



COMMISSION
CANADIENNE DES
DROITS DE LA PERSONNE

Guide des droits de la personne à l'intention des Premières nations

Droits - Responsabilité - Respect

Canada





Pour communiquer avec la Commission canadienne des droits de la personne

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les droits de la personne, veuillez communiquer avec :

Bureau national

344, rue Slater, 8^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 1E1
Téléphone : 613-995-1151
Numéro sans frais : 1-888-214-1090
ATS : 1-888-643-3304
Télécopieur : 613-996-9661

Initiative nationale autochtone

175, rue Hargrave, bureau 750
Winnipeg (Manitoba) R3C 3R8
Téléphone : 204-983-2189
Sans frais : 1-866-772-4880
ATS : 1-866-772-4840
Télécopieur : 204-983-6132

© Ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux

N° au catalogue : HR-410/2011F

ISBN 978-1-100-18559-0

On peut obtenir le présent guide sur médias substitués dans le site Web de la Commission, à l'adresse : <http://www.ccdp-chrc.gc.ca>.

This guide is also available in English.

Le présent guide n'a pas pour objet de fournir des avis juridiques. Il est recommandé de consulter des conseillers juridiques lorsqu'on élabore des politiques de protection des droits de la personne ou pour donner suite aux plaintes pour discrimination.

Dans le présent document, le genre masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte et désigne autant les femmes que les hommes.



TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction	3
1.1 À qui le guide s'adresse-t-il?	3
1.2 Objet du guide	3
1.3 Dispositions législatives	3
1.4 Compétence	4
1.5 La Commission et le Tribunal	5
2. Discrimination et législation sur les droits de la personne	6
2.1 Qu'est-ce que la discrimination?	6
2.2 Motifs de discrimination	6
2.3 Actes discriminatoires	8
2.4 Éléments d'une plainte pour discrimination	9
2.5 Discrimination autorisée en vertu de la Loi	9
2.6 Obligation de prendre des mesures d'adaptation	10
2.7 Contrainte excessive	11
3. Façons de prévenir la discrimination et de respecter les droits de la personne	13
3.1 Favorisez l'engagement de la direction	13
3.2 Passez en revue les activités de votre organisation dans l'optique des droits de la personne	13
3.3 Élaborez des politiques de protection des droits de la personne	15
3.4 Examinez votre infrastructure (biens matériels)	16
3.5 Offrez une formation en droits de la personne	17
3.6 Parlez des droits de la personne aux membres de votre collectivité	17
3.7 Réglez la discrimination de façon informelle	18
4. Le processus de règlement des différends de la Commission	19
4.1 Première étape : Avant le dépôt d'une plainte officielle	20
4.2 Deuxième étape : Après le dépôt d'une plainte en bonne et due forme	21
4.3 Troisième étape : Après la décision de la Commission	23
4.4 Contrôle judiciaire	24



5. La préparation d'une réponse à une plainte pour discrimination	25
5.1 Planification de votre réponse	25
5.2 Étapes de la préparation de votre réponse	26
5.3 Intégration des traditions juridiques et des règles de droit coutumier des Premières nations au processus	31
5.4 Droits autochtones et droits issus de traités	32
6. Processus communautaires de règlement des différends	33
6.1 Qu'est-ce qu'un processus communautaire de règlement des différends?	33
6.2 Pourquoi les Premières nations devraient-elles avoir leurs propres processus communautaires de règlement des différends?	33
6.3 Approches de règlement communautaire des différends	34
6.4 Principes directeurs en matière d'élaboration de processus communautaires de règlement des différends	35
6.5 Élaboration d'un processus communautaire de règlement des différends	38
6.6 Financement d'un processus communautaire de règlement des différends	40
6.7 Rôle de la Commission	40
Annexe A :	
Glossaire	43
Annexe B :	
Suggestions de lecture en matière de protection des droits de la personne	49
Annexe C :	
Annulation de l'article 67 de la Loi canadienne sur les droits de la personne	51
Annexe D :	
Liste de contrôle visant à prévenir la discrimination et à respecter les droits de la personne	53
Annexe E :	
Organisations provinciales et territoriales de protection des droits de la personne	57
Annexe F :	
Liste de contrôle pour répondre à une plainte pour discrimination	58



1. Introduction

Le présent document complète le guide intitulé *La Loi canadienne sur les droits de la personne et vous : un guide explicatif*, disponible à l'adresse http://www.ccdp-chrc.gc.ca/publications/naichract_loicdpina/toc_tdm-fra.aspx.

1.1 À qui le guide s'adresse-t-il?

Le présent guide s'adresse aux personnes qui travaillent à l'administration des Premières nations et qui sont chargées d'assurer des services à ces collectivités, entre autres :

- chef et membres du conseil;
- gestionnaires, dirigeants et administrateurs de bande;
- comptables et agents des ressources financières et humaines.

1.2 Objet du guide

Le guide vise à vous aider, en tant que gestionnaire d'une Première nation, à comprendre et à prendre en charge les questions liées aux droits de la personne au sein de votre organisation et de votre collectivité. Vous trouverez des lectures et des ressources utiles à l'annexe B.

1.3 Dispositions législatives

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* (la *Loi*) est une loi fédérale qui protège de la discrimination toute personne autorisée par la loi à demeurer au Canada.

En vertu de cette loi, les personnes qui estiment avoir été victimes de discrimination de la part d'un employeur ou d'un fournisseur de services **sous réglementation fédérale** peuvent porter plainte auprès de la **Commission canadienne des droits de la personne** (la **Commission**). Vous trouverez, à l'annexe C du présent guide, des renseignements sur les modifications législatives s'appliquant aux Premières nations.

*Vous trouverez l'explication des termes en caractères **gras** dans le glossaire, à l'annexe A du guide.*

Les droits autochtones et les droits issus de traités sont protégés par la Constitution en vertu du paragraphe 35(1) de la *Loi constitutionnelle de 1982*. Une disposition de non-dérogation est incluse dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Grâce à cette disposition, l'application de la *Loi* ne peut porter atteinte aux droits fondamentaux des peuples autochtones protégés par la Constitution.

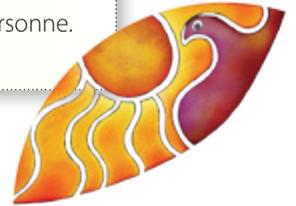


De plus, selon une **disposition interprétative**, toute personne appliquant la Loi doit tenir compte des traditions juridiques et des règles de droit coutumier des Premières nations, dans les limites imposées par des considérations telles que l'égalité entre les sexes.

Autres lois qui protègent les droits de la personne

La Commission est chargée de l'application de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Toutefois, d'autres lois protègent aussi les droits de la personne des peuples autochtones, entre autres :

- les lois sur les droits de la personne des provinces et des territoires;
- la *Charte canadienne des droits et libertés*;
- l'article 35 de la *Loi constitutionnelle* de 1982;
- la *Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones*;
- les processus et les lois des Premières nations en matière de droits de la personne.



1.4 Compétence

La Constitution du Canada répartit la responsabilité légale (aussi appelée compétence) entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Les Premières nations autonomes assument aussi des responsabilités découlant des accords conclus entre la Première nation et le gouvernement fédéral. Par conséquent, les domaines de compétence peuvent varier d'une Première nation à l'autre.

Le gouvernement fédéral régit les activités de certains employeurs et fournisseurs de services, comme :

- les ministères, les organismes fédéraux et les sociétés d'État;
- les banques à charte;
- les transporteurs aériens;
- les stations de télévision et de radio;
- les compagnies de téléphone et de télécommunications interprovinciales;
- les compagnies de transport interprovincial (autobus, trains);
- les gouvernements des Premières nations et certains de leurs organismes;
- les autres industries sous réglementation fédérale, comme certaines sociétés minières.



Cependant, les organismes gérés par les Premières nations ou situés dans une collectivité autochtone ne sont pas tous **sous réglementation fédérale**. Les provinces et territoires régissent les activités d'autres employeurs et fournisseurs de services, comme les restaurants et les épiceries. Ils ont aussi adopté leurs propres lois pour protéger les droits de la personne.

1.5 La Commission et le Tribunal

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* a mené à la création de la Commission canadienne des droits de la personne et du Tribunal canadien des droits de la personne (le Tribunal). Ces organismes fonctionnent de façon indépendante l'un de l'autre et du gouvernement fédéral.

La Commission fait la promotion du principe fondamental de l'égalité des chances et s'efforce de prévenir la discrimination, entre autres :

- en favorisant la compréhension et le respect des droits de la personne parmi les organisations sous réglementation fédérale;
- en veillant à ce que les employeurs favorisent l'égalité des quatre groupes nommés dans la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, c'est-à-dire les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les membres des minorités visibles;
- en prenant en charge les **plaintes pour discrimination** déposées contre un employeur ou un fournisseur de services sous réglementation fédérale. Elle peut, par exemple, les transmettre au Tribunal s'il faut pousser l'enquête;
- en représentant l'**intérêt public** afin de faire progresser les droits de la personne au bénéfice de tous les Canadiens. On estime qu'une question est d'intérêt public lorsque la décision peut être utile pour clarifier, influencer, modeler ou définir la législation relative aux droits de la personne.

Le Tribunal :

- tient des audiences sur les cas soumis par la Commission et rend sa décision;
- ordonne des mesures ayant pour but de corriger les situations de discrimination. À cet égard, le Tribunal fonctionne comme une cour de justice.



2. Discrimination et législation sur les droits de la personne

2.1 Qu'est-ce que la discrimination?

La **discrimination** est un acte ou une décision qui a pour effet de traiter une personne ou un groupe de façon différente et

négative pour des raisons telles que sa race, de son âge ou d'une déficience. On parle de discrimination lorsqu'une personne est privée d'une possibilité, d'un bénéfice ou d'un avantage, comme un emploi, une promotion, un service ou un logement, en raison de sa race, de son âge, d'une déficience ou de tout autre **motif de discrimination**.

Il est important de souligner qu'il n'est pas nécessaire que le traitement injuste soit intentionnel ou voulu pour qu'il y ait discrimination. Ce qui compte, ce sont les répercussions sur l'auteur de la plainte, même si les effets négatifs étaient involontaires.

*Vous trouverez l'explication des termes en caractères **gras** dans le glossaire, à l'annexe A du guide.*

EXEMPLE : Trevor est un employé autochtone qui désire se rendre aux funérailles de son cousin au deuxième degré, qu'il considérait comme un frère. Il demande donc à sa superviseure un congé pour aller aux funérailles de son cousin. Sa superviseure lui refuse, en lui expliquant que la politique de l'organisation pour les congés de deuil ne prévoit de congé que lorsqu'il s'agit du décès d'un membre de la famille immédiate. Trevor s'estime victime de discrimination car cette définition de « famille immédiate » ne tient pas compte des valeurs autochtones. Sa superviseure lui explique qu'elle ne peut pas faire d'exception à la politique pour lui car elle pourrait devoir en faire pour tout le monde. Trevor décide de porter plainte à la Commission parce que son employeur a refusé de prendre des mesures d'adaptation.

2.2 Motifs de discrimination

Les motifs de discrimination sont les raisons pour lesquelles une personne peut être victime de discrimination. La **Loi canadienne sur les droits de la personne** (la *Loi*) protège les personnes contre 11 raisons ou « motifs » de discrimination. Ainsi, les employeurs et fournisseurs de services sous **réglementation fédérale** ne peuvent exercer de discrimination fondée sur ces motifs.



Les 11 motifs de discrimination protégés en vertu de la *Loi* sont les suivants :

- la race;
- l'origine nationale ou ethnique;
- la couleur;
- la religion;
- l'âge;
- le sexe;
- l'orientation sexuelle;
- l'état matrimonial;
- la situation de famille;
- une déficience;
- une condamnation pour laquelle on a obtenu un pardon (personne graciée).

Voici des exemples de discrimination fondée sur ces raisons ou « motifs » :

• **Race, origine nationale ou ethnique :**

Une banque refuse d'accorder un prêt à un client parce qu'il est Autochtone.

• **Couleur :** Un homme n'est pas autorisé à prendre un avion parce qu'il est noir.

• **Religion :** Un employé est averti qu'il ne peut tenir de pratiques de purification dans le lieu de travail, même si personne au bureau n'a d'allergies ou de sensibilités.

• **Âge :** Un code électoral exige que les candidats à la direction soient âgés de 45 ans ou plus.

• **Sexe :** Une femme est congédiée parce qu'elle est enceinte.

