandeur des mesures d'adaptation, les évaluations nécessaires et les renseignements obtenus auprès des experts ou des spécialistes, en veillant à assurer la confidentialité des rapports médicaux;**
- **les modalités en vue des évaluations requises auprès d'experts ou de spécialistes;**
- **la détermination de mesure d'adaptation la plus appropriée dans la mesure où elle n'occasionne pas de préjudice injustifié;**
- **un énoncé des objectifs annuels et des mesures prévues pour les atteindre;**
- **le calendrier de mise en place des mesures d'adaptation envisagées;**
- **les critères d'évaluation de la réussite du plan d'adaptation, et le mécanisme prévu pour le suivi et la réévaluation du plan d'adaptation, au besoin;**
- **le mécanisme de reddition de compte**

8. Le choix des mesures appropriées

Les mesures d'adaptation peuvent se présenter sous diverses formes. Ainsi, ce qui convient à une personne ne conviendra pas nécessairement à une autre. La situation de chaque personne doit faire l'objet d'un examen minutieux et individualisé. Dans tous les cas, l'organisme devra mettre en place les mesures d'adaptation les plus appropriées, dans la mesure où cela n'occasionne pas de préjudice injustifié. Une mesure d'adaptation sera réputée appropriée lorsqu'elle procure à l'individu une chance égale d'atteindre le même niveau de rendement ou lui procure le même niveau d'avantages ou de privilèges auquel les autres ont accès, et lorsqu'elle respecte les principes de dignité, d'inclusion, et d'individualisation.

L'objectif des mesures d'adaptation est d'éliminer les obstacles et d'assurer l'égalité des chances pour chaque individu. Les mesures d'adaptation seront mises au point de manière individualisée. Parmi les mesures d'adaptation appropriées pouvant être envisagées, signalons :

- les ajustements au poste de travail;
- la reconfiguration des fonctions de l'employé;
- la modification des éléments pertinents des politiques et des pratiques de l'organisme;
- une aide technique;
- le soutien d'une ressource humaine;
- la fourniture de matériel en d'autres formats;
- des modifications apportées à l'immeuble;
- des services-conseils et l'aiguillage vers des ressources externes;
- l'affectation temporaire ou permanente à d'autres tâches;
- la modification des normes de rendement;
- la révision des absences autorisées;
- le réaménagement de l'horaire ou des heures de travail;
- la modification des éléments de l'uniforme.

Cette énumération n'est pas exhaustive.

9. Suivi du plan d'adaptation

Les besoins en matière de mesures d'adaptation et les structures organisationnelles peuvent évoluer au fil du temps. Il en va ainsi des mesures d'adaptation, lesquelles nécessiteront sans doute des rajustements aussi bien pendant leur mise en place que par la suite, si ce n'est qu'afin d'accroître l'efficacité et l'efficience au sein de l'organisme. Il faut donc assurer un suivi rigoureux du plan d'adaptation.

Le supérieur immédiat du demandeur de la mesure d'adaptation et ce dernier assureront un suivi rigoureux du plan d'adaptation; l'organisme corrigera sans délai les lacunes relevées à cet égard et rajustera les mesures en fonction de l'évolution du milieu de travail et des besoins de l'employé.

10. Préjudice injustifié

Les mesures d'adaptation doivent être fournies dans la mesure où cela n'occasionne pas de préjudice injustifié. La Commission est d'avis que dans l'appréciation de ce qui constitue un préjudice injustifié, il ne doit être tenu compte que des seuls trois facteurs prévus par la loi à cet égard, soit le coût, les sources extérieures de financement, et les exigences en matière de santé et de sécurité. Le critère du préjudice injustifié est élevé, et le fardeau de la preuve à cet égard repose sur le fournisseur des mesures d'adaptation. Il convient donc de procéder à une analyse rigoureuse avant de conclure

qu'une mesure d'adaptation envisagée fera subir un préjudice injustifié à la partie qui la fournirait. Le processus menant à une telle décision est fort complexe et comporte le risque de répercussions juridiques considérables, et ne devrait donc être prise qu'aux échelons les plus élevés de l'organisme. Les fondements d'une telle conclusion ne doivent pas s'appuyer sur une documentation rigoureuse, et il convient dans ces circonstances de fournir au demandeur de telles mesures des motifs clairs justifiant le bien-fondé de la décision.

