

**Ligne directrice relative au processus prévu  
à l'alinéa 19(2)f)**

**Rejet d'une plainte en raison d'un  
plaignant ayant refusé une offre de  
règlement juste et raisonnable**

**Octobre 2017**



**NEW BRUNSWICK  
HUMAN RIGHTS COMMISSION**

**COMMISSION DES DROITS  
DE LA PERSONNE DU NOUVEAU-BRUNSWICK**

## **Table des matières**

|  |    |
|--|----|
| Introduction.....  | 4  |
| 1. Objet de l'alinéa 19(2)f).....  | 5  |
| 2. Marche à suivre avant d'entreprendre le processus prévu à l'alinéa 19(2)f) .....  | 6  |
| 2.1 Aperçu du processus de médiation de la Commission .....  | 6  |
| 2.2 Soumission d'une offre à un plaignant pour l'application de l'alinéa 19(2)f).....  | 6  |
| 2.3 Contenu de l'offre de règlement.....   | 7  |
| 2.3.1 Lettre au plaignant .....  | 8  |
| 2.3.2 Règlement à l'amiable proposé .....  | 8  |
| 2.3.3 Entente de renonciation proposée .....   | 9  |
| 2.4 Décision d'un plaignant d'accepter ou de décliner une offre de règlement .....   | 9  |
| 3. Déclencher le processus prévu à l'alinéa 19(2)f).....   | 10 |
| 3.1 Documentation à l'appui.....   | 11 |
| 3.2 Évaluation du caractère juste et raisonnable d'une offre de règlement.....   | 11 |
| 3.2.1 Situations où il est recommandé que la Commission détermine que l'offre de règlement est juste et raisonnable .....            | 12 |
| 3.2.2 Situations où il est recommandé que la Commission refuse de déterminer que l'offre de règlement est juste et raisonnable ..... | 13 |
| 3.3 Présenter des offres de règlement et des demandes supplémentaires dans le cadre du processus prévu à l'alinéa 19(2)f).....       | 14 |
| 4. Détermination du caractère juste et raisonnable des offres de règlement par la Commission.....                                    | 16 |
| 4.1. Traitement des allégations.....   | 16 |
| 4.2 Évaluation des conditions et des réparations .....   | 17 |
| 4.2.1 Réparations au titre de la conformité .....  | 18 |
| 4.2.2 Réparations compensatoires.....  | 19 |
| 4.2.3 Indemnisation des dépenses, des pertes financières ou de la privation d'avantages .....  | 20 |
| 4.2.4 Indemnisation des atteintes à la dignité, aux sentiments ou au respect de soi .....  | 22 |
| 4.2.5 Autres conditions.....   | 24 |
| 4.2.6 Entente de renonciation .....  | 24 |
| 4.3 Détermination du caractère juste et raisonnable.....   | 24 |
| Annexe A : Exemple de lettre à un plaignant .....  | 27 |
| Annexe B : Exemple de procès-verbal de règlement à l'amiable.....  | 28 |
| Annexe C : Exemple d'entente de renonciation .....   | 30 |

***Prière de noter***

La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick (« la Commission ») élabore des lignes directrices pour s'acquitter de son mandat consistant à prévenir la discrimination et à informer la population. Les lignes directrices en question ont pour objet d'aider chacun à comprendre ses droits et ses responsabilités en vertu de la *Loi sur les droits de la personne* du Nouveau-Brunswick (« la *Loi* »).

La présente ligne directrice fait état de l'interprétation de la Commission de la disposition de la *Loi* relative au pouvoir de la Commission de rejeter des plaintes lorsqu'elle estime, en vertu de son pouvoir discrétionnaire, qu'un plaignant a décliné une offre de règlement juste et raisonnable. Un tel pouvoir demeure assujéti aux décisions des commissions d'enquête, des tribunaux et des cours de justice. La présente ligne directrice doit être lue en tenant compte de ces décisions et du libellé des dispositions de la *Loi*. En cas de conflit entre la ligne directrice et la *Loi*, cette dernière l'emporte. La présente ligne directrice ne saurait remplacer un avis juridique. Adressez vos questions au sujet de cette ligne directrice au personnel de la Commission.

## **Introduction**

La *Loi* a été modifiée le 5 mai 2017 pour accorder à la Commission le pouvoir supplémentaire de rejeter les plaintes relatives aux droits de la personne dans certaines circonstances, par exemple dans les situations où un plaignant a décliné une offre de règlement qu'elle estimait juste et raisonnable :

**19(2)** À toute étape de son examen, la Commission peut rejeter la plainte dont elle est saisie en tout ou en partie si, à son appréciation, elle estime :

...

f) que le plaignant a décliné une offre de règlement que la Commission considère juste et raisonnable [*sic*].

Le processus prévu à l'alinéa 19(2)f) ne vise pas à constituer une première étape en vue de la résolution des plaintes et il ne devrait pas servir à de telles fins. Il s'applique essentiellement aux situations où les parties ne sont pas parvenues à résoudre une plainte dans le cadre du processus de médiation de la Commission ou aux situations où un intimé a mentionné vouloir à participer à une médiation, mais où le plaignant a refusé de le faire. Le processus de médiation de la Commission continue à se dérouler « sous toutes réserves » et le refus d'une offre durant la médiation n'entraîne pas le rejet d'une plainte en vertu de l'alinéa 19(2)f). La Commission encourage les parties à faire preuve de bonne foi pour s'efforcer à en arriver à une entente mutuellement bénéfique dans le cadre de son processus de médiation au lieu de recourir au processus prévu à l'alinéa 19(2)f).

Si un plaignant décline une offre de règlement hors du processus de médiation de la Commission ou d'autres pourparlers visant un règlement sans préjudice et que la Commission estime que l'offre de règlement est juste et raisonnable, la Commission ne rejettera pas immédiatement la plainte. Il faut fournir au plaignant une autre possibilité d'accepter l'offre de règlement après que la Commission ait déterminé que l'offre est juste et raisonnable. Un intimé soumettant une offre au titre du processus prévu à l'alinéa 19(2)f) doit être prêt à maintenir l'offre ouverte pour acceptation durant au moins vingt (20) jours ouvrables (ou toute autre période de temps fixée par la Commission si une telle période est jugée appropriée dans les circonstances) après que les parties aient été avisées de la décision de l'affaire par la Commission. La Commission rejettera seulement la plainte en vertu de l'alinéa 19(2)f) si l'offre n'est pas acceptée au cours de la période de temps qu'elle a fixée.

La présente ligne directrice décrit le processus suivi par la Commission pour déterminer si une offre de règlement est juste et raisonnable ainsi que la démarche que les intimés et les plaignants devraient suivre dans le cadre du processus prévu à l'alinéa 19(2)f).

## **1. Objet de l'alinéa 19(2)f)**

Les tribunaux ont reconnu les buts et les justifications stratégiques des dispositions de la *Loi sur les droits de la personne* permettant le rejet de plaintes parce qu'un plaignant a décliné une offre de règlement juste et raisonnable. L'un des buts est d'éliminer un coûteux processus d'enquête et d'arbitrage lorsque l'intimé a soumis une offre correspondant approximativement à ce qu'un arbitre aurait ordonné si la plainte avait été prouvée<sup>1</sup>. Un autre but « est d'inciter les intimés à soumettre des offres de règlement raisonnables et à encourager les plaignants à agir de façon raisonnable lorsqu'ils décident d'accepter ou non une offre [*traduction*]<sup>2</sup> ».

Les tribunaux ont, de plus, constaté que la considération de telles offres par une commission des droits de la personne comme des offres de règlement justes et raisonnables s'inscrit bien dans son rôle de protéger les droits des membres vulnérables et désavantagés de la société parce que ces personnes ne sont pas susceptibles d'obtenir de meilleurs résultats à une audience et qu'elles seraient, par conséquent, encore plus désavantagées<sup>3</sup>. Lorsqu'elle exerce son pouvoir discrétionnaire de rejeter une plainte, une commission des droits de la personne « doit atteindre un équilibre entre les facteurs découlant de son rôle lié à l'ordre public, notamment le facteur de l'efficacité administrative, et la nécessité pour les plaignants de voir leurs plaintes jugées<sup>4</sup> ».

Il est important que les parties au processus de règlement des plaintes de la Commission gardent toujours à l'esprit les buts réparateurs de la *Loi*. Les recours que prévoit la *Loi* sont de nature réparatrice et ne visent pas à punir les présumés auteurs des préjudices. Le désir de vengeance ou de satisfaction personnelle (par exemple « présenter l'affaire au tribunal ») ou le désir de punir un intimé d'une façon quelconque ne cadre pas avec les buts réparateurs de la *Loi* et ne constitue pas une raison valide de refuser une offre de règlement qui est autrement juste et raisonnable<sup>5</sup>.

