

**Tribunal canadien
des droits de la personne**



**Canadian Human
Rights Tribunal**

Référence : 2025 TCDP 100

Date : Le 3 octobre 2025

Numéro du dossier : HR-DP-2807-22

[TRADUCTION FRANÇAISE]

Entre :

Amar Ahlawat

le plaignant

- et -

Commission canadienne des droits de la personne

la Commission

- et -

Emploi et Développement social Canada

l'intimé

Décision

Membre : Ashley Bressette-Martinez

Table des matières

I.	APERÇU	1
II.	DÉCISION.....	2
III.	QUESTIONS EN LITIGE	2
IV.	CONTEXTE	2
	A. Perte d'emploi de M. Ahlawat à la Ville de Toronto	2
	B. Régime d'assurance-emploi au Canada	3
	C. Demande de prestations d'assurance-emploi de M. Ahlawat	4
	(i) Le 24 janvier 2017	4
	(ii) Premier appel du 25 janvier 2017.....	6
	(iii) Dernier appel du 25 janvier 2017, enregistré par M. Ahlawat.....	6
	D. Plainte de M. Ahlawat et portée de l'audience	7
V.	AUDIENCE	8
	A. Témoins et éléments de preuve	8
	B. Enregistrement audio de la conversation du 25 janvier 2017.....	9
VI.	CRÉDIBILITÉ.....	12
VII.	MOTIFS ET ANALYSE	14
	A. Observations des parties	14
	B. Cadre juridique.....	15
	C. Question en litige 1 : M. Ahlawat a-t-il établi une preuve <i>prima facie</i> de discrimination?	17
	(i) M. Ahlawat possède-t-il des caractéristiques protégées?	17
	(ii) M. Ahlawat a-t-il montré qu'il avait subi un effet préjudiciable attribuable au moins en partie à ses caractéristiques protégées?	20
	D. Question en litige 2 : EDSC avait-il l'obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'égard de M. Ahlawat?	31
VIII.	ORDONNANCE	33

I. APERÇU

[1] Amar Ahlawat, le plaignant, a été congédié par la Ville de Toronto après que celle-ci a découvert qu'il avait commis une fraude pendant qu'il était en congé de maladie. Après son congédiement, M. Ahlawat a fait une demande de prestations d'assurance-emploi auprès de Service Canada, une organisation d'Emploi et Développement social Canada (« EDSC »), l'intimé. L'agent des prestations Dustin Bell était chargé du dossier de M. Ahlawat. En janvier 2017, M. Bell s'est entretenu au téléphone avec M. Ahlawat à cinq reprises sur une période de deux jours, afin de recueillir des renseignements pour évaluer l'admissibilité de M. Ahlawat aux prestations d'assurance-emploi. Il a conclu que M. Ahlawat n'était pas admissible au bénéfice des prestations d'assurance-emploi pour cause d'inconduite et a rejeté sa demande.

[2] M. Ahlawat soutient que, lorsqu'il a reçu des services de Service Canada, il a subi un traitement défavorable fondé sur la déficience, la race, l'origine nationale ou ethnique et la religion, au sens des alinéas 5a) et 5b) de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, L.R.C. (1985), ch. H-6 (la « LCDP »). À titre d'exemples de discrimination, il affirme que M. Bell parlait trop vite, qu'il refusait d'employer un vocabulaire médical précis, qu'il ne planifiait pas les appels avec lui, qu'il ne s'est pas renseigné sur ses activités culturelles et religieuses, qu'il ne lui a pas donné la possibilité de fournir des renseignements médicaux pour étayer sa demande, qu'il ne lui a pas offert de mesures d'adaptation pour sa déficience invisible et qu'il a rejeté sa demande de prestations d'assurance-emploi. M. Ahlawat a aussi allégué l'existence d'un préjugé inconscient.