Par ailleurs, la décision rappelant qu'une mesure d'adaptation donnée résulterait en un préjudice injustifié ne met pas fin au processus de mise en place de mesures d'adaptation. En effet, la recherche de mesures d'adaptation n'est pas du type tout ou rien; il faut l'envisager comme étant un processus continu. Ainsi, lorsque la mesure d'adaptation la plus appropriée entraînerait un préjudice injustifié, l'organisme doit alors considérer d'autres scénarios, par exemple la mise en place progressive de la mesure d'adaptation demandée, ou la prochaine mesure d'adaptation la plus appropriée eu égard aux circonstances.

L'organisme s'engage à fournir des mesures d'adaptation dans la mesure où cela n'occasionne pas de préjudice injustifié, tel que cette notion est définie dans le document intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* publié par la Commission ontarienne des droits de la personne. La décision à savoir ce qui constitue un préjudice injustifié doit être uniquement fondée sur l'appréciation du coût, des sources extérieures de financement, et des exigences en matière de santé et de sécurité. Elle sera prise en fonction d'une preuve objective à cet effet.

La décision énonçant qu'une mesure d'adaptation occasionnerait un préjudice injustifié incombe uniquement à l'administrateur en chef de l'organisme XYZ.

Lorsqu'une décision est prise rappelant qu'une mesure d'adaptation occasionnerait un préjudice injustifié, le demandeur de la mesure d'adaptation recevra un avis écrit de cette décision, précisant les motifs de celle-ci ainsi que la nature des preuves objectives sur laquelle la décision est fondée. L'organisme informera également le demandeur de la mesure d'adaptation de ses droits et recours dans le cadre de la politique et procédure interne de l'organisme en matière de discrimination et en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Lorsqu'une décision est prise rappelant qu'une mesure d'adaptation occasionnerait un préjudice injustifié, l'organisme XYZ s'engage à mettre en place la prochaine mesure d'adaptation la plus appropriée eu égard aux circonstances, ou envisagera la mise en place progressive de la mesure d'adaptation demandée.

VIII. PROGRAMMES D'ÉDUCATION ET DE FORMATION

A. *Description et raison d'être*

L'éducation et la formation sont des éléments fondamentaux de toute stratégie en matière de droits de la personne. Ils sont les pierres d'assise des efforts visant à construire une culture soucieuse des droits de la personne au sein de quelque organisme que ce soit. L'éducation et la formation contribuent à renforcer la compréhension des problématiques et à accroître la sensibilisation aux enjeux des droits de la personne, tout en renforçant le soutien à l'égard des initiatives de l'organisme en matière de droits de la personne. De plus, il va de soi que toutes les personnes oeuvrant au sein de l'organisme devraient mieux connaître leurs droits et leurs responsabilités en vertu du *Code*, ainsi que les politiques, les programmes et les procédures de l'organisme visant à prévenir et à traiter les problématiques en matière de droits de la personne.

Il importe toutefois de se rappeler que l'éducation n'est pas une panacée permettant de juguler toutes les problématiques dans ce domaine. Par exemple, l'éducation ne saurait, à elle seule, éliminer les obstacles systémiques. L'éducation est une stratégie efficace lorsqu'on la conjugue à d'autres stratégies proactives visant à prévenir et à éliminer les obstacles à l'égalité des chances de participer à la société, ainsi qu'à des politiques et des procédures efficaces ciblant les problématiques en matière de droits de la personne qui émergent.

B. *Considérations*

Un programme efficace d'éducation en matière de droits de la personne devrait comporter divers volets, dont ceux-ci :

- l'étude des politiques et procédures de l'organisme en matière de droits de la personne;
- l'étude des principes sous-jacents et des dispositions du *Code* à cet égard;
- l'étude des divers enjeux en matière de droits de la personne (racisme,¹⁶ discrimination fondée sur la capacité physique, sexisme, homophobie, âgisme, etc.)

La formation doit être ciblée afin de combler les besoins spécifiques à cet égard des membres de l'organisme. Chacun devra être au moins au courant de ses droits à cet égard. Une formation plus pointue devra en plus s'adresser

- aux personnes chargées de veiller au respect de l'ensemble des politiques (en fait, tous les membres de l'organisme);
- aux personnes chargées de la mise en œuvre des politiques (les cadres supérieurs et les cadres intermédiaires);
- aux personnes chargées de donner des conseils spécialisés en la matière

-
- et veillant à la conformité (les responsables du service des Ressources humaines, notamment) et
 - aux responsables de l'ensemble de la stratégie en matière de droits de la personne (p. ex., le PDG)

Les organismes doivent faire un suivi continu des enjeux des droits de la personne qui ont une incidence dans leurs activités et éduquer leurs membres en matière de droits de la personne par la prestation diligente de programmes appropriés.