## **2. Marche à suivre avant d'entreprendre le processus prévu à l'alinéa 19(2)f)**

Tel que mentionné au début de la présente ligne directrice, il est attendu que l'intimé ait seulement recours au processus prévu à l'alinéa 19(2)f) après que les parties aient tenté la médiation, mais sans succès, ou qu'un plaignant ait refusé de participer à une médiation. S'il est impossible de régler une plainte relative aux droits de la personne par la médiation, l'intimé pourrait souhaiter soumettre une offre de règlement au plaignant aux fins de l'alinéa 19(2)f), et si l'offre est déclinée, il pourrait demander à la Commission de déterminer que l'offre faite est juste et raisonnable aux fins du rejet possible de la plainte en vertu de l'alinéa 19(2)f).

### **2.1 Aperçu du processus de médiation de la Commission**

Quelques renseignements généraux au sujet du processus de médiation de la Commission pourraient s'avérer utiles compte tenu du rôle important que joue la médiation dans le processus prévu à l'alinéa 19(2)f).

La médiation est un exercice volontaire dans le cadre duquel les parties tentent de bonne foi d'en arriver à une entente. Les parties jouissent alors d'une possibilité de résoudre tous leurs différends (par exemple griefs en vertu d'une convention collective, allégations de congédiement injustifié, plaintes auprès d'autres organismes réglementaires, etc.) et de trouver des solutions créatives acceptables pour tous les intéressés. La Commission facilite le processus et ne prend aucune décision au sujet du bien-fondé de la plainte ou du caractère juste et raisonnable de l'offre de règlement. Dans certains cas, la médiation peut amener les parties à conclure une entente assujettie à leurs propres conditions relativement tôt dans le processus de règlement de la plainte, évitant ainsi une enquête potentiellement longue.

Le processus de médiation est confidentiel et il n'entraîne aucune admission de responsabilité si les parties en viennent à une entente. Toutes les offres et les contre-offres présentées durant le processus de médiation de la Commission le sont « sous toutes réserves », ce qui signifie qu'elles ne peuvent pas être divulguées ultérieurement ou être utilisées au cours d'autres procédures (par exemple une enquête de la Commission, autres actions en justice entre le plaignant et l'intimé, etc.). En conséquence, si un plaignant décline l'offre d'un intimé durant la médiation, l'intimé ne peut pas invoquer ce fait aux fins de l'alinéa 19(2)f).

### **2.2 Soumission d'une offre à un plaignant pour l'application de l'alinéa 19(2)f)**

Comme il est indiqué au début de la présente ligne directrice, l'offre de règlement invoquée au titre du processus prévu à l'alinéa 19(2)f) doit avoir été soumise et déclinée hors du processus de médiation de la Commission ou hors de toutes autres discussions visant un règlement sans préjudice entre les parties. L'intimé peut soumettre l'offre

### ***Ligne directrice relative au processus prévu à l'alinéa 19(2)f***

directement au plaignant (ou à l'avocat ou au représentant du plaignant). S'il n'est pas pratique ou possible pour les parties de communiquer directement entre elles (par exemple en raison de l'animosité entre elles ou d'une ordonnance d'interdiction de communication), l'intimé peut demander à la Commission de transmettre l'offre au plaignant. La Commission agira seulement à titre de facilitateur et **ne** prendra **pas** connaissance de l'offre afin de vérifier sa conformité avec la présente ligne directrice ou son caractère juste et raisonnable.

L'offre de règlement doit être limitée à la résolution de la plainte relative aux droits de la personne déposée auprès de la Commission et elle ne peut couvrir des procédures ne relevant pas de la compétence de la Commission. Les réparations offertes doivent correspondre approximativement à ce que la Commission du travail et de l'emploi ordonnerait en vertu du paragraphe 23(7) de la *Loi* si la plainte se rendait à l'étape de l'audience et que ladite Commission jugeait qu'il y avait eu discrimination. Le cas échéant, les réparations pécuniaires doivent être réparties entre les dommages-intérêts spéciaux (indemnisation pour des dépenses, des pertes financières ou la privation d'avantages) et les dommages-intérêts généraux (indemnisation pour atteintes à la dignité, aux sentiments ou au respect de soi). La section 4.2 de la présente ligne directrice fournit de plus amples renseignements au sujet des conditions et des réparations, ainsi que de l'évaluation de leur caractère juste et raisonnable par la Commission.

Les offres de règlement qui pourraient ultérieurement être présentées à la Commission aux fins de l'alinéa 19(2)f ne peuvent être privilégiées par rapport au processus prévu à l'alinéa 19(2)f. Les membres et le personnel de la Commission doivent pouvoir examiner l'offre afin de l'évaluer, tout comme pourraient le faire les tribunaux si une révision judiciaire de la décision de la Commission était demandée. L'offre peut être présentée « sous toutes réserves », à condition qu'elle renferme clairement une exception visant son utilisation au titre du processus prévu à l'alinéa 19(2)f si elle est déclinée.

## **2.3 Contenu de l'offre de règlement**

Les offres de règlement utilisées aux fins de l'application de l'alinéa 19(2)f doivent renfermer ce qui suit :

- une lettre au plaignant;
- le règlement à l'amiable proposé;
- l'entente de renonciation proposée.

Les documents en question doivent tous être soumis par l'intimé à la Commission lorsque ce dernier déclenche le processus prévu à l'alinéa 19(2)f; ils seront pris en considération par la Commission lorsqu'elle déterminera si l'offre de règlement est juste et raisonnable.

Si l'intimé a annexé d'autres documents à l'offre de règlement au moment de sa présentation, ceux-ci devront aussi être soumis à la Commission.

### **2.3.1 Lettre au plaignant**

La lettre d'un intimé à un plaignant doit préciser clairement, en langage clair :

- les conditions de l'offre de règlement figurant dans le procès-verbal du règlement à l'amiable et l'entente de renonciation;
- les répercussions de l'acceptation de l'offre de règlement;
- la date limite fixée pour l'acceptation de l'offre de règlement; et
- une mention précisant que si l'offre de règlement est déclinée par le plaignant, elle sera soumise à la Commission en vue de sa considération en vertu de l'alinéa 19(2)f) de la *Loi*.

Il faut accorder au plaignant une période de temps raisonnable pour considérer l'offre de règlement. Le délai jugé raisonnable dépendra des circonstances, mais la Commission recommande au moins vingt (20) jours ouvrables pour l'acceptation de l'offre. L'intimé pourrait devoir accorder du temps supplémentaire pour l'acceptation s'il est au courant (ou devrait raisonnablement savoir) que le plaignant aura de la difficulté à répondre dans un délai plus court (par exemple en raison de son horaire de travail, d'une intervention chirurgicale, d'engagements familiaux, etc.). Un délai supplémentaire pourrait également s'avérer nécessaire lorsque l'intimé demande à la Commission de transmettre l'offre au plaignant (tel qu'indiqué plus haut dans la ligne directrice).

L'annexe A fournit un exemple de lettre au plaignant.

### **2.3.2 Règlement à l'amiable proposé**

Le règlement à l'amiable proposé doit faire officiellement état de ce que les parties conviennent de faire si l'offre de règlement est acceptée. Il doit préciser clairement les mesures réparatrices que l'intimé convient d'entreprendre et toute compensation monétaire qui sera versée au plaignant, s'il y a lieu. Le règlement à l'amiable proposé pourrait également nécessiter que le plaignant convienne de signer une entente de renonciation (décrite ci-dessous) et de maintenir confidentielles les conditions du règlement. L'intimé n'est pas obligé d'admettre sa responsabilité.

Dans certaines situations, il pourrait être juste et raisonnable que le plaignant prenne certaines autres mesures dans le cadre de l'entente (par exemple faciliter le processus d'accommodement), mais en général, la majorité des obligations figurant dans le règlement à l'amiable proposé incomberont à l'intimé.

Un exemple de règlement à l'amiable est présenté à l'annexe B. La section 4 de la présente ligne directrice fournit de plus amples renseignements sur les conditions et les réparations qui pourraient figurer dans les offres de règlement ainsi que sur la façon dont la Commission évaluera le caractère juste et raisonnable de telles conditions et réparations.



### **2.3.3 Entente de renonciation proposée**

L'entente de renonciation proposée libérera et déchargera de manière permanente l'intimé de toute responsabilité par rapport à la plainte relative aux droits de la personne si l'offre de règlement est acceptée. L'entente de renonciation doit se limiter à la plainte relative aux droits de la personne déposée auprès de la Commission et elle ne peut être de nature générale, comme libérer le plaignant de « toute réclamation possible » du plaignant contre l'intimé.

Un exemple d'entente de renonciation est fourni à l'annexe C de la présente ligne directrice. La section 4 de la présente ligne directrice fournit plus de renseignements sur la façon dont la Commission évaluera le caractère juste et raisonnable d'une offre de règlement, y compris une entente de renonciation.