[3] Selon EDSC, M. Ahlawat n'a pas réussi à établir l'existence d'une preuve *prima facie* de discrimination, car aucun élément de preuve n'indique qu'il ait subi un traitement défavorable ni que ses caractéristiques protégées aient influencé la façon dont EDSC l'a traité. EDSC soutient que M. Bell a agi conformément aux lois, aux politiques et aux procédures applicables lorsqu'il a traité la demande de prestations d'assurance-emploi de M. Ahlawat et qu'il l'a rejetée pour cause d'inconduite. De plus, EDSC fait valoir qu'il n'avait aucune obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'égard de M. Ahlawat, car ce dernier n'en a jamais fait la demande explicite à M. Bell lors de leurs conversations.

II. DÉCISION

[4] La plainte de M. Ahlawat est rejetée, car ce dernier n'a pas établi qu'il était plus probable qu'improbable qu'il ait été victime de discrimination fondée sur sa déficience, sa race, son origine nationale ou ethnique ou sa religion.

III. QUESTIONS EN LITIGE

[5] Dans la présente affaire, le Tribunal doit trancher les questions suivantes :

1. M. Ahlawat a-t-il établi l'existence d'une preuve *prima facie* de discrimination au sens de l'article 5 de la LCDP ?
2. EDSC avait-il l'obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'égard de M. Ahlawat?

IV. CONTEXTE

A. Perte d'emploi de M. Ahlawat à la Ville de Toronto

[6] M. Ahlawat a travaillé comme infirmier pour la Ville de Toronto pendant 11 ans. Il est originaire d'Asie du Sud, parle le hindi et dit être atteint d'une déficience invisible. Lorsqu'il travaillait pour la Ville de Toronto, il a pris un congé de maladie. Son médecin lui a recommandé de suivre sa routine habituelle pendant ce congé. Selon M. Ahlawat, son médecin l'a aussi encouragé à poursuivre ses activités culturelles et religieuses, comme celles qui étaient organisées pour la fête de Diwali.

[7] Pendant le congé de maladie de M. Ahlawat, quelqu'un a appelé la ligne directe de fraude et d'abus pour signaler à la Ville de Toronto que M. Ahlawat commettait une fraude. La Ville a donc embauché un enquêteur, qui a découvert que M. Ahlawat avait participé à des activités de type [TRADUCTION] « promotion de boîtes de nuit » et « Bollywood » annoncées sur les médias sociaux. Après avoir rencontré M. Ahlawat pour lui en parler, la Ville de Toronto a mis fin à son emploi, à l'automne 2016. M. Ahlawat a ensuite présenté une demande de prestations d'assurance-emploi, en décembre 2016.

B. Régime d'assurance-emploi au Canada

[8] Dans ses observations et à l'audience, EDSC a expliqué la manière dont les demandes d'assurance-emploi sont évaluées. Les prestations d'assurance-emploi fournissent une aide financière aux travailleurs qui se retrouvent sans emploi pour des raisons indépendantes de leur volonté et qui sont disponibles pour travailler, mais ne trouvent pas d'emploi. Tous les travailleurs assurés peuvent bénéficier de prestations régulières et spéciales s'ils remplissent les conditions requises pour recevoir des prestations et y être admissibles qui sont énoncées dans la *Loi sur l'assurance-emploi*, L.C. (1996), ch. 23. Les agents des prestations s'appuient sur des politiques, des procédures et des outils pour déterminer l'admissibilité d'un prestataire. Ils utilisent notamment le Guide de la détermination de l'admissibilité (le « Guide »), qui fournit des directives concernant l'application des exigences et des principes législatifs et réglementaires qui régissent la prise de décisions sur l'admissibilité à l'assurance-emploi. M. Ahlawat ne conteste pas le Guide et a même laissé entendre à quelques reprises que M. Bell avait fait preuve de discrimination parce qu'il n'avait pas respecté les procédures établies.