• **Orientation sexuelle et état matrimonial :** Une politique accorde des avantages aux couples mariés, mais non aux couples de même sexe ou aux conjoints de fait.

• **Situation de famille :** Un homme n'obtient pas de promotion parce que le patron n'aime pas son frère.

• **Déficience :** Un centre de loisirs n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant.

• **Condamnation pour laquelle une personne a obtenu un pardon ou une réhabilitation (état de personne graciée) :** Une personne est informée qu'elle ne peut se porter candidate à une élection du conseil de bande en raison d'un crime commis par le passé et pour lequel elle a obtenu un pardon.

La Loi canadienne sur les droits de la personne n'interdit pas la discrimination en raison de l'appartenance politique ou parce qu'une personne n'habite pas dans une réserve. Toutefois, la Commission peut être appelée à statuer sur des allégations de discrimination pour l'un de ces deux motifs s'il y a un lien avec l'un des 11 motifs de discrimination énumérés dans la Loi, comme le sexe, la situation de famille ou une déficience.

Aux termes de la Loi, une « déficience » peut être physique, psychologique ou intellectuelle. Cette définition inclut une dépendance passée ou présente à l'alcool ou aux drogues.





2.3 Actes discriminatoires

La *Loi* interdit les **actes discriminatoires** s'ils s'appuient sur l'un des motifs de discrimination. Ces actes discriminatoires portent sur les domaines suivants :

Emploi

- Décisions et politiques relatives à l'embauche, à la cessation d'emploi, à la discipline et aux promotions
- Décisions et politiques relatives aux congés de maternité, congés parentaux, congés de maladie et congés de deuil
- Offres et entrevues d'emploi
- Politiques en milieu de travail ayant pour conséquence de priver des gens de possibilités
- Rémunération différente pour un travail de valeur égale

Services offerts au public

- Accès aux programmes, projets et services du gouvernement fédéral
- Accès aux programmes, projets et services des Premières nations
- Accès physique aux immeubles et locaux du gouvernement
- Autres services offerts par des entreprises du secteur privé sous réglementation fédérale qui sont généralement offerts aux personnes, comme un prêt bancaire ou un billet d'avion

Location et immobilier

- Accès aux programmes gouvernementaux relatifs au logement des Autochtones
- Accès au marché locatif et immobilier administré par une Première nation

Annonces et messages publics

- Affichage public
- Diffusion de messages haineux par téléphone ou sur des sites Web canadiens

Harcèlement (en milieu de travail ou dans la prestation de services)

- Offenser ou humilier quelqu'un physiquement ou verbalement
- Menacer ou tenter d'intimider quelqu'un
- Faire des remarques déplacées ou de mauvaises blagues sur la race, la religion, le sexe, l'âge ou la déficience d'une personne ou sur tout autre motif de discrimination
- Entrer en contact physique avec une personne sans nécessité (p. ex., la toucher, la tapoter, la pincer ou la frapper), ce qui peut aussi constituer une agression



À titre d'employeur, vous êtes tenu de fournir un milieu de travail exempt de harcèlement. Vous devez prendre les mesures appropriées à l'égard de tout employé qui fait du harcèlement. Vous pouvez être tenu responsable de tout acte de harcèlement commis par vos employés. Pour prévenir le harcèlement, adoptez une politique anti-harcèlement et donnez aux superviseurs et au personnel une formation pour lutter contre le harcèlement.

2

Représailles

- Menacer, intimider ou maltraiter une personne qui a déposé une plainte pour discrimination
- Exercer des **représailles** constitue une infraction grave et entraîne des amendes pouvant atteindre 50 000 \$

2.4 Éléments d'une plainte pour discrimination

Avant de déposer une plainte pour discrimination auprès de la Commission, une personne doit raisonnablement être convaincue de chacun des éléments suivants :

- qu'il y a eu pratique discriminatoire;
- que ce qui lui est arrivé était fondé sur un motif de discrimination; **et**
- que ce qui lui est arrivé a eu un effet négatif.

2.5 Réponse à une plainte pour discrimination

Il y a des façons de montrer que la discrimination alléguée n'est pas survenue ou qu'elle était justifiée en vertu de la *Loi*.

Explication raisonnable

Il arrive que des personnes aient l'impression d'avoir été victimes de discrimination, mais qu'il y ait une explication raisonnable à ce qui s'est passé.

Justification

Traiter quelqu'un différemment n'est pas considéré comme un acte de discrimination s'il s'agit d'un aspect inévitable de la façon dont vous faites des affaires. La discrimination peut parfois s'expliquer, par exemple s'il s'agit d'une condition d'emploi ou d'une exigence liée à la façon d'assurer un service.



Programmes spéciaux

La *Loi* permet l'établissement de programmes spéciaux afin de prévenir, d'éliminer ou d'atténuer les désavantages pour certains groupes lorsque ces désavantages seraient fondés sur l'un des motifs de discrimination ou sur des considérations liées à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*.

La Commission a élaboré une Politique sur les programmes spéciaux qui aidera les employeurs à s'assurer que leurs programmes spéciaux respectent les exigences établies dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ou la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Pour trouver la *Politique de la Commission sur les programmes spéciaux*, veuillez consulter l'annexe B.

À titre d'employeur autochtone, votre organisation peut juger utile d'embaucher des Autochtones plutôt que des non-Autochtones pour répondre aux besoins de sa collectivité. Votre organisation peut alors adopter une politique d'emploi donnant la préférence aux Autochtones. Ceci de protégera les critères d'embauche et de promotion accordant la préférence à des employés autochtones.

Les politiques d'emploi donnant la préférence aux Autochtones visent à aider les Premières nations qui veulent se gouverner elles-mêmes et développer leur propre culture et leur économie. Par exemple, vous pourriez embaucher des Autochtones au sein de votre gouvernement ou dans les écoles de votre Première nation.

2.6 Obligation de prendre des mesures d'adaptation

L'**obligation de prendre des mesures d'adaptation** signifie qu'un employeur ou un fournisseur de services doit prendre les moyens pour éliminer le traitement différent et négatif des personnes ou des groupes protégés par la *Loi*.

Il arrive parfois que des personnes doivent être traitées de façon différente afin de prévenir ou d'atténuer la discrimination. Ainsi, exiger que tous les candidats à un emploi subissent un examen écrit peut défavoriser une personne ayant une déficience visuelle. Dans ce cas, on pourrait prévoir des **mesures d'adaptation** afin que chaque personne ou groupe participe pleinement. En d'autres termes, il peut être nécessaire de traiter quelqu'un de façon différente dans le but d'être juste.

Il y a cependant des limites à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. Parfois, les mesures d'adaptation ne sont pas possibles car elles imposeraient une **contrainte excessive** à l'employeur ou au fournisseur de services.



EXEMPLE : Gina doit porter un uniforme dans le cadre de son travail. L'uniforme est fourni et payé par son employeur. Comme Gina est enceinte, elle a besoin d'un nouvel uniforme pour remplacer l'Ainé, devenu trop serré. Elle en parle à son employeur, qui accepte de lui fournir sans frais un nouvel uniforme qu'elle pourra ajuster tout au long de sa grossesse.

2.7 Contrainte excessive

En vertu de la *Loi*, si la mesure d'adaptation à une politique, à une pratique, à un règlement ou à un immeuble coûte trop cher ou comporte des risques pour la santé et la sécurité, l'employeur ou le fournisseur de services peut alléguer qu'il s'agit d'une contrainte excessive. L'expression « contrainte excessive » n'a pas de définition légale précise et il n'existe pas non plus de formule pour déterminer s'il y a ou non contrainte excessive. Chaque situation est différente et doit être évaluée au cas par cas.

Pour faire valoir qu'il y a contrainte excessive, il ne suffit pas d'émettre une hypothèse ou de formuler une opinion, ou d'affirmer qu'une mesure entraînera des coûts. Il faut présenter des preuves donnant une idée de la nature et de l'ampleur de la contrainte.

EXEMPLE : Une Première nation adopte une politique interdisant aux pêcheurs commerciaux de consommer de la drogue. Cette politique oblige les pêcheurs commerciaux à subir régulièrement des tests de dépistage. Un employé qui consomme de la marijuana pour des raisons médicales allègue qu'il s'agit d'une discrimination fondée sur une déficience. La politique en matière de drogues est fondée sur des préoccupations de sécurité et peut être justifiée par le fait que la pratique de la pêche sous l'influence de la drogue peut être dangereuse pour le pêcheur ou d'autres personnes.



2

L'histoire de Paul

Paul travaille comme gestionnaire de bande pour la Première nation Spruce Tree. L'une de ses employées, Andréa, travaille au conseil de bande depuis sept ans, comme aide-comptable et administratrice. Paul est inquiet de voir que son rendement au travail se dégrade chaque automne.

Récemment, le conseil de bande a lancé un avertissement à Andréa et l'a menacée de la congédier si son travail ne s'améliorait pas. Andréa a fondu en larmes et a répondu qu'elle estimait que la bande exerçait de la discrimination à son égard. Au cours d'un entretien, Paul suggère à Andréa de discuter de la question avec quelqu'un, un médecin peut-être, et de revenir le voir à ce sujet dans une semaine.

Ni le conseil de bande ni Paul ne savent qu'Andréa souffre de dépression en septembre. C'est le mois de l'anniversaire du décès de sa fille survenu cinq ans auparavant. Pendant cette période, elle est déprimée, ce qui l'incite à boire.

Le médecin confirme que la dépression et la consommation d'alcool d'Andréa sont des affections qui entraînent une incapacité. Il l'envoie consulter un thérapeute qui lui fournira un soutien psychologique à long terme et l'aide à trouver un programme de désintoxication loin de son milieu. Le médecin lui prescrit également des antidépresseurs. La semaine suivante, Andréa rencontre de nouveau Paul et lui dit qu'elle tient vraiment à participer à un programme de désintoxication. Elle lui remet :

- une demande officielle de congé de maladie pour incapacité médicale;
- une lettre de son médecin confirmant son incapacité médicale;
- une lettre de son thérapeute expliquant qu'elle bénéficie d'un soutien psychologique;
- un plan de travail indiquant de quelle façon son travail sera pris en charge pendant son absence.

Paul parle au conseiller des droits de la personne de la bande avant de répondre à la demande d'Andréa. Ce dernier lui explique que la dépression d'Andréa et les comportements qu'elle entraîne constituent une déficience et que la bande a l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. Le conseiller explique aussi à Paul que si Andréa rechute, la bande devra de nouveau prendre des mesures d'adaptation et ce, aussi longtemps qu'elle obtiendra de l'aide.

Paul accepte le plan d'Andréa et lui fait savoir que la bande se réjouit à l'idée de la voir revenir au travail.



3. Façons de prévenir la discrimination et de respecter les droits de la personne

Une bonne stratégie de prévention consiste à repérer et à régler le plus rapidement possible la **discrimination**. Cela implique, entre autres, de changer, d'améliorer et de clarifier les politiques et pratiques dans le but d'éliminer les obstacles au service ou à l'emploi.

*Vous trouverez l'explication des termes en caractères **gras** dans le glossaire, à l'annexe A du guide.*

La discrimination, même involontaire, peut découler de politiques, de pratiques ou du comportement des personnes les unes à l'égard des autres dans votre organisation et votre collectivité. Des outils de prévention efficaces peuvent permettre à votre organisation d'éviter la discrimination et de résoudre les problèmes liés aux droits de la personne avant qu'ils ne soient soumis à la **Commission**.

Les listes de contrôle figurant à l'annexe D aideront les membres de votre organisation ou collectivité à jouer un rôle dans la prévention de la discrimination. Utilisez ces listes pour élaborer, au sein de votre organisation, des pratiques qui favorisent le respect des droits de la personne et qui aideront à éviter les **plaintes pour discrimination**.

3.1 Favorisez l'engagement de la direction

Le leadership fait toute la différence. La première étape consiste à faire en sorte que tous les dirigeants de votre organisation ou collectivité s'engagent publiquement à favoriser le respect des droits de la personne.

Vous pouvez également montrer votre engagement à cet égard en nommant un agent des droits de la personne ou en assignant le dossier des droits de la personne à l'un des conseillers de la bande.

3.2 Passez en revue les activités de votre organisation dans l'optique des droits de la personne

Examinez les activités de votre organisation afin de repérer les situations qui pourraient être injustes ou inciter une personne à déposer une plainte pour discrimination. Vous pouvez prévenir les plaintes pour discrimination en examinant vos politiques, vos pratiques et vos règlements administratifs afin de vous assurer qu'ils respectent les droits de la personne.



