



**Commission canadienne
des droits de la personne**

**Canadian Human
Rights Commission**



***PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES
DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS***

En vigueur à compter du 28 avril 2010

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1 – Titre	1
2 – Préambule	1
3 – Définitions	1
4 – Objet	3
5 – Interprétation	4
6 – Application	4
7 – Pouvoirs de la Commission	4
8 – Dépôt	4
9 – Présentation des documents	5
10 – Calcul des délais	6
11 – Responsabilités des parties	7
12 – Tenue des entrevues	8
13 – Médiation	8
14 - Règlement des plaintes	8
15 – Décisions de la Commission	9

1. TITRE

- 1.1 *Procédures opérationnelles de règlement des différends de la Commission canadienne des droits de la personne.*

2. PRÉAMBULE

- 2.1 La Commission canadienne des droits de la personne traite les plaintes déposées en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, L.R., 1985, ch. H-6. Son rôle consiste notamment à examiner au préalable les différends relatifs aux droits de la personne qui sont de compétence fédérale et qui sont fondés sur les motifs énoncés dans la *Loi*.
- 2.2. La Commission déploie tous les efforts nécessaires pour régler ces différends au moyen du processus de règlement qui convient le mieux aux circonstances de chaque cas.

3. DÉFINITIONS

- 3.1 Les termes utilisés dans les présentes procédures ont la même signification que celle qui leur est donnée dans la *Loi*.

- 3.2 Par souci de clarté, les définitions qui suivent s'appliquent aux présentes procédures :

« Commissaire », un membre de la Commission nommé conformément à la partie II de la *Loi*;

« Commission », la Commission canadienne des droits de la personne;

« conciliateur », la personne chargée, en vertu de l'article 47 de la *Loi*, de diriger le processus de règlement d'une plainte;

« conciliation », le processus qui vise à parvenir au règlement d'une plainte et qui est dirigé par un conciliateur aux termes de l'article 47 de la *Loi*;

« demande de renseignements », la communication initiale, avec le personnel de la Commission, par un membre du public qui veut obtenir des renseignements sur le dépôt d'une plainte concernant des circonstances ou des faits précis;

« dépôt », la transmission de documents à la Commission conformément aux présentes procédures;

« évaluation préliminaire », l'évaluation d'une plainte avant la tenue d'une enquête par la Commission;

« formulaire de plainte », un document contenant les détails d'une ou de plusieurs allégations de discrimination;

« jour férié », toute journée définie comme étant un jour férié dans la *Loi d'interprétation*, L.R. 1985, ch. I-21. Par souci de clarté, les jours fériés prévus par cette loi sont les suivants :

- a) les dimanches,
- b) le 1^{er} janvier,
- c) le Vendredi saint,
- d) le lundi de Pâques,
- e) le jour de Noël,
- f) l'anniversaire du souverain régnant ou le jour fixé par proclamation pour sa célébration,
- g) la fête de Victoria,
- h) la fête du Canada,
- i) le premier lundi de septembre, désigné comme fête du Travail,
- j) le jour du Souvenir,
- k) tout jour fixé par proclamation comme jour de prière ou de deuil national ou jour de réjouissances ou d'action de grâces publiques,
- l) pour chaque province, tout jour fixé par proclamation du lieutenant-gouverneur comme jour férié légal ou comme jour de prière ou de deuil général ou jour de réjouissances ou d'action de grâces, et tout jour qui est un jour non juridique au sens d'une loi provinciale,
- m) pour chaque collectivité locale – ville, municipalité ou autre circonscription administrative – tout jour fixé comme jour férié local par résolution du conseil ou autre autorité chargée de l'administration de la collectivité;

« Loi », la *Loi canadienne sur les droits de la personne*;

« médiateur », toute personne chargée par la Commission de mener une médiation en son nom;

« médiation », un processus confidentiel et consensuel qui a vise à résoudre une plainte en tout ou en partie;

« médiation préventive », un processus confidentiel et consensuel au cours duquel un médiateur dirige un processus axé sur les intérêts visant le règlement d'une demande de renseignements en tout ou en partie;

“« mis en cause », la partie contre laquelle une plainte a été déposée;

« observations », un document présenté à la Commission par une partie en réponse à un rapport ou aux observations d'une autre partie;

« partie », soit le plaignant, soit le mis en cause; le terme « parties » comprend tous les plaignants et les mis en cause d'une plainte;

« plaignant », la personne ou le groupe de personnes qui dépose une plainte;

« plainte », une plainte déposée en vertu de la partie III de la *Loi*;