[9] Les agents des prestations effectuent une « recherche des faits » afin de comprendre pourquoi la personne a perdu son emploi. Il s'agit d'un processus en trois étapes qui consiste à : I) se renseigner sur le contexte; II) recueillir des renseignements sur la situation; et III) examiner les faits au dossier pour prendre une décision concernant l'admissibilité à l'assurance-emploi. L'employeur et l'employé ont tous deux la possibilité de donner leur version des faits. Les agents peuvent évaluer la crédibilité si les deux versions sont contradictoires. En général, les agents effectuent la recherche des faits par téléphone et n'avisent pas leur interlocuteur au préalable du moment des appels.

[10] Le prestataire qui a fait preuve d'inconduite est exclu du bénéfice des prestations d'assurance-emploi. L'inconduite est définie comme une [TRADUCTION] « conduite intentionnelle » dont l'auteur savait ou devait savoir qu'elle mènerait à son congédiement (voir l'art. 30 de la *Loi sur l'assurance-emploi*). L'agent qui procède à l'évaluation effectue une analyse en trois étapes : 1) recueillir des renseignements auprès de diverses

sources; 2) analyser les renseignements obtenus sans prendre parti; 3) prendre une décision en s'appuyant sur le poids de la preuve.

[11] Si l'agent des prestations juge qu'un prestataire n'est pas admissible au bénéfice des prestations d'assurance-emploi, le prestataire peut demander un nouvel examen de la demande. L'agent des prestations doit informer le prestataire de la marche à suivre pour demander un nouvel examen (voir l'art. 52 de la *Loi sur l'assurance-emploi*).

C. Demande de prestations d'assurance-emploi de M. Ahlawat

(i) Le 24 janvier 2017

[12] La demande de prestations d'assurance-emploi de M. Ahlawat a été assignée à M. Bell le 24 janvier 2017. Habituellement, l'agent des prestations commence la recherche des faits en appelant l'employeur, afin d'obtenir sa version des faits. Le jour même où la demande lui a été confiée, M. Bell a téléphoné à la Ville de Toronto, mais n'a pu joindre personne. Il a laissé un message pour qu'on le rappelle.

[13] M. Bell a ensuite appelé M. Ahlawat pour qu'il lui explique pourquoi il ne travaillait plus. C'était leur première conversation. M. Bell était prêt à discuter des questions qu'il devait trancher, à savoir la disponibilité, l'inconduite et la justification. D'après les notes prises par M. Bell pendant cet appel, M. Ahlawat a fourni quelques détails sur son congédiement et a dit qu'il était prêt à retourner travailler. L'appel a duré entre 10 et 15 minutes environ.

[14] M. Bell a ensuite parlé à un représentant de la Ville de Toronto. Ce dernier lui a expliqué que M. Ahlawat avait été congédié pour fraude. En effet, la Ville de Toronto avait la preuve que M. Ahlawat dirigeait une entreprise pendant qu'il était en congé de maladie. C'était la première fois que M. Bell entendait dire que M. Ahlawat avait peut-être exercé un emploi à titre de travailleur indépendant.

[15] M. Bell a donc appelé M. Ahlawat une deuxième fois pour savoir s'il avait exercé un emploi à titre de travailleur indépendant, car le fait d'exercer un tel emploi peut avoir une incidence sur l'admissibilité à l'assurance-emploi (voir le par. 30(3) du *Règlement sur*

l'assurance-emploi, DORS/96-332). À la suite de son appel avec M. Ahlawat, M. Bell a jugé que la question de l'emploi à titre de travailleur indépendant était une question [TRADUCTION] « de faible importance ». Les notes prises pendant la recherche des faits indiquent que M. Ahlawat a reconnu avoir travaillé à l'organisation et à la promotion des activités susmentionnées et avoir touché un salaire en échange de ses services. Selon ces notes, M. Ahlawat a dit à M. Bell qu'après que son ancien employeur eut soulevé cette question auprès de lui, [TRADUCTION] « il s'était retiré de l'entreprise, mais pas complètement ».