Les gestionnaires n'ont pas toujours le temps d'examiner tous les aspects de leurs activités. Vous pourriez alléger votre tâche en embauchant un employé ou un conseiller juridique qui se chargera de le faire.

CONSEIL PRATIQUE : La personne chargée de l'examen doit avoir suivi une formation l'initiant aux droits de la personne et à la **Loi canadienne sur les droits de la personne**. Pour lancer le processus d'examen, envisagez d'embaucher pour l'été un étudiant de niveau postsecondaire ayant des connaissances techniques sur les droits de la personne ou la *Loi*.

Les renseignements recueillis dans le cadre de l'examen aideront votre organisation à décider si des changements sont nécessaires pour atténuer ou éliminer la discrimination. Cette documentation pourrait vous aider si jamais une plainte était déposée contre vos politiques, pratiques ou règlements administratifs.

Examinez les aspects de vos politiques, pratiques ou règlements administratifs relatifs aux droits de la personne à la lumière des questions ci-dessous.

Posez-vous ces questions :

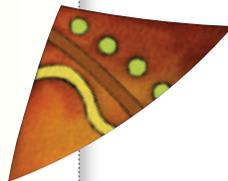
1. Quel est le but?
2. Est-ce aussi inclusif que possible?
3. Est-ce que cela crée des obstacles fondés sur les 11 **motifs de discrimination**, pour une personne ou un groupe? **Si ce n'est pas le cas, passez à la question 5.**
4. Y a-t-il une façon d'éliminer l'obstacle?
5. Avez-vous parlé aux personnes ou aux groupes exclus de la possibilité de prendre d'**autres dispositions**?
6. Avez-vous recueilli toute l'information nécessaire sur les questions liées à la santé, à la sécurité et aux coûts?
7. Un processus d'appel est-il prévu pour le cas où quelqu'un serait en désaccord?
8. À la lumière de votre examen, y a-t-il d'autres principes de droits de la personne qui devraient être ajoutés?



QUE FAIRE? *AUn ministère fédéral a établi des critères d'admissibilité qui soulèvent des inquiétudes au sujet d'une discrimination potentielle concernant des programmes ou des services administrés par votre Première nation.*

Vous ne pouvez pas modifier les critères établis par un ministère fédéral, mais vous pouvez prendre des mesures afin que le ministère tienne compte de la possibilité de discrimination.

- 1. Prenez des notes au sujet de vos préoccupations et conservez-les dans un dossier.*
- 2. Prenez des notes sur toutes les plaintes que vous recevez des membres et des habitants de la collectivité.*
- 3. Écrivez au secteur du ministère chargé de surveiller l'administration du programme ou du service pour lui faire part de vos préoccupations et de toutes les plaintes que vous avez reçues.*



3

3.3 Élaborez des politiques de protection des droits de la personne

Avoir des politiques qui protègent votre organisation contre les plaintes pour discrimination n'est pas seulement bon pour votre organisation, c'est la bonne chose à faire. Participer au processus de règlement des différends de la Commission peut prendre beaucoup de temps, d'argent et de ressources humaines. Les **politiques de protection des droits de la personne** comme celles énumérées ci-dessous aideront à éviter les plaintes pour discrimination :

- une politique de lutte contre le harcèlement;
- une politique de lutte contre la discrimination;
- une politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation;
- une politique en matière de congés de maternité et de congés parentaux;
- une politique communautaire de règlement des différends.

Prenez soin d'inclure aussi des aspects de la culture de votre Première nation dans vos politiques de protection des droits de la personne. Vous ferez ainsi mieux connaître votre culture au sein de votre collectivité.



En plus de prévenir les plaintes pour discrimination, les politiques de protection des droits de la personne offrent d'autres avantages. Par exemple :

- elles favorisent un environnement respectueux des droits de la personne;
- elles renseignent les gens sur leurs droits, leurs rôles et leurs responsabilités;
- elles montrent que votre Première nation a pris les mesures appropriées pour éviter la discrimination.

CONSEIL PRATIQUE : Collaborez avec les Premières nations avoisinantes ou avec les membres de votre conseil tribal à l'élaboration de politiques types de protection des droits de la personne, que votre collectivité pourra adapter à ses propres besoins.

3.4 Examinez votre infrastructure (biens matériels)

Dans le cadre de l'examen, passez en revue les biens matériels de votre organisation, entre autres les immeubles, les locaux et les véhicules appartenant à la Première nation. Déterminez si des personnes handicapées peuvent les utiliser facilement. Il vous faudra peut-être aménager ou rénover divers éléments, comme les rampes d'accès, les portes, les robinets, les ascenseurs, les escaliers, les voies d'accès ou l'éclairage. Vous pourriez peut-être aussi améliorer l'accessibilité en élaborant des politiques de sécurité pour empêcher l'obstruction des corridors et signaler les sorties de secours.

Toute construction jugée nécessaire pour rendre vos biens matériels plus accessibles peut être prévue dans un plan pluriannuel. Vous pouvez intégrer ces projets dans les budgets d'entretien courant des biens matériels de votre Première nation. Cette approche peut vous permettre d'économiser et d'échelonner les dépenses.

La Commission ne financera pas les modifications que votre Première nation peut être tenue de faire pour répondre aux exigences de la Loi. Cependant, la Commission ou l'organisme de protection des droits de la personne de votre province ou territoire sera peut-être en mesure de vous aider à élaborer une formation en droits de la personne gratuitement ou à peu de frais. Vous trouverez les coordonnées des autres organismes de protection des droits de la personne à l'annexe E.



3.5 Offrez une formation en droits de la personne

Lorsque vous (ou votre personnel) aurez terminé le processus d'examen, donnez une formation en droits de la personne à vos dirigeants, à vos gestionnaires et à vos employés. S'ils sont conscients des répercussions éventuelles de vos politiques, pratiques et règlements administratifs sur les droits de la personne, ils seront mieux préparés pour prévenir la discrimination.

CONSEIL PRATIQUE : Utilisez un modèle de « formation des formateurs » dans votre collectivité pour réduire vos coûts. Avec cette formule, un petit groupe de personnes suit une formation en droits de la personne. Par la suite, ces formateurs utilisent ce qu'ils ont appris pour former d'autres personnes au sein de votre collectivité.

Partagez les frais de formation avec une collectivité ou un conseil tribal voisin pour réduire les dépenses.

3

3.6 Parlez des droits de la personne aux membres de votre collectivité

Pendant le processus d'examen, vous devriez commencer à réfléchir à la façon dont vous informerez et sensibiliserez votre collectivité à la question des droits de la personne. Cette réflexion vous aidera à expliquer les changements aux politiques, pratiques ou règlements administratifs qu'il vous faudra peut-être proposer pour atténuer les effets discriminatoires. La planification vous aidera à décider quand et comment faire circuler l'information pour que tous connaissent leurs droits et responsabilités en tant que membres de la collectivité. Utilisez toujours un langage clair et, s'il y a lieu, la langue de votre collectivité.

Vous pouvez informer les gens par divers moyens :

- documents imprimés;
- médias électroniques et réseaux sociaux, comme le courriel, les sites Web, les blogues et Facebook;
- visites de porte en porte;
- radio et télévision communautaires;
- DVD;
- tout autre moyen efficace et adapté.



Utilisez les réunions d'information communautaires, les rencontres familiales, les assemblées d'Aînés ou les groupes de consultation pour vous adresser aux membres de la collectivité, que ce soit dans la réserve ou à l'extérieur. Ainsi, tous les membres de la collectivité pourront participer au processus. Lorsque vous tenez des réunions, faites en sorte de faciliter la participation des Aînés et des autres membres de la collectivité.

CONSEIL PRATIQUE : Tenez des réunions communautaires si vous décidez de modifier ou d'établir une politique, une pratique ou un règlement administratif sur lequel la collectivité a déjà voté par le passé, comme un code électoral ou un code d'appartenance à la Première nation.

3.7 Réglez la discrimination de façon informelle

Même avec une planification minutieuse, il arrive que des gens soient victimes de discrimination. Lorsque le personnel et les membres de la collectivité disposent de procédures sur la manière de régler les problèmes de discrimination, il y a moins de risques de les voir se transformer en plaintes. Ces procédures vous aideront aussi à préparer une réponse si jamais quelqu'un décidait de déposer une plainte pour discrimination auprès de la Commission. Elles peuvent être annexées à la politique à laquelle elles sont reliées.

Prenez bonne note de toutes les mesures prises pour régler le problème.

- Ouvrez un dossier.
- Examinez tous les documents ayant trait au problème, comme la politique, les notes d'entrevues ou les comptes rendus des réunions du conseil.
- Discutez avec les personnes touchées et tous les témoins. Écoutez la version de chacun. Prenez des notes lorsque vous parlez aux gens et versez-les au dossier.
- Conservez des copies de tout ce qui se rapporte au problème.
- Notez toutes les décisions qui ont été prises concernant ce problème.
- vous pouvez également en tirer parti pour planifier et élaborer un **processus communautaire de règlement des différends**.



4. Le processus de règlement des différends de la Commission

Le processus de règlement des différends de la **Commission** est conçu pour résoudre les plaintes en matière de droits de la personne le plus rapidement possible.

*Vous trouverez l'explication des termes en caractères **gras** dans le glossaire, à l'annexe A du guide.*

La façon dont la Commission traitera une **plainte pour discrimination** dépendra des détails du cas. Le présent chapitre explique dans les grandes lignes ce à quoi votre organisation peut s'attendre si elle participe au processus de règlement des différends de la Commission. Veuillez consulter le chapitre 5 pour savoir comment donner suite à une plainte pour discrimination.

Le processus comporte trois étapes principales. Selon le contenu de la plainte et les parties en cause, une plainte pour discrimination peut être résolue dès la première étape ou passer par les trois étapes. Même si le processus est décrit de façon linéaire, il faut préciser que l'ordre des étapes est parfois différent. Selon le contenu de la plainte, une étape peut être sautée.

*La personne qui dépose une plainte pour discrimination est appelée le **plaignant**.*

L'intimé est généralement l'entreprise ou l'organisation qui est l'employeur ou le fournisseur de services, non un particulier.

Un particulier peut être l'intimé dans une plainte pour discrimination lorsqu'il est accusé d'avoir harcelé le plaignant. Dans ce genre de situation, il y aurait deux plaintes pour discrimination : l'une contre l'organisation et l'autre contre la personne accusée d'avoir harcelé le plaignant.

*La personne désignée par l'intimé pour le représenter et traiter la plainte pour discrimination est le **représentant de l'intimé**. Principale personne-ressource auprès de la Commission, cette personne est chargée d'établir la version de l'intimé. Le représentant ne devrait pas être nommé dans la plainte.*

*Une **allégation** est une affirmation de **discrimination** faite par un plaignant dans un formulaire de plainte. Il revient au plaignant de prouver qu'il a bel et bien été victime de discrimination.*



4.1 Première étape : Avant le dépôt d'une plainte officielle

Enquête et examen

Le processus de plainte débute par un appel téléphonique ou une lettre adressée à la **Commission**. Le plaignant éventuel explique pourquoi il veut déposer une plainte pour discrimination. Une fois que la Commission a entendu la version du plaignant, on communiquera avec vous pour vous prévenir qu'une demande d'enquête a été faite. À cette étape, la Commission peut vous proposer, ainsi qu'au plaignant éventuel, un règlement anticipé ou une médiation préventive.

Règlement anticipé et médiation préventive

Dans le processus de règlement anticipé, un **agent des droits de la personne** travaillera avec vous, si vous êtes le représentant de l'intimé, et le plaignant. Cette étape se déroule généralement par téléphone.

Si le règlement anticipé s'avère inadéquat ou infructueux, une médiation préventive en personne peut être proposée. Au cours de la médiation préventive, un agent des droits de la personne de la Commission travaillera avec vous et le plaignant pour essayer de résoudre le problème.

Le règlement anticipé et la médiation préventive se déroulent sur une base volontaire, et les deux formules mettent l'accent sur la cause principale de la plainte et sur les solutions pratiques qui peuvent être envisagées. Le règlement anticipé est « versé au dossier », c'est-à-dire que les renseignements communiqués par le plaignant et l'intimé sont consignés et conservés au dossier. La médiation préventive est confidentielle. Les deux formules visent à accélérer le règlement du dossier et l'affaire est souvent réglée dans un délai d'un mois ou deux suivant la première demande.