« processus de règlement des différends », le processus dont la Commission se sert, si elle le juge utile, pour traiter les demandes de renseignements et les plaintes, lequel comprend le règlement anticipé, la médiation préventive, la médiation, la conciliation, l'évaluation préliminaire, l'enquête et le processus décisionnel de la Commission;

« rapport », un rapport destiné à être présenté à la Commission aux fins de décision, lequel comprend un rapport d'enquête, un rapport d'enquête supplémentaire, un rapport relatif aux articles 40 ou 41 de la *Loi*, un rapport d'évaluation préliminaire et un rapport de conciliation;

« règlement alternatif des différends », mécanisme qui comprend notamment le règlement anticipé, la médiation préventive, la médiation et la conciliation conformément aux méthodes de la Commission;

« règlement anticipé », un processus « formel » mené par un employé de la Commission dans le but de régler une demande de renseignements en tout ou en partie;

« représentant », un avocat ou une autre personne qui est autorisée à représenter une partie dans un processus de résolution des différends.

4. OBJET

- 4.1 Les présentes procédures ont pour objet d'établir un processus de règlement des différends qui fonctionne et qui est efficace sur le plan administratif et de faire en sorte que les demandes de renseignements et les plaintes sont traitées conformément aux règles applicables d'équité procédurale, c'est-à-dire que les parties contre lesquelles une plainte a été déposée doivent être informées de l'affaire et avoir une possibilité équitable d'exercer leur droit de réponse afin qu'elles puissent être entendues de façon sérieuse par un décideur indépendant, impartial et non partisan.

5. INTERPRÉTATION

- 5.1 Les présentes procédures doivent être interprétées libéralement et conformément aux dispositions et aux objectifs de la *Loi*. Le masculin englobe le féminin à la seule fin d'alléger le texte.

6. APPLICATION

- 6.1 Les présentes procédures s'appliquent à toutes les demandes de renseignements et plaintes.

7. POUVOIRS DE LA COMMISSION

- 7.1 Au moment de traiter les demandes de renseignements et les plaintes, la Commission peut, si elle le juge utile :
- a) allonger ou raccourcir tout délai énoncé dans les présentes procédures;
 - b) autoriser la modification de tout document présenté à la Commission;
 - c) renoncer à l'application des présentes procédures en tout ou en partie lorsqu'il semble judicieux de le faire.
- 7.2 La Commission peut, si elle le juge utile, exercer n'importe lequel de ses pouvoirs énoncés dans les présentes procédures de sa propre initiative ou à la demande d'une partie.
- 7.3 Dans le cas où est soulevée une question de procédure non visée par les présentes procédures, il revient à la Commission de juger si elle doit s'en occuper.

8. DÉPÔT

- 8.1 Le dépôt d'une plainte se fait par l'envoi du formulaire de plainte ou d'un autre document à un bureau de la Commission, par l'un des moyens suivants :
- a) par livraison en main propre,
 - b) par messagerie,
 - c) par courrier ordinaire,
 - d) par télécopieur,
 - e) selon les directives de la Commission.
- 8.2 Un formulaire de plainte ou autre document transmis par télécopieur doit fournir tous les renseignements suivants :
- a) le nom, l'adresse et les numéros de téléphone et de télécopieur de la personne qui envoie le document;
 - b) la date et l'heure de la transmission;
 - c) le nombre total de pages transmises.

- 8.3 La date de dépôt d'un formulaire de plainte ou d'observations est déterminée comme suit :
- a) si le document est envoyé par messagerie ou livré en main propre, le jour où la Commission le reçoit;
 - b) s'il est envoyé par télécopieur, le jour de l'envoi;
 - c) s'il est envoyé par courrier ordinaire, six (6) jours après la date du cachet de la poste ou, s'il est reçu plus rapidement, le jour où la Commission le reçoit.

9. PRÉSENTATION DES DOCUMENTS

- 9.1 Les documents destinés à être utilisés dans le cadre d'un processus de règlement des différends sont imprimés, dactylographiés ou reproduits lisiblement sur du papier blanc ou blanc cassé de bonne qualité de format 21,5 cm sur 28 cm (8½ pouces sur 11 pouces), de la façon suivante :
- a) les caractères utilisés sont d'au moins 12 points;
 - b) des marges du haut et du bas sont d'au moins 2,5 cm et celles de gauche et de droite sont d'au moins 3,5 cm;
 - c) il y a au plus 35 lignes par page, à l'exclusion des titres.
- 9.2 Pour être jugé acceptable par la Commission, le formulaire de plainte doit fournir :
- a) le nom du plaignant;
 - b) le nom du représentant du plaignant (s'il s'agit d'une personne autre que le plaignant);
 - c) le nom du mis en cause;
 - d) une déclaration selon laquelle le plaignant ou la personne ou le groupe au nom duquel la plainte a été déposée a des motifs raisonnables de croire qu'il est ou a déjà été victime de discrimination fondée sur un ou plusieurs motifs énoncés dans la *Loi*;
 - e) le nom de toutes les présumées victimes de discrimination, si la plainte a été déposée par un tiers;
 - f) une description des événements qui ont donné lieu à la plainte, y compris le lieu et la date, les motifs de distinction illicite allégués et les pratiques discriminatoires alléguées;
 - g) une déclaration selon laquelle les renseignements fournis par le plaignant sont, autant qu'il le sache, véridiques;
 - h) le consentement signé par le plaignant autorisant la Commission à enquêter sur la plainte;
 - i) le consentement signé par le plaignant autorisant le mis en cause à communiquer à la Commission tous les renseignements et documents qu'il possède en lien avec la plainte, notamment les dossiers personnels et les documents médicaux.
- 9.3 Sous réserve du paragraphe 9.6, un formulaire de plainte ne doit pas dépasser trois (3) pages.

- 9.4 Sous réserve du paragraphe 9.6, les observations ne doivent pas dépasser dix (10) pages, pièces jointes comprises. Après avoir signifié son intention aux parties, la Commission peut refuser de présenter aux commissaires la partie des observations qui dépasse 10 pages aux fins d'examen. Si la Commission décide de transmettre aux commissaires, aux fins d'examen, des observations de plus de 10 pages, elle doit en aviser les autres parties et leur permettre de présenter des observations de même longueur qui seront soumises à la Commission.
- 9.5 Dans le cas d'un formulaire de plainte ou d'observations, chaque côté de la feuille compte pour une page si le document comporte du texte imprimé recto verso.
- 9.6 Dans le but d'assurer un processus de règlement sans obstacles, les parties, les représentants et les témoins qui ont une déficience visuelle ont le droit de communiquer et de recevoir les services offerts par la Commission en médias substituts, comme le braille, un support audio ou un autre média électronique. Si la Commission ou une partie doit communiquer en médias substituts, les présentes procédures seront modifiées au besoin en ce qui concerne les délais et le média choisi pour produire les documents.

10. CALCUL DES DÉLAIS

- 10.1 Aux fins des présentes procédures, les jours fériés ne sont pas pris en compte dans le calcul des délais. Tout acte ou formalité peut être accompli le premier jour ouvrable suivant lorsque le délai fixé pour son accomplissement expire un jour férié.
- 10.2 À moins d'indication contraire, les observations présentées en réponse à un rapport doivent être acheminées par la partie concernée à la Commission dans un délai de vingt et un (21) jours.
- 10.3 À moins d'indication contraire, les observations présentées en réponse aux observations d'une autre partie doivent être acheminées à la Commission dans un délai de quatorze (14) jours.
- 10.4 Une partie peut demander à la Commission de prolonger tout délai prévu par les présentes procédures.
- 10.5 Lorsqu'une partie ne respecte pas un délai prescrit par les présentes procédures ou contrevient à une directive de la Commission, cette dernière peut prendre toute mesure qu'elle considère appropriée, y compris traiter la demande sans en aviser la partie en question.

11. RESPONSABILITÉS DES PARTIES

- 11.1 Les parties sont tenues de collaborer avec le personnel de la Commission à toutes les étapes du processus de règlement des différends.
- 11.2 Les parties doivent, dans leurs relations et leurs communications avec le personnel de la Commission, agir de manière courtoise et polie. Si une partie ne respecte pas cette disposition, la Commission prendra les mesures qui s'imposent, comme mettre fin immédiatement à la réunion ou à la discussion, ou encore obliger la partie concernée à ne communiquer que par écrit avec la Commission.
- 11.3 Il incombe aux parties et à leurs représentants de veiller à communiquer tout changement de coordonnées à la Commission. La Commission enverra tout document à la dernière adresse connue de la partie ou du représentant et considérera que le document a été reçu.
- 11.4 Les parties et les représentants devront répondre en temps opportun lorsque la Commission leur demande des documents ou d'autres renseignements.
- 11.5 Il incombe à toutes les parties de conserver tout document lié à une plainte jusqu'à ce qu'une décision définitive soit prise. Il peut notamment s'agir de renseignements transmis par voie électronique de même que le nom et les numéros de téléphone des témoins.
- 11.6 Les parties, les représentants et les témoins ont le droit de communiquer avec la Commission et de recevoir ses services dans les deux langues officielles.
- 11.7 Tous les documents doivent être déposés à la Commission dans l'une des deux langues officielles.
- 11.8 Lorsque le document original n'est ni en français ni en anglais, mais qu'il a été traduit dans une de ces deux langues, la Commission peut tenir compte de la traduction. Une déclaration du traducteur doit être jointe au document traduit. La déclaration du traducteur doit indiquer son nom, la langue du document original et un énoncé signé par le traducteur précisant que la traduction est fidèle à l'original.
- 11.9 Lorsqu'une partie renonce aux services de son représentant, elle doit en aviser la Commission le plus tôt possible.
- 11.10 Un plaignant peut demander le retrait de sa plainte à tout moment, au moyen d'une lettre signée adressée à la Commission.