[16] M. Bell a contacté la Ville de Toronto une deuxième fois pour en savoir plus sur les raisons qui l'avaient amenée à congédier M. Ahlawat. Le représentant de la Ville de Toronto lui a dit que M. Ahlawat avait prétendu être [TRADUCTION] « frappé d'une incapacité totale »; néanmoins, la Ville a fait appel aux services d'un enquêteur privé pour vérifier si M. Ahlawat exerçait effectivement un emploi à titre de travailleur indépendant. L'enquêteur lui a fourni des éléments de preuve qui contredisaient la déclaration de M. Ahlawat concernant son incapacité à travailler. Le représentant de la Ville de Toronto a dit à M. Bell que la Ville avait rencontré M. Ahlawat et que ce dernier avait maintenu être incapable d'effectuer des tâches modifiées. Or, lorsque la Ville de Toronto a porté à sa connaissance les éléments de preuve recueillis par l'enquêteur, qui montraient qu'il avait participé à des [TRADUCTION] « activités de type Bollywood, comme des galas d'Halloween, des croisières et des soirées Bombay » (notes prises pendant la recherche des faits, le 24 janvier 2017), M. Ahlawat a dit qu'il était prêt à retourner au travail. Le représentant de la Ville de Toronto a ajouté que M. Ahlawat avait reçu près de 41 000 \$ en prestations de maladie et qu'il s'agissait d'une violation directe de leur politique en matière de fraude. Il a ensuite transmis à M. Bell la lettre de congédiement de M. Ahlawat et les politiques applicables.

[17] Plus tard ce jour-là, M. Bell a appelé M. Ahlawat pour la troisième fois. Il lui a alors communiqué les renseignements que le représentant de la Ville de Toronto lui avait fournis et lui a donné l'occasion de présenter sa version des faits. Selon les notes prises pendant la recherche des faits, M. Ahlawat a nié avoir participé à une activité de type [TRADUCTION] « gala d'Halloween ou soirée Bollywood », car, a-t-il dit, l'activité portait un nom différent. De plus, M. Ahlawat aurait accusé la Ville de Toronto d'avoir déformé les faits

et aurait accusé M. Bell d'avoir commis la même erreur. Il a toutefois admis avoir participé à une activité sur le thème de l'Halloween.

[18] M. Bell a mis fin à l'appel en disant que sa journée de travail était terminée et que la conversation se poursuivrait le lendemain.

(ii) Premier appel du 25 janvier 2017

[19] M. Bell a appelé M. Ahlawat pour la quatrième fois, mais, comme il n'a pas réussi à le joindre, il lui a laissé un message vocal. Plus tard dans la matinée, à 10 h 30, ils se sont entretenus de la disponibilité de M. Ahlawat pour travailler. Lors de l'audience, M. Bell a qualifié la conversation de [TRADUCTION] « tendue », en raison d'un différend sur l'usage du terme médical [TRADUCTION] « contre-indiqué ». Selon les notes prises pendant la recherche des faits, M. Ahlawat a commencé à exprimer son désaccord lorsque M. Bell lui a suggéré d'assister à une réunion sur les tâches modifiées avec son ancien employeur. M. Ahlawat a dit à M. Bell qu'il devait encore discuter de cette question et qu'il aimerait soumettre les formulaires fournis par son médecin pour étayer ses déclarations. Durant cet appel, M. Bell a demandé des documents médicaux à M. Ahlawat. À ce moment-là de la conversation, M. Ahlawat a demandé à M. Bell s'il pouvait mettre fin à l'appel pour pouvoir rentrer chez lui et terminer la conversation à son domicile.

[20] Avant de rappeler M. Ahlawat, M. Bell a demandé à un mentor un deuxième avis sur son dossier. Lors de son témoignage, M. Bell n'arrivait pas à se rappeler avec qui il avait parlé; néanmoins, il affirme que sa conversