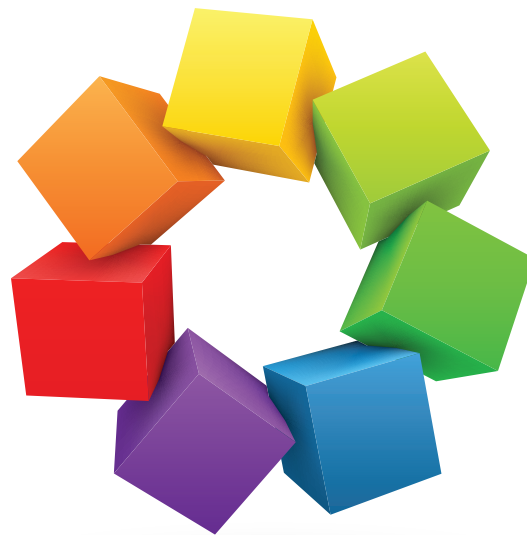


Une introduction à la politique:

Guide d'élaboration des politiques
et procédures en matière
de droits de la personne



**Version approuvée par la Commission ontarienne
des droits de la personne : 19 juin 1996
Version révisée par la CODP : décembre 2013
Disponible dans divers formats accessibles**

Available in English

**ISBN : 978-1-4606-3409-7 (Imprimé)
978-1-4606-3410-3 (PDF)
978-1-4606-3411-0 (HTML)**



**Ontario
Human Rights Commission
Commission ontarienne des
droits de la personne**

Table des matières

1. Introduction	2
Utilisation de ce guide	2
2. La responsabilité des organismes dans la prévention et le traitement des situations portant atteinte aux droits de la personne	3
A. L'importance de mettre en place des pratiques proactives	3
B. Les obligations juridiques	4
3. L'élaboration de politiques, de programmes et de procédures	7
4. Prévention, examen et élimination des obstacles	8
A. L'examen des obstacles	9
B. Plans d'élimination des obstacles	10
5. Politiques de lutte contre le harcèlement et la discrimination	10
A. Description et raison d'être	10
B. Considérations	10
C. Éléments	11
6. Procédure de règlement des plaintes	17
A. Description et raison d'être	17
B. Considérations	18
C. Éléments	18
7. Politique et procédure en matière d'adaptation	28
A. Description et raison d'être	28
B. Considérations	28
C. Éléments	29
8. Programmes d'éducation et de formation	37
A. Description et raison d'être	37
B. Considérations	37
C. Éléments	38
Objet des politiques de la CODP	40
Renseignements complémentaires	41
Notes de fin	42

1. 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.

Ce guide vise 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 tirer parti des renseignements figurant dans ce document.

Chaque organisme est différent sur le plan de ses besoins, de ses contraintes, de ses structures internes, de sa culture et de ses ressources. Il n'existe aucun moyen uniforme permettant de prévenir et de traiter les cas 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. Ainsi, ce guide 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 CODP) a élaboré des politiques et des guides qui traitent de divers enjeux particuliers relevant des droits de la personne : le racisme et la discrimination raciale, le harcèlement sexuel ou fondé sur le sexe, 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 guide n'a pas pour vocation de reproduire les diverses dispositions de ces autres documents; il s'attache 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. Nous vous encourageons donc à examiner attentivement les politiques et directives publiées par la CODP en vue de mieux connaître les obligations qui vous incombent en matière de droits de la personne et de reconnaître les obstacles potentiels à cet égard ainsi que les problématiques propres à votre situation.

Utilisation de ce guide

Ce guide évoque chacun des éléments clés à prendre en compte lors de l'élaboration de politiques et procédures relatives aux droits de la personne. Il comporte également des alinéas proposant un libellé type que vous pouvez modifier selon les besoins et la démarche de votre organisme.

2. 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, de la dignité et de l'égalité des personnes constitue une valeur fondamentale de la société canadienne, ainsi que le fondement des politiques publiques prônées par celle-ci. 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, syndicats, locateurs et fournisseurs de services doivent 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, les syndicats 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 dans la mesure où 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 réalité, certaines politiques et mesures discriminatoires déjà en place peuvent nuire aux efforts des employeurs voulant attirer, recruter et promouvoir de bons employés; cela peut engendrer chez ces derniers un sentiment de frustration et un épuisement professionnel, aboutissant alors à un fort roulement des effectifs. Le harcèlement au 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 du personnel¹.

Les fournisseurs de services en bénéficient aussi, étant davantage en mesure d'attirer et de servir une clientèle plus vaste et diversifiée, et donc 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 de bons locataires et à prévenir les conflits entre les locataires.

Lorsqu'ils sont ignorés ou ne sont pas traités comme il se doit, les problèmes mettant en cause les droits de la personne peuvent entraîner le dépôt de plaintes, le versement d'indemnités en vertu du régime d'accidents de travail, la présentation d'un grief en vertu d'une convention collective, des poursuites aux termes de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, ou encore l'application d'un ordre donné par le directeur et de pénalités administratives aux termes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Il est tout à l'avantage des organismes d'éviter des coûts en temps et en argent, l'atteinte à leur réputation et les effets de telles poursuites sur le moral de leurs employés. En outre, une plainte en droits de la personne peut entacher l'image d'un organisme et nuire à ses relations au sein d'une collectivité, alors que les organismes qui manifestent leur engagement envers le respect des droits de la personne et la diversité peuvent améliorer considérablement leurs relations au sein de la collectivité.

B. Les obligations juridiques²

1. Principes généraux

Aux termes du *Code*, la responsabilité ultime eu égard à la création d'une atmosphère saine et inclusive, ainsi qu'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 qu'ils proposent soit exempt de discrimination et de harcèlement.

Un organisme pourrait être jugé responsable de discrimination même si l'atteinte se produit de manière indirecte. Par exemple, un employeur qui autoriserait une agence de placement à exercer une discrimination 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 avoir mis en place une politique qui, tout en semblant neutre de prime abord, s'avère discriminatoire car elle a des répercussions négatives en raison d'un motif visé par le *Code*. Un organisme peut aussi être tenu responsable de discrimination lorsque, sans intention malveillante 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 enfreint également le *Code* lorsqu'il autorise, tolère, adopte ou ratifie un comportement contraire aux dispositions de ce dernier. En outre, il est de son 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 se traduisent pas par une discrimination systémique en vertu d'un motif visé par le *Code*. Qu'une plainte ait été déposée ou non, l'organisme a le devoir de reconnaître et de traiter toute atteinte potentielle aux droits de la personne.

Les organismes qui ne prennent pas les mesures adéquates pour prévenir ou 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 condamnent à verser des dommages-intérêts en fonction du défaut à répondre de façon appropriée à la discrimination et au harcèlement³. 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 à traiter les cas de discrimination ou de harcèlement⁴.

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 réglé⁵. Il peut exister une atmosphère empoisonnée ou une culture organisationnelle qui exclut ou marginalise les personnes en vertu d'un motif visé par le *Code*. Dans ce cas, l'organisme devra prendre des mesures supplémentaires pour résoudre le problème, comme la formation et l'éducation, ou encore l'examen des obstacles et leur élimination.

Il incombe aux syndicats et aux associations professionnelles de s'assurer qu'ils n'exercent ni discrimination ni 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, 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 de la part d'employés.

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

En vertu du paragraphe 46.3 (1) du *Code*, une personne morale, un syndicat ou une association professionnelle, une association non dotée de la personnalité morale ou une organisation patronale sera tenu(e) 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 dispositions du *Code* qui traitent du harcèlement⁶. Toutefois, puisque l'existence d'une atmosphère empoisonnée est une forme de discrimination, lorsque le harcèlement aboutit à la création d'une atmosphère empoisonnée, la responsabilité du fait d'autrui est restaurée.

Dans une telle situation, la « théorie organique de la responsabilité des sociétés » peut s'appliquer. Autrement dit, un organisme peut être responsable des actes de harcèlement pratiqués par ses employés s'il peut être démontré que sa direction était au courant du harcèlement ou que l'auteur du harcèlement fait notoirement partie de la direction ou de « l'âme dirigeante » de l'organisme⁷. Les décisions, actes ou omissions de l'employé engagent donc la responsabilité de l'organisme si :

- l'employé qui fait partie de « l'âme dirigeante » exerce un harcèlement ou adopte 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 a connaissance ou devrait raisonnablement en avoir connaissance.

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 agissent ou paraissent agir comme des représentants de l'organisme. Même des non-superviseurs peuvent être considérés comme faisant partie de « l'âme dirigeante » s'ils ont en fait une autorité de supervision ou une responsabilité notable dans l'encadrement des employés⁸. 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.

3. 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 :

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 des mécanismes d'adaptation
5. un programme d'éducation et de formation.

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

Aucune stratégie ne sera efficace si elle n'est pas soutenue de façon dynamique, manifeste et indéfectible par 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 la 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 lutte contre le harcèlement et la 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 quant à eux consulter les locataires, et les fournisseurs de services pourraient obtenir l'opinion de leurs clients.

Dans certains cas, 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 ou systémiques pourrait consulter la collectivité afin de trouver des stratégies et des meilleures pratiques efficaces. Cette démarche permettra de mieux cerner les problématiques et les solutions efficaces, ainsi que de favoriser l'adhésion et l'engagement des divers intervenants à l'égard de la politique, du plan ou de la procédure.

Les politiques, plans et procédures doivent aussi tenir compte de la taille, de la complexité et de la culture interne de l'organisme⁹. Ainsi, le mécanisme de traitement des plaintes d'un organisme de petite taille sera sans doute 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 communication efficace est essentielle à la réussite de tout plan, politique ou procédure en matière de droits de la personne. Les employés, locataires ou clients, selon le cas, doivent bien comprendre le contenu de la stratégie, ainsi que leurs droits et responsabilités à cet égard, les raisons pour lesquelles la stratégie a été élaborée et comment elle sera mise en œuvre. Les renseignements pertinents 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. Il est important de rappeler régulièrement aux employés, locataires ou clients, selon le cas, l'existence de 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 sont informées de leur existence 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
- 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 efficacement à leurs besoins. Le recours à des services spécialisés est davantage indiqué dans le cas d'organismes dont la structure ou les problématiques en matière de droits de la personne sont plus complexes.

4. Prévention, examen et élimination des obstacles

La Cour suprême du Canada a clairement fait savoir que la société doit inclure toutes les personnes, notamment les membres d'un groupe protégé en vertu des dispositions du *Code*. Il n'est plus acceptable d'organiser des systèmes selon des schémas faisant fi des besoins ou des obstacles fondés sur des motifs visés par le *Code*; il convient dorénavant de concevoir des systèmes qui ne créent pas d'obstacles matériels, dans les attitudes ou systémiques. Ainsi, lorsqu'un organisme entreprend de construire un nouveau bâtiment, de lancer un nouveau site Web, de

mettre en place de nouvelles politiques et procédures, d'offrir un nouveau service, ou d'acheter un nouvel appareil, il doit faire des choix judicieux afin de ne pas créer d'obstacles pour des personnes issues des groupes visés par le *Code*¹⁰. Cela signifie que les organismes doivent adopter une approche proactive et intégrer le concept du respect des droits de la personne à tous leurs projets et initiatives.

En outre, lorsque des structures ou des systèmes sont déjà en place, l'organisme devrait être sensible à l'existence possible d'obstacles systémiques et chercher activement à les déceler, puis à les éliminer. En effet, dès qu'un obstacle est relevé, l'organisme doit veiller à l'éliminer au lieu de mettre en place des mesures d'adaptation ponctuelles.

A. L'examen des obstacles

L'examen des obstacles est un exercice complexe qui ne sera abordé que brièvement dans ce document. Les étapes à respecter différeront selon la taille, la nature et la complexité de l'organisme et selon le type d'obstacle (relatif à un service, à un emploi ou à un logement).

L'examen des obstacles doit notamment porter sur :

1. **L'accessibilité physique** : Étudiez l'aménagement des locaux de l'organisme afin d'y repérer les obstacles empêchant l'accès aux personnes handicapées, notamment celles atteintes d'une incapacité sensorielle ou environnementale, ou d'une déficience intellectuelle¹¹. Bien que le *Code du bâtiment de l'Ontario* inclut des normes de base concernant l'accessibilité, les dispositions en vigueur au moment de la construction ou de la rénovation de l'immeuble n'offrent aucune garantie que l'environnement physique respecte les normes prescrites en vertu du *Code des droits de la personne*, lequel 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*¹².
2. **Les politiques, pratiques et processus décisionnels internes** : Il peut s'agir tant de mécanismes formels qu'informels. Par exemple, en matière d'emploi, les politiques et les pratiques de recrutement, de sélection, de rémunération, de formation, de promotion et de cessation d'emploi peuvent comporter des obstacles à l'égard de personnes appartenant à un groupe visé par les motifs du *Code*¹³. L'un des obstacles les plus fréquents consiste 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 CODP se rapportant aux motifs visés par le *Code* et aux domaines de la vie sociale présentent divers exemples d'obstacles fréquemment observés.

3. **La culture d'entreprise** : La culture d'entreprise est notamment constituée 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, qui sont révélateurs de valeurs, de jugements et de codes de comportement profondément ancrés et souvent inconscients. Une culture d'entreprise non inclusive peut marginaliser ou exclure les personnes appartenant à un groupe visé par les motifs du *Code*.

B. Plans d'élimination des obstacles

Une fois les obstacles à l'inclusion dûment repérés, l'organisme doit élaborer des plans visant à les éliminer. Ces plans 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 atteindre les objectifs fixés
- établir les attributions et les responsabilités eu égard à la réussite du plan
- prévoir un mécanisme de suivi régulier et d'évaluation des progrès réalisés.

5. 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 quant 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 cas seront traités avec toute la rigueur qui s'impose. Elles doivent également décrire les rôles et les responsabilités incombant à chacun. Ces politiques en matière de droits de la personne doivent être liées aux autres politiques internes 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 relatives au harcèlement, d'une part, et relatives à d'autres formes de discrimination, d'autre part.

Par ailleurs, puisque le harcèlement et la discrimination sont fondés sur les divers motifs visés par le *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, l'identité sexuelle et l'expression de l'identité sexuelle, etc.¹⁴

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 manquements à ces politiques seront traités. Nombre d'organismes consignent leurs politiques et procédures de lutte contre le harcèlement et la discrimination dans un seul et même document.

En outre, les organismes peuvent élaborer une politique relative aux droits contradictoires pour traiter les cas où les droits de chacun sont susceptibles d'entrer en conflit en milieu de travail. Cette politique peut faire partie des politiques plus générales de lutte contre la discrimination et le harcèlement ou faire l'objet d'un document distinct. Le document de la CODP intitulé *Politique sur les droits de la personne contradictoires* formule des conseils sur les éléments à inclure dans ce type de politique interne.