Ils doivent en outre voir à ce que la prestation de ces programmes soit assurée par un personnel qualifié et formé dans les domaines faisant l'objet de cette formation.

La formation doit mettre l'accent sur le fait que les politiques et les programmes mis de l'avant par l'organisme en matière de droits de la personne sont en harmonie avec les objectifs poursuivis par l'organisme à cet égard, et jouissent du soutien indéfectible de la haute direction.

Aussi, la formation en matière de droits de la personne ne doit pas être uniquement une activité ponctuelle. Il convient d'assurer une formation continue de manière à aborder les problématiques émergentes dans ce domaine et à offrir régulièrement à tout le personnel des stages de rappel. Il faut également vérifier l'efficacité des programmes de formation et veiller à en corriger sans délai les lacunes, le cas échéant.

C. *Éléments*

1. Formation générale en matière de droits de la personne

Une formation générale en matière des droits de la personne est essentielle afin de favoriser l'éclosion d'une culture d'entreprise soucieuse des droits de la personne et venant appuyer les valeurs et les principes sous-tendant les dispositions du *Code*. Le succès des politiques et procédures en cette matière est intimement lié à une connaissance véritable des enjeux en matière des droits de la personne et au soutien à l'éclosion d'une culture soucieuse des droits de la personne.

Aussi, au-delà de l'apprentissage des droits et des responsabilités de nature juridique énoncés au *Code*, il importe de bien comprendre en quoi consiste le harcèlement et la discrimination en fonction des motifs prévus au *Code* et les diverses manifestations de ces comportements. Par exemple, un organisme arrivera difficilement à prévenir et à contrer la discrimination raciale systémique sans au préalable éduquer ses membres à ce qu'est le racisme, comment il prend racine, comment il se manifeste le plus souvent, et les vestiges du racisme au Canada.

2. Formation spécifique relative au *Code des droits de la personne* de l'Ontario

Tous les membres travaillant au sein d'un organisme devraient connaître les principes

principes sous-tendant les dispositions du *Code* ainsi que leurs droits et responsabilités en matière de droits de la personne qui y sont énoncés. Les responsables de l'élaboration et de la mise en œuvre des stratégies organisationnelles et des politiques et procédures en cette matière doivent bénéficier d'une formation spécifique sur les fondements juridiques des droits de la personne et d'une mise à niveau régulière afin d'être au courant des nouveaux enjeux, des nouvelles politiques et des développements juridiques les plus récents dans ce domaine.

3. Formation particulière portant sur les politiques et procédures de l'organisme

Les organismes doivent veiller à ce que leurs membres soient au courant des politiques et des procédures de l'organisme en matière de droits de la personne. Chacun doit connaître les normes en la matière, leurs droits et responsabilités en vertu de ces politiques et procédures, ainsi que les mécanismes d'aide et de soutien dont ils disposent afin d'obtenir des conseils à ce sujet. Il faut s'assurer que chacun obtienne un exemplaire de ces politiques et procédures au moment de leur diffusion, en plus d'une formation pertinente, et veiller à les communiquer aux nouveaux employés lorsqu'ils joignent les rangs de l'organisme. Il convient également d'en rappeler la teneur à tous les membres de l'organisme de manière périodique, notamment par le biais de stages de rappel.

Les responsables de la mise en œuvre des politiques et procédures en matière de droits de la personne doivent bénéficier d'une formation spécifique et plus pointue dans ce domaine, en particulier sur les dispositions énoncées dans ces documents. Cette formation devrait être offerte en particulier aux cadres supérieurs et intermédiaires de même qu'au personnel affecté à la réception des plaintes et des demandes de mesures d'adaptation, ainsi qu'aux enquêteurs, médiateurs et décideurs participant à ces processus.

RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Si vous désirez obtenir de plus amples renseignements au sujet de la Commission ou de cet énoncé de politique, n'hésitez pas à composer sans frais le 1 800 387-9080 (ou à Toronto, le 416 326-9511 (ATS : 416 314-6526 (appels locaux) ou sans frais le 1 800 308-5561), du lundi au vendredi, durant les heures normales de bureau. Vous pouvez aussi visiter notre site Web au www.ohrc.on.ca.