### **2.4 Décision d'un plaignant d'accepter ou de décliner une offre de règlement**

Si un plaignant reçoit une offre de règlement d'un intimé et que l'offre indique qu'elle pourrait ultérieurement servir aux fins de l'alinéa 19(2)f), le plaignant pourrait souhaiter obtenir un avis juridique indépendant avant de prendre la décision d'accepter ou de décliner l'offre. Comme la Commission ne représente ni les plaignants ni les intimés et ne fournit pas d'avis juridique aux parties, le personnel de la Commission ne peut pas conseiller au plaignant d'accepter ou non une offre.

Comme il a été mentionné plus tôt dans cette ligne directrice, si l'offre de règlement est déclinée et que la Commission juge subséquemment que l'offre est juste et raisonnable, l'intimé devra maintenir l'offre ouverte à acceptation durant une certaine période de temps après que la Commission aura effectué une telle détermination. Si l'offre n'est pas acceptée durant la période de temps fixée, la plainte pourrait être rejetée.

### **3. Déclencher le processus prévu à l'alinéa 19(2)f)**

Si l'intimé confirme que le plaignant a décliné l'offre de règlement dans le délai prévu pour son acceptation ou que l'intimé a des motifs raisonnables de croire que le plaignant a reçu l'offre et a omis d'y répondre, il peut demander à la Commission de juger l'offre juste et raisonnable aux fins du rejet possible de la plainte en vertu de l'alinéa 19(2)f). Seuls l'intimé ou son avocat ou représentant peuvent déclencher le processus prévu à l'alinéa 19(2)f).

L'intimé doit fournir dans la demande qu'il soumet à la Commission :

- des copies de la lettre au plaignant, du procès-verbal de règlement à l'amiable proposé et de l'entente de renonciation proposée envoyés au plaignant dans le cadre de l'offre de règlement;
- des copies d'autres documents envoyés au plaignant avec l'offre de règlement;
- des renseignements ou de la documentation au sujet du moment où l'offre a été déclinée et de la façon dont elle l'a été, ou s'il y a des raisons permettant de croire que le plaignant a reçu l'offre, mais n'y a pas répondu;
- des explications détaillées sur les raisons pour lesquelles l'offre de règlement est juste et raisonnable;
- toute documentation à l'appui qui pourrait s'avérer pertinente pour la détermination du caractère juste et raisonnable de l'offre de règlement (c'est-à-dire de la documentation qui montrerait que les mesures réparatrices ou l'indemnisation monétaire prévue dans l'offre sont convenables).

La demande de déclenchement du processus prévu à l'alinéa 19(2)f) soumise par l'intimé et les autres documents accompagnant la demande seront communiqués au plaignant.

Le plaignant se verra accorder, après avoir reçu la demande de déclenchement du processus prévu à l'alinéa 19(2)f) de l'intimé, une possibilité de répondre à la demande. Si le plaignant ne croit pas que l'offre de règlement est juste et raisonnable, il devra fournir à la Commission :

- des explications détaillées précisant pourquoi l'offre de règlement n'est pas juste et raisonnable; et
- la documentation à l'appui qui pourrait s'avérer pertinente pour la détermination du caractère juste et raisonnable de l'offre de règlement (c'est-à-dire de la documentation qui montrerait que les mesures réparatrices ou l'indemnisation monétaire prévue dans l'offre sont inadéquates).

La réponse du plaignant à la demande relative à l'alinéa 19(2)f) et les autres documents accompagnant la réponse seront communiqués à l'intimé. L'omission de fournir une réponse pourrait amener la Commission à déterminer si l'offre de règlement est juste et raisonnable sans la participation du plaignant.

### ***Ligne directrice relative au processus prévu à l'alinéa 19(2)f)***

L'intimé se verra accorder une possibilité de réfuter la réponse du plaignant. Si toutefois l'intimé souhaite soumettre une nouvelle offre de règlement après avoir pris connaissance de la réponse du plaignant et de la documentation à l'appui, il devra notifier la Commission dans les plus brefs délais. La section 3.3 de la présente ligne directrice fournit de plus de renseignements sur la soumission d'offres supplémentaires aux fins de l'alinéa 19(2)f).

La Commission peut, de manière discrétionnaire, poursuivre ou suspendre temporairement son enquête sur une plainte (si une enquête est en cours) pendant que le processus prévu à l'alinéa 19(2)f) est en cours. Elle prendra une telle décision au cas par cas.

### **3.1 Documentation à l'appui**

Les parties doivent fournir une documentation à l'appui de leurs positions sur le caractère juste et raisonnable des mesures réparatrices ou de l'indemnité monétaire. La documentation à l'appui fournie par une partie sera communiquée aux autres parties visées par l'offre de règlement. La documentation à l'appui peut comprendre, entre autres :

- des talons de chèque de paie ou des feuillets T4;
- des reçus ou des factures;
- des devis fournis par des professionnels;
- des avis d'emploi;
- des annonces de services ou de logements;
- des politiques ou règles existantes ou proposées en milieu de travail.

Les plaignants pourraient devoir fournir une documentation médicale à l'appui s'ils contestent le caractère raisonnable des mesures d'accommodement ou s'ils souhaitent obtenir un dédommagement pour l'incidence que la présumée discrimination a eue sur leur santé physique et/ou mentale.

Les parties pourraient également fournir de la jurisprudence à l'appui de leurs positions respectives sur ce qui est juste et raisonnable quant aux efforts réparateurs et/ou à l'indemnité monétaire. Si possible, les cas devraient être relativement récents et comporter des allégations ou des circonstances similaires à celles évoquées dans la plainte relative aux droits de la personne que le plaignant a déposée auprès de la Commission.

Le personnel de la Commission pourrait demander des renseignements supplémentaires et une documentation à l'appui aux parties au sujet de leurs positions respectives.

### **3.2 Évaluation du caractère juste et raisonnable d'une offre de règlement**

### ***Ligne directrice relative au processus prévu à l'alinéa 19(2)f)***

Une fois que les parties ont soumis leurs arguments sur le caractère juste et raisonnable d'une offre de règlement, le personnel de la Commission prendra connaissance des arguments soumis. Elle tiendra compte de la jurisprudence pertinente du Nouveau-Brunswick et des autres provinces et territoires canadiens en ce qui a trait aux dommages-intérêts accordés et aux mesures réparatrices. Si la plainte fait l'objet d'une enquête, le rapport de l'agent (RA) ou le rapport d'analyse de cas (RAC) sera pris en considération une fois que les parties auront eu la possibilité d'y répondre.

Le personnel de la Commission rédigera ensuite un rapport sur le caractère juste et raisonnable de l'offre de règlement. Le rapport renfermera une recommandation précisant si la Commission devrait juger l'offre de règlement juste et raisonnable. La section 4 de la présente ligne directrice fournit de plus amples renseignements sur les conditions et les réparations qui pourraient être incluses dans les offres, ainsi que sur la façon dont la Commission évaluera le caractère juste et raisonnable des conditions et des réparations en question.

Le rapport sera fourni aux parties qui pourraient ensuite y répondre. Les réponses pourraient changer ou ne pas changer les recommandations formulées dans le rapport. Si la recommandation change, les parties en seront avisées et le personnel de la Commission pourrait préparer un addendum au rapport.

#### **3.2.1 Situations où il est recommandé que la Commission détermine que l'offre de règlement est juste et raisonnable**

S'il est recommandé que la Commission juge l'offre de règlement juste et raisonnable, les membres de la Commission décideront s'ils acceptent ou non la recommandation en question lors d'une réunion ultérieure de la Commission. Lorsqu'ils prendront une telle décision, les membres de la Commission tiendront compte :

- de la demande de l'intimé relative à l'alinéa 19(2)f), notamment
  - la lettre de l'intimé au plaignant,
  - le règlement à l'amiable proposé,
  - l'entente de renonciation proposée,
  - tous les autres documents accompagnant l'offre de règlement;
- de la réponse du plaignant à la demande relative à l'alinéa 19(2)f);
- de la réfutation de l'intimé;
- du rapport préparé par le personnel de la Commission;
- des réponses des parties au rapport;
- des addendas au rapport préparés par le personnel de la Commission; et
- du RA ou du RAC et des réponses à ceux-ci, si une enquête a été menée et que les parties ont eu la possibilité de répondre au RA ou au RAC en question.

Si les membres de la Commission acceptent la recommandation et déterminent que l'offre de règlement est juste et raisonnable, les parties seront avisées de la décision de la Commission. Le plaignant se verra accorder vingt (20) jours ouvrables (ou une autre période de temps fixée par la Commission) pour accepter l'offre de l'intimé, après quoi

### ***Ligne directrice relative au processus prévu à l'alinéa 19(2)f)***

la plainte sera rejetée s'il est confirmé que le plaignant a décliné l'offre de règlement ou a omis ou refusé de répondre à l'offre sans motif légitime ou justifié. L'intimé doit maintenir l'offre ouverte à acceptation durant la période fixée.

Si le plaignant accepte l'offre de règlement au cours de la période de temps prévue, la Commission suivra sa procédure régulière relative aux plaintes réglées, puis fermera le dossier.

Si le plaignant n'accepte pas l'offre de règlement au cours de la période de temps prévue ou qu'il omet de fournir une réponse à la décision rendue par la Commission, la plainte sera rejetée conformément à l'alinéa 19(2)f).

Si toutefois les membres de la Commission n'acceptent pas la recommandation et refusent de déterminer que l'offre de règlement juste et raisonnable, ils fourniront les motifs de leur décision ainsi que des directives sur la façon dont l'examen de la plainte se poursuivra. Les parties seront avisées de la décision de la Commission et des étapes suivantes, qui pourraient inclure le traitement de la plainte dans le cadre du processus de plainte de la Commission.

#### **3.2.2 Situations où il est recommandé que la Commission refuse de déterminer que l'offre de règlement est juste et raisonnable**

Si le rapport des membres du personnel recommande que la Commission refuse de déterminer que l'offre de règlement est juste et raisonnable, le directeur de la Commission décidera s'il y a lieu d'accepter ou non la recommandation conformément aux pouvoirs qui lui sont délégués en vertu de l'article 18.1 de la *Loi* ainsi que la *Ligne directrice sur la délégation des fonctions de traitement de plaintes et en vertu de la Loi sur les droits de la personne*. Lorsque le directeur prendra une telle décision, il tiendra compte :

- de la demande de l'intimé relative à l'alinéa 19(2)f), notamment :
  - la lettre de l'intimé au plaignant;
  - le règlement à l'amiable proposé;
  - l'entente de renonciation proposée;
  - tous les autres documents accompagnant l'offre de règlement;
- de la réponse du plaignant à la demande relative à l'alinéa 19(2)f);
- de la réfutation de l'intimé;
- du rapport préparé par le personnel de la Commission;
- des réponses des parties au rapport;
- des addendas au rapport préparés le personnel de la Commission; et
- du RA ou du RAC et des réponses à ceux-ci, si une enquête a été menée et que les parties ont eu la possibilité de répondre au RA ou au RAC en question.

Si le directeur accepte la recommandation et refuse de déterminer que l'offre de règlement juste et raisonnable, les parties seront avisées de la décision et la plainte suivra le processus de plainte de la Commission. L'intimé pourrait demander une révision de la décision du directeur en vertu du paragraphe 22(2) de la *Loi*.

Si le directeur n'accepte pas la recommandation, il fournira des directives sur le traitement ultérieur de la plainte. Les parties seront avisées de sa décision et des étapes suivantes, qui pourraient comporter la préparation d'un addenda au rapport pour les réponses des parties et le renvoi de la demande relative à l'alinéa 19(2)f) aux membres de la Commission afin qu'ils l'examinent.

### **3.3 Présenter des offres de règlement et des demandes supplémentaires dans le cadre du processus prévu à l'alinéa 19(2)f)**

Si la Commission (les membres de la Commission ou le directeur) s'abstient de déterminer que l'offre de règlement de l'intimé juste et raisonnable, l'intimé peut présenter une nouvelle offre au plaignant aux fins de l'alinéa 19(2)f). Les demandes subséquentes présentées dans le cadre du processus prévu à l'alinéa 19(2)f) sont assujetties aux mêmes exigences que les demandes initiales.

Le nombre de fois qu'un intimé peut demander à la Commission de juger une offre de règlement juste et raisonnable aux fins de l'alinéa 19(2)f) par rapport à une même plainte n'est assujéti à aucune limite. La Commission s'attend toutefois à ce que les intimés présentent les offres sous-jacentes de bonne foi et avec la conviction qu'elles sont justes et raisonnables. Les intimés devraient s'efforcer de veiller à ce que l'offre initiale qu'ils présentent dans le cadre du processus prévu à l'alinéa 19(2)f) soit une offre probable d'être considérée comme juste et raisonnable.

Si l'intimé souhaite, après avoir reçu une réponse du plaignant à la demande relative à l'alinéa 19(2)f), présenter une nouvelle offre de règlement basée sur les renseignements fournis par le plaignant (par exemple lorsque le plaignant fournit de la documentation dont l'intimé ne disposait pas auparavant relativement aux pertes financières), la Commission doit être avisée de son intention dans les plus brefs délais et avant l'envoi du rapport de la Commission aux parties.

La Commission pourrait s'abstenir de considérer les demandes subséquentes présentées en vertu de l'alinéa 19(2)f) par un intimé dans certaines circonstances, notamment lorsqu'elle est d'avis que l'intimé n'a pas recours au processus prévu à l'alinéa 19(2)f) pour tenter de résoudre de bonne foi la plainte et que l'évaluation d'autres offres de règlement représenterait un recours abusif au processus de la Commission. Le recours abusif au processus prévu à l'alinéa 19(2)f) pourrait comprendre, entre autres :

- la présentation de plusieurs offres de règlement « excessivement faibles » à l'examen de la Commission en vertu de l'alinéa 19(2)f);
- l'omission répétée de se conformer aux directives de la Commission ou aux exigences de la présente ligne directrice;
- l'omission de maintenir une offre de règlement ouverte à acceptation après que la Commission ait jugé que l'offre est juste et raisonnable;

***Ligne directrice relative au processus prévu à l'alinéa 19(2)f)***

- le recours au processus prévu à l'alinéa 19(2)f) pour harceler ou contrarier un plaignant.

Les offres de règlement peuvent toujours être présentées au plaignant dans de telles circonstances, à moins que ce dernier n'indique qu'il ne souhaite désormais plus les recevoir.

## 4. Détermination du caractère juste et raisonnable des offres de règlement par la Commission

Les sections qui suivent décrivent la façon dont la Commission déterminera si une offre de règlement est juste et raisonnable en vertu de l'alinéa 19(2)f), ainsi que les conditions et réparations qui pourraient être prévues dans une offre de règlement.

### 4.1. Traitement des allégations

Lorsque la Commission tente de déterminer si une offre de règlement est juste et raisonnable, elle traitera les allégations formulées dans la plainte comme étant fondées, sous réserve de certaines exceptions (précisées ci-dessous). Se faisant, la Commission n'est pas en train d'en arriver à des conclusions de fait ou de statuer que l'intimé a contrevenu à la *Loi*.

Les offres de règlement présentées aux fins de l'alinéa 19(2)f) devraient aborder **toutes** les allégations formulées dans la plainte déposée contre l'intimé présentant l'offre, ainsi que tout autre intimé visé par le règlement. Les offres de règlement qui ne donnent pas suite à toutes les allégations risquent de ne pas être jugées justes et raisonnables par la Commission. Les différends entre les parties au sujet des faits ne justifient pas l'omission de la part de l'intimé de donner suite à la totalité des allégations formulées dans la plainte.

La Commission pourrait dans certains cas s'abstenir de considérer certaines allégations formulées dans la plainte lorsqu'elle tente de déterminer si une offre de règlement est juste et raisonnable. Une telle situation pourrait se produire lorsqu'il semble que les allégations :

- sont spéculatives ou hautement improbables<sup>6</sup>;
- sans fondement, vexatoires ou formulées de mauvaise foi;
- ne constitueraient pas une violation de la *Loi* même si elles étaient jugées fondées<sup>7</sup>;
- ne relèvent pas de la compétence de la Commission;
- ont déjà été examinées dans le cadre d'une autre procédure<sup>8</sup>;
- sont visées par un règlement antérieur;
- sont en dehors du délai d'une année fixé pour le dépôt d'une plainte et qu'aucune demande de prolongation du délai n'a été soumise par le plaignant; et
- n'impliquent pas l'intimé soumettant l'offre de règlement ni tout autre intimé visé par le règlement, et ne peuvent pas leur être attribués.

La liste ci-dessus n'est pas exhaustive. Dans de tels cas, s'il n'est nommé aucun autre intimé contre lequel les allégations peuvent faire l'objet d'un suivi, la Commission peut exercer son pouvoir discrétionnaire en vertu du paragraphe 19(2) et rejeter les parties de la plainte qui n'ont pas été considérées aux fins de l'alinéa 19(2)f).



## **4.2 Évaluation des conditions et des réparations**

La Commission considérera seulement les réparations qui correspondent approximativement à ce que la Commission du travail et de l'emploi ordonnerait si elle jugeait que la *Loi* avait été enfreinte au terme d'une enquête. Le paragraphe 23(7) de la *Loi* établit que la Commission du travail et de l'emploi a le pouvoir d'ordonner des réparations :

**23(7)** Lorsque, à la fin d'une enquête, la Commission du travail et de l'emploi parvient à la conclusion, selon la prépondérance des probabilités, qu'une violation de la présente loi a été commise, elle peut ordonner à toute partie reconnue coupable de violation de la présente loi :

- a) de poser ou de cesser de poser un acte ou des actes, de façon à se conformer à la présente loi;
- b) de réparer tout dommage causé par la violation;
- c) de rétablir la partie lésée par la violation dans la situation où elle se serait trouvée n'était la violation;
- d) de réintégrer la partie qui a été retirée de son poste en violation de la présente loi;
- e) d'indemniser la partie lésée par la violation de toute dépense engagée, de toute perte financière ou de toute perte de profits subie, et ce au montant que la Commission du travail et de l'emploi estime juste et approprié;
- f) d'indemniser la partie lésée par la violation de toute souffrance émotionnelle subie, y compris celle qui résulte d'une atteinte à la dignité, aux sentiments ou au respect de soi, et ce au montant que la Commission du travail et de l'emploi estime juste et approprié.

