



Le processus de traitement d'une plainte

La Commission canadienne des droits de la personne tente de régler les plaintes de discrimination déposées contre les employeurs, les syndicats et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale. Si une plainte ne peut être réglée, la Commission peut décider de procéder à une enquête approfondie et, en dernier ressort, demander la constitution d'un tribunal.

Une plainte passe par un certain nombre d'étapes, qui varient selon le cas.

Qu'arrive-t-il lorsqu'une personne communique avec la Commission?

Lorsque la Commission reçoit une demande de renseignements, un agent détermine si l'affaire peut être traitée ou non par la Commission. L'agent tient compte des éléments suivants :

- La personne a-t-elle le droit de déposer une plainte? Une plainte peut être déposée par un citoyen canadien ou une personne qui se trouve légalement au Canada. Le plus souvent, la plainte est déposée par la personne qui a été victime de discrimination. Dans certains cas, cependant, elle peut l'être par un tiers.
- D'ordinaire, une plainte doit être déposée dans l'année qui suit les faits allégués. Les plaintes déposées après ce délai sont présentées à la Commission. Les commissaires examinent les motifs et l'importance du retard, et déterminent s'il est difficile pour l'employeur, le syndicat ou le fournisseur de services (appelé le « mis en cause ») de se défendre en raison de ce retard. La Commission peut également décider, en raison de circonstances particulières, de donner suite à une plainte de plus d'un an.
- L'employeur, le syndicat ou le fournisseur de services relève-t-il de la compétence fédérale?
- La situation décrite est-elle considérée comme un acte discriminatoire aux termes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*?
- La discrimination est-elle fondée sur l'un des onze motifs de distinction illicite mentionnés dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne* : la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience ou l'état de personne graciée?

Si la réponse à l'une de ces questions est « non », le personnel essaiera de suggérer une organisation susceptible d'aider l'intéressé. Si la réponse est « oui », l'agent transmettra au plaignant une trousse de renseignements lui permettant de remplir le formulaire de dépôt de la plainte.

Qu'arrive-t-il une fois la plainte déposée?

Une copie signée de la plainte est envoyée dès que possible au mis en cause. L'étape suivante du processus de traitement dépend des faits en cause.

Si la plainte a été déposée plus d'un an après l'incident ou qu'elle semble échapper à la compétence de la Commission, l'agent transmettra directement le dossier aux commissaires. Ces derniers peuvent alors décider de ne pas statuer sur la plainte. De même, ils ne traiteront pas une plainte jugée frivole ou entachée de mauvaise foi.

Dans certains cas, la Commission peut inviter le plaignant à exercer d'abord une autre voie de recours. Il pourrait peut-être, par exemple, déposer un grief en vertu de la convention collective ou en appeler d'une décision d'un ministère ou d'un organisme fédéral en vertu d'une autre loi du Parlement.

Les dossiers restants sont habituellement transmis à la Direction générale des services de règlement alternatif des différends, aux fins d'une possible médiation.

Qu'est-ce que la médiation?

Il s'agit d'un processus par lequel un médiateur aide le plaignant et le mis en cause à parvenir à un règlement équitable. D'habitude, les parties se rencontrent face à face, et le médiateur travaille avec elles pour trouver des solutions éventuelles.

Si la médiation est fructueuse, les commissaires examinent le règlement pour s'assurer qu'il répond à l'intérêt public.

La médiation est volontaire et confidentielle. Si l'une des parties décide de ne pas y participer ou si elle échoue, le dossier est confié à un enquêteur.

Dans certains cas, la Commission peut nommer un conciliateur.

Que se passe-t-il à l'étape de la conciliation?

La conciliation est l'un des services de règlement des différends offerts par la Commission. Outre les services de médiation offerts avec l'accord des parties, la Commission peut désigner un conciliateur lorsqu'elle estime que cela constitue un moyen de résoudre la plainte.

Le conciliateur guide le plaignant et le mis en cause dans leurs discussions visant à trouver une solution qui les satisfait tous deux.

Que fait l'enquêteur?

L'enquêteur recueille les renseignements et les éléments de preuve requis pour rédiger un rapport, puis formule une recommandation à l'intention des commissaires. L'enquêteur donne l'occasion au mis en cause de répondre aux allégations. Il peut interroger des témoins et demander au mis en cause et au plaignant de fournir des documents ou des renseignements.

Avant que l'enquêteur remette son rapport aux commissaires, les deux parties ont l'occasion d'en prendre connaissance et de présenter des observations. Bien entendu, le plaignant et le mis en cause peuvent également parvenir à un règlement au cours de l'enquête.

Que fait la Commission lorsqu'elle reçoit le rapport de l'enquêteur?

Le rapport de l'enquêteur est déposé à une réunion de la Commission, et les commissaires prennent en considération les observations des deux parties. Ils peuvent rejeter une plainte s'ils estiment qu'elle n'est pas fondée.

Lorsque les commissaires jugent une plainte fondée, ils peuvent demander la constitution d'un tribunal des droits de la personne.

Que se passe-t-il au Tribunal canadien des droits de la personne?

Le Tribunal canadien des droits de la personne est un organisme indépendant de la Commission. Il tient des audiences publiques où les deux parties peuvent présenter leurs arguments et appeler des témoins. Le Tribunal détermine s'il y a eu discrimination ou non en fonction d'un motif de distinction illicite. S'il y a lieu, il ordonne une réparation.

La Commission représente-t-elle le plaignant au Tribunal?

La Commission ne représente ni le plaignant ni le mis en cause. Son rôle est de représenter l'intérêt public d'une façon objective et impartiale à chacune des étapes du processus de traitement des plaintes – médiation, enquête, ou représentations auprès du Tribunal. Pour certains dossiers, cela implique la présence du conseiller juridique de la Commission au Tribunal. Ce n'est pas toujours le cas, et le rôle du représentant juridique de la Commission au Tribunal peut varier d'une plainte à l'autre.

Puis-je appeler d'une décision?

Le plaignant ou le mis en cause peuvent demander à la Cour fédérale du Canada un contrôle judiciaire des décisions prises par les commissaires ou le Tribunal canadien des droits de la personne. Dans certains cas, les plaintes peuvent faire l'objet d'un appel jusqu'à la Cour suprême du Canada.

Autres feuillets dans la même série :

- Le dépôt d'une plainte
- La médiation
- La conciliation
- L'enquête
- Les autres voies de recours.

Pour de plus amples renseignements

N'hésitez pas à communiquer avec l'un des bureaux régionaux de la Commission situés à Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton ou Vancouver en composant le numéro sans frais 1-800-999-6899, ou à contacter notre bureau national :

344, rue Slater, 8^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 1E1

Téléphone : (613) 995-1151
Sans frais : 1-888-214-1090
ATS : 1-888-643-3304

Courriel : info.com@chrc-ccdp.ca

On peut se procurer cette publication en médias substituts
et sur notre site Web à l'adresse :

www.chrc-ccdp.ca

Janvier 2004
(Dernière mise à jour : mai 2005)