C. Éléments

Remarque : *Le libellé type ci-après porte sur le domaine de l'emploi mais il peut être adapté au contexte du logement ou des services. 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. Vous devez **toujours** revoir les politiques et procédures pour vous assurer qu'elles sont conformes à l'état courant du droit et des politiques en matière de droits de la personne et qu'elles sont adaptées à votre organisme.*

1. Engagement de l'organisme

La politique doit faire état d'un engagement manifeste de l'organisme en faveur de la création et du maintien d'un climat de respect des droits de la personne, et de 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, peut 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 pour harcèlement ou 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 est au courant de ses droits et de ses responsabilités
- par un examen régulier des systèmes internes visant à déceler les obstacles éventuels eu égard aux motifs visés par le *Code*
- par la mise en place d'une procédure de traitement des plaintes efficace et équitable
- par la promotion de normes de conduite appropriées en tout temps.

2. Objectifs de la politique

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

Cette politique poursuit les objectifs suivants :

- Veiller à ce que les membres, les clients et les collaborateurs de l'organisme XYZ soient informés 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 offensants et qui sont interdits par la présente politique.

3. Application de la politique

La politique doit préciser les activités concernées et les personnes auxquelles elle s'applique. En matière d'emploi, par exemple, 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 de la part de collègues de travail, de membres de la direction ou de cadres intermédiaires, et contre les actions de toute personne intervenant en milieu de travail, par exemple les fournisseurs et les clients. Cette protection peut également s'étendre à l'extérieur du lieu de travail ou des heures ouvrables normales, lorsqu'il s'agit d'activités liées à l'emploi. Ainsi, 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 intervient en milieu de travail, vous devez afficher la politique à la vue de tous ou la porter à la connaissance des visiteurs.

Le *Code* exige également que les organismes veillent à éviter le harcèlement ou la discrimination dans le cadre des services qu'ils offrent. Cela concerne notamment les interactions avec la clientèle, un client potentiel ou un partenaire commercial, comme un fournisseur.

En matière de logement locatif, 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 s'il ne prend pas des mesures raisonnables pour s'assurer que les locataires sont à l'abri du harcèlement de la part d'autres locataires ou de personnes se rendant sur les lieux, comme 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 tout membre de l'organisme XYZ de faire preuve de harcèlement ou de discrimination lorsqu'il traite avec les clients ou avec toute personne avec laquelle il a des échanges dans le cadre de ses fonctions, y compris les entrepreneurs et les fournisseurs de services.

Cette politique s'applique à tous les niveaux de l'organisme et à tous les aspects liés au milieu de travail et à l'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, aux heures supplémentaires, aux heures de travail, aux congés, 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

Le *Code des droits de la personne* interdit toute discrimination dans cinq domaines de la vie sociale, à savoir l'emploi, le logement, les services, les contrats et l'adhésion à un syndicat ou à une association professionnelle. Cette protection se fonde sur 17 motifs (voir ci-après). Veillez à énoncer dans votre politique 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, tandis que le motif de l'état d'assisté social ne s'applique qu'en matière de logement.

Alors que le *Code* interdit la discrimination fondée sur la grossesse en vertu du motif lié au sexe d'un individu, il pourrait être opportun de préciser dans la politique l'interdiction d'exercer une discrimination ou du harcèlement en raison de la grossesse, car de nombreuses personnes ne sont pas au courant des protections assurées en vertu du *Code*.

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

Un organisme pourrait aussi étendre la protection contre le harcèlement et la discrimination à d'autres motifs non spécifiquement prévus par le *Code*. Par exemple, certains organismes interdisent toute forme de harcèlement psychologique, ou encore toute forme de discrimination ou de harcèlement fondé(e) 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'orientation sexuelle
- l'identité sexuelle
- l'expression de 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 sexe opposé)
- le 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 relative à une infraction provinciale ou 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

Définissez 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, tels que le racisme, l'hétérosexisme, l'âgisme, etc., et de dresser une liste sommaire des manifestations les plus courantes en lien avec les divers motifs visés par le *Code*. Consultez les politiques pertinentes de la CODP pour en savoir plus.

Il est important de noter que les personnes victimes de harcèlement peuvent ne pas manifester de réaction virulente 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 d'y objecter, par exemple parce qu'elle se sent vulnérable et craint les conséquences si elle dénonce le harcèlement dont elle fait l'objet.

Les comportements ci-après sont interdits :

Discrimination : s'entend d'une forme de traitement inégal fondé sur un motif visé par le *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 directs de discrimination ou d'une règle, pratique ou procédure qui peut sembler neutre de prime abord mais qui désavantage certains groupes d'individus. La discrimination peut se présenter de manière évidente ou survenir de manière plus subtile. Dans tous les cas, même s'il peut y avoir plusieurs facteurs influant sur une décision ou une action, il s'agit d'un manquement à la présente politique si la discrimination est l'un de ces facteurs.

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 l'un des motifs de discrimination énoncés dans cette politique. Le harcèlement peut se produire en lien avec quelque motif de discrimination que ce soit.

Voici quelques exemples de harcèlement :

- employer des surnoms ou faire des remarques, des farces ou d'autres commentaires désobligeants ayant trait à la race, à l'identité sexuelle, à l'expression de l'identité sexuelle, 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 du *Code*
- montrer ou faire circuler des photos, des graffitis ou d'autres documents offensants, sous forme d'imprimé, par courriel ou par un quelconque moyen électronique

- s'en prendre à une personne en particulier en lui adressant des 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, comme son habillement, sa façon de s'exprimer, etc. ayant un lien avec un motif de discrimination énoncé dans cette politique.

Si la personne visée ne semble pas objecter au harcèlement dont elle fait l'objet ou semble même s'en accommoder, cela ne signifie pas pour autant que le comportement est acceptable et ne constitue pas une instance de harcèlement.

Harcèlement sexuel et fondé sur le sexe : le harcèlement sexuel constitue une forme de harcèlement pouvant se manifester de diverses façons, par exemple :

- 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 cette dernière 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 regarder 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 plaisanteries ou tenir 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'autres documents offensants à connotation sexuelle, sous forme d'imprimé ou par un quelconque 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 qui en fait l'objet. Cela 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 une telle proposition ou avance.

Atmosphère empoisonnée : une atmosphère empoisonnée est instaurée par des commentaires ou agissements (y compris des commentaires ou des agissements qui sont tolérés ou dont il est permis qu'ils se poursuivent bien que la direction en ait connaissance) qui créent un environnement de travail empreint de discrimination. Les commentaires ou les agissements en question peuvent ne pas être dirigés envers une personne en particulier et peuvent émaner de quiconque, peu importe son poste ou son statut. Un seul commentaire ou acte, s'il est suffisamment grave, peut donner naissance à une telle atmosphère.

6. Rôles et responsabilités

Énoncez les rôles et les responsabilités des diverses parties œuvrant au sein de l'organisme.

Il est entendu que toutes les personnes œuvrant au sein de l'organisme XYZ doivent respecter cette politique et s'y conformer, notamment en se gardant de se livrer à quelque forme de harcèlement ou de discrimination que ce soit, et en offrant leur entière collaboration à toute 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 regard 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 un milieu de travail exempt de harcèlement et de discrimination au sein de l'organisme, et de traiter sans délai les situations pouvant dégénérer en des problématiques plus graves.

6. 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 est portée à l'attention de ce dernier 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 pour discrimination et harcèlement¹⁵.

B. Considérations

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

Il convient à tout le moins de s'assurer que :

- les plaintes sont prises au sérieux
- les plaintes sont traitées sans délai dès qu'elles sont reçues
- les ressources appropriées sont déployées afin de résoudre les plaintes;
- un mécanisme efficace de règlement des plaintes est en place et que son existence a 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
- les décisions et les mesures prises par l'organisme sont communiquées à toutes les parties¹⁶.

