



# La conciliation des plaintes

« Il faut parfois un expert averti et impartial pour guider les gens à travers les méandres d'un règlement débouchant sur une solution créative. Voilà pourquoi la Commission optera pour la conciliation lorsque la situation laisse entrevoir une solution. »

— Mary Gusella, présidente, Commission canadienne des droits de la personne

La Commission canadienne des droits de la personne examine les plaintes de discrimination déposées contre les employeurs, les syndicats et les fournisseurs de services sous réglementation fédérale. Elle offre plusieurs avenues pour résoudre les plaintes, de l'enquête à la conciliation en passant par la médiation.

Le présent dépliant traite de la conciliation. Vous pouvez aussi obtenir sur demande, ou consulter dans notre site Web, un dépliant sur la médiation et divers feuillets sur le processus de traitement des plaintes.

## Qu'est-ce que la conciliation?

Aux termes de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, la Commission a le pouvoir de nommer un conciliateur et d'obliger les parties à discuter directement des questions en litige et à négocier leur résolution. Dans la plupart des cas, la conciliation offre aux parties l'occasion de parvenir à un règlement avant que la Commission ne soumette le différend au Tribunal canadien des droits de la personne.

## Comment fonctionne la conciliation?

Lorsqu'un conciliateur est nommé, les parties :

- discutent de la plainte et des façons possibles de la régler avec l'aide d'un conciliateur qualifié;
- décident si elles doivent se rencontrer dans la même salle ou prendre d'autres arrangements qui conviennent à tous;
- négocient de bonne foi à l'intérieur d'une courte période pour éviter les retards déraisonnables;
- gardent les discussions confidentielles, sauf lorsqu'une des parties accepte de divulguer les renseignements qui la concernent;
- décident de résoudre le différend par la conciliation ou d'enclencher l'instruction de la plainte devant le Tribunal canadien des droits de la personne.

La conciliation permet aux parties de tenir compte des faits en cause ainsi que des constatations et des recommandations de l'enquêteur. Elle peut les aider à examiner

les circonstances qui ont mené au dépôt de la plainte. Elle leur donne aussi la possibilité de mettre au point des solutions ingénieuses et d'éviter les délais supplémentaires.

## Qu'est-ce qui distingue la conciliation de la médiation?

La médiation est volontaire, tandis que la conciliation est obligatoire. La Commission favorise le recours à la médiation au tout début du processus de traitement de la plainte, bien qu'il soit possible d'y recourir à toutes les étapes précédant les audiences du Tribunal. La conciliation intervient généralement après l'enquête des faits, avant le renvoi du cas devant le Tribunal. Toutefois, la Commission peut ordonner le recours à la conciliation à une étape moins avancée du processus. Les rôles du conciliateur et du médiateur sont assez semblables, mais, contrairement au médiateur, le conciliateur formule des commentaires précis sur les forces et les faiblesses des arguments, des opinions et des propositions.

## Qui sont les conciliateurs et que font-ils?

Les conciliateurs travaillent pour la Commission. Ils possèdent une formation et de l'expérience dans le règlement des différends et dans le domaine des droits de la personne.

Le conciliateur :

- discute avec les parties du déroulement du processus de conciliation, du lieu des négociations et d'autres questions connexes;
- guide les discussions des parties, en leur faisant part de ses commentaires sur les forces et les faiblesses de leurs propositions;

- donne de l'information sur la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, la politique de la Commission et les précédents;
- précise aux parties ce que la Commission juge indiqué du point de vue des droits de la personne;
- aide les parties, si elles parviennent à un règlement, à établir un protocole d'entente qui tient également compte de l'intérêt public.

Les conciliateurs n'ont pas de pouvoir de décision et ils ne peuvent être appelés à témoigner devant un tribunal.

## Qu'est-ce que l'« intérêt public » dans le contexte d'une plainte?

La Commission s'emploie à éliminer et à prévenir la discrimination. Toutes les ententes de règlement conclues durant la conciliation doivent répondre à cet objectif fondamental. Ainsi, dans les cas où une politique ou une pratique particulière peut aussi toucher d'autres personnes, le conciliateur verra à ce que le règlement de la plainte, quel qu'il soit, prévoie une réparation appropriée qui tient compte de l'intérêt public.

## Quels sont les règlements possibles?

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* ne vise pas à punir les gens. Elle a plutôt pour but de remédier aux problèmes de droits de la personne et d'éviter qu'ils ne se reproduisent. Si les parties décident d'un commun accord de conclure une entente, elles peuvent choisir parmi une vaste gamme de réparations, de nature financière ou autre. Ce peut être

la présentation d'excuses, une formation, la récupération du salaire perdu, la réintégration dans un poste ou une compensation financière. Si la plainte concerne une politique discriminatoire, l'entente peut prévoir la modification de la politique en question ou l'instauration de nouvelles procédures.

## Qu'arrive-t-il lorsque les parties parviennent à s'entendre?

Le conciliateur aide les parties à rédiger une entente écrite qui décrit les mesures qu'elles conviennent de prendre pour résoudre le problème. Une fois signée, l'entente est soumise à l'examen de la Commission pour s'assurer qu'elle est juste et dans l'intérêt public. Habituellement, la Commission approuve les ententes à l'intérieur de quelques jours. Elle en assure le suivi et peut, au besoin, les faire exécuter par les tribunaux.

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

Si la conciliation a lieu après la tenue d'une enquête, le différend est soumis au Tribunal canadien des droits de la personne. Par contre, si la conciliation intervient plus tôt dans le processus d'enquête, la Commission peut décider d'approfondir l'enquête, de rejeter la plainte ou de la renvoyer au Tribunal. Même si une plainte n'est pas réglée par la conciliation, les parties peuvent s'entendre sur un exposé des faits de manière à gagner du temps aux étapes subséquentes du processus.

## Dans la même série :

- Le dépôt d'une plainte
- Le processus de traitement d'une plainte
- La médiation des plaintes
- Les autres voies de recours
- L'enquête.

*Pour tout renseignement au sujet de la conciliation, prière de communiquer avec :*

**l'un des bureaux régionaux de la Commission** situés à Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver, au numéro sans frais 1 800 999-6899 (adresses fournies dans le site Web de la Commission);

*ou*

**le bureau national** au 344, rue Slater, 8<sup>e</sup> étage, Ottawa (Ontario) K1A 1E1. Téléphone : (613) 995-1151 ou, sans frais, 1 888 214-1090. ATS : 1 888 643-3304.

Courriel : [info.com@chrc-ccdp.ca](mailto:info.com@chrc-ccdp.ca)

Site Web : [www.chrc-ccdp.ca](http://www.chrc-ccdp.ca)

Ce document peut être fourni en médias substituts sur demande.