Si l'affaire est réglée à cette étape, aucune plainte pour discrimination ne sera déposée et le dossier sera clos.

Si le différend ne peut être résolu, la Commission enverra une **trousse du plaignant** à la personne qui a demandé l'enquête. Cette trousse renferme les formulaires nécessaires et les instructions pour déposer une plainte. Il revient au plaignant de remplir les documents de la trousse et de les faire parvenir à la Commission.



4.2 Deuxième étape : Après le dépôt d'une plainte en bonne et due forme

Avis

En qualité d'intimée, votre organisation est prévenue par écrit, dans les plus brefs délais, que la Commission a reçu une plainte pour discrimination.

Si, dans le cadre du processus d'examen, la Commission estime qu'il pourrait y avoir une raison l'empêchant de traiter la plainte, elle fait parvenir à votre organisation une liste des facteurs qu'elle entend examiner. Cette liste comporte aussi des questions auxquelles vous pouvez répondre. C'est l'occasion pour vous, en qualité de représentant de l'intimé, de faire connaître votre opinion à la Commission et de lui expliquer pourquoi la plainte devrait être traitée ou non.

À ce moment-là, vous pourriez indiquer à la Commission, par exemple :

- que la question ne relève pas de sa compétence;
- que la question n'est pas liée à l'un des motifs de discrimination;
- que la question n'est pas fondée sur une pratique discriminatoire prévue par la *Loi*;
- qu'il existe un processus communautaire de règlement des différends qui peut être utilisé à la place;
- que la plainte est déjà prise en charge dans un autre cadre;
- que la plainte est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- que la plainte a été déposée plus d'un an après que l'acte discriminatoire présumé se soit produit.

Dès la réception de votre exposé de position, un rapport est préparé à l'intention des membres de la Commission. Ce rapport, qui renferme toutes les observations formulées par votre organisation et le plaignant, est ensuite remis aux membres de la Commission aux fins de décision.

Si la Commission décide de traiter la plainte, elle peut proposer une médiation. Si un règlement anticipé ou une médiation préventive ont déjà été tentés sans succès, la Commission peut passer directement à l'étape de l'enquête.

Médiation

Le processus de médiation est volontaire et confidentiel. Il permet aux gens de donner leur version du problème et d'essayer de résoudre les points litigieux qui ont mené à la plainte.



Les médiateurs sont impartiaux. Cela signifie qu'ils ne représentent ni les intérêts de votre organisation, ni ceux du plaignant. Si la médiation réussit, les deux parties doivent signer un **accord de règlement**. Cet accord précise ce que chaque partie a accepté de faire pour régler le différend. C'est ce qu'on appelle « parvenir à un règlement ».

Si la médiation échoue, la plainte pour discrimination fera l'objet d'une enquête. Peu importe les propos tenus dans le cadre de la médiation, ils ne pourront être utilisés contre vous au cours de l'enquête.

Enquête

Au cours de l'enquête, la Commission examinera le cas selon son bien-fondé. Cela signifie que l'enquêteur :

- s'entretiendra avec vous (en qualité de représentant de l'intimé) et avec le plaignant;
- interrogera tous les témoins;
- examinera toutes les pièces justificatives;
- décidera s'il y a des éléments de preuve qui soutiennent l'allégation ou les allégations formulées dans la plainte.

Au cours de l'enquête, l'enquêteur vous demandera normalement de fournir par écrit votre réponse, ou vos faits à l'appui, mais la Commission est ouverte à d'autres façons de faire. Par exemple, vous pouvez demander à l'enquêteur de discuter de votre position par téléphone. Veuillez consulter le chapitre 5 pour savoir comment donner suite à une plainte pour discrimination.

Après l'enquête, l'enquêteur rédige un rapport. Il recommandera alors de rejeter la plainte, de l'examiner dans le cadre d'un processus de conciliation ou de la renvoyer au **Tribunal** en vue d'un examen plus approfondi.

Ce rapport d'enquête sera communiqué aux deux parties. Le plaignant et vous aurez alors la possibilité de formuler des commentaires par écrit sur le rapport.

La décision de la Commission

Après l'enquête, les membres de la Commission liront le rapport d'enquête et tous les commentaires qui auront été formulés par vous et le plaignant avant de rendre leur décision.

Les membres de la Commission décideront si la plainte doit être rejetée, examinée dans le cadre d'un processus de conciliation ou renvoyée au Tribunal en vue d'un examen plus approfondi.



Les décisions de la Commission sont finales. L'**agent des droits de la personne** ne peut donc pas demander aux membres de la Commission de changer leur décision une fois qu'elle est rendue.

4.3 Troisième étape : Après la décision de la Commission

Conciliation

La conciliation est similaire à la médiation. Elle constitue un dernier effort pour régler un différend. Le plaignant et vous êtes tenus d'y participer.

Vous avez normalement une période de trois à quatre mois pour essayer de régler la plainte pour discrimination. Si vous ne parvenez pas à un règlement, la plainte peut être renvoyée aux membres de la Commission pour qu'ils rendent une décision.

Le Tribunal

La Commission n'a plus aucun contrôle sur une plainte qui a été renvoyée au Tribunal.

Le Tribunal tiendra une audience. On vous demandera, tout comme au plaignant, de remettre toutes les pièces et de convoquer vos témoins.

Dans certains cas, la Commission participe à l'audience du Tribunal pour représenter l'**intérêt public**. Une question est d'intérêt public lorsque la décision peut être utile pour clarifier, influencer, modeler ou définir la législation relative aux droits de la personne. En pareil cas, la Commission peut aussi déposer des documents et convoquer des témoins.

Après l'audience, le Tribunal décide s'il y a eu **discrimination**. Il peut rejeter la plainte ou conclure qu'il y a eu discrimination. Si le Tribunal estime qu'il y a eu discrimination, il peut ordonner à votre organisation de prendre des **mesures correctives** pour résoudre le problème.

Par exemple, le Tribunal pourrait demander à votre organisation de prendre l'une des mesures correctives suivantes :

- changer ses politiques, pratiques ou règlements, ou établir des **politiques de protection des droits de la personne**;
- verser au plaignant le salaire perdu ou le réintégrer dans ses fonctions;
- suivre une formation en sensibilisation aux droits de la personne;
- verser au plaignant une indemnité pour préjudice moral et pour toute perte occasionnée par l'acte discriminatoire.



4.4 Contrôle judiciaire

Si vous ou le plaignant n'êtes pas d'accord avec une décision rendue par la Commission ou par le Tribunal, vous pouvez demander à la **Cour fédérale** de réviser la décision. C'est ce que l'on appelle un **contrôle judiciaire**. Si la Cour fédérale est d'accord avec la personne qui en fait la demande, elle renverra l'affaire devant la Commission ou le Tribunal. La Commission ou le Tribunal devra examiner la plainte de nouveau.



5. La préparation d'une réponse à une plainte pour discrimination

Lorsque la **Commission** informe votre organisation qu'une **plainte pour discrimination** a été déposée contre elle, vous pouvez préparer une réponse à la plainte. La **réponse** est votre version des faits.

*Vous trouverez l'explication des termes en caractères **gras** dans le glossaire, à l'annexe A du guide.*

Il est important de donner votre version des faits à la Commission. Au besoin, vous pouvez demander au personnel de la Commission de vous aider à présenter votre propre version des faits allégués. La Commission a l'obligation de traiter la plainte, que votre organisation décide ou non de participer au processus. La Commission rendra sa décision en fonction des renseignements qu'elle aura pu obtenir. Si votre Première nation ne participe pas, la plainte peut être envoyée au Tribunal pour une enquête plus approfondie, même si votre défense est valable.

La Commission demeure impartiale tout au long du processus de règlement des différends. Cela signifie qu'elle ne prendra parti ni pour vous ni pour le plaignant. Dans certains cas, toutefois, la Commission peut représenter l'**intérêt public**, si la plainte est renvoyée au **Tribunal**. Veuillez consulter le chapitre 4 pour obtenir de plus amples renseignements sur le processus de règlement des différends de la Commission.

5.1 Planification de votre réponse

Avant de prendre une mesure quelconque, il est important de bien préparer votre réponse. La liste de contrôle de l'annexe F peut vous être utile à cet égard.

Posez-vous les questions suivantes :

- Qui doit-on charger de préparer la réponse?
- Quelles sont les autres parties visées par la plainte pour discrimination?
- A quel moment devons-nous songer à régler la plainte?



Qui doit-on charger de préparer la réponse?

L'intimé devrait désigner une personne qui sera son représentant et traitera la plainte. Cette personne sera votre principale personne-ressource auprès de la Commission et sera chargée d'établir et de présenter la version de l'intimé.

Le **représentant de l'intimé** ne devrait pas être nommé dans la plainte. On évite ainsi tout parti pris ou toute apparence de parti pris, et la résolution de la plainte s'en trouve facilitée.

*On parle de **parti pris** lorsqu'une personne qui règle un différend a ou semble avoir une raison personnelle, politique, commerciale ou autre de favoriser une partie au détriment de l'autre. Par exemple, une personne censée avoir harcelé le plaignant ne devrait pas être désignée pour représenter l'intimé, puisqu'elle semble avoir un parti pris.*

Quelles sont les autres parties visées par la plainte pour discrimination?

Pour mieux faire comprendre la situation, il arrive parfois que l'on doive inclure des personnes ou des organisations qui ne sont pas nommées dans une plainte. Si la plainte ne peut être résolue sans l'apport d'une autre partie, par exemple, Affaires indiennes et du Nord Canada, il faut en informer la Commission dans les plus brefs délais. Selon la nature des questions relatives aux droits de la personne, le plaignant pourrait être obligé de déposer une deuxième plainte.

A quel moment devons-nous songer à régler la plainte?

Dès le départ, vous, en qualité de représentant de l'intimé, et l'intimé (par exemple, le chef et le conseil) devrez décider de la façon dont la plainte pourrait être réglée. Une fois que vous avez envisagé les solutions possibles, notez-les et faites-en part au plaignant et à la Commission. Vous pouvez le faire à n'importe quel moment du processus de règlement des différends de la Commission.

5.2 Étapes de la préparation de votre réponse

1. Recueillez toute l'information entourant la plainte.

Le fait de rassembler tous les détails se rapportant à la plainte pour discrimination vous aidera à exposer la version de l'intimé.

Ouvrez un dossier. Conservez copie de tout ce qui se rapporte à la plainte, y compris les notes sur toutes les décisions prises concernant la plainte.



Posez-vous les questions suivantes :

- Sur quel type de discrimination porte l'allégation?
- Ne pourrait-on pas plutôt utiliser un processus communautaire de règlement des différends?
- Y a-t-il une raison quelconque qui empêcherait la Commission de traiter la plainte?
- Que savez-vous des événements ayant mené à la plainte pour discrimination?

Sur quel type de discrimination porte l'allégation?

Il est important de bien savoir sur quel type de discrimination porte l'allégation afin de parvenir à une résolution efficace du problème. Cela signifie que vous devez comprendre le **motif de discrimination** allégué, ainsi que l'**acte discriminatoire** qui s'y rapporte. Veuillez consulter le chapitre 2 pour en savoir davantage sur les éléments d'une plainte pour discrimination.

Ne pourrait-on pas plutôt utiliser un processus communautaire de règlement des différends?

La Commission appuie l'utilisation des **processus communautaires de règlement des différends** qui sont équitables, souples, efficaces et efficients. La Commission a pour pratique de transmettre les plaintes pour discrimination au processus communautaire de règlement des différends, lorsque cette option existe. Si votre collectivité a un processus de règlement des différends qui répond aux critères mentionnés au chapitre 6 du présent guide, vous devriez informer la Commission dans les plus brefs délais.

Y a-t-il une raison quelconque qui empêcherait la Commission de traiter la plainte?

Vous devez prévenir la Commission dans les plus brefs délais si, selon vous :

- cette question ne relève pas de sa compétence;
- cette question n'est pas liée à l'un des motifs de discrimination;
- cette question n'est pas fondée sur une pratique discriminatoire prévue par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*;
- il existe un processus communautaire de règlement des différends qui peut être utilisé à la place;
- la plainte est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- la plainte a été déposée plus d'un an après que l'acte discriminatoire présumé se soit produit.



Que savez-vous des événements ayant mené à la plainte pour discrimination?