NOTES

¹ Dans *Quesnel c. London Educational Health Centre* (1995), 28 C.H.R.R. D/474 (Commission d'enquête de l'Ontario), la commission d'enquête a appliqué l'arrêt de la Cour suprême des États-Unis dans *Griggs c. Duke Power Co.*, 401 U.S. 424 (4th Cir. 1971) pour conclure que les déclarations de principes de la Commission devraient être envisagées avec « un grand respect » si elles correspondent aux valeurs véhiculées par le Code et élaborées conformément à l'historique de ce texte de loi. Selon l'interprétation donnée à cette dernière exigence, ces déclarations de principes doivent être élaborées à la suite d'un processus de consultation publique.

² Pour un examen plus exhaustif des recherches dans le domaine des droits de la personne et de la productivité en milieu de travail, voir : Bates, Michael et Este, Dr. David, *Creating Workplace Environments that Reflect Human Rights Values*, Cultural Diversity Institute, University of Calgary (mai 2000); Gandz, Dr. Jeffrey, *A Business Case for Diversity*, disponible en ligne à l'adresse www.hrsdc.gc.ca; et Iacobucci, Edward M., *Antidiscrimination and Affirmative Action Policies: Economic Efficiency and the Constitution*, (1998) Osgoode Hall L.J. 293-337

³ À titre d'illustration, voir *Naraine c. Ford Motor Co. of Canada (No. 4)* (1996), 27 C.H.R.R. D/230 (No. 4) (Commission d'enquête de l'Ontario) confirmé dans (1999), 34 C.H.R.R. D/405 (La Cour de l'Ontario (Division générale), a maintenu la décision de la Commission d'enquête sauf quant à ce qui a trait à la réintégration (2001), 41. C.H.R.R. D/349 (C.A. Ont.), permission d'appel refusée [2002] S.C.C.A. n° 69; *Smith c. Mardana Ltd. (No. 2)* (2005), CHRR Doc. 05-434 (C. div. Ont). révisé en partie (2002), 44 C.H.R.R. D/142 (Commission d'enquête de l'Ontario).

⁴ *School District No. 44 (North Vancouver) c. Jubran*, 2005 BCCA 201, (2005) 52 C.H.R.R. D/1.

⁵ *Olarte c. DeFilippis and Commodore Business Machines Ltd. (No. 2)* (1983), 4 C.H.R.R. D/1705 (Commission d'enquête de l'Ontario), conf. dans (1984), 14 D.L.R. [4th] 118 (C. div.).

⁶ Dans l'arrêt *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU*, [1999] 3 R.C.S. 3, [ci-après *Meoirin*], la Cour suprême du Canada s'est prononcée de la manière suivante à cet égard :

Les employeurs qui conçoivent des normes pour le milieu de travail doivent être conscients des différences entre les personnes et des différences qui caractérisent des groupes de personnes. Ils doivent intégrer des notions d'égalité dans les normes du milieu de travail. En adoptant des lois sur les droits de la personne et en prévoyant leur application au milieu de travail, les législatures ont décidé que les normes régissant l'exécution du travail devraient tenir compte de tous les membres de la société, dans la mesure où il est raisonnablement possible de le faire.. [au par. 68]

⁷ Le document intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*, publié en 2001 par la Commission et disponible en ligne à l'adresse www.ohrc.on.ca, décrit les éléments dont il faut tenir compte dans le cadre d'une analyse sur

l'accessibilité. Par ailleurs, le document *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*, également disponible en ligne, présente une approche utile pour l'examen des enjeux liés à l'accessibilité et les mesures pouvant être prises à cet égard dans le secteur de la restauration. La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario fournit également des informations utiles et propose diverses ressources afin d'aider à planifier les mesures pertinentes en matière d'accessibilité : <http://www.mcscs.gov.on.ca/mcscs/french/pillars/accessibilityOntario>.

⁸ *Quesnel c. London Educational Health Centre*, supra, au renvoi 1.