Aux fins du processus prévu à l'alinéa 19(2)f), la Commission a divisé les réparations prévues au paragraphe 23(7) en quatre catégories, à savoir :

- les recours en conformité [alinéa 23(7)a)];
- les recours compensatoires [alinéas 23(7)b), c) et d)];
- l'indemnisation des dépenses, des pertes financières ou de la privation d'avantages [alinéa 23(7)e)]; et
- l'indemnisation des atteintes à la dignité, aux sentiments ou au respect de soi [alinéa 23(7)f)].

Les sections 4.2.1 à 4.3.4 de la présente ligne directrice fournissent de plus amples renseignements sur la façon dont la Commission évaluera les réparations prévues sous ces rubriques.

L'offre de règlement de l'intimé peut inclure des réparations que la Commission du travail et de l'emploi n'ordonnerait pas nécessairement (par exemple des excuses ou un don de bienfaisance)<sup>9</sup>, mais de telles réparations ne seront pas prises en considération

par la Commission lors de l'évaluation du caractère juste et raisonnable de l'offre. Le plaignant ne peut pas refuser une offre parce que celle-ci ne comprend pas une réparation que la Commission du travail et de l'emploi n'ordonnerait pas.

Les offres de règlement n'ont pas nécessairement besoin de prévoir une réparation sous chacune des quatre rubriques ci-dessus pour être jugées justes et raisonnables, car certaines plaintes pourraient ne pas nécessiter de réparations ou de mesures dans une catégorie donnée. Cependant, si l'intimé n'a pas prévu de réparations dans une catégorie particulière et que la Commission est d'avis qu'une réparation est justifiée dans la catégorie en question dans les circonstances, l'absence de cette mesure pourrait amener la Commission à juger que l'offre n'est pas juste et raisonnable.

Tel que mentionné ci-dessus, les intimés doivent préciser pourquoi ils jugent leur offre de règlement juste et raisonnable dans la demande qu'ils présentent à la Commission. Ils pourraient notamment devoir expliquer pourquoi aucune réparation n'est offerte au titre de l'une des quatre catégories ci-dessus.

#### **4.2.1 Réparations au titre de la conformité**

Les réparations au titre de la conformité visent à corriger les lacunes passées ou existantes dans la conformité des intimés avec la *Loi*, ainsi qu'à faciliter leur conformité à l'avenir. Elles sont centrées sur les intimés et sur les mesures internes visant à s'attaquer à la présumée discrimination. Elles peuvent inclure, entre autres :

- la mise en application d'une politique de lutte contre le harcèlement ou la discrimination;
- la communication d'une politique existante au personnel et l'affichage d'exemplaires de la politique dans le lieu d'affaires de l'intimé;
- des mesures visant à rendre le lieu d'affaires de l'intimé accessible aux personnes ayant une incapacité;
- la fourniture de locaux, d'installations ou de matériel aux personnes ayant certaines caractéristiques (par exemple des endroits pour les parents afin de changer les couches de jeunes enfants);
- une formation donnée au personnel relativement à leurs droits et responsabilités en vertu de la *Loi* et la directive au personnel de consulter les lignes directrices de la Commission et d'autres ressources; et
- la modification ou l'abolition d'une politique, règle ou pratique particulière qui pourrait s'avérer discriminatoire ou qui pourrait avoir des effets discriminatoires sur certaines personnes.

Les réparations au titre de la conformité définies dans l'offre de règlement de l'intimé « doivent être explicites, claires et exécutoires<sup>10</sup> [*traduction*] ». Les mesures réparatrices ne seront pas justes et raisonnables si elles sont imprécises, vagues ou largement discrétionnaires pour l'intimé (par exemple si l'intimé utilise des expressions comme « envisagera la possibilité de » ou « s'efforcera de... » par rapport aux mesures réparatrices)<sup>11</sup>.

L'intimé n'a pas besoin d'admettre les allégations du plaignant pour inclure des réparations au titre de la conformité dans son offre de règlement. Les réparations en question pourraient rassurer le plaignant que ses allégations ont été prises au sérieux et pourraient prévoir l'élaboration d'une politique de traitement des plaintes de discrimination ainsi que la notification des gestionnaires et du personnel des distinctions illicites<sup>12</sup>.

Lorsque l'intimé a déjà mis en place des réparations au titre de la conformité (par exemple l'éducation du personnel ou la mise en œuvre d'une nouvelle politique), la Commission peut le prendre en considération lors de l'évaluation du caractère juste et raisonnable de l'offre de règlement<sup>13</sup>. Si l'intimé souhaite s'appuyer sur des mesures déjà prises dans le cadre d'une offre soumise en vertu de l'alinéa 19(2)f), les mesures en question doivent être clairement précisées dans l'offre présentée au plaignant ainsi que dans les demandes présentées à la Commission. Les mesures doivent avoir été prises après que la présumée discrimination soit survenue. L'intimé pourrait devoir fournir de la documentation à l'appui des mesures réparatrices en question.

La Commission demeure à la disposition des intéressés pour vérifier si des politiques de lutte contre le harcèlement ou la discrimination sont conformes à la *Loi*. Si un intimé souhaite faire participer la Commission à l'élaboration des mesures réparatrices et inclure une telle participation dans l'offre de règlement, il doit communiquer avec la Commission au préalable afin de déterminer si cette dernière peut l'aider de la façon souhaitée. La participation de la Commission ne devrait pas être considérée comme une approbation ou une ratification de l'offre de l'intimé ni comme une indication que celle-ci jugera ultérieurement l'offre juste et raisonnable.

#### **4.2.2 Réparations compensatoires**

Les réparations compensatoires visent à placer les plaignants dans la position dans laquelle ils se seraient trouvés si la présumée discrimination n'était pas survenue. Elles sont axées sur le plaignant et sur ce que l'intimé fera pour le plaignant afin de rectifier la présumée discrimination. Les réparations compensatoires pourraient prévoir, entre autres :

- la réintégration d'un plaignant dans son poste antérieur ou le rétablissement de l'emploi du plaignant;
- la fourniture de mesures d'accommodement raisonnables à un plaignant dans le cadre de l'obligation de l'intimé de prendre des mesures d'accommodement;
- la fourniture à un plaignant du produit, des services, du logement, etc., dans les plus brefs délais;
- la réparation des dommages causés aux biens du plaignant.

Comme dans le cas des réparations au titre de la conformité, les réparations compensatoires prévues dans l'offre de règlement de l'intimé « doivent être explicites, claires et exécutoires<sup>14</sup> [*traduction*] ». Elles ne seront pas justes et raisonnables si elles sont imprécises, vagues ou largement discrétionnaires pour l'intimé (par exemple si ce

dernier utilise des expressions comme « considérera la possibilité de » ou « s'efforcera de... » par rapport aux réparations)<sup>15</sup>.

De plus, si l'intimé a déjà pris des mesures compensatoires par rapport à la présumée discrimination, celles-ci peuvent être considérées par la Commission dans son évaluation du caractère juste et raisonnable de l'offre de règlement<sup>16</sup>. Comme dans le cas des recours en conformité, les mesures compensatoires déjà mises en œuvre par l'intimé doivent être clairement précisées dans l'offre présentée au plaignant et les demandes présentées à la Commission. L'intimé pourrait devoir fournir de la documentation à l'appui des mesures en question et le plaignant aura la possibilité de présenter des arguments au sujet de la pertinence et de l'efficacité des mesures.

#### **4.2.3 Indemnisation des dépenses, des pertes financières ou de la privation d'avantages**

On appelle communément « dommages-intérêts spéciaux » l'indemnisation des dépenses, des pertes financières ou de la privation d'avantages. L'indemnisation fournie à ce titre vise à dédommager le plaignant des dépenses financières engagées ou des pertes subies à cause de la présumée discrimination. Les dépenses ou les pertes peuvent être mesurées et un montant d'argent précis peut leur être attribué. L'indemnisation peut être accordée, entre autres, pour :

- le salaire perdu, y compris les primes et les bonus et augmentations prévues;
- les avantages perdus (par exemple les cotisations dans des fonds de pension, les indemnités pour les vacances, etc.);
- les frais engagés pour le remplacement du produit, du service ou du logement, ou pour la réparation des dommages causés aux biens;
- les frais médicaux;
- les frais de thérapie ou de counseling

Tel qu'indiqué précédemment, les parties doivent fournir de la documentation à l'appui de leurs positions quant au caractère juste et raisonnable de l'indemnisation des dépenses, des pertes financières ou de la privation d'avantages. Cela inclut toute documentation démontrant le droit à une indemnisation et son lien avec la présumée discrimination. Contrairement au traitement des allégations de discrimination (voir la section 4.1 de la présente ligne directrice), les allégations de droit à une indemnisation ne seront pas nécessairement acceptées comme ayant été prouvées. La documentation à l'appui fournie par l'une des parties sera communiquée aux autres parties.

Les plaignants doivent prendre des mesures pour mitiger leurs pertes. Les mesures d'atténuation pourraient inclure (entre autres) des tentatives raisonnables en vue d'obtenir un nouvel emploi, d'autres services ou un nouveau logement (selon le cas). La Commission considérera la possibilité qu'avait le plaignant de limiter les pertes subies ou d'éviter totalement certaines pertes lorsqu'elle déterminera si l'offre de règlement est juste et raisonnable.

***Ligne directrice relative au processus prévu à l'alinéa 19(2)f)***

Les frais juridiques engagés suivant une violation de la *Loi sur les droits de la personne* ne constituent pas des dépenses admissibles<sup>17</sup>. Si le plaignant décide de se faire représenter par un avocat dans la totalité ou une partie du processus de la Commission, il assumera la responsabilité des frais juridiques engagés. Il est donc inutile pour un intimé de prévoir une indemnisation des frais juridiques du plaignant dans l'offre de règlement soumise par la voie du processus prévu à l'alinéa 19(2)f).

Tel que mentionné précédemment dans cette ligne directrice, les offres de règlement présentées au moyen du processus prévu à l'alinéa 19(2)f) peuvent seulement résoudre la plainte relative aux droits de la personne déposée auprès de la Commission. En conséquence, l'indemnité monétaire prévue dans une offre présentée à ce titre doit se limiter aux dépenses ou pertes monétaires découlant de la présumée discrimination. Les indemnités monétaires visant à résoudre d'autres différends entre les parties (par exemple, des actions en justice pour congédiement injustifié ou des procédures en vertu de la *Loi sur les normes d'emploi* ou d'une autre loi) ne peuvent pas être incluses dans une offre et la Commission ne considérera pas le caractère juste et raisonnable des montants prévus à de telles fins.

L'indemnisation visant à couvrir des dépenses, des pertes financières ou la privation d'avantages doit être séparée des « dommages-intérêts généraux » (indemnisation des atteintes à la dignité, aux sentiments ou au respect de soi) dans l'offre de règlement de l'intimé. La Commission ne prendra pas en considération les répercussions fiscales possibles des mesures lors de l'évaluation des offres de règlement aux fins de l'alinéa 19(2)f).

#### **4.2.4 Indemnisation des atteintes à la dignité, aux sentiments ou au respect de soi**

L'indemnisation des atteintes à la dignité, aux sentiments ou au respect de soi est communément appelée « dommages-intérêts généraux ». Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (TDPO) a décrit une telle indemnisation ainsi :

[Traduction] L'attribution d'une indemnité monétaire pour les atteintes à la dignité, aux sentiments et au respect de soi reconnaît que les atteintes que subit une victime de discrimination ne se limitent pas à des pertes financières quantifiables, comme un salaire perdu. Les préjudices causés, par exemple quand une personne se voit refuser de façon discriminatoire un service, une possibilité d'emploi ou un logement, ne se limitent pas à la perte d'un service, d'un emploi ou d'un domicile, mais la victime subit également un préjudice du fait qu'elle est traitée avec moins de dignité et en tant que personne méritant moins d'intérêt ou de respect en raison de caractéristiques personnelles, outre les effets psychologiques consécutifs<sup>18</sup>.

L'indemnisation prévue à un tel titre vise des pertes de nature intangible<sup>19</sup>. Elle vise à conférer au plaignant le sentiment d'être rétabli<sup>20</sup> et elle n'inclut pas un élément de punition<sup>21</sup>. Le montant devrait être suffisamment élevé pour dédommager le plaignant des préjudices subis et pour encourager la conformité avec la *Loi*, mais ne pas être trop bas pour banaliser l'importance de la *Loi*<sup>22</sup>.

Lorsque la Commission détermine si l'indemnisation des atteintes à la dignité, aux sentiments ou au respect de soi prévue dans une offre de règlement est juste et raisonnable, elle considère les allégations particulières formulées par le plaignant (voir la section 4.1 de la présente ligne directrice) et les montants accordés par les commissions et tribunaux du Nouveau-Brunswick et des autres provinces et territoires canadiens dans le cas des plaintes similaires.

Jusqu'à maintenant, au Nouveau-Brunswick, ni la Commission du travail et de l'emploi ni les commissions d'enquête antérieures n'ont établi de cadre pour la détermination de l'indemnisation des atteintes à la dignité, aux sentiments ou au respect de soi. Toutefois, aux fins du processus prévu à l'alinéa 19(2)f), la Commission appliquera une variante du cadre du TDPO<sup>23</sup>, qu'elle considère comme une approche conforme à celle précédemment suivie au Nouveau-Brunswick pour déterminer de tels montants<sup>24</sup>. La Commission évaluera au moyen de ce cadre le caractère juste et raisonnable de l'indemnisation des atteintes à la dignité, aux sentiments ou au respect de soi prévues dans une offre de règlement en fonction des deux critères suivants :

1. la gravité objective de la présumée conduite;
2. son effet sur le plaignant concerné.

Le TDPO a décrit les critères en question ainsi :

[Traduction] Le premier critère reconnaît que les atteintes à la dignité, aux sentiments et au respect de soi sont généralement plus sérieuses selon ce qui est, de façon objective, survenu. Le congédiement d'un emploi, par exemple, pour des raisons discriminatoires affecte habituellement plus la dignité qu'un commentaire fait une seule fois. La perte d'un emploi de longue durée en raison de discrimination est généralement plus préjudiciable que la perte d'un nouvel emploi. Plus les commentaires harcelants se prolongent, blessent ou sont sérieux, plus l'atteinte à la dignité, aux sentiments et au respect de soi sera profonde.

Le second critère reconnaît l'expérience particulière vécue par le [plaignant] en réaction à la discrimination. Les dommages-intérêts se situeront en général à l'extrémité supérieure de la gamme pertinente lorsque le [plaignant] a éprouvé des difficultés émotionnelles particulières par suite de l'incident et lorsque sa situation particulière rend les effets subis particulièrement sérieux<sup>25</sup>.

Les facteurs qui pourraient s'avérer pertinents dans l'application des critères ci-dessus comprennent, entre autres :

- la vulnérabilité du plaignant (par exemple, l'âge, la situation financière, etc.);
- la fréquence ou l'intensité de la présumée conduite discriminatoire;
- si le plaignant s'est opposé ou non à la présumée conduite discriminatoire ou si l'intimé savait ou aurait raisonnablement dû savoir que la conduite était non désirée;
- l'incidence immédiate ou continue de la présumée discrimination sur le plaignant :
  - la santé émotionnelle ou physique;
  - les relations personnelles ou professionnelles;
- le degré d'anxiété causé par la présumée discrimination<sup>26</sup> [traduction].

Ce qui est jugé être une indemnisation juste et raisonnable des atteintes à la dignité, aux sentiments ou au respect de soi dépendra ultimement des circonstances. Dans le cas d'une présumée conduite moins grave ayant une incidence personnelle limitée, un montant de 1 000 \$ ou moins pourrait être approprié, considérant les montants accordés dans les autres provinces et territoires canadiens<sup>27</sup>. Jusqu'à présent, le montant le plus élevé accordé au Nouveau-Brunswick s'est chiffré à 15 000 \$<sup>28</sup>. Des montants supérieurs ont été accordés ailleurs au Canada, mais les montants supérieurs à 25 000 \$ sont relativement rares. Il est également important de noter qu'aucun plafond limitant le montant que la Commission du travail et de l'emploi peut accorder pour des atteintes à la dignité, aux sentiments ou au respect de soi.

Les plaignants pourraient devoir fournir de la documentation médicale à l'appui s'ils demandent une indemnisation pour l'impact que la présumée discrimination a eu sur leur santé physique et/ou mentale.

#### **4.2.5 Autres conditions**

L'intimé n'est aucunement obligé d'admettre sa responsabilité pour que l'offre de règlement soit jugée juste et raisonnable<sup>29</sup>. L'offre pourrait également exiger que l'entente demeure confidentielle<sup>30</sup>.

Dans certaines situations, il pourrait être juste et raisonnable que le plaignant prenne certaines autres mesures dans le cadre de l'entente (par exemple faciliter le processus d'accommodement), mais, en général, la majorité des obligations précisées dans l'offre de règlement proposée incomberont à l'intimé. L'offre ne sera pas jugée juste et raisonnable si elle oblige un plaignant à admettre qu'il a commis une faute, comme une conduite inacceptable au travail<sup>31</sup>.

#### **4.2.6 Entente de renonciation**

Tel que précédemment mentionné dans cette ligne directrice, l'intimé soumettant une offre de règlement aux fins de l'alinéa 19(2)f) doit annexer à l'offre l'entente de renonciation proposée. La Commission prendra en considération l'entente de renonciation lorsqu'elle évaluera le caractère juste et raisonnable de l'offre de règlement. L'annexe C de la présente ligne directrice fournit un exemple d'entente de renonciation.

L'entente de renonciation doit se limiter à la plainte relative aux droits de la personne déposée auprès de la Commission. Elle ne peut pas être de nature générale, comme libérer l'intimé de « toutes les réclamations possibles » du plaignant contre lui<sup>32</sup>. L'entente de renonciation ne peut pas non plus s'appliquer aux réparations prévues en vertu d'autres lois ne relevant pas de la compétence de la Commission, même si une renonciation large couvrant d'autres procédures peut toujours être négociée entre les parties dans le cadre du processus de médiation de la Commission<sup>33</sup>.

Même si l'entente de renonciation peut empêcher un plaignant de déposer une nouvelle plainte relative aux droits de la personne contre le même intimé au sujet des mêmes faits, elle ne peut pas empêcher le dépôt d'une nouvelle plainte ayant trait à des allégations différentes (par exemple l'omission subséquente de fournir des mesures d'accommodement)<sup>34</sup>, ou à une discrimination en guise de représailles, en vertu de l'article 11 de la *Loi*.

### **4.3 Détermination du caractère juste et raisonnable**

Si l'offre de règlement correspond approximativement à ce que la Commission du travail et de l'emploi ordonnerait, la Commission peut user de son pouvoir discrétionnaire et juger l'offre juste et raisonnable.

Habituellement, la raison pour laquelle la Commission s'abstiendra de juger une offre de règlement juste et raisonnable est parce qu'elle ne correspond pas approximativement à ce que la Commission du travail et de l'emploi ordonnerait. La



***Ligne directrice relative au processus prévu à l'alinéa 19(2)f)***

Commission pourrait toutefois, dans d'autres situations, s'abstenir d'user de son pouvoir discrétionnaire en vertu de l'alinéa 19(2)f). Les situations en question pourraient comprendre, entre autres, celles où :

- la Commission est incapable de déterminer le caractère raisonnable de la mesure ou des mesures d'accommodement offertes ou la faisabilité des réparations demandées<sup>35</sup>;
- le droit et la preuve appuient les positions respectives du plaignant et de l'intimé, mais où le plaignant pourrait vraisemblablement argumenter en faveur d'une indemnisation considérablement supérieure à celle prévue dans l'offre de règlement<sup>36</sup>;
- l'échelle des indemnités monétaires possibles est très vaste, et la Commission du travail et de l'emploi pourrait raisonnablement attribuer un montant d'indemnisation considérablement supérieur à celui prévu dans l'offre de règlement;
- l'examen de la plainte dans le cadre du processus de la Commission serait dans l'intérêt public (par exemple une nouvelle question ayant trait aux droits de la personne doit être tranchée ou une décision pourrait toucher de nombreuses personnes)<sup>37</sup>.

## **Renseignements**

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la *Loi* ou de la présente ligne directrice, veuillez communiquer avec la Commission au numéro sans frais 1-888-471-2233 au Nouveau-Brunswick ou au 506-453-2301. Les utilisateurs d'un ATS peuvent joindre la Commission au 506-453-2911.

Vous pouvez également consulter le site Web de la Commission au <http://www.gnb.ca/hrc-cdp> ou nous envoyer un courriel à [hrc.cdp@gnb.ca](mailto:hrc.cdp@gnb.ca).

Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick  
C.P. 6000  
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H1  
Télécopieur : 453-2653

### **Suivez-nous!**

Facebook : [www.facebook.com/HRCNB.CDPNB](http://www.facebook.com/HRCNB.CDPNB)

Twitter : [@HRCNB\\_CDPNB](https://twitter.com/HRCNB_CDPNB)

## **Annexe A : Exemple de lettre à un plaignant**

**SOUS TOUTES RÉSERVES, sauf aux fins de l'alinéa 19(2)f) de la *Loi sur les droits de la personne* du Nouveau-Brunswick**

[Date]

Madame, Monsieur,

**OBJET : Plainte relative aux droits de la personne de la part de [plaignant]**

La présente lettre ainsi que le règlement à l'amiable et l'entente de renonciation annexés constituent une offre de règlement faisant suite à la plainte relative aux droits de la personne susmentionnée, déposée contre [intimé ou intimés], le [date] auprès de la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick (ci-après appelée la « Commission »), alléguant qu'il y a eu [discrimination] au titre de l'article [n<sup>o</sup>] de la *Loi sur les droits de la personne* du Nouveau-Brunswick (ci-après appelée la « *Loi* »).

L'offre présentée à l'intérieur du règlement à l'amiable (ci-annexé) est assujettie aux conditions qui suivent :

- [Conditions de l'offre]
- Vous devez de plus signer l'entente de renonciation ci-annexée. Celle-ci vous oblige à retirer votre plainte relative aux droits de la personne contre [intimé] et empêche le dépôt d'une autre plainte relative aux droits de la personne auprès de la Commission contre [intimé] comportant les mêmes allégations.

La présente offre de règlement a été préparée conformément à la *Ligne directrice relative au processus prévu à l'alinéa 19(2)f)* de la Commission (*Rejet d'une plainte en raison d'un plaignant ayant décliné une offre de règlement juste et raisonnable*). Si la présente offre n'est pas acceptée avant le [date], [intimé] la soumettra à la Commission et lui demandera de déterminer que l'offre est juste et raisonnable aux fins du rejet possible de la plainte en vertu de l'alinéa 19(2)f) de la *Loi*.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

[Signature]

## **Annexe B : Exemple de procès-verbal de règlement à l'amiable**

### **PROCÈS-VERBAL DE RÈGLEMENT À L'AMIABLE**

**ENTRE :**

**[NOM DU PLAIGNANT]** (le « plaignant »)

- ET -

**[NOM DE L'INTIMÉ OU DES INTIMÉS]** (« l'intimé ou les intimés »)

**ATTENDU QUE** le plaignant, [nom du plaignant], a déposé une plainte relative aux droits de la personne auprès de la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick (la « Commission ») contre l'intimé ou les intimés, [nom de l'intimé ou des intimés], relativement [nom du secteur (emploi, services, etc.)], en raison de discrimination fondée sur [motif (incapacité physique, âge, etc.)] (la « plainte »);

**ET ATTENDU QUE** le plaignant et l'intimé ou les intimés ont résolu la plainte sans avoir recours au reste du processus de plainte de la Commission;

**ET ATTENDU QUE** les parties souhaitent confirmer les conditions du règlement intervenu dans le présent procès-verbal;

**POUR CES MOTIFS, LA PRÉSENTE ENTENTE FAIT FOI** qu'en contrepartie des clauses limitatives et des ententes énoncées aux présentes ainsi que de considérations valables, les parties conviennent de ce qui suit :

1. [L'intimé convient de rédiger et d'adopter une politique sur (objet) et d'en distribuer des exemplaires à tout le personnel.]
2. [L'intimé convient de réintégrer le plaignant au poste de (poste) à compter du (date).]
3. [L'intimé convient de verser au plaignant (MONTANT) (moins les retenues obligatoires) en guise de dommages-intérêts spéciaux aux fins du paiement du salaire perdu par le plaignant selon ses allégations.]
4. [L'intimé convient de verser au plaignant (MONTANT) en guise de dommages-intérêts généraux (sans retenues) aux fins de l'indemnisation des atteintes à la dignité, aux sentiments et au respect de soi du plaignant selon ses allégations.]

5. [AUTRES CONDITIONS DANS DES PARAGRAPHERS DISTINCTS]
6. Le plaignant convient de signer le formulaire de renonciation ci-joint (appendice A), qui comprend, entre autres, une clause de confidentialité et qui prévoit le retrait de sa plainte relative aux droits de la personne.
7. Les parties conviennent que toutes les conditions du règlement demeureront strictement confidentielles et que le règlement intervenu ne comporte aucune admission de responsabilité de la part de l'intimé ou des intimés.
8. Les parties reconnaissent qu'elles ont reçu un avis juridique indépendant dans cette affaire ou qu'elles ont renoncé à un tel droit.

**EN FOI DE QUOI**, les parties se sont entendues sur les conditions du présent règlement à l'amiable le (DATE) et l'ont signé aux dates précisées sous leurs signatures respectives.

**SIGNÉ, SCELLÉ ET REMIS** )  
 )  
 )  
 \_\_\_\_\_ ) **[NOM DU PLAIGNANT]**  
 **Témoïn** )  
 ) **Date :** \_\_\_\_\_

**ET**

**SIGNÉ, SCELLÉ ET REMIS** )  
 ) **[NOM DE LA SOCIÉTÉ INTIMÉE]**  
 \_\_\_\_\_ ) **Représentant :** \_\_\_\_\_  
 **Témoïn** )  
 ) **Date :** \_\_\_\_\_

**AINSI QUE**

**SIGNÉ, SCELLÉ ET REMIS** )  
 )  
 ) \_\_\_\_\_  
 ) **[NOM DE L'INTIMÉ**  
 \_\_\_\_\_ ) **PERSONNEL]**  
 **Témoïn** ) **Date :** \_\_\_\_\_

## **Annexe C : Exemple d'entente de renonciation**

### **Appendice A**

#### **STRICTEMENT CONFIDENTIEL**

#### **RENONCIATION**

Je, [nom du plaignant] (ci-après appelé la « **partie délaissante**»), de [noms de la ville et de la province], agissant en mon nom et au nom de mes héritiers, exécuteurs, administrateurs et ayants droit, **décharge et libère à jamais par les présentes**, en contrepartie des conditions énoncées dans le règlement à l'amiable intervenu le [date de conclusion du règlement], [nom de l'intimé ou des intimés] (ci-après appelés « le ou les partie(s) délaissataire(s) »), ainsi que leurs sociétés-mère, filiales, succursales, sociétés apparentées, fournisseurs d'avantages sociaux, assureurs et entreprises associées, de même que tous les dirigeants, administrateurs, employés, fonctionnaires, préposés et agents actuels et passés, et leurs successeurs et ayants droit, individuellement et collectivement, de toute plainte relative aux droits de la personne passée, présente ou future [à l'exception des plaintes de discrimination en vertu de l'article 11 de la *Loi sur les droits de la personne* (ci-après appelée la « *Loi* »)] qui pourrait découler d'incidents survenant après la date de la présente renonciation, découlant de présumés incidents de discrimination fondée sur le ou les motifs évoqués dans la plainte que j'ai déposée auprès de la Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick le [date de dépôt de la plainte et de révision de celle-ci, si la plainte a fait l'objet d'une révision] (ci-après appelé la « **plainte** »), ou leur étant lié de quelque façon que ce soit, jusqu'à la date où je, la partie délaissante, ai dûment signé la présente renonciation, inclusivement.

**DE PLUS**, je retire, abandonne, annule, supprime et décharge par les présentes toutes les allégations contenues dans la plainte que je, la partie délaissante, ai déposée contre le ou les parties délaissataires en vertu de (l'article 4, 5, 6, etc.) de la *Loi*, tout en libérant et déchargeant celui-ci ou ceux-ci à jamais. Je, la partie délaissante, retire, abandonne et annule de plus immédiatement, par les présentes, tout en libérant et déchargeant à jamais la ou les partie(s) délaissataire(s), de toute plainte relative aux droits de la personne fondée sur les allégations exposées dans ma plainte, à l'exception des plaintes de discrimination en vertu de l'article 11 de la *Loi* découlant des incidents qui surviennent après la date de la présente renonciation.

**EN DERNIER LIEU, IL EST AUSSI ENTENDU** que les conditions du présent règlement ne doivent pas être interprétées comme un aveu de responsabilité de la part de la ou des partie(s) délaissataire(s) et qu'en fait, ces dernières rejettent toute responsabilité.



**Ligne directrice relative au processus prévu à l'alinéa 19(2)f)**

---

<sup>1</sup> *Manitoba (Human Rights Commission) c. Jewish Community Campus of Winnipeg Inc.*, 2015 MBQB 47 au para. 26.

<sup>2</sup> *Ibid.* au para. 28.

<sup>3</sup> *Losenzo c. Ontario Human Rights Commission*, [2005] O.J. No. 4315 au para. 52.

<sup>4</sup> *Garnhum c. Canada (Commission canadienne des droits de la personne)*, [1996] F.C.J. No. 1254 au para. 31.

<sup>5</sup> *Lawrence c. Chartwell Construction Ltd.*, 2007 BCHRT 49 aux para. 52, 56 [Lawrence]; *Complainant c. Health Authority (No. 2)*, 2017 BCHRT 150 aux para. 31, 35 [Complainant].

<sup>6</sup> *Metaser c. Jewish Community Campus of Winnipeg Inc.*, 2013 MHRBAD 6 au para. 11.

<sup>7</sup> *Allenberg c. Johnson*, 2015 BCHRT 86 aux para. 77-78 [Allenberg].

<sup>8</sup> *Yirgaw c. Post 83 Co-operative Housing Assn. (No. 4)*, 2014 BCHRT 251 au para. 73.

<sup>9</sup> *Issa c. Loblaw Co.*, 2009 BCHRT 264 aux para. 38-39; *Complainant, supra* note 5 aux para. 27-28.

<sup>10</sup> *Borutski c. Crescent Housing Society*, 2012 BCHRT 69 aux para. 25 [Borutski].

<sup>11</sup> *Ibid.* aux para. 21-24.

<sup>12</sup> *Hansen c. Lyncorp Drilling Services Ltd. (No. 2)*, 2010 BCHRT 171 aux para. 24-25; *Sleath c. Shoppers Drug Mart Inc.*, 2016 BCHRT 72 au para. 182 [Sleath].

<sup>13</sup> *Demasi c. Vancouver (City)*, 2006 BCHRT 220 aux para. 25-26 [Demasi].

<sup>14</sup> *Borutski, supra* note 10 au para. 25.

<sup>15</sup> *Ibid.* aux para. 21-24.

<sup>16</sup> *Demasi, supra* note 13 aux para. 25-26.

<sup>17</sup> *Canada (Commission canadienne des droits de la personne) c. Canada (Procureur général)*, 2011 CSC 53.

<sup>18</sup> *Arunachalam c. Best Buy Canada Ltd.*, 2010 HRTO 1880 au para. 46 [Arunachalam].

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> *Senyk c. WFG Agency Network (B.C.) Inc.*, 2008 BCHRT 376 au para. 448.

<sup>21</sup> *A.A. c. New Brunswick (Department of Family and Community Services)*, [2004] N.B.H.R.B.I.D. n° 4 au para. 51.

<sup>22</sup> *Ewart c. Kilburn*, [2007] N.B.H.R.B.I.D. n° 2 au para. 41 [Ewart]; *Arunachalam, supra* note 18 au para. 49; *Strudwick c. Applied Consumer & Clinical Evaluations Inc.*, 2016 ONCA 520 au para. 59 [Strudwick].

<sup>23</sup> *Arunachalam, ibid.* au para. 52.



<sup>24</sup> *Ewart, supra* note 22 aux para. 41-42.

<sup>25</sup> *Arunachalam, supra* note 18 aux para. 53-54.

<sup>26</sup> *Sanford c. Koop*, 2005 HRTO 5 au para. 38; *Ewart, supra* note 22 au para. 42; *Strudwick, supra* note 22 au para. 62;

<sup>27</sup> Voir par ex. *Wollenberg c. North West Athletics*, 2012 BCHRT 178; *Haykin c. Roth*, 2009 HRTO 2017; *Glanville c. 1212551 Ontario Ltd. o/a Tim Hortons*, 2015 HRTO 1182;

<sup>28</sup> *Ewart, supra* note 22 au para. 46.

<sup>29</sup> Voir par ex. *Grant c. FortisBC Inc.*, 2009 BCHRT 336 au para. 28; *Gerrard c. Olive's Market Whistler*, 2015 BCHRT 102 au para. 28; *Complainant, supra* note 5 au para. 23.

<sup>30</sup> *Allenberg, supra* note 7 aux para. 26, 81.

<sup>31</sup> *Frick c. University of British Columbia*, 2009 BCHRT 85 aux para. 57.

<sup>32</sup> *Korsch c. Manitoba (Human Rights Commission)*, 2011 MBQB 222 aux para. 10, 14-15, 50.

<sup>33</sup> *Lowther c. Vancouver Island Health Authority (No. 1)*, 2013 BCHRT 20 aux para. 39-41. Voir aussi : *Pasutti c. Best Buy Canada Ltd.*, 2008 BCHRT 56 au para. 28; *Moiceanu c. British Columbia (Hydro and Power Authority)*, 2009 BCHRT 275 au para. 48.

<sup>34</sup> *Sleath, supra* note 12 aux para. 187-194.

<sup>35</sup> *Damianakos c. University of Manitoba*, 2015 MHRBAD 1 aux para. 74-79.

<sup>36</sup> *Young c. Amsted Canada Inc.*, 2015 MHRBAD 5 au para. 29.

<sup>37</sup> *Lawrence, supra* note 5 au para. 54. Voir aussi : *Demasi, supra* note 13 au para. 24.