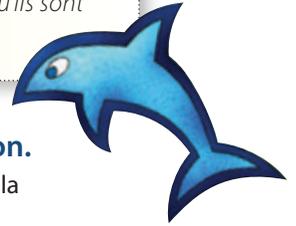
Mieux vous serez informé des événements ayant mené à la plainte, plus vous serez en mesure de comprendre la version de l'intimé.

Dressez une liste de toutes les personnes auxquelles vous devrez parler de la plainte ainsi que des documents qui devront être passés en revue.

Parlez avec les personnes visées par la plainte pour connaître leur version des faits. Posez-leur autant de questions que nécessaire pour bien comprendre le motif de la plainte.

Examinez avec soin tous les documents pertinents qui concernent la plainte.

N'oubliez pas de respecter la confidentialité. Rappelez aux gens concernés qu'ils sont tenus de respecter le caractère privé de la plainte.



2. Examinez l'allégation ou les allégations de discrimination.

Il existe trois façons de montrer qu'il n'y a pas eu de discrimination ou que la discrimination était autorisée par la *Loi* :

- aucune discrimination n'a eu lieu et il y a une explication raisonnable à ce qui s'est passé;
- la discrimination est nécessaire du fait que les mesures à mettre en œuvre pour l'éviter auraient nécessité une contrainte excessive;
- la discrimination s'inscrit dans le cadre d'une politique donnée ou d'un programme spécial.

Aucune discrimination n'a eu lieu et il y a une explication raisonnable à ce qui s'est passé.

Examinez les **allégations** formulées dans la plainte, tous les documents se rapportant à ces allégations et tout ce que vous avez appris en discutant avec les gens. S'il y a une explication raisonnable qui peut appuyée par des éléments de preuve, la discrimination peut être justifiée. Utilisez ces éléments de preuve pour présenter votre version des faits au représentant de la **Commission** et au plaignant.



La discrimination est nécessaire du fait que les mesures à mettre en œuvre pour l'éviter auraient nécessité une contrainte excessive.

Même une décision qui est discriminatoire peut être justifiée, s'il y a une bonne raison ou qu'elle ne pouvait être évitée. En pareil cas, en tant que représentant de l'intimé, vous devez être en mesure d'en expliquer la raison.

Posez-vous les trois questions suivantes pour déterminer si la discrimination est justifiée :

- L'action ou la décision était-elle fondée sur une raison légitime?
- L'action ou la décision a-t-elle été mise en œuvre de bonne foi?
- L'action ou la décision était-elle raisonnablement nécessaire?

L'action ou la décision était-elle fondée sur une raison légitime?

La discrimination touchant les exigences d'un poste ou d'un service doit être fondée sur une raison légitime.

L'action ou la décision a-t-elle été mise en œuvre de bonne foi?

La discrimination est parfois involontaire. En pareil cas, il est important de montrer qu'on croyait en toute honnêteté, ou en toute bonne foi, que l'action ou la décision en question était nécessaire.

La discrimination était-elle raisonnablement nécessaire?

Déterminez si la discrimination aurait pu être évitée ou atténuée, en vous posant les questions suivantes :

- Y a-t-il des façons d'inclure un plus grand nombre de personnes?
- Y a-t-il des options qui ne seraient pas discriminatoires?

Après avoir étudié ces questions, déterminez si des modifications pourraient être apportées à la politique, à la pratique ou à l'immeuble qui est à l'origine de la plainte, afin d'atténuer la discrimination. En tant qu'employeur ou fournisseur de service, vous êtes tenu d'offrir des solutions de rechange, dans la mesure du possible. Si les modifications coûteraient trop cher ou comporteraient des risques, sur le plan de la santé et de la sécurité, votre organisation peut alléguer qu'il s'agit d'une contrainte excessive. Toutefois, pour faire valoir qu'il y a contrainte excessive, il ne suffit pas d'émettre une hypothèse ou de formuler une opinion, ou d'affirmer qu'une mesure entraînera des coûts. Il faut présenter des preuves donnant une idée de la nature et de l'ampleur de la contrainte.



La discrimination s’inscrit dans le cadre d’une politique donnée ou d’un programme spécial.

Un programme spécial se définit comme un plan, un arrangement, une règle, une politique ou une disposition législative visant à promouvoir l’égalité des groupes défavorisés. L’adoption ou la mise en œuvre d’un programme spécial ne constitue pas une pratique discriminatoire. Toutes les organisations **sous réglementation fédérale** peuvent en avoir un.

La raison à l’origine du désavantage d’un groupe doit se rattacher à l’un des motifs de discrimination ou à l’appartenance à l’un ou l’autre des groupes désignés dans la *Loi sur l’équité en matière d’emploi* (femmes, membres de minorités visibles, personnes handicapées et Autochtones).

Les tribunaux ont établi des principes et des critères précis que doivent respecter les programmes spéciaux pour garantir leur compatibilité avec les principes de droits de la personne. Voici les règles fondamentales fixées par les tribunaux :

- Un programme spécial doit favoriser l’égalité.
- Un programme spécial doit s’attaquer à un désavantage réel.
- Un programme spécial doit être adapté aux besoins réels du groupe défavorisé.
- Il faut tenir compte des répercussions d’un programme spécial sur les tiers.
- Les programmes spéciaux doivent tenir compte du degré de sous-représentation ou de désavantage.
- Les programmes spéciaux devraient être temporaires.

Veillez consulter le chapitre 2 pour obtenir de plus amples renseignements sur les réponses aux plaintes pour discrimination.



5.3 Intégration des traditions juridiques et des règles de droit coutumier des Premières nations au processus

Votre organisation peut s'assurer que la Commission tiendra compte des traditions juridiques et des règles de droit coutumier de votre Première Nation lorsqu'elle traite une plainte pour discrimination.

Posez-vous la question suivante :

- Y a-t-il une tradition juridique ou une règle de droit coutumier susceptible d'affecter la façon dont la plainte doit être abordée?

La disposition interprétative de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* renferme une disposition qui exige que la Commission, le Tribunal et les tribunaux tiennent compte des traditions juridiques et des règles de droit coutumier des Premières nations dans l'application de la *Loi*. Cette règle comporte certaines limites. La tradition juridique et les règles de droit coutumier doivent respecter le principe d'égalité entre les sexes.

La disposition interprétative énonce :

Dans le cas d'une plainte déposée au titre de la Loi canadienne sur les droits de la personne à l'encontre du gouvernement d'une Première nation, y compris un conseil de bande, un conseil tribal ou une autorité gouvernementale qui offre ou administre des programmes et des services sous le régime de la Loi sur les Indiens, la présente loi doit être interprétée et appliquée de manière à tenir compte des traditions juridiques et des règles de droit coutumier des Premières nations et, en particulier, de l'équilibre entre les droits et intérêts individuels et les droits et intérêts collectifs, dans la mesure où ces traditions et règles sont compatibles avec le principe de l'égalité entre les sexes.

5





Y a-t-il une tradition juridique ou une règle de droit coutumier qui peut affecter la façon dont la plainte doit être abordée?

Si votre organisation a relevé une tradition juridique ou une règle de droit coutumier susceptible d'avoir une incidence sur votre réponse à une plainte pour discrimination, vous devriez :

1. indiquer la tradition juridique ou la règle de droit coutumier et décrire la façon dont elle affecte l'action ou la décision à l'origine de la plainte;
2. réunir des données sur la façon dont la tradition juridique ou la règle de droit coutumier fait partie de la culture de votre Première nation. Entre autres, vous devriez expliquer le but, ou l'objectif, de la tradition juridique ou de la règle de droit coutumier, et ce que cela signifie de la respecter;
3. établir quelles sont les personnes de votre collectivité qui respectent la tradition juridique ou la règle de droit coutumier, ainsi que leur nombre;
4. déterminer depuis combien de temps votre collectivité respecte la tradition juridique ou la règle de droit coutumier;
5. examiner s'il y aurait des façons moins discriminatoires de respecter la tradition juridique ou la règle de droit coutumier.

Présentez des faits à l'appui de ce processus.

La version de votre organisation aura plus de poids si vous pouvez montrer que vous avez soigneusement réfléchi aux répercussions et aux conséquences de vos traditions juridiques et de vos règles de droit coutumier sur les droits de la personne.

5.4 Droits autochtones et droits issus de traités

La Commission ne peut se prononcer sur des questions liées aux droits autochtones ou issus de traités. Si la plainte est renvoyée au Tribunal, celui-ci examinera toutes les questions relatives aux droits autochtones et aux droits issus des traités.



6. Processus communautaires de règlement des différends

La **Commission** incite les gens à essayer de résoudre leurs différends en matière de droits de la personne avant que la Commission n'entre en jeu. Elle a pour pratique de s'en remettre aux **processus communautaires de règlement des différends**, lorsqu'ils existent.

*Vous trouverez l'explication des termes en caractères **gras** dans le glossaire, à l'annexe A du guide.*

C'est dans cette optique que quelques Premières nations ont commencé à élaborer (ou améliorer) des processus communautaires de règlement des différends permettant de régler des problèmes liés aux droits de la personne dans la collectivité.

6.1 Qu'est-ce qu'un processus communautaire de règlement des différends?

Un processus communautaire de règlement des différends est une procédure (ou un ensemble de procédures) élaborée par un employeur ou un fournisseur de services pour donner suite aux **allégations** de discrimination. Lorsqu'une personne exprime une préoccupation en matière de droits de la personne, le processus prévoit une marche à suivre universelle en vue de régler le problème.

Il n'y a pas de modèle unique; le processus communautaire de règlement des différends varie d'une Première nation à l'autre.

6.2 Pourquoi les Premières nations devraient-elles avoir leurs propres processus communautaires de règlement des différends?

Si vous disposez d'un processus communautaire de règlement des différends équitable, souple et efficace, la Commission aura moins à intervenir dans votre collectivité, qui sera d'autant plus autonome et responsable.

De plus, en élaborant votre propre processus de règlement des différends, vous pourrez y intégrer la culture, l'identité, les traditions, la langue et les institutions propres à votre collectivité.



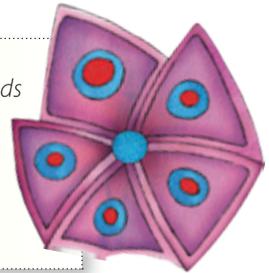
Selon l'Assemblée générale des chefs, la Loi canadienne sur les droits de la personne « est imposée à leurs Nations et n'est applicable que jusqu'à ce que les Premières nations aient élaboré et mis en œuvre leurs propres modèles de droits de la personne, conformes à leurs traditions et leur autorité inhérente, et conformément à la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones ».

Assemblée générale annuelle de l'Assemblée des Premières Nations, résolution n° 19/2010, 22 juillet 2010

Un processus communautaire de règlement des différends offre les avantages suivants :

- Vous pouvez résoudre les différends avant qu'ils ne prennent de l'ampleur.
- Les parties concernées sentent qu'elles jouent un rôle actif dans l'élaboration d'une solution pour régler le différend, ce qui crée un sentiment d'« appartenance » et renforce leur engagement.
- Un processus communautaire de règlement des différends est généralement plus facile et plus rapide et permettra à votre Première nation d'éviter des honoraires d'avocat ou des frais de justice.

Au sein d'une Première nation, le processus communautaire de règlement des différends ne se limite pas nécessairement au traitement des plaintes pour atteinte aux droits de la personne contre une organisation d'une Première nation. On peut y avoir recours pour résoudre d'autres plaintes de membres de la collectivité qui ne concernent pas les droits de la personne.



6.3 Approches de règlement communautaire des différends

Au sein des Premières nations, les processus communautaires de règlement des différends reposent généralement sur l'une des approches suivantes :

- **Approche traditionnelle** – fondée sur des traditions et des coutumes qui se transmettent de génération en génération.

EXEMPLE : Une collectivité peut procéder en convoquant l'assemblée communautaire selon la pratique traditionnelle lorsqu'il faut obtenir un consensus sur des questions très importantes, y compris les décisions relatives aux droits de la personne.



- **Approche contemporaine** – fondée sur des méthodes contemporaines pour régler les différends, comme la médiation et l'arbitrage.

EXEMPLE : L'accord sur la reconnaissance de la bande mi'kmaq Qalipu comporte une disposition applicable aux différends : [traduction] « En cas de différend entre le conseil et les membres à propos du présent règlement, le différend pourra se régler au moyen de la médiation ou de l'arbitrage si le conseil et les membres acceptent tous deux d'y recourir. »

- **Approche hybride** – un mélange des approches contemporaine et traditionnelle.

EXEMPLE : Une collectivité encore fortement axée sur la tradition orale décide de consigner son processus de règlement des différends par écrit.

6.4 Principes directeurs en matière d'élaboration de processus communautaires de règlement des différends

Les principes suivants reposent sur des règles de droit pour déterminer ce qui est équitable. Ils ont été élaborés à partir de la jurisprudence et peuvent orienter les collectivités et les organisations qui souhaitent régler leurs différends de façon indépendante.

1. Veillez à ce que le processus soit accessible.

Un processus est accessible lorsque les membres de la collectivité peuvent l'utiliser facilement. Il ne comporte aucun obstacle, comme la nécessité de retenir les services d'un avocat. Tous les documents qui expliquent le processus devraient être rédigés dans un langage clair et, s'il y a lieu, dans la langue de la collectivité. Pour éviter les frustrations, fixez des délais raisonnables pour chaque étape du processus.

2. Obtenez les commentaires de la collectivité sur le processus.

L'acceptation de la collectivité est importante pour l'intégrité et le succès de votre processus. Encouragez tous les membres à faire part de leurs commentaires, y compris les Aînés, les femmes, les personnes handicapées, les jeunes et les membres qui vivent à l'extérieur de la réserve.



3. Assurez-vous que le décideur a une bonne connaissance des droits de la personne.

Le décideur doit avoir suivi une formation sur les principes et les lois régissant les droits de la personne, ou avoir facilement accès aux conseils d'une personne ayant suivi une formation dans ce domaine. Le décideur doit aussi avoir une bonne connaissance des valeurs, des traditions, des coutumes et des lois de votre Première nation.

Voici quelques exemples de décideurs éventuels :

- un comité formé d'un membre hors-réserve, d'un Aîné, de deux personnes vivant dans la réserve, d'un jeune et d'un membre d'une collectivité voisine;
- un conseil d'Aînés;
- un avocat ou un juge autochtone;
- un conseil judiciaire formé de personnes de l'extérieur de la collectivité, mais nommé par un conseil d'Aînés en vertu de la constitution d'une Première nation;
- une commission régionale, formée de représentants de différentes Premières nations de la région.

4. Veillez à assurer l'impartialité et l'indépendance.

Le décideur ne doit pas avoir de **parti pris**. Autrement dit, il ne doit avoir aucune raison personnelle, politique, commerciale ou autre de favoriser une partie plutôt qu'une autre. Le décideur doit être capable de prendre une décision indépendante; il ne doit donc pas être indûment influencé par une personne mise en cause. Chacune des parties devra approuver le choix du décideur.

Lorsqu'une plainte est déposée contre le gouvernement d'une Première nation, le chef et le conseil ne devraient pas être les décideurs, car ils pourraient sembler avoir un parti pris.

5. Permettez aux gens d'amener un représentant.

Parfois, une médiation ou une option similaire peut être proposée. En pareil cas, chacune des parties devrait être autorisée à amener une personne de son choix, y compris un membre de la famille, un ami ou un avocat.

6. Donnez aux gens l'occasion de se faire entendre.

Toutes les parties à un différend devraient avoir la possibilité d'exprimer leur point de vue et de présenter leur version des faits. Cet exposé peut être oral ou écrit, pourvu que les parties aient assez de temps pour se préparer et présenter leur cause.



7. Encouragez les personnes en cause à communiquer l'information.

Les parties à un différend devraient échanger de l'information entre elles. Elles doivent comprendre la version de l'autre partie afin de pouvoir y répondre efficacement.

8. Gardez l'information confidentielle.

Vous devez toujours faire en sorte que l'information qui est échangée demeure confidentielle. Cela montre que chacune des parties respecte le processus et les autres personnes en cause.

9. Donnez les raisons motivant la décision.

Le décideur doit donner les raisons détaillées motivant sa décision, oralement ou par écrit.

10. Veillez à ce que le processus soit acceptable pour chaque personne qui est partie à un différend.

N'oubliez pas d'examiner votre processus du point de vue des droits de la personne. Vous devez vous assurer que le processus de règlement des différends traite toutes les personnes concernées avec égalité, dignité et respect.

Dans une optique d'équité, veillez à équilibrer le pouvoir des personnes en cause. Trouvez des façons de soutenir les gens qui pourraient être intimidés par le processus ou qui craignent des **représailles** de l'autre partie. Lorsqu'un **règlement** est conclu, toutes les parties en cause doivent en accepter les conditions.

11. Ne tolérez aucune mesure de représailles.

Un processus communautaire de règlement des différends doit clairement interdire toutes formes de représailles pour avoir déposé une plainte, avoir témoigné, ou avoir accompagné ou représenté une personne.

Votre processus de règlement des différends n'a pas à proposer les mêmes solutions que celles que pourrait offrir le processus de règlement des différends de la Commission. L'important, c'est que ces solutions abordent de façon adéquate les questions de droits de la personne et qu'elles soient justes pour toutes les personnes visées. La Commission appuie les solutions et les règlements qui tiennent compte des traditions juridiques ou des règles de droit coutumier de votre Première nation.



6.5 Élaboration d'un processus communautaire de règlement des différends

Si vous voulez élaborer un processus communautaire de règlement des différends, voici quelques conseils susceptibles de vous aider à le planifier et à le mettre en œuvre efficacement.

1. Cernez les besoins de votre collectivité.

Pour élaborer un processus communautaire de règlement des différends efficace, vous devez connaître les besoins de votre collectivité. Parmi les facteurs qui vous aideront à déterminer le type de processus approprié pour votre collectivité et le temps nécessaire à son élaboration, mentionnons :

- l'histoire de votre collectivité, ses valeurs culturelles et ses croyances;
- les ressources dont vous disposez;
- les commentaires des membres de la collectivité.

Public support from your community's leadership will also help build a successful community-based dispute resolution process.

2. Élaborez un processus simple, informel et souple.

Si le processus est simple, les délais et les coûts seront moindres. Un processus communautaire de règlement des différends devrait être moins lourd que celui d'un tribunal et offrir aux participants plusieurs façons de régler leurs différends.

3. Soyez inclusif dès le départ.

Dès le début, assurez-vous de prendre en considération tous les membres de votre collectivité qui pourraient participer au processus. Essayez d'y faire participer des personnes ayant des antécédents différents, entre autres des Aînés, des femmes, des personnes handicapées et des membres de la collectivité qui vivent à l'extérieur de la réserve.

Si votre processus comporte une médiation, assurez-vous que votre liste de médiateurs est composée de personnes provenant elles-mêmes de contextes divers.



4. Formez les personnes qui prendront part au processus.

Vous devriez donner une formation à toutes les personnes participant au règlement des différends, que ce soit au niveau de la gestion ou à titre consultatif. Il peut s'agir, par exemple, de dirigeants, de gestionnaires, de directeurs, de membres des ressources humaines et du personnel juridique, de même que de membres de votre collectivité. La formation devrait comporter un volet portant sur les droits de la personne et un volet portant sur le fonctionnement du processus communautaire de règlement des différends.

5. Communiquez avec les membres de votre collectivité

Les gens doivent savoir que votre collectivité offre un processus de règlement des différends. Faites un lancement spécial, diffusez de l'information sur votre site Web, parlez-en dans votre bulletin ou placez des affiches en divers lieux de rassemblement. N'oubliez pas d'inclure de l'information sur le processus dans le cadre de vos activités quotidiennes.

Vous pourriez inclure de l'information sur le processus dans la formation et l'orientation que vous offrez aux nouveaux employés.

6. Surveillez et évaluez le fonctionnement du processus.

Le fait de surveiller et d'évaluer le fonctionnement du processus peut vous indiquer si certaines personnes ont de la difficulté à y avoir accès ou à l'utiliser. Les évaluations devraient être faites sur une base volontaire et confidentielle.

Une évaluation vous aidera à déterminer la confiance des gens quant aux chances de réussite du processus et leur degré de satisfaction au sujet des résultats obtenus.

Voici quelques questions qui vous aideront à évaluer votre processus :

- Le processus a-t-il été mis en œuvre comme il se doit?
- Quels sont les résultats? (Par exemple, le nombre de plaintes et la question de savoir si les problèmes ont été réglés)
- L'ensemble du processus était-il équitable?
- Qu'est-ce que les personnes en cause ont à dire concernant le processus?
- Y a-t-il des changements qui permettraient d'améliorer le fonctionnement du processus?

7. Adaptez le processus, au besoin.

Prévoyez des modalités de modification du processus si les évaluations révèlent qu'il ne répond pas aux besoins de votre collectivité.



6.6 Financement d'un processus communautaire de règlement des différends

Votre Première nation devra financer son propre processus. Vous pourriez demander le soutien financier d'Affaires indiennes et du Nord Canada, d'un autre ordre de gouvernement, ou des subventions privées. La Commission ne peut pas assurer le coût d'élaboration de votre processus communautaire de règlement des différends.

Si votre Première nation n'a pas les fonds nécessaires ou si elle est trop petite pour se doter de son propre processus, envisagez la possibilité de conclure un partenariat avec les collectivités des Premières nations avoisinantes. Mettez vos ressources en commun pour établir un processus de plaintes qui pourrait servir à toutes les Premières nations participantes.

De même, si votre Première nation est représentée par un conseil tribal, examinez s'il est possible que ce dernier puisse établir un processus de règlement des différends qui pourrait servir à toutes les collectivités des Premières nations qui en font partie.

*Si l'élaboration d'un processus communautaire de règlement des différends coûte trop cher, créez un poste de **protecteur** du citoyen (ombudsman) qui fournira de l'information et agira comme intermédiaire entre les membres de la collectivité ayant des plaintes à déposer en matière de droits de la personne et l'organisation de votre Première nation. Un protecteur du citoyen est une personne impartiale qui enquêtera et essaiera de régler les plaintes et les différends. Par exemple, le protecteur pourrait être un Aîné respecté dans la collectivité.*

6.7 Rôle de la Commission

La Commission encourage les employeurs et les fournisseurs de services à établir leur propre processus de règlement des différends pour traiter les plaintes liées aux droits de la personne. En règle générale, au moment du dépôt d'une plainte pour discrimination, la Commission demande aux personnes visées de recourir tout d'abord à leur processus communautaire de règlement des différends, s'il y en a un.

Avant de s'en remettre au processus communautaire de règlement des différends pour traiter une plainte pour discrimination, la Commission examinera si le processus tient compte des trois questions suivantes :



1. Le processus peut-il donner suite à des plaintes pour discrimination?
2. Le processus peut-il offrir des solutions pertinentes (par exemple, une indemnisation ou la réintégration au travail)?
3. Le processus est-il « raisonnablement accessible » aux gens? La Commission considère qu'un processus est « raisonnablement accessible » s'il est équitable, souple, efficace et efficient.

Certaines Premières nations ont déjà mis en place un processus communautaire de règlement des différends qui traite les plaintes pour discrimination.

L'objectif d'un processus de règlement des différends est de parvenir à un résultat qui satisfait toutes les parties en cause.

Si l'une des parties n'est pas satisfaite du résultat, elle peut demander à la Commission de régler la plainte.

Veuillez consulter le chapitre 4 pour obtenir de plus amples renseignements sur le processus de règlement des différends de la Commission.

Histoire de la chef Pine

Gayle Pine est chef de la Première nation de Pine Tree.

La famille Smith demeure dans la Première nation Pine Tree. La chef Pine connaît Gerry et Marian Smith, ainsi que leur fils Mike. Ce dernier souffre d'une déficience progressive incapacitante qui limite ses mouvements. Il se déplace à l'aide de béquilles et les spécialistes lui ont dit qu'il aurait bientôt besoin d'un fauteuil roulant. Or, son école n'est pas accessible aux personnes handicapées.

Un jour, Gerry et Marian demandent à rencontrer la chef Pine pour discuter de l'accessibilité aux fauteuils roulants à l'école et dans les autres bâtiments de la réserve. Gerry et Marian expliquent que les déplacements de Mike à l'intérieur de l'école deviennent de plus en plus difficiles.

Pour se rendre aux toilettes, Mike doit se traîner pour monter des marches d'escalier parce qu'il n'y a pas de toilettes au rez-de-chaussée. Une fois rendu, il doit crier pour que le concierge vienne lui ouvrir la porte. Gerry doit aussi porter Mike à l'intérieur de l'école le matin et revenir le chercher le soir, parce qu'il y a des escaliers à l'entrée. Marian explique qu'il a les mêmes problèmes au service de santé et au centre des loisirs.



La chef Pine est très préoccupée par la situation de Mike, mais la Première nation n'a pas l'argent pour payer les rampes, les ascenseurs, la rénovation des toilettes et les autres travaux qui permettraient de rendre les installations de la collectivité accessibles aux personnes handicapées.

La famille Smith décide de communiquer avec la Commission pour déposer une plainte pour discrimination contre la bande et Affaires indiennes et du Nord Canada.

La chef Pine reçoit un appel d'un **agent des droits de la personne** de la Commission, qui la prévient que les Smith veulent déposer une plainte pour discrimination contre la Première nation Pine Tree et Affaires indiennes et du Nord Canada. Les Smith allèguent que leur fils, Mike, est victime de discrimination de la part de la bande parce qu'elle ne lui fournit pas des installations accessibles au fauteuil roulant. L'agent des droits de la personne invite la chef Pine à participer à un processus de médiation.

La chef Pine informe l'agent des droits de la personne que la Première nation Pine Tree mène actuellement un projet pilote sur un nouveau processus communautaire de règlement des différends. Elle demande si les Smith seraient prêts à participer au Cercle de règlement des différends de la Première nation Pine Tree pour trouver une solution.

Le Cercle de règlement des différends comporte plusieurs niveaux d'intervention, selon le type de conflit et les résultats attendus par les personnes concernées. Il s'agit d'amener tous ceux qui sont partie au différend à faire part de leur point de vue et à résoudre le problème.

Un Aîné joue le rôle de tiers indépendant. Il y a aussi un comité composé :

- d'un membre vivant à l'extérieur de la réserve;
- de deux habitants de la réserve;
- d'un représentant des jeunes;
- d'un deuxième Aîné qui aide les gens qui trouvent le processus difficile ou intimidant.

Dans la semaine, la chef Pine et les Smith rencontrent l'Aîné et le Comité. L'Aîné donne d'abord aux Smith la chance de raconter leur histoire, puis la chef Pine prend la parole.

Une discussion est aussi entamée sur le coût des rénovations et les avantages de ces changements pour la collectivité. La chef Pine et les Smith acceptent de collaborer pour inspecter l'école et établir un plan d'action visant à rendre l'école plus accessible. Le plan d'action servira à déterminer ce qui doit être fait immédiatement et ce qui pourrait être fait au fil des ans, dans le cadre de l'entretien courant. Ils s'entendent pour faire la même chose au service de santé et au centre de loisirs.

Les Smith décident de ne pas porter plus loin leur plainte pour discrimination. Ils informent la Commission qu'ils ont conclu une entente avec la chef Pine et qu'ils veulent retirer leur plainte. La Commission approuve l'entente et ferme le dossier.

6





Annexe A : Glossaire

Acte discriminatoire	Les pratiques suivantes sont des actes discriminatoires lorsqu'elles sont fondées sur l'un des motifs de discrimination : <ul style="list-style-type: none">• refus de fournir à quelqu'un des biens, des services, des installations ou de l'hébergement;• refus d'employer une personne, renvoi ou traitement inéquitable au travail;• versement de salaires différents à des hommes et des femmes qui exercent des fonctions équivalentes;• application de politiques ou de lignes de conduite qui empêchent certaines personnes d'obtenir un poste;• diffusion de messages haineux par téléphone ou par Internet;• harcèlement;• représailles contre une personne qui a porté plainte à la Commission, agi à titre de témoin ou représenté le plaignant.
agent des droits de la personne	Employé de la Commission qui a des compétences spécialisées en matière de droits de la personne et de règlement des différends.
allégation (de discrimination)	Affirmation de discrimination formulée par un plaignant dans un formulaire de plainte.
Autres dispositions	Dispositions spéciales ayant pour but de réduire ou d'atténuer les obstacles qui affectent une personne ou un groupe de façon différente et négative en raison de l'un des 11 motifs de discrimination.
Commission canadienne des droits de la personne (la Commission)	Organisation créée en vertu de la <i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i> . Il s'agit d'une organisation distincte et indépendante du gouvernement du Canada et du Tribunal canadien des droits de la personne.



contrainte excessive

En vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, si la mesure d'adaptation à une politique, à une pratique, à un règlement ou à un immeuble coûte trop cher ou comporte des risques pour la santé et la sécurité, un employeur ou un fournisseur de services peut alléguer qu'il s'agit d'une contrainte excessive. L'expression « contrainte excessive » n'a pas de définition légale précise et il n'existe pas non plus de formule pour déterminer s'il y a ou non contrainte excessive. Chaque situation est différente et doit être évaluée au cas par cas.

contrôle judiciaire

Si vous ou le plaignant n'êtes pas d'accord avec une décision rendue par la Commission ou le Tribunal, vous pouvez demander à la Cour fédérale de revoir la décision. C'est ce qu'on appelle un contrôle judiciaire.

cour fédérale

Cour nationale qui entend et règle les litiges relevant de la compétence fédérale, y compris les réclamations contre le gouvernement du Canada, les actions civiles touchant les domaines assujettis à la réglementation fédérale ainsi que les demandes de révision visant les décisions des tribunaux fédéraux.

discrimination

Acte ou décision qui a pour effet de traiter une personne ou un groupe de façon différente et négative en raison de sa race, de son âge, de son sexe ou d'une déficience. On parle de discrimination lorsqu'une personne est privée d'une possibilité, d'un bénéfice ou d'un avantage, comme un emploi, une promotion, un service ou un logement, en raison de sa race, de son âge, de son sexe, etc.

disposition de non-dérogação

Condition incluse dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne* qui signifie que la Loi ne peut pas porter atteinte aux droits autochtones ni aux droits issus de traités accordés aux Premières nations dans la Constitution canadienne.



**disposition
interprétative**

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* renferme une disposition selon laquelle la Commission, le Tribunal et les tribunaux doivent tenir compte des traditions juridiques et des règles de droit coutumier des Premières nations lorsqu'ils appliquent la Loi. Cette règle comporte certaines limites. La tradition juridique et la règle de droit coutumier des Premières nations doivent respecter l'égalité entre les sexes.

La disposition interprétative énonce :

Dans le cas d'une plainte déposée au titre de la Loi canadienne sur les droits de la personne à l'encontre du gouvernement d'une Première nation, y compris un conseil de bande, un conseil tribal ou une autorité gouvernementale qui offre ou administre des programmes ou des services sous le régime de la Loi sur les Indiens, la présente loi doit être interprétée et appliquée de manière à tenir compte des traditions juridiques et des règles de droit coutumier des Premières nations et, en particulier, de l'équilibre entre les droits et intérêts individuels et les droits et intérêts collectifs, dans la mesure où ces traditions et règles sont compatibles avec le principe de l'égalité entre les sexes.

intérêt public

Une question est d'intérêt public lorsque la décision peut être utile pour clarifier, influencer, modeler ou définir la législation relative aux droits de la personne.

intimé

Personne ou organisation contre qui une plainte pour discrimination est déposée.

***Loi canadienne
sur les droits
de la personne
(la Loi)***

Loi fédérale qui protège de la discrimination toute personne autorisée par la loi à demeurer au Canada. En vertu de cette loi, les employeurs et fournisseurs de services **sous réglementation fédérale** ne peuvent exercer de la discrimination contre des personnes pour les 11 motifs cités.



**mesures
correctives**

Ordonnance émise par le Tribunal lorsqu'il estime qu'une organisation a fait preuve de discrimination. Les mesures correctives peuvent obliger votre organisation :

- à modifier ses règlements ou politiques ou à établir des politiques de protection des droits de la personne;
- à verser au plaignant le salaire perdu ou à le réintégrer dans ses fonctions;
- à suivre une formation de sensibilisation aux droits de la personne;
- à verser au plaignant une indemnité pour préjudice moral et pour toute perte occasionnée par l'acte discriminatoire.

**motifs de
discrimination**

Raisons pour lesquelles une personne peut être victime de discrimination. La *Loi canadienne sur les droits de la personne* protège les personnes contre 11 raisons ou « motifs » de discrimination. Ainsi, les employeurs et fournisseurs de services sous réglementation fédérale ne peuvent exercer de discrimination fondée sur les motifs cités. Les 11 motifs de discrimination protégés en vertu de la Loi sont les suivants :

- la race,
- l'origine nationale ou ethnique;
- la couleur;
- la religion;
- l'âge;
- le sexe;
- l'orientation sexuelle;
- l'état matrimonial;
- la situation de famille;
- une déficience;
- une condamnation pour laquelle on a obtenu un pardon (personne graciée).



obligation de prendre des mesures d'adaptation	Obligation de l'employeur ou du fournisseur de services de prendre les moyens voulus pour éliminer le traitement différent et négatif des personnes ou des groupes protégés par la <i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i> .
parti pris	On parle de parti pris lorsqu'une personne qui traite une plainte a ou semble avoir une raison personnelle, politique, commerciale ou autre de favoriser une partie au détriment de l'autre.
plaignant	Personne qui dépose une plainte pour discrimination à la Commission.
plainte pour discrimination	Plainte pour discrimination aux termes de la <i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i> .
politiques de protection des droits de la personne	Politiques qui protègent les droits de la personne. Elles établissent des lignes directrices visant un comportement respectueux et expliquent de quelle façon une organisation assume sa responsabilité en matière de respect des droits de la personne.
processus communautaire de règlement des différends	Procédure (ou un ensemble de procédures) élaborée par un employeur ou un fournisseur de services pour donner suite aux allégations de discrimination. Lorsqu'une personne exprime une préoccupation en matière de droits de la personne, le processus prévoit une marche à suivre universelle en vue de régler éventuellement le problème.
protecteur (ombudsman)	Personne impartiale qui fait enquête et tente de régler les plaintes et les différends.
règlement	Entente qui décrit ce que chaque partie en cause dans une plainte pour discrimination a accepté de faire pour régler le différend.
réponse	Version des faits de votre organisation dans le cadre d'une plainte pour discrimination.



représailles (exercer des —)	Menacer, intimider ou maltraiter une personne parce qu'elle a déposé une plainte pour discrimination.
représentant de l'intimé	Personne désignée par l'intimé pour être le représenter et traiter la plainte pour discrimination. Principale personne-ressource de la Commission, cette personne est chargée d'établir la version de l'intimé. Le représentant ne devrait pas être nommé dans la plainte.
sous réglementation fédérale	La <i>Loi</i> s'applique aux employeurs et aux fournisseurs de services sous réglementation fédérale, notamment les groupes suivants : <ul style="list-style-type: none">• les ministères et organismes fédéraux et sociétés d'État;• les banques à charte;• les transporteurs aériens;• les stations de télévision et de radio;• les compagnies de téléphone et de télécommunications interprovinciales;• les compagnies de transport interprovincial (autobus, trains);• les gouvernements des Premières nations et certains de leurs organismes;• les autres industries sous réglementation fédérale, comme certaines sociétés minières.
Tribunal canadien des droits de la personne (le Tribunal)	Organisation créée en vertu de la <i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i> . Il s'agit d'une organisation distincte et indépendante du gouvernement du Canada et de la Commission.
Trousse du plaignant	Trousse renfermant les formulaires et les instructions pour déposer une plainte pour discrimination.