12. TENUE DES ENTREVUES

- 12.1 Toute entrevue avec les témoins doit avoir lieu en privé. Seuls l'enquêteur de la Commission, le témoin et le représentant du témoin (pourvu qu'il ne représente pas l'une des parties) doivent être présents.

13. MÉDIATION

- 13.1 Si les parties désirent recourir à la médiation offerte par la Commission, les parties et la Commission doivent conclure une entente de médiation.

14. RÈGLEMENT DES PLAINTES

- 14.1 N'importe quelle partie peut faire une offre de règlement d'une plainte à toute étape du processus de règlement des différends en envoyant cette offre écrite, signée et datée à toutes les parties et à la Commission.
- 14.2 Si l'autre partie accepte le règlement proposé, elle doit envoyer une lettre à la partie ayant fait l'offre, à l'adresse qui y est indiquée.
- 14.3 Il convient de préciser que la Commission n'a pas la responsabilité de transmettre aux parties les offres de règlement ou les lettres d'acceptation d'une offre, peu importe si cela se produit pendant un processus de règlement alternatif des différends ou autrement.

Approbation des règlements conclus

- 14.4 Lorsque le règlement d'une plainte est présenté à la Commission conformément au paragraphe 48(1) de la *Loi*, les conditions de celui-ci seront énoncés par écrit dans un document intitulé « Protocole d'entente ».
- 14.5 Des règlements peuvent être présentés à la Commission à tout moment entre le dépôt de la plainte et le début de l'audience du Tribunal canadien des droits de la personne.
- 14.6 Les parties doivent présenter leur protocole d'entente en trois (3) exemplaires originaux à la Commission auquel elles auront ajouté ce qui suit après le bloc de signatures :

Approuvé par la Commission canadienne des droits de la personne
à _____
ce _____^e jour de (d') _____ 20 ____
en vertu du paragraphe 48(1) de
la *Loi canadienne sur les droits de la personne*

Vice-président

- 14.7 Un règlement approuvé par la Commission conformément à l'article 48 de la *Loi* peut, par requête d'une partie ou de la Commission à la Cour fédérale, être assimilé à une ordonnance de cette instance et être exécuté comme telle.

Si la Commission considère l'offre de règlement comme étant raisonnable

- 14.8 Si la partie faisant l'offre y consent, l'offre de règlement d'une plainte peut être examinée par la Commission en même temps que l'examen d'un rapport lié à la plainte aux termes de l'alinéa 41(1)d) de la *Loi*.
- 14.9 L'offre de règlement aux termes du paragraphe 14.7 doit pouvoir être acceptée dans un délai de trente (30) jours suivant la décision définitive de la Commission relative à la plainte.

Divers

- 14.10 Si les parties règlent une plainte autrement qu'au moyen du processus de règlement des différends, elles doivent en aviser la Commission dans les plus brefs délais.

15. DÉCISIONS DE LA COMMISSION

- 15.1 La Commission avisera les parties et leurs représentants de ses décisions prises en vertu des articles 40, 41, 44, 45, 47, 48 et 49 de la *Loi*.
- 15.2 Si le mis en cause est le gouvernement du Canada, la Commission enverra un avis de décision au sous-ministre, à l'administrateur général ou au dirigeant de l'organisme de la fonction publique fédérale nommé dans la plainte. Si une plainte ne nomme pas de ministère ou d'organisme de la fonction publique fédérale, l'avis sera envoyé au ministère ou à l'organisme de la fonction publique le plus touché par la décision. Pour ce qui est des Forces canadiennes, l'avis sera envoyé au chef d'état-major de la Défense.
- 15.3 Si le mis en cause est une société (y compris les sociétés d'État), l'avis sera envoyé au directeur général de l'entreprise et à son représentant.
- 15.4 Si le mis en cause est une société de personnes, l'avis sera envoyé à un des associés.
- 15.5 Si le mis en cause est un autre type d'organisation, l'avis sera envoyé au directeur général.