Diverses méthodes peuvent être employées afin de réaliser les objectifs précités. Certains organismes adopteront un mécanisme formel de règlement des plaintes, alors que d'autres choisiront une démarche plus simple. 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 figurant dans les rubriques ci-après porte sur le domaine de l'emploi mais il peut être adapté au contexte du logement ou des services. 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. Vous devez **toujours** revoir les politiques et procédures pour vous assurer qu'elles sont conformes à l'état courant du droit et des politiques en matière de droits de la personne et qu'elles sont adaptées à votre organisme.*

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

Quiconque estime avoir été témoin ou victime d'une situation de discrimination ou de harcèlement, de même que toute personne visée par une plainte pour discrimination ou harcèlement, peut bénéficier de l'accès à des renseignements et à des conseils auprès d'un conseiller spécialisé au sujet des politiques et des procédures en la matière et 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 désirant 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 renseignements portés à sa connaissance, à moins d'être contraint d'en divulguer la teneur en vertu d'une obligation légale.

La procédure peut expliquer comment choisir un conseiller et préciser que ce conseiller recevra la formation pertinente 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 internes en vigueur 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 aucun conseil d'ordre juridique; il respectera en outre la stricte confidentialité des communications qui lui sont adressées, à moins d'être contraint d'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 l'existence d'une procédure interne de règlement des plaintes n'empêche en rien quiconque de se prévaloir des recours prévus par le *Code des droits de la personne*. Informez les personnes intéressées des délais impartis pour le dépôt d'une requête en vertu du *Code*¹⁷. Les employés pourraient également se prévaloir des dispositions prévues par leur convention collective, le cas échéant, ce qui leur 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 victime.

En outre, les modalités de traitement des plaintes peuvent proposer des mécanismes formels ou informels. 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 du bien-fondé des allégations (en mettant plutôt l'accent sur la facilitation des communications entre les parties intéressées, par exemple). Un tel mécanisme informel n'est toutefois pas indiqué dans le cas d'allégations graves ou de discrimination systémique. En cas de recours à un mécanisme informel, il convient 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 présence d'enjeux de pouvoir, si la personne désirant porter plainte craint des représailles ou si la sécurité devient un enjeu suivant les circonstances de l'affaire, n'obligez pas la personne souhaitant porter plainte à s'adresser en premier lieu à la personne visée par sa plainte avant d'entreprendre le processus de dépôt de la plainte.

Dans certains cas, vous devrez peut-être 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. Veillez toutefois 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 exerce du harcèlement ou une 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 l'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 n'est alors pas 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, cela peut contribuer à résoudre le problème ou s'avérer utile par la suite si une plainte est déposée. Cependant, cette personne ne doit 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, une plainte peut alors être déposée soit auprès du supérieur immédiat de l'auteur de la plainte, soit auprès de la direction des Ressources humaines, le choix étant laissé à l'auteur de la plainte.

La plainte doit être portée par écrit, dans la mesure du possible, en précisant notamment :

- les faits – description des événements ou de la situation
- le moment des faits – date et heure des événements ou incidents
- le lieu
- les personnes présentes – 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 dans un autre service de l'organisme ou se verra proposer de relever d'une personne différente. La décision à cet égard est prise au cas par cas, selon le principe voulant que l'auteur de la plainte ne soit pas pénalisé du fait d'avoir déposé une plainte.

4. La protection contre les représailles

Il convient de veiller à ce que les personnes qui déposent une plainte ou qui sont impliquées d'une quelconque manière 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 :

1. les personnes qui portent plainte
2. les témoins
3. les conseillers ou conseillères
4. les personnes qui représentent les plaignants et les plaignantes, ainsi que les témoins
5. les personnes qui enquêtent sur une plainte
6. la direction ou les responsables de la prise de décisions.

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 à un milieu de travail sans harcèlement ni discrimination et de le faire appliquer. Personne ne doit subir un traitement défavorable du fait d'avoir déposé une plainte, fourni des renseignements se rapportant à une plainte ou aidé à la résolution d'une plainte. Constitue un manquement 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

renseignements se rapportant à une plainte ou participé par ailleurs au processus de règlement d'une plainte. Les représailles peuvent faire l'objet d'une plainte en vertu de la présente procédure 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, il est conseillé d'intégrer un volet de règlement extrajudiciaire des différends (RED) dans le cadre des « pratiques exemplaires ».

Le RED peut constituer un moyen de résoudre un différend à toute étape du processus de règlement d'une plainte¹⁸.

Le RED est généralement une procédure informelle assez simple, mettant en jeu un comité d'examen par les pairs ou par d'autres employés formés en interne. Cependant, le caractère délicat des plaintes en 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, suggère 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 des ressources internes 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. Cela 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 dans tous les cas – par exemple, dans des situations où il existe entre les parties des écarts importants de pouvoir. La CODP 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. Cette solution ne revêt cependant aucun caractère obligatoire. La médiation est confiée à un tiers spécialisé et impartial. Elle 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. 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 un membre de l'organisme ou par une personne extérieure. Il faut toutefois se garder de la confier 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 intervenant généralement dans 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
4. des méthodes d'enquête.

Des considérations similaires s'appliquent à l'égard de toute personne susceptible d'exercer 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 en externe.

7. La représentation

Les parties en cause dans une procédure interne de règlement d'une plainte doivent avoir le droit de se faire représenter 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 par un conseiller juridique, le tout à leurs propres frais.

8. La documentation

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

1. les faits – description des événements ou de la situation;
2. le moment des faits – date et heure des événements ou incidents
3. le lieu
4. les personnes présentes – noms des témoins, s'il y en a.

Conservez également 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 (requérant par exemple 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 entrevues avec les témoins et des réunions, des preuves, des rapports d'enquête et des documents ayant trait aux conclusions de l'enquête. Conservez 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 aux procédures en matière de droits de la personne.

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

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

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

Communiquez uniquement les renseignements au sujet d'une plainte aux personnes qui doivent impérativement en avoir connaissance. Par exemple, la personne visée par la plainte devra être informée des détails de la plainte afin d'être en mesure de se défendre. Les témoins devront avoir accès à certains renseignements au sujet de l'incident auquel ils auraient assisté 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 des réunions ou des 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 le cadre des exigences d'équité de l'enquête et du processus de règlement.

Tous les documents se rapportant à une plainte, notamment la plainte écrite, les déclarations des témoins, les notes et les rapports d'enquête, 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 de la ou des personnes présumées avoir exercé du harcèlement ou une 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 par la personne visée, et recueillir tous les documents pertinents. Les témoignages recueillis lors des entrevues avec toutes les parties impliquées doivent être consignés fidèlement.

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.

En règle générale, l'enquête est entreprise dès que l'enquêteur est affecté au dossier et elle se termine dans les délais fixés (par exemple sous 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, de la ou des personnes visées par la plainte, ainsi que des témoins pertinents suggérés par l'auteur de la plainte ou par la ou les personnes visées. Il recueille en outre 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, achever l'enquête dans les 90 jours suivant 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 qu'il transmet à la direction des Ressources humaines.

11. Les suites à donner à l'enquête

Suivant les conclusions de l'enquête et au regard du droit et des 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 question et veiller à éviter qu'une telle situation 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, veillez à prendre les mesures qui s'imposent pour vous assurer que l'auteur de la plainte est « remis dans sa position antérieure » et pour 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, par exemple : excuses formelles, séances d'éducation ou de services-conseils, réprimande, suspension, mutation ou cessation d'emploi, selon la nature et la gravité du comportement reproché.

Vérifiez en outre 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 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, prenez des dispositions afin de remédier à la situation.

Par ailleurs, il convient de ne pas pénaliser systématiquement les auteurs de plaintes jugées non fondées, car cela pourrait décourager le dépôt de plaintes pourtant bien fondées. Il se peut toutefois qu'en de très rares occasions, il existe des preuves objectives démontrant qu'une plainte a été déposée avec malveillance, avec l'intention délibérée de causer du tort à quelqu'un ou de tromper. Il convient d'imposer des mesures disciplinaires uniquement si la preuve révèle de manière non équivoque qu'une plainte a été déposée avec malveillance.

Suivant les conclusions du rapport d'enquête, la direction des Ressources humaines décidera s'il y a eu ou non manquement à la politique de l'organisme.

En cas de manquement à la politique, la direction des Ressources humaines décidera des sanctions appropriées à l'égard du ou des contrevenants. Parmi les sanctions possibles, signalons :

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

En décidant de la sanction appropriée, la direction des Ressources humaines tiendra compte de la nature du manquement, de sa gravité, et du fait qu'il s'agit ou non d'une récidive.

S'il est décidé qu'il y a eu manquement à la politique, la direction des Ressources humaines prendra également les mesures appropriées afin de réparer le tort causé à l'auteur de la plainte en raison du harcèlement ou de la discrimination dont il aura été l'objet, et afin d'éviter qu'une telle situation de harcèlement ou de discrimination se reproduise 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 informés du résultat de l'enquête, notamment de la conclusion à un éventuel manquement à la politique et, le cas échéant, des mesures qui seront prises en conséquence.

Une copie du rapport d'enquête sera transmise à l'auteur de la plainte et à la ou aux 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 renseignements au sujet de ses droits et recours en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

7. Politique et procédure en matière d'adaptation

A. Description et raison d'être

En vertu du *Code*, les organismes ont le devoir de prévenir et d'éliminer les obstacles et d'offrir une adaptation dans la mesure où cela n'occasionne pas de préjudice injustifié. Le principe d'adaptation est généralement appliqué dans des situations se rapportant aux motifs de la croyance, de l'état familial, du sexe (y compris la grossesse) et du handicap, ainsi que de l'âge, de l'identité sexuelle et de l'expression 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 du *Code*, de veiller à l'élimination des obstacles et de mettre en place des mesures d'adaptation. L'absence d'examen exhaustif des divers scénarios possibles d'adaptation et le non-respect de l'obligation d'adaptation constituent une contravention au *Code*.

Une politique et une procédure claires et efficaces en matière d'adaptation garantiront que les personnes réclamant la mise en place de telles mesures se sentiront à l'aise pour faire part de leurs besoins et que les demandes à ce sujet seront traitées comme il se doit.

Bien que les besoins d'adaptation soient généralement assez simples à satisfaire, il peut arriver que cela mette en branle un processus complexe et fastidieux. Dans tous les cas, il convient de s'assurer que le processus d'adaptation et les mesures mises en place sont efficaces et respectent la dignité des personnes qui les réclament¹⁹. Les organismes et les demandeurs ont tout intérêt à bien comprendre leurs rôles et responsabilités respectifs, ainsi que le processus d'adaptation. C'est grâce à l'élaboration de politiques et de procédures claires, équitables et détaillées en la matière que les organismes peuvent s'acquitter de leurs obligations de manière juste, intégrale et efficace en ce qui concerne la satisfaction des demandes d'adaptation²⁰.

B. Considérations

Les normes et les principes régissant l'obligation d'adaptation figurent dans les politiques et directives pertinentes de la CODP, notamment dans les documents suivants :

[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 sur la discrimination fondée sur la grossesse et l'allaitement](#)

[Politique sur la discrimination fondée sur l'âge à l'endroit des personnes âgées](#)

[Politique sur la discrimination et le harcèlement en raison de l'identité sexuelle](#)

Consultez ces documents afin de bien connaître les normes et les exigences juridiques en matière d'adaptation, et notamment celles se rapportant à un motif particulier visé par le Code.

Il convient de noter que les besoins d'adaptation sont généralement assez simples à satisfaire et n'imposent pas d'entreprendre un processus formel ou complexe.

La façon de satisfaire une demande d'adaptation et de mettre en place les mesures requises est assujettie aux normes en matière de droits de la personne. 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 pour sa mise en place.

Au cœur du processus d'adaptation réside la responsabilité, que tous doivent partager, visant à engager un dialogue fructueux au sujet des mesures d'adaptation, en vue d'une collaboration respectueuse de toutes les parties concourant à trouver les solutions les plus judicieuses. Tous les intervenants sont conviés à travailler ensemble tout au long du processus, à partager les renseignements pertinents et à apprécier les solutions potentielles d'adaptation.

C. Éléments

Remarque : *Le libellé type figurant dans les rubriques ci-après porte sur le domaine de l'emploi mais il peut être adapté au contexte du logement ou des services. 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. Vous devez **toujours** revoir les politiques et procédures pour vous assurer qu'elles sont conformes à l'état courant du droit et des politiques en matière de droits de la personne et qu'elles sont adaptées à votre organisme.*

1. Énoncé de l'engagement de l'organisme

Une politique et une procédure en matière d'adaptation doivent tout d'abord énoncer clairement l'engagement de l'organisme en faveur de l'aménagement d'un environnement qui soit inclusif et sans aucun obstacle, en prévoyant en

outre une adaptation dans la mesure où cela n'occasionne pas de préjudice injustifié²¹. L'évaluation d'un préjudice injustifié tient compte du coût, des sources extérieures de financement, s'il en est, et des exigences en matière de santé et de sécurité.

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 la grossesse), l'identité sexuelle, l'expression 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 visés par le *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 de la Commission ontarienne des droits de la personne intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*.

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 d'adaptation.

2. Objectifs de la politique et de la procédure

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

Les objectifs poursuivis par la présente politique et procédure en matière d'adaptation sont les suivants :

- 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 d'adaptation ainsi que les responsabilités incombant à chacune des parties dans le cadre du processus d'adaptation.

3. Portée de la politique et de la procédure

La politique et la procédure doivent énoncer clairement leur champ d'application.

Il convient de fournir des mesures d'adaptation aux employés, locataires ou clients actuels, ainsi qu'aux personnes présentant une demande de location, d'emploi ou de prestation de services. Par exemple, une personne à la recherche d'un emploi pourrait avoir besoin de mesures d'adaptation pendant le processus de sélection ou d'entrevue. Élaborez des procédures visant à informer les candidats au poste de leur droit à bénéficier d'une adaptation à leurs besoins en vertu des motifs visés par le *Code*, et à leur garantir que leur demande

d'adaptation n'aura pas une incidence négative sur le processus d'évaluation. Pareillement, dans le domaine des services, affichez les politiques et procédures en matière d'adaptation dans un endroit auquel les clients ont régulièrement accès, de manière qu'ils soient informés 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 personnes 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 à un emploi auprès de l'organisme.

Cette politique s'applique à tous les niveaux et à tous les aspects liés à l'emploi, y compris en matière de recrutement, de sélection, de promotion et de mutation, et aux conditions de travail telles que les heures de travail et les absences autorisées.

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

Un exemplaire de la présente politique et procédure en matière 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 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 d'adaptation. Par exemple, les personnes ayant une déficience intellectuelle peuvent ignorer leurs besoins à cet égard ou hésiter à en faire part de peur d'être stigmatisées ou de se voir accoler un stéréotype. Les organismes doivent proposer de l'aide et des mesures d'adaptation aux personnes qui en auraient visiblement besoin, ou qui sont perçues comme ayant un handicap, et ce, même en l'absence d'une demande d'adaptation.

Bien qu'il soit généralement souhaitable de les voir dûment formulées et portées par écrit, prenez au sérieux toutes les demandes d'adaptation, peu importe la manière dont elles sont présentées.

Adressez la demande d'adaptation à votre supérieur immédiat.

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 d'adaptation est présentée

- la raison pour laquelle une adaptation est requise, en fournissant suffisamment de renseignements pour justifier la nécessité d'une telle adaptation
- le lien précis entre le besoin à combler et le motif du *Code* invoqué.

Toutes les demandes d'adaptation seront traitées avec la considération qu'elles méritent. Aucune personne ne sera pénalisée en raison de la présentation d'une demande d'adaptation.

5. Partage de l'information

Les parties participant au processus d'adaptation doivent partager les renseignements relatifs aux besoins à cet égard et les solutions potentielles. Dans certains cas, vous aurez intérêt à demander l'avis d'un expert ou des renseignements afin de confirmer les besoins d'adaptation ou de déterminer quelles mesures d'adaptation seraient souhaitables.

Veillez toutefois à ne recueillir *que* les renseignements qui sont nécessaires à cette fin. Parfois, les besoins d'adaptation sont évidents et il n'y a donc pas lieu d'obtenir une documentation spécifique. Par exemple, les personnes se déplaçant en fauteuil roulant auront de la difficulté à accéder à un immeuble équipé uniquement d'escaliers; une employée enceinte devra sans doute prendre des pauses plus fréquentes pour se rendre aux toilettes. Et même lorsque certaines pièces justificatives sont requises, cela ne justifie aucunement de se livrer à une chasse à l'information. Par exemple, une demande 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 l'auteur d'une telle demande. Une approche mieux ciblée de la collecte des documents requis sert non seulement à mieux protéger la vie privée et les renseignements personnels du demandeur, mais 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 renseignements.

La présente politique doit donc porter sur les modalités visant à savoir *qui* doit collecter et conserver la documentation se rapportant aux demandes d'adaptation, en tenant compte de la nature et de la complexité de la demande, du caractère sensible des renseignements en cause et de la capacité de l'organisme à les protéger. Par exemple, lorsqu'un milieu de travail dispose d'un service de soins médicaux ou de ressources humaines, ce service devrait en principe se voir confier la conservation des renseignements personnels ou médicaux au sujet d'un employé, et non pas communiquer au supérieur immédiat de cet employé tous les détails se rapportant à son état de santé ou aux circonstances personnelles en cause, mais indiquer seulement 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 d'adaptation, notamment :

- lorsque la demande n'indique pas clairement le lien entre le besoin à combler et le motif du *Code* invoqué
- lorsque des renseignements supplémentaires sont requis au sujet des limitations ou de l'incapacité du demandeur, 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 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 refus 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 d'adaptation
- la documentation fournie par le demandeur ou par les experts consultés
- les comptes rendus des réunions
- les diverses solutions de rechange étudiées
- les mesures d'adaptation fournies.

Ces renseignements seront conservés en lieu sûr, dans un endroit distinct du dossier du personnel 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 d'adaptation peuvent également nécessiter la communication de renseignements personnels ou particulièrement sensibles. Demandez uniquement aux personnes présentant une demande d'adaptation de fournir les renseignements requis afin d'établir le bien-fondé de leur demande et de satisfaire à cette dernière de manière convenable. Afin que les personnes se sentent à l'aise pour présenter une demande d'adaptation, elles doivent avoir la conviction que les renseignements qu'elles livreront à cet effet seront traités de manière confidentielle, et uniquement partagés avec les personnes devant en

avoir connaissance aux seules fins du processus d'adaptation. En outre, il est conseillé aux employeurs de garder les renseignements se rapportant aux demandes d'adaptation dans un endroit distinct de celui où sont conservés les dossiers généraux du personnel.

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

7. Planification des mesures d'adaptation

Le processus d'adaptation est une responsabilité conjointe et tous les intervenants sont conviés à travailler en collaboration, à partager les renseignements pertinents et à rechercher les solutions potentielles d'adaptation. Il est dans le meilleur intérêt de tous que le processus demeure convivial et se poursuive dans un climat respectueux.

Par ailleurs, il est utile de documenter le processus d'adaptation et d'en consigner les résultats dans un plan de mise en place des mesures d'adaptation. Cela contribue à ce que chacun connaisse son rôle et ses responsabilités à cet égard, et facilite la reddition de comptes et le suivi des demandes d'adaptation.

Les demandes 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, le supérieur immédiat du demandeur et la direction des Ressources humaines. Le plan d'adaptation peut comprendre :

- l'énoncé des limitations et des besoins en lien avec les mesures d'adaptation demandées, les évaluations nécessaires et les renseignements obtenus auprès des experts ou des spécialistes, en veillant à assurer la confidentialité des rapports médicaux
- les modalités applicables aux évaluations requises auprès d'experts ou de spécialistes
- la détermination de la mesure d'adaptation la plus appropriée n'occasionnant pas de préjudice injustifié
- l'énoncé des objectifs annuels et des mesures prévues pour les atteindre
- le calendrier de mise en place des mesures d'adaptation

- 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 comptes.

8. 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 donc 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, à condition que 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. 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 politiques et des pratiques de l'organisme
- la mise en place d'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 liste n'est pas exhaustive.

9. Suivi du plan d'adaptation

Les besoins en matière d'adaptation et les structures organisationnelles peuvent évoluer au fil du temps. De même, les mesures d'adaptation nécessiteront sans doute des ajustements pendant et après leur mise en place afin d'accroître l'efficacité au sein de l'organisme. Il faut donc assurer un suivi régulier 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 adaptera les mesures en fonction de l'évolution du milieu de travail ou des besoins de l'employé.

10. Préjudice injustifié

Les mesures d'adaptation doivent être fournies à condition de ne pas occasionner de préjudice injustifié. La CODP est d'avis que l'appréciation de ce qui constitue un préjudice injustifié ne doit tenir compte que des trois facteurs prévus par la loi, à savoir 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 de procéder à une analyse rigoureuse avant de conclure qu'une mesure d'adaptation fera subir un préjudice injustifié à la partie qui la fournirait. Le processus menant à une telle décision s'avère complexe et comporte le risque de répercussions juridiques considérables; il ne devrait donc être entrepris qu'aux échelons les plus élevés de l'organisme. Les fondements d'une telle conclusion doivent s'appuyer sur une documentation rigoureuse, et il convient dans ces circonstances de fournir au demandeur des motifs clairs justifiant le bien-fondé de la décision.

Par ailleurs, la décision selon laquelle une mesure d'adaptation donnée causerait un préjudice injustifié ne met pas fin au processus d'adaptation. En effet, la recherche de mesures d'adaptation n'est pas du type « tout ou rien »; il faut l'envisager comme un processus continu. Ainsi, lorsque la mesure d'adaptation la plus appropriée entraînerait un préjudice injustifié, l'organisme doit alors envisager d'autres scénarios, par exemple la mise en place progressive de la mesure d'adaptation demandée ou l'adoption de la mesure d'adaptation de rechange la plus appropriée.

L'organisme s'engage à fournir une adaptation dans la mesure où cela n'occasionne pas de préjudice injustifié, tel que cette notion est définie dans le document de la Commission ontarienne des droits de la personne intitulé [Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement](#). La détermination du préjudice injustifié sera uniquement fondée sur l'appréciation du coût, des sources extérieures de financement et des exigences en matière de santé et de sécurité. La décision reposera sur des preuves objectives.

Seul l'administrateur en chef de l'organisme XYZ est habilité à déterminer si une mesure d'adaptation occasionnerait un préjudice injustifié.

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

Lorsqu'une mesure d'adaptation s'avère occasionner un préjudice injustifié, l'organisme XYZ s'engage à mettre en place la mesure d'adaptation de rechange la plus appropriée eu égard aux circonstances, ou envisagera la mise en place progressive de la mesure d'adaptation demandée.

8. 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. Ce 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 touchant les droits de la personne, tout en renforçant le soutien à l'égard des initiatives de l'organisme en la matière. De plus, il va de soi que toutes les personnes œuvrant au sein de l'organisme devraient bien 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.

L'éducation n'est toutefois 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 utile 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 réelles en matière de droits de la personne.

B. Considérations

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

Un programme efficace d'éducation en matière de droits de la personne devrait comporter divers volets, notamment :

- 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 enjeux généraux touchant les droits de la personne (racisme, discrimination fondée sur la capacité physique, sexisme, homophobie, âgisme, etc.²²).

La formation doit être ciblée afin de combler les besoins spécifiques des membres de l'organisme²³. Chacun devra être au courant de ses droits. Une formation plus pointue devra en outre s'adresser aux personnes chargées :

- de respecter l'ensemble des politiques (c'est-à-dire tous les membres de l'organisme)
- de mettre en œuvre les politiques (les cadres supérieurs et les cadres intermédiaires)
- de donner des conseils spécialisés en la matière et de veiller à la conformité (les responsables du service des Ressources humaines, notamment)
- de mettre au point la stratégie en matière de droits de la personne (p. ex., le PDG).

Les organismes doivent s'assurer que ces programmes sont dispensés par un personnel qualifié et formé dans les domaines pertinents.

La formation doit mettre l'accent sur le fait que les politiques et les programmes de l'organisme en matière de droits de la personne sont en harmonie avec les objectifs poursuivis par l'organisme et jouissent du soutien plein et entier de la haute direction.

Par ailleurs, la formation en matière de droits de la personne ne doit pas être une activité ponctuelle. Il convient d'assurer une formation continue de manière à aborder les problématiques émergentes dans ce domaine et d'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 de 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 la matière est intimement lié à une connaissance véritable des enjeux en matière de droits de la personne et au soutien en faveur d'une culture soucieuse des droits de la personne.

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

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

Tous les membres d'un organisme devraient connaître les principes sous-tendant les dispositions du *Code* ainsi que leurs droits et responsabilités de nature juridique en matière de droits de la personne. Les responsables de l'élaboration des stratégies organisationnelles et des politiques et procédures en la 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 internes en matière de droits de la personne. Chacun doit connaître les normes en vigueur, ses droits et responsabilités en vertu de ces politiques et procédures, ainsi que les mécanismes d'aide et de soutien dont il dispose afin d'obtenir des conseils à ce sujet. Fournissez à chacun un exemplaire de ces politiques et procédures au moment de leur diffusion, en plus d'une formation pertinente. Veillez à les communiquer aux nouveaux employés lorsqu'ils rejoignent votre 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. 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 d'adaptation, ainsi qu'aux enquêteurs, médiateurs et décideurs participant à ces processus.

Objet des politiques de la CODP

L'article 30 du *Code des droits de la personne* de l'Ontario autorise la CODP à élaborer, approuver et publier des politiques en matière de droits de la personne pour fournir des directives quant à l'interprétation des dispositions du *Code*. Les politiques et directives de la CODP établissent des normes décrivant comment les particuliers, les employeurs, les fournisseurs de services et les décisionnaires doivent agir pour se conformer au *Code*. Elles sont importantes car elles représentent l'interprétation du *Code* faite par la CODP au moment de leur publication²⁴. De plus, elles expliquent les droits prévus par le *Code*.

L'article 45.5 du *Code* stipule que le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (le Tribunal) peut tenir compte des politiques approuvées par la CODP dans une instance dont il est saisi. Lorsqu'une partie ou un intervenant à une instance en fait la demande, le Tribunal doit tenir compte de la politique de la CODP citée. Lorsqu'une politique de la CODP est pertinente pour l'objet de la requête en droits de la personne, les parties et les intervenants sont encouragés à porter la politique à l'attention du Tribunal pour qu'il en tienne compte.

L'article 45.6 du *Code* prévoit que si le Tribunal rend une décision ou une ordonnance définitive contraire à une politique de la CODP dans le cadre d'une instance dans laquelle la CODP était une partie ou une intervenante, la CODP peut présenter une requête au Tribunal afin que celui-ci soumette un exposé de cause à la Cour divisionnaire pour résoudre cette incohérence. Les politiques de la CODP sont assujetties aux décisions des cours supérieures qui interprètent le *Code*. Les politiques de la CODP sont prises au sérieux par les cours de justice et le Tribunal²⁵, appliquées aux faits de la cause devant la cour de justice ou le Tribunal et citées dans les décisions de ces instances²⁶.

Renseignements complémentaires

Pour en savoir plus sur le système ontarien des droits de la personne, rendez-vous sur le site Web : www.ontario.ca/droitsdelapersonne

Pour déposer une plainte (appelée « requête »), veuillez communiquer avec le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Numéro sans frais : 1 866 598-0322

Numéro ATS sans frais : 1 866 607-1240

Site Web : www.hrto.ca

Pour parler de vos droits ou obtenir de l'aide juridique, veuillez communiquer avec le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne.

Numéro sans frais : 1 866 625-5179

Numéro ATS sans frais : 1 866 612-8627

Site Web : www.hrlsc.on.ca

Pour consulter les politiques et directives en matière de droits de la personne et obtenir d'autres renseignements, rendez-vous sur le site Web de la Commission ontarienne des droits de la personne, à l'adresse www.ohrc.on.ca/fr

Suivez-nous!

Facebook : www.facebook.com/the.ohrc

Twitter : @OntHumanRights

Notes de fin

¹ 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.

² D'autres lois provinciales relatives aux problématiques des droits de la personne doivent être prises en compte lors de l'élaboration des politiques et procédures internes. Les organismes ont des responsabilités distinctes mais connexes en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Ces lois font valoir les principes et les objectifs visés par le *Code*, mais ne limitent ni ne remplacent les obligations incombant à tout organisme en vertu du *Code*.

Aux termes de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, les employeurs doivent élaborer des politiques, des procédures et des programmes concernant la violence et le harcèlement au travail afin d'enquêter sur les plaintes en la matière et d'y répondre. Les dispositions de cette loi s'appliquent à toutes les formes de violence et de harcèlement au travail, sans se limiter aux seuls motifs visés par le *Code*. Les politiques et procédures élaborées pour traiter les cas de violence et de harcèlement au travail peuvent être distinctes des politiques de lutte contre la discrimination et des procédures de règlement des plaintes d'un employeur; elles peuvent également y être intégrées ou associées. Pour en savoir plus sur les exigences en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* ainsi que sur ce qu'elles impliquent pour votre organisme, consultez le site Web du ministère du Travail, à l'adresse www.labour.gov.on.ca/french/hs/pubs/wvps_toolbox/index.php.

Selon leur taille et leur nature, les organismes sont également tenus, aux termes de la LAPHO, de repérer et de supprimer les obstacles à l'accessibilité des personnes handicapées, ainsi que d'empêcher leur création. Par exemple, un organisme peut être dans l'obligation de prendre diverses mesures pour se conformer à cette loi, en procédant notamment à l'élaboration de politiques et de plans d'accessibilité, à l'intégration de critères d'accessibilité dans ses processus d'achat et à la formation du personnel quant aux exigences du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées et aux dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario ayant trait aux personnes handicapées. Certaines exigences particulières s'appliquent également à différents types d'organisme dans les domaines des services à la clientèle, de l'information et des communications, de l'emploi et du transport. Pour en savoir plus sur les exigences propres à chacun de ses domaines ainsi que sur ce qu'elles impliquent pour votre organisme, consultez le site Web : www.mcass.gov.on.ca/documents/fr/mcass/accessibility/iasr_guidelines/complete_frguidelines.pdf.