Annexe B :

Suggestions de lecture en matière de protection des droits de la personne

Ressources de la Commission

- *La Loi canadienne sur les droits de la personne et vous* : un guide explicatif (http://www.chrc-ccdp.gc.ca/publications/naichract_loicdpina/toc_tdm-fra.aspx)
- Une place pour tous : Guide pour la création d'un milieu de travail inclusif (http://www.chrc-ccdp.ca/discrimination/APFA_UPPT/toc_tdm-fra.aspx) [lien?]
- Feuillet d'information – Obligation de prendre des mesures d'adaptation (http://www.chrc.gc.ca/preventing_discrimination/duty_obligation-fra.aspx)
- Réponses générales aux questions au sujet de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (http://www.chrc.gc.ca/preventing_discrimination/toc_tdm-fra.aspx)
- Guide de la gestion du retour au travail (http://www.chrc.gc.ca/publications/gmrw_ggrt/toc_tdm-fra.aspx)
- Les politiques anti-harcèlement applicables au milieu de travail : Guide de l'employeur (http://www.chrc.gc.ca/publications/anti_harassment_toc-fra.aspx)
- Le harcèlement et la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (<http://www.chrc.gc.ca/publications/harassmentchra-fra.aspx>)
- Le harcèlement : de quoi s'agit-il et comment y réagir? (http://www.chrc-ccdp.ca/publications/what_is_it-fr.asp?lang_update=1)
- Grossesse et droits de la personne en milieu de travail – Guide à l'intention des employeurs (http://www.chrc-ccdp.ca/policies_guides_politiques/guides-fra.aspx) [activer lien]



Politiques de la Commission

- Politiques sur les mesures d'adaptation en matière de maladie mentale et procédures connexes
(http://www.chrc.gc.ca/legislation_policies/ami_mmm/toc_tdm-fra.aspx)
- Politique sur le dépistage d'alcool et de drogues
(http://www.chrc.gc.ca/legislation_policies/padt_pdda/toc_tdm-fra.aspx)
- Politique sur les programmes spéciaux
(http://www.chrc.gc.ca/legislation_policies/special_programs-fra.aspx)
- Politique relative à l'embauche préférentielle des Autochtones
(http://www.chrc.gc.ca/legislation_policies/aboriginal_employment-fra.aspx)
- Grossesse et droits de la personne en milieu de travail – Politiques et pratiques exemplaires
(http://www.chrc-ccdp.ca/policies_guides_politiques/guides-fra.aspx) [activer lien]

Scène internationale

- Déclaration universelle des droits de l'homme
(http://www.chrc.gc.ca/publications/universal_declaration-fra.aspx)
- Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones
(<http://www.un.org/esa/socdev/unpfii/fr/drip.html>)
- Convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées
(<http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>) [Version française?]
- Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant
(<http://www.rosenczveig.com/references/enfants.htm>)



Annexe C :

Annulation de l'article 67 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*

Pendant plus d'une trentaine d'années, l'article 67 de la Loi canadienne sur les droits de la personne a empêché les Autochtones de déposer des plaintes pour discrimination découlant de l'application de la Loi sur les Indiens. Nul Autochtone ne pouvait alors porter de plaintes pour discrimination contre le gouvernement du Canada ni contre les gouvernements des collectivités des Premières nations.

En 2008, lorsque l'article 67 a été annulé, la Loi canadienne sur les droits de la personne est devenue immédiatement applicable au gouvernement du Canada. Quant aux gouvernements des collectivités des Premières nations, ils se sont vus octroyer une période de transition de trois ans qui prend fin le 18 juin 2011.

Pour déposer une plainte pour discrimination dans l'un des domaines qui n'est plus protégé par l'article 67, un plaignant doit être capable :

- d'indiquer de quelle façon il a été touché négativement par un article de la *Loi sur les Indiens*;
- d'expliquer comment cette discrimination est liée à l'un des motifs de discrimination protégés par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*;
- de répondre aux questions soulevées par le gouvernement du Canada ou le gouvernement de la Première nation contre qui la plainte est déposée.



Domaines touchés par l'annulation de l'article 67

Affaires indiennes et du Nord Canada

- Les décisions relatives à l'enseignement primaire et secondaire aux termes des articles 114 à 118 de la *Loi sur les Indiens*
- Les dispositions relatives à l'enregistrement aux termes de l'article 6 de la *Loi sur les Indiens*
- Les dispositions relatives aux élections aux termes des articles 74 à 80 de la *Loi sur les Indiens*
- Les attributions de terre aux termes de l'article 20 de la *Loi sur les Indiens*
- Les testaments et les successions aux termes de la *Loi sur les Indiens* et du Règlement sur les successions d'Indiens
- Les décisions relatives à la capacité mentale et à la tutelle aux termes de la *Loi sur les Indiens*

Gouvernements des Premières nations

- Les allocations de terre aux termes de l'article 20 de la *Loi sur les Indiens*
- Les codes électoraux approuvés aux termes de la *Loi sur les Indiens*
- Les règles d'appartenance approuvées aux termes de la *Loi sur les Indiens*
- Les décisions fondées sur les règlements administratifs de l'article 81 aux termes de la *Loi sur les Indiens*



Annexe D :

Liste de contrôle visant à prévenir la discrimination et à respecter les droits de la personne

Cadres supérieurs (par exemple, chef et conseil)

- Je me suis renseigné sur la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et les dernières modifications apportées à cette loi.
- Je me suis renseigné sur les droits de la personne (par une formation particulière).
- J'ai appris comment prévenir la discrimination.
- Je me suis penché sur les façons d'adapter les processus communautaires de règlement des différends sur le plan culturel.
- J'ai appris comment répondre à une plainte pour discrimination.
- J'ai nommé un gestionnaire ou un cadre chargé de planifier ou de superviser le domaine des droits de la personne.
- J'ai désigné un champion pour aider à intégrer les droits de la personne aux valeurs et aux traditions de ma Première nation.
- J'ai discuté avec des Aînés et d'autres responsables locaux afin d'obtenir leur soutien.
- J'ai établi une stratégie en vue d'examiner les aspects des politiques, pratiques, règlements administratifs ou biens matériels relatifs aux droits de la personne au sein de mon organisation.
- J'ai établi une stratégie en matière de droits de la personne (y compris des plans d'élaboration de politiques).
- J'ai cerné les domaines à améliorer en matière de droits de la personne et dans lesquels il faudrait élaborer un plan d'action pour mettre en œuvre tous les changements nécessaires (s'il y a lieu).
- J'ai mis au point une stratégie visant à offrir aux membres de mon organisation une formation sur les droits de la personne et sur la prévention de la discrimination.
- J'ai adopté des politiques de protection des droits de la personne.
- J'ai fait connaître aux membres de la collectivité la stratégie et les politiques de l'organisation en matière de droits de la personne.
- J'appuie les personnes qui estiment être victimes d'une violation des droits de la personne.
- J'appuie la mise en œuvre d'un processus communautaire de règlement des différends.
- Je veille à établir une culture des droits de la personne dans le milieu de travail.
- Je traite les autres comme des égaux, avec dignité et respect.



Liste de contrôle visant à prévenir la discrimination et à respecter les droits de la personne

Gestionnaires

- Je me suis renseigné sur la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et les dernières modifications apportées à cette loi.
- Je me suis renseigné sur les droits de la personne (par une formation particulière).
- J'ai appris comment prévenir la discrimination.
- Je me suis penché sur les façons d'adapter les processus communautaires de règlement des différends sur le plan culturel.
- J'ai appris comment déposer une plainte pour discrimination.
- J'ai appris comment répondre à une plainte pour discrimination.
- J'ai encouragé mes supérieurs à se renseigner sur la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, sur les droits de la personne et sur la prévention de la discrimination.
- J'ai encouragé mes supérieurs à adopter une stratégie pour prévenir les plaintes en matière de droits de la personne.
- J'ai établi une stratégie en vue d'examiner les aspects des politiques, pratiques, règlements administratifs ou biens matériels relatifs aux droits de la personne au sein de mon organisation.
- J'ai cerné les domaines à améliorer en matière de droits de la personne et j'ai élaboré un plan d'action pour mettre en œuvre tous les changements (s'il y a lieu).
- J'ai examiné les aspects liés aux droits de la personne dans les règlements administratifs, politiques et pratiques de mon organisation (s'il y a lieu).
- J'ai préparé des projets de politiques de protection des droits de la personne.
- J'ai établi un plan de travail pour mettre sur pied un processus communautaire de règlement des différends.
- J'ai persuadé mes supérieurs d'adopter des politiques de protection des droits de la personne.
- J'ai sensibilisé le personnel et les membres de la collectivité à la stratégie et aux politiques de mon organisation en matière de droits de la personne.
- Je soutiens les personnes qui estiment être victimes d'une violation des droits de la personne.
- Je veille à établir une culture des droits de la personne dans le milieu de travail.
- Je traite les autres comme des égaux, avec dignité et respect.



Liste de contrôle visant à prévenir la discrimination et à respecter les droits de la personne

Employés

- Je me suis renseigné sur la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et les dernières modifications apportées à cette loi.
- Je me suis renseigné sur les droits de la personne (par un format ion particulière).
- J'ai appris comment prévenir la discrimination.
- Je me suis renseigné sur les politiques de ma Première nation en matière de droits de la personne.
- Je sais ce que signifie l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.
- J'ai appris comment déposer une plainte pour discrimination.
- J'ai travaillé avec les gestionnaires pour examiner les aspects des politiques, pratiques, règlements administratifs ou biens matériels relatifs aux droits de la personne au sein de mon organisation.
- J'ai collaboré avec les gestionnaires à la rédaction de projets de politiques de protection des droits de la personne.
- Je soutiens les personnes qui estiment être victimes d'une violation des droits de la personne.
- Je traite les autres comme des égaux, avec dignité et respect.



Liste de contrôle visant à prévenir la discrimination et à respecter les droits de la personne

Membres de la collectivité

- Je me suis renseigné sur la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et les dernières modifications apportées à cette loi.
- Je me suis renseigné sur le rôle de la Commission canadienne des droits de la personne.
- Je connais le processus communautaire de règlement des différends de ma Première nation (s'il y en a un).
- Je sais comment déposer une plainte pour discrimination.
- J'ai fait part de mes commentaires dans le cadre de la mise sur pied d'un processus communautaire de règlement des différends dans ma collectivité.
- J'ai fait part de mes commentaires sur les politiques de protection des droits de la personne de ma collectivité.
- Je soutiens les personnes qui estiment être victimes d'une violation des droits de la personne.
- Je traite les autres comme des égaux, avec dignité et respect.



Annexe E :

Agences provinciales et territoriales de protection des droits de la personne

Commission des droits de la personne de l'Alberta www.albertahumanrights.ab.ca

Tribunal des droits de la personne de la Colombie-Britannique www.bchrt.bc.ca

Commission des droits de la personne du Manitoba www.gov.mb.ca/hrc

Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick www.gnb.ca/hrc-cdp

Commission des droits de la personne de Terre-Neuve-et-Labrador www.justice.gov.nl.ca/hrc

Commission des droits de la personne des Territoires du Nord-Ouest. www.bchrt.bc.ca

Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse www.gov.ns.ca/humanrights

Tribunal des droits de la personne du Nunavut www.bchrt.bc.ca

Commission ontarienne des droits de la personne www.ohrc.on.ca [Lien]

Tribunal des droits de la personne de l'Ontario www.bchrt.bc.ca

Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne (Ontario) www.hrlsc.on.ca

Commission des droits de la personne de l'Île-du-Prince-Édouard www.gov.pe.ca/humanrights

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Québec)

www2.cdpcj.qc.ca/fr [Lien]

Commission des droits de la personne de la Saskatchewan www.shrc.gov.sk.ca

Commission des droits de la personne du Yukon www.yhrc.yk.ca

N.B. : Certains sites sont disponibles en anglais seulement.



Annexe F :

Liste de contrôle pour répondre à une plainte pour discrimination

Planifiez votre réponse

- Une personne a été choisie pour préparer la réponse.
- J'ai vérifié s'il y a d'autres parties à la plainte.
- J'ai informé les autres parties à la plainte (s'il y a lieu).
- J'ai réfléchi à la façon de régler la plainte.

Préparez votre réponse

- J'ai discuté avec les personnes qui détiennent de l'information pertinente au sujet de la plainte.
- J'ai pris note de tous les renseignements au sujet de la plainte.
- Je me suis demandé si la Commission pouvait avoir un motif quelconque de ne pas traiter la plainte.
- J'ai examiné la plainte et je me suis demandé s'il y a une explication raisonnable à cette allégation (s'il y a lieu).
- J'ai examiné la plainte et établi que la discrimination était nécessaire (s'il y a lieu).
- J'ai examiné la plainte afin de déterminer si le fait de répondre aux besoins du plaignant pouvait constituer une contrainte excessive.
- J'ai expliqué par écrit pourquoi la discrimination est justifiée (s'il y a lieu).
- Je me suis demandé si la plainte touchait les traditions juridiques ou les règles de droit coutumier de ma Première nation.
- J'ai élaboré une explication sur la façon dont la plainte touche les traditions juridiques ou les règles de droit coutumier de ma Première nation (s'il y a lieu).
- J'ai vérifié si la plainte a des répercussions sur les droits autochtones ou les droits issus de traités.
- J'ai élaboré une explication sur la façon dont la plainte influe sur les droits autochtones ou les droits issus de traités (s'il y a lieu).
- J'ai informé mes supérieurs quant à la réponse à la plainte, aux options pour régler le problème et à ce qui pourrait arriver si la plainte était renvoyée au Tribunal.