⁹ Les employeurs trouveront des conseils utiles dans les divers documents publiés par la Commission canadienne des droits de la personne en matière d'examen des processus d'embauche dans le cadre de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, notamment le document intitulé *L'étude des systèmes d'emploi : Guide sur le processus de vérification*, publié en décembre 2002 et disponible en ligne au www.chrc-ccdp.ca. Par ailleurs, l'annexe au document publié par la Commission sous le titre *Politique sur le racisme et la discrimination raciale* résume les politiques, pratiques et processus décisionnels que l'on retrouve le plus couramment en milieu de travail et qui sont susceptibles d'engendrer une discrimination systémique pour des motifs fondés sur la race ou pouvant s'y apparenter.

¹⁰ Les politiques publiées par la Commission, lesquelles sont disponibles en ligne au www.ohrc.on.ca, donnent des exemples des diverses formes sous laquelle le harcèlement et la discrimination peuvent se présenter suivant les divers motifs envisagés dans le *Code*.

¹¹ Dans l'arrêt *Wall c. University of Waterloo* (1995) 27 C.H.R.R. D/44 (Commission d'enquête de l'Ontario), la Commission d'enquête de l'Ontario énonce six éléments nécessaires pour qu'une réponse à une plainte soit considérée raisonnable: 1) la promptitude de la réponse de l'organisme à la plainte; 2) les mesures prises par l'employeur afin de traiter de la discrimination et du harcèlement et les ressources appropriées qui y sont consacrées, en veillant à ce que tant la direction que les employés soient au courant des normes de comportement exigées à cet égard; 3) le sérieux avec lequel la plainte a été traitée; 4) l'existence de mécanismes appropriés pour le traitement des plaintes, assurant entre autres un accès à l'information et à des conseils pour l'auteur d'une plainte dont tant la direction que les employés sont au courant; 5) si l'organisme offre un environnement de travail sain à la personne qui s'est plainte; et 6) jusqu'à quel point les mesures prises par la direction sont communiquées à l'auteur de la plainte.

¹² À l'heure actuelle, lorsque les faits sur lesquels une plainte de discrimination est fondée se sont produits plus de six mois avant le dépôt de la plainte, la Commission peut, à sa discrétion, décider de ne pas traiter la plainte à moins qu'elle ne soit convaincue que le retard s'est produit de bonne foi et qu'il ne causera de préjudice important à personne. Cependant, en vertu de la *Loi de 2006 modifiant le Code des droits de la personne*, L.O. 2006, ch. 30, laquelle prend effet le 30 juin 2008, une requête peut être présentée au Tribunal dans l'année qui suit l'incident auquel se rapporte la requête ou dans l'année qui suit le dernier incident d'une série d'incidents, selon le cas. Une personne peut présenter une requête après l'expiration de ce délai si le Tribunal est convaincu que le retard s'est produit de bonne foi et qu'il ne causera de préjudice

important à personne.

¹³ Le document de la Commission intitulé *Guide concernant les renonciations relatives aux plaintes pour atteinte aux droits de la personne* (2006), disponible en ligne au www.ohrc.on.ca, précise les modalités pouvant être convenues dans une entente ou une renonciation et qui sont conformes aux principes des droits de la personne.

¹⁴ Dans l'appréciation de la satisfaction de l'obligation d'accommodement, le processus visant à évaluer la mesure d'adaptation qui s'impose revêt autant d'importance que la teneur même de la mesure d'adaptation proposée. *Meoirin*, supra, renvoi 6, au paragraphe 66.

¹⁵ Les lois en matière de droits de la personne adoptées par certaines administrations gouvernementales utilisent parfois l'expression « accommodement raisonnable ». Malgré ce libellé différent, les exigences imposées par l'expression « accommodement raisonnable » sont les mêmes que celles imposées par le *Code ontarien*, ces dernières exigences s'y trouvant formulées comme suit : « Il incombe de tenir compte des besoins du groupe dont la personne est membre ... sans subir elle-même un préjudice injustifié ». Comme l'a affirmé à ce sujet la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Central Okanagan School District No. 23 c. Renaud* [1992] R.C.S. 970, au paragraphe 19 : « Les mesures que l'auteur de la discrimination doit prendre pour s'entendre avec le plaignant sont limitées par les expressions "raisonnables" et "sans s'imposer de contrainte excessive". Il s'agit là non pas de critères indépendants, mais de différentes façons d'exprimer le même concept. »

¹⁶ Le document de la Commission intitulé *Politique et directives sur le racisme et la discrimination raciale* propose des conseils sur la formulation et la mise en œuvre d'un énoncé de principe et d'une politique pour contrer le racisme.