



*Commission des droits
de la personne des TNO*

Les droits de la personne et les services publics

Adresse postale :
C.P. 1860
Yellowknife NT X1A 2P4
Courriel : info@nwthumanrights.ca
Télécopieur : (867) 873-0357

Téléphone :
Sans frais : 1-888-669-5575
Yellowknife : (867) 669-5575

En personne :
Rez-de-chaussée, Édifice Laing, 5003-49e rue
(Entrée sur la rue Franklin.)
Site Web : www.nwthumanrights.ca

Table des matières

Table des matières	2
Introduction	3
En quoi consistent les services publics?.....	4
Qu'est-ce que la discrimination?.....	5
L'obligation d'adaptation aux besoins	7
Questions liées aux droits de la personne : fournisseurs de services	9
Questions liées aux droits de la personne : clients	10
Pour plus d'information	10

Ce guide fournit des renseignements généraux sur la *Loi sur les droits de la personne* en ce qu'il a trait à la prestation de services à la population des Territoires du Nord-Ouest.

La vision de la Commission des droits de la personne des TNO

Un Nord qui présente une diversité, où tous les gens se sentent en sécurité, en confiance et respectés dans tout ce qu'ils entreprennent.

Notre mission

La Commission des droits de la personne des TNO :

- favorisera le respect des droits de la personne par le biais de l'éducation du public et la défense de ces droits;
- visera la compréhension et l'acceptation des droits de la personne par tous grâce à du leadership et à des partenariats;
- mettra en place un processus de plaintes qui sera accessible, rapide et juste.

Introduction

Toute personne a le droit d'obtenir un accès égal aux services publics et a droit à un traitement équitable lors de la prestation de ces services.

La *Loi sur les droits de la personne* interdit la discrimination fondée sur les motifs suivants :

- la race, la couleur, l'ascendance, le lieu d'origine, l'origine ethnique et la nationalité;
- le sexe, l'orientation sexuelle ou l'identité sexuelle;
- la situation de famille, l'état matrimonial ou l'appartenance familiale;
- la condition sociale;
- la religion ou les croyances;
- les convictions politiques ou les associations politiques;
- l'état de la personne réhabilitée;
- l'incapacité (notamment l'incapacité sur le plan physique, mental et comportemental);
- l'âge.

L'article 11 de la *Loi* interdit la discrimination fondée sur l'un ou l'autre des motifs mentionnés ci-dessus lors de la fourniture de « biens, de services, de moyens d'hébergement ou d'installations ordinairement destinés au public ». Dans le présent guide, la notion de « services publics » fait référence à ces éléments.

L'article 14 de la *Loi* interdit le harcèlement fondé sur l'un ou l'autre des motifs mentionnés ci-dessus « lors de la fourniture de biens, de services, d'installations ou de moyens d'hébergement ».

Ces directives permettent de cerner les domaines de préoccupation clés pour les entreprises et les organismes. Toutefois, elles ne sont pas complètes et ne sont pas considérées comme un document juridique. Pour plus d'information, veuillez consulter la *Loi sur les droits de la personne* ou contacter la Commission. Nos coordonnées et notre adresse Web se trouvent à la fin du présent document.

Étude de cas

Gladys Radek est une Autochtone d'âge moyen qui souffre d'une incapacité. Elle a des problèmes de mobilité et, parfois, elle boite. Mme Radek habite en face d'un centre commercial de l'est du centre-ville de Vancouver.

Mme Radik s'est rendue au centre commercial avec une amie pour aller boire un café chez Starbucks. Lorsqu'elle est entrée dans le centre commercial, elle s'est fait suivre de près par un agent de sécurité. Mme Radek a demandé à l'agent quel était le problème et la raison pour laquelle il la suivait. On a expliqué à Mme Radek et à son amie qu'elles étaient entrées sans permission et qu'elles dérangeaient. On leur a donc demandé de quitter l'endroit. Mme Radek a déposé une plainte à la Commission des droits de la personne.