³À 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); *Smith v. Menzies Chrysler Incorporated*, 2008 HRTO 37 (CanLII).

En cas de discrimination au regard du *Code* pour cause de non-respect des obligations de fond et de procédure en matière d'adaptation, les organismes peuvent se voir contraints d'élaborer une politique en matière de droits de la personne et une procédure de règlement des plaintes. Voir *DiSalvo v. Halton Condominium Corporation No. 186*, 2009 HRTO 2120 (CanLII). L'absence de politiques ou de procédures sera prise en compte dans la détermination de la responsabilité ou des dommages-intérêts, au même titre que le caractère approprié des politiques existantes,

afin d'évaluer si l'organisme mis en cause avait connaissance de ses obligations en vertu du Code. Voir *Puleio v. Moneris Solutions*, 2011 HRTO 659 (CanLII). Toutefois, dans certains cas, les mesures prises par un employeur en matière de discrimination peuvent être jugées raisonnables même en l'absence de politique et de formation en matière de droits de la personne. Voir *Caldeira v. 2068006 Ontario*, 2010 HRTO 760 (CanLII). Par ailleurs, lorsqu'une responsabilité est admise, le Tribunal tient compte de la taille de l'organisme mis en cause aux fins de l'évaluation des mesures correctives à respecter. Si l'organisme est de petite taille, un employeur n'ayant pas élaboré de politique en matière de droits de la personne ne sera pas forcément contraint d'en mettre une en œuvre. Voir *Torrejon v. 1147335 Ontario*, 2010 HRTO 1513 (CanLII).

⁴ Voir *Lavoie v. Calabogie Peaks*, 2012 HRTO 1237 (CanLII). Dans cette instance, les critères suivants ont servi à l'évaluation des mesures prises par l'employeur pour traiter les allégations de discrimination au travail : sensibilisation aux problématiques de la discrimination ou du harcèlement au travail au moment de l'incident; mise en œuvre d'une politique appropriée de lutte contre la discrimination ou le harcèlement; existence d'un mécanisme approprié de règlement des plaintes; formation adaptée de la direction et des employés. L'application de ces critères se fondait sur le principe de raisonabilité.

⁵ *School District No. 44 (North Vancouver) c. Jubran*, 2005 BCCA 201, (CanLII).
Permission d'appel devant la Cour suprême du Canada refusée : 2005 CanLII 39611 (SCC).

⁶ Voir *Caldeira v. 2068006 Ontario*, 2010 HRTO 760 (CanLII).

⁷ Voir *Commission ontarienne des droits de la personne c. Farris*, 2012 ONSC 3876 (CanLII) et *Olarte v. 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.).

⁸ *Shroff v. Tipco*, 2009 HRTO 1405 (CanLII).

⁹ *Wedley v. Northview Co-operative Homes Inc.*, 2008 HRTO 13 (CanLII).

¹⁰ 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. 38]

¹¹ Le document intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*, publié en 2001 par la CODP 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 de la CODP intitulé *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 : www.mcass.gov.on.ca/mcass/french/pillars/accessibilityOntario.

¹² *Quesnel c. London Educational Health Centre*, supra, au renvoi 1.

¹³ 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 à l'adresse www.chrc-ccdp.ca. Par ailleurs, l'annexe au document publié par la CODP 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.

¹⁴ Les politiques publiées par la CODP, disponibles en ligne à l'adresse www.ohrc.on.ca, donnent des exemples des diverses formes sous lesquelles le harcèlement et la discrimination peuvent se présenter suivant les divers motifs visés par le *Code*.

¹⁵ Un mécanisme viable de règlement des plaintes doit être instauré et permettre notamment la prise en charge des plaintes en l'absence d'accusé identifiable. Voir *Ford v. Nipissing University*, 2011 HRTO 204 (CanLII). Dans cette instance, le Tribunal a statué que l'Université Nipissing s'était rendue coupable de discrimination à l'égard de l'auteur de la plainte en ne respectant pas son obligation de procédure concernant une plainte pour harcèlement sexuel déposée à la suite d'un courriel anonyme.

¹⁶ Dans l'arrêt *Wall c. University of Waterloo* (1995) 27 C.H.R.R. D/44 (Commission d'enquête e 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 les cas de discrimination ou de 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.

¹⁷ En vertu des paragraphes 34 (1) et (2) du *Code*, une requête doit être présentée au Tribunal soit dans l'année qui suit l'incident auquel se rapporte la plainte, soit dans l'année qui suit le dernier incident d'une série d'incidents. Le Tribunal peut accepter une requête tardive s'il est convaincu que le retard s'est produit de bonne foi et qu'il ne causera de préjudice important à personne.

¹⁸ Le document de la Commission intitulé *Guide concernant les renonciations relatives aux plaintes pour atteinte aux droits de la personne* (2006), disponible en ligne à l'adresse 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.

¹⁹ Dans l'appréciation de la satisfaction de l'obligation d'adaptation, 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.

²⁰ *Krieger v. Toronto Police Services Board*, 2010 HRTO 1361 (CanLII).

²¹ 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. »

²² Les politiques de la CODP portant sur ces questions sont disponibles en ligne, à l'adresse : www.ohrc.on.ca/fr/notre_travail/politiques_directives.

²³ *Szyluk v. United Food and Commercial Workers Canada*, 2010 HRTO 2051 (CanLII).

²⁴ Il convient de noter que la jurisprudence, les modifications législatives et les changements de position de la CODP sur ses propres politiques qui ont lieu après la date de publication d'un document ne seront pas reflétés dans ce dernier. Pour en savoir plus, veuillez communiquer avec la CODP.

²⁵ Dans l'arrêt *Quesnel c. London Educational Health Centre* (1995), 28 C.H.R.R. D/474, par. 53 (Commission d'enquête de l'Ontario), la Commission d'enquête a appliqué la décision de la Cour suprême des États-Unis dans l'arrêt *Griggs v. Duke Power Co.*, 401 U.S. 424 (4th Cir. 1971) pour conclure que les énoncés de politique de la CODP devraient bénéficier d'une « grande déférence » s'ils sont compatibles avec les valeurs du *Code* et si leur élaboration est compatible avec l'historique législatif du *Code* lui-même. Cette dernière exigence a été interprétée comme signifiant qu'un processus de consultation publique doit faire partie intégrante du processus d'élaboration des politiques.

²⁶ La Cour de justice supérieure de l'Ontario a cité *in extenso* des extraits des travaux publiés de la CODP dans le domaine de la retraite obligatoire et déclaré que les efforts de la CODP avaient apporté « d'énormes changements » dans l'attitude face à la retraite obligatoire en Ontario. Les travaux de la CODP sur la retraite obligatoire ont sensibilisé le public à cette question et ont, en partie, abouti à la décision du gouvernement de l'Ontario d'adopter une loi modifiant le *Code* pour interdire la discrimination fondée sur l'âge en matière d'emploi après 65 ans, sous réserve de certaines exceptions. Cette modification, qui est entrée en vigueur en décembre 2006, a rendu illégales les politiques sur la retraite obligatoire pour la plupart des employeurs en Ontario : *Assoc. des juges de l'Ontario c. Ontario (Procureur général)* (2008), 92 O.R. (3d) 16, par. 45. Voir également l'arrêt *Eagleson Co-Operative Homes, Inc. v. Théberge*, [2006] O.J. No. 4584 (C. sup. (C. div.)) dans lequel la cour a appliqué le document de la CODP intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*, accessible à l'adresse : www.ohrc.on.ca/fr/politique-et-directives-concernant-le-handicap-et-lobligation-daccommodement.