Le tribunal des droits de la personne de la Colombie-Britannique a entendu des témoignages où l'on mentionnait que les agents de sécurité du centre commercial demandaient couramment aux Autochtones et aux personnes défavorisées de quitter l'endroit parce qu'ils y étaient entrés sans permission. Le tribunal a déclaré que le centre commercial a exercé de la discrimination envers Mme Radek en raison de sa race et de son incapacité.

(Voir *Radek c. Henderson Development (Canada) Ltd. (N° 3) (2005)*, 52 C.H.R.R. D/430, 2005 BCHRT 302)

En quoi consistent les services publics?

La *Loi* interdit toute forme de discrimination fondée sur les motifs de discrimination prohibés énumérés à la page 3 lors de la prestation de services publics. Les services publics comprennent :

- les **biens**, ce qui comprend toutes les opérations liées à l'achat et à la vente d'articles, tels que des automobiles, des denrées alimentaires, des vêtements ou des matériaux de construction;
- les **services**, ce qui comprend notamment le transport en commun, l'éducation, les loisirs et l'hôtellerie, les services gouvernementaux, les services communautaires, les services de santé, les services professionnels et l'assurance;
- le **logement**, ce qui comprend tous les moyens d'hébergement temporaires, comme les hôtels, les motels, les auberges, les gîtes touristiques et les terrains de camping;
- les **installations**, ce qui comprend les immeubles commerciaux, les arénas, les piscines et les hôpitaux.

Exemples de services publics

Les **services de loisirs et d'hôtellerie** comprennent les restaurants, les boîtes de nuit, les salles de spectacle, les terrains de golf, les services de location de voiture, les hôtels, les motels, les gîtes touristiques et les visites guidées.

Le **transport en commun** comprend les autobus urbains, les autobus scolaires et les taxis.

L'**éducation** comprend les écoles publiques (de la maternelle à la 12^e année) et les écoles privées, de même que les collèges communautaires, les instituts de technologie et les programmes de formation continue pour adultes.

Les **services gouvernementaux** comprennent tous les services fournis par les administrations territoriales et municipales, comme les services de santé et les services sociaux, la délivrance des permis et les établissements correctionnels.

Les **organismes communautaires** comprennent les banques alimentaires, les refuges pour animaux, les associations de gens d'affaires, les associations sportives, les festivals et les organismes artistiques.

Les **magasins de détail** comprennent les magasins à rayons, les supermarchés, les dépanneurs, les magasins de vêtements, les nettoyeurs, les concessionnaires d'automobiles et les ateliers de réparation.

Les **services médicaux et autres services professionnels**, notamment les services fournis par les médecins, les dentistes, les physiothérapeutes, les chiropraticiens, les massothérapeutes, les comptables et les avocats.

Étude de cas

Un enseignant du secondaire constate que Michel se fait intimider par d'autres élèves en raison de son orientation sexuelle. Les élèves le traitent de « tapette » et d'« homo » et le bousculent dans le corridor.

L'enseignant empêche les autres élèves de l'intimider et leur dit que leur comportement est inadmissible. L'enseignant dit à Michel qu'il devrait en parler avec le directeur et envoie les autres élèves à son bureau.

Le directeur punit les élèves qui ont intimidé Michel. Il parle également aux élèves de la politique de l'école relative à l'intimidation. Un des élèves qui a intimidé Michel s'est excusé.

Qu'est-ce que la discrimination?

Il y a discrimination si :

- on refuse, directement ou indirectement, de fournir un service à une personne, on la défavorise, la traite négativement ou si elle est victime de harcèlement lors de la prestation d'un service;
- la façon dont la personne est traitée est fondée sur l'un des motifs énumérés à la page 3.

La *Loi* ne vous protège pas contre un mauvais traitement ou un mauvais service, à moins que celui-ci ne soit fondé sur un motif prohibé de discrimination, comme la race ou l'incapacité physique.

Il ne s'agit pas de discrimination lorsqu'un fournisseur de service refuse de fournir un service à un client qui :

- est en état d'ivresse, est turbulent ou se montre grossier envers le personnel;
- refuse de payer ou n'a pas été en mesure de payer les frais qui sont facturés à tous les clients;
- est accompagné d'animaux qui ne sont pas reconnus comme étant des animaux d'assistance ou des animaux de service;
- n'a pas atteint l'âge légal pour avoir accès au service, notamment l'âge légal pour voter, pour avoir accès à un établissement visé par une licence ou pour être titulaire d'un permis de conduire.

Étude de cas

Jeanne est aveugle et dépend d'un chien-guide. Elle doit voyager dans le cadre de son travail et elle a pris les dispositions pour séjourner à un hôtel. Lorsqu'elle arrive à l'hôtel, le préposé déclare qu'elle ne pourra pas y séjourner, car d'autres clients pourraient être allergiques à son chien. Le préposé se dit également préoccupé par les normes sanitaires et les inspections.

Jeanne demande à parler au gérant et lui explique la situation. Le gérant avise Jeanne que le préposé est un nouvel employé et qu'il ne connaît pas la politique de l'hôtel relative à l'autorisation des animaux d'assistance. Le gérant présente ses excuses à Jeanne et lui offre un repas gratuit au restaurant de l'hôtel. Il discute également avec son employé afin de s'assurer que cette situation ne se reproduise plus.

Exemples de discrimination :

- un restaurant ou un magasin de détail refuse de fournir un service aux personnes accompagnées d'un animal reconnu comme étant un animal de service ou d'assistance;
- une bibliothèque ou une piscine publique n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite, comme les personnes utilisant un fauteuil roulant, un triporteur ou un déambulateur;
- un hôtel refuse de louer une chambre à une mère autochtone et son fils adolescent;
- un chauffeur de taxi exige qu'on le paye à l'avance en raison de l'ascendance ou de l'orientation sexuelle du client;
- une école ne protège pas les élèves contre l'intimidation fondée sur la race, le sexe, la condition sociale, l'incapacité ou l'orientation sexuelle;
- une université ne permet pas à un étudiant ayant des troubles d'apprentissage d'avoir une période de temps plus longue pour passer un examen ou remettre un travail;
- un gouvernement ne fournit pas de services d'interprétation pour les services médicaux ;
- un serveur dans un restaurant fait une remarque raciste à un client;
- une femme allaite son enfant sur un banc dans un centre commercial. L'agent de sécurité du centre commercial lui demande d'arrêter ou bien de quitter l'endroit.

Exceptions

À certains moments, la discrimination peut être justifiée. Les situations suivantes constituent les exceptions à l'interdiction de discrimination au sens large.

Préférence aux membres de la famille

La *Loi* autorise un propriétaire d'une entreprise familiale d'accorder la préférence aux membres de sa famille pour les biens, les services, les moyens d'hébergement et les installations. Par exemple, le propriétaire d'un gîte touristique pourrait refuser de vous héberger afin de louer la chambre à sa fille. Toutefois, un gérant qui n'est pas également le propriétaire de l'établissement ne peut bénéficier de cette exception. De plus, cette exception ne s'applique pas à une société ouverte, une société dont les propriétaires sont les actionnaires et qui est gérée par un conseil d'administration. Cette exception vise à permettre aux entreprises familiales d'accorder la préférence aux membres de leur famille.

Justification véritable et raisonnable

Le terme de droit *justification véritable et raisonnable* est utilisé pour décrire les situations dans lesquelles la discrimination est justifiée. Voici une liste d'exemples de discrimination justifiée :

- le personnel d'un bar ou d'un restaurant refuse de servir de l'alcool à une personne âgée de moins de 18 ans;
- les gouvernements n'accordent pas aux citoyens âgés de moins de 19 ans le droit de voter;
- le personnel d'un bar ou d'un restaurant refuse de continuer de servir de l'alcool à une personne en état d'ivresse afin de respecter les lois concernant les boissons alcooliques;
- les personnes responsables d'un cours de formation de secouriste professionnel refusent l'inscription d'une personne qui ne correspond pas aux exigences physiques pour occuper ce poste, notamment soulever et déplacer un patient inconscient sur une planche dorsale;
- le Bureau des véhicules automobiles refuse de délivrer un permis de conduire à une personne qui ne satisfait pas aux exigences relatives à la vision du conducteur pour conduire en sécurité.

Programmes spéciaux

La *Loi* permet aux organismes d'adopter des programmes spéciaux conçus pour améliorer l'inclusion de groupes ou de personnes défavorisés au sein de notre société. Par exemple, des organismes sans but lucratif et des organismes gouvernementaux gèrent souvent des programmes et offrent des services qui visent des groupes spécifiques, notamment :

- un refuge pour hommes sans-abri où l'on refuse de fournir le service aux femmes;
- un refuge pour femmes victimes de violence familiale où l'on refuse de fournir des services aux hommes et restreint leurs visites;
- un programme de perfectionnement des compétences destiné aux jeunes qui fixe la limite d'âge maximale à 25 ans;
- un programme gouvernemental de logement fournit des subventions aux personnes handicapées. Les subventions contribuent au financement de rénovations, comme l'installation de rampes d'accès aux entrées ou de mains courantes dans les salles de bain, par exemple, pour rendre les maisons plus accessibles.

Les programmes spéciaux visent à aborder les questions sociales qui sont souvent le résultat d'une discrimination systémique au sein de la société.

Veillez contacter la Commission pour déterminer si, dans le cadre d'une situation particulière, la discrimination dont vous êtes l'objet est justifiée.

Étude de cas

Une collectivité dresse les plans des rénovations à effectuer à un centre communautaire. Elle tient une journée portes ouvertes au cours de laquelle on dévoile les plans prévus pour les rénovations du centre.

Un citoyen constate que les rénovations ne comprennent pas l'ajout de rampes d'accès afin que les personnes se déplaçant en fauteuils roulants et en triporteurs puissent accéder au centre communautaire. Il mentionne au conseil municipal que les personnes à mobilité réduite ne seront pas en mesure de profiter du centre parce qu'il ne leur sera pas accessible.

Le conseil municipal réagit à la remarque en rencontrant les organismes destinés aux personnes âgées et aux personnes handicapées des TNO. À la suite de ces rencontres, on apporte des modifications aux plans en élargissant les entrées et en installant des rampes d'accès.

L'obligation d'adaptation aux besoins

À l'occasion, les services publics ont des normes, des règlements ou des installations qui peuvent, par inadvertance, constituer une discrimination pour certaines personnes, même si l'entreprise traite chaque personne de la même manière ou n'a pas l'intention d'exercer une discrimination. Dans ces cas particuliers, les services ont « l'obligation de s'adapter aux besoins ». L'adaptation aux besoins signifie que l'on change tout règlement, toute norme ou toute installation afin de s'assurer que personne ne subisse de conséquences négatives en raison d'un motif prohibé.

Voici des exemples de discrimination et de mesures d'adaptation aux besoins :

- un règlement interdisant les animaux dans un hôtel exerce une discrimination envers les clients qui ont besoin d'un animal d'assistance;
 - les règlements de l'hôtel stipulent que l'on doit faire une exception pour les chiens-guides et les animaux d'assistance certifiés. L'hôtel refuserait toutefois de fournir des services aux personnes accompagnées de leurs animaux de compagnie;
- une salle de cinéma n'a pas d'espace requis pour répondre aux besoins des personnes en fauteuil roulant. Bien que le cinéma n'empêche pas les personnes en fauteuil roulant d'entrer, le manque d'espace équivaut à un refus de fournir des services à ces personnes;
 - on réaménage les sièges près du couloir de la salle de cinéma afin de faire de la place pour les clients en fauteuil roulant;
- un examen scolaire exige que tous les élèves finissent dans un délai de trois heures. Ce règlement exerce une discrimination envers les élèves ayant des troubles d'apprentissage ou des troubles déficitaires de l'attention, qui ont besoin d'un délai plus long pour passer l'examen;
 - l'école octroie plus de temps à ces élèves pour terminer leur examen. Les élèves qui ont besoin de cette mesure d'adaptation doivent fournir une confirmation de leur médecin;

- un service gouvernemental exige que tous les clients remplissent un formulaire pour accéder à un service. Cette exigence exerce une discrimination envers les clients dont la langue maternelle n'est pas l'anglais ou qui n'ont pas atteint le niveau d'alphabétisation nécessaire pour remplir le formulaire;
 - le service gouvernemental fournit des formulaires dans différentes langues et fournit de l'aide pour remplir le formulaire aux personnes qui ne détiennent pas le niveau d'alphabétisation nécessaire.

Les personnes qui ont besoin de mesures d'adaptation devraient en informer le personnel du service public. Les personnes qui mettent les entreprises et les organismes au courant de leurs besoins d'adaptation leur donne l'occasion d'apporter les modifications nécessaires afin d'y répondre, de même que de répondre à ceux d'autres clients, que ce soient pour les mêmes besoins ou des besoins semblables.

Contrainte excessive

On s'attend à ce que les fournisseurs de service prennent des mesures d'adaptation jusqu'au point où elles deviennent une « contrainte excessive ». Par exemple, si une entreprise est située au deuxième étage d'un édifice à valeur patrimoniale, l'installation d'un ascenseur pour répondre aux besoins des personnes à mobilité réduite constituerait une contrainte excessive. (Le coût de l'installation d'un ascenseur et la perte du statut d'édifice à valeur patrimoniale représentent la contrainte excessive.) Lorsque la mesure d'adaptation devient une « contrainte excessive », une entreprise peut contester en soulignant qu'il s'agit d'une justification véritable et raisonnable ou, en d'autres mots, que la discrimination est justifiée dans le cadre de cette situation.

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation jusqu'au point où elles deviennent une contrainte excessive sera différente pour chaque fournisseur de service en raison des différents types de service, de la taille de l'entreprise, de ses ressources et du coût entraîné par la mesure d'adaptation.

Veillez communiquer avec la Commission par téléphone en cas de doute concernant l'obligation de prendre des mesures d'adaptation jusqu'au point où elles deviennent une contrainte excessive. La Commission offre un service de renseignements confidentiel et gratuit au public.

Étude de cas

Un service de taxis de la région facture des frais plus élevés aux clients qui demandent que l'on vienne les chercher avec une fourgonnette. Le service de taxis n'en a qu'une seule, qui est souvent demandée pour des groupes plus nombreux. Il s'agit également d'une forme de transport en commun accessible aux personnes en fauteuil roulant de cette collectivité.

La personne a demandé à la compagnie de ne pas lui facturer les frais supplémentaires pour l'utilisation de la fourgonnette. Elle a expliqué que son fauteuil roulant ne peut se plier et se ranger dans le coffre d'une voiture, qu'elle n'avait pas le choix d'utiliser la fourgonnette et que l'on ne devrait pas lui facturer un supplément parce qu'il s'agit d'une « demande spéciale ».

La compagnie s'est rendue compte que son règlement, qui consiste à facturer des frais supplémentaires pour l'utilisation de la fourgonnette, avait des conséquences différentes pour cette personne. Elle a donc décidé de modifier son règlement afin qu'elle puisse payer les mêmes frais que pour l'utilisation d'un taxi. La compagnie continue de facturer les frais supplémentaires aux autres clients qui demandent la fourgonnette.

Questions liées aux droits de la personne : fournisseurs de services

Les propriétaires et les gérants peuvent prendre des mesures afin d'éliminer toute discrimination au sein de leurs entreprises et s'occuper équitablement des questions liées aux droits de la personne soulevées par les clients et les invités.

Stratégies préventives

- Sensibiliser les employés, y compris les agents contractuels, à l'interdiction d'exercer de la discrimination, stipulée dans la *Loi sur les droits de la personne* des TNO, et les informer de leurs obligations;
- Encourager la fierté de l'entreprise par la prestation de services accessibles à une clientèle diversifiée;
- Contacter la Commission des droits de la personne des TNO afin d'organiser un atelier informatif sur les droits et les responsabilités relatifs aux droits de la personne dans le domaine des services publics;
- Désigner un gérant à titre de personne-ressource pour les questions liées aux droits de la personne, et aviser tous les employés de lui adresser leurs questions;
- Vérifier si votre organisme respecte les droits de la personne en dressant un compte rendu de l'accessibilité à vos installations et en cernant les politiques qui pourraient restreindre la prestation des services;
- Adopter une politique relative aux mesures d'adaptation aux besoins particuliers des clients qui sont liés à une incapacité physique ou mentale;
- Demander l'avis d'associations communautaires concernant l'accessibilité à vos installations;
- Préparer les employés à travailler avec des gens provenant de divers milieux;
- Engager des employés qui représente une diversité, particulièrement pour les postes en contact avec le public;
- Offrir une formation relative à la résolution de conflits aux employés.

Stratégie relative aux plaintes de clients

Certains problèmes peuvent se poser, même lorsque des stratégies préventives sont déjà établies. Les stratégies suivantes présentent des façons de se charger des plaintes de clients :

- désigner un gérant ou un employé pour s'occuper rapidement des problèmes. La personne désignée devrait être disponible, dans la mesure du possible, afin de rencontrer le client au cours d'une séance privée;
- demander au client de rédiger une description du problème et de prendre rendez-vous en personne ou par téléphone afin de discuter avec la personne désignée ou le gérant;
- étudier la plainte du client;
- tenter de régler la plainte avec le client;
- contacter la Commission des droits de la personne des TNO afin de prendre rendez-vous pour une consultation gratuite et confidentielle concernant le problème;
- informer le client qu'il ou elle peut communiquer avec la Commission pour prendre rendez-vous pour une consultation gratuite et confidentielle.

Questions liées aux droits de la personne : les clients

Les clients et les invités peuvent tenter de chercher des façons constructives de s'occuper de questions relatives à la discrimination et aux mesures d'adaptation. En voici quelques-unes :

- agir immédiatement en vous adressant à un gérant afin de lui expliquer votre problème relatif aux droits de la personne. Si vous avez besoin que l'on mette en œuvre des mesures d'adaptation, expliquez vos besoins au gérant;
- s'il n'est pas approprié ou possible d'agir immédiatement, rédigez une description détaillée du problème relatif aux droits de la personne et prenez rendez-vous afin de discuter avec un gérant ou de le rencontrer dès que possible;
- communiquez avec la Commission des droits de la personne des TNO afin de prendre rendez-vous pour une consultation gratuite et confidentielle concernant votre problème relatif aux droits de la personne.

Pour plus d'information

1. Pour obtenir plus d'information sur les droits de la personne et les services publics, veuillez consulter le site Web de la Commission à l'adresse suivante : www.droitsdelapersonneTNO.ca. Vous trouverez les coordonnées de la Commission au verso du présent document.
2. Afin de vous procurer un exemplaire des publications de la Commission, veuillez communiquer avec son personnel. Les coordonnées de la Commission se trouvent au verso du présent guide. Toutes les publications sont également disponibles sur le site Web à l'adresse suivante : www.droitsdelapersonneTNO.ca.
3. Pour obtenir de l'information sur la façon de rendre votre organisme ou votre entreprise accessible aux personnes handicapées, veuillez contacter
 - a. le Conseil pour les personnes handicapées des TNO à l'adresse suivante : www.nwtability.ca/
 - b. le Bureau de la condition des personnes handicapées – Gouvernement du Canada http://www.rhdcc.gc.ca/fra/condition_personnes_handicapees/index.shtml
4. Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest s'est conformé à l'édition 2005 du Code national du bâtiment du Canada et du Code national de prévention des incendies du Canada. Pour obtenir plus d'information, consultez le site Web du ministère des Affaires municipales et communautaires du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest à l'adresse suivante : www.maca.gov.nt.ca.



Commission des droits de la personne des TNO

Pour communiquer avec nous

Pour de plus amples renseignements sur les droits de la personne et les services publics...

Par écrit :

Commission des droits de la personne des TNO
C. P. 1860
Yellowknife NT X1A 2P4
Courriel : info@droitsdelapersonneTNO.ca
Fax : 867-873-0357

Par téléphone :

À Yellowknife : 867-669-5575
Sans frais : 1-888-669-5575

En personne :

Édifice Laing, Rez-de-chaussée, 5003, 49^e Rue
(Entrée sur la rue Franklin, à côté du Bureau des véhicules automobiles.)

Sur le Web :

www.droitsdelapersonneTNO.ca

This publication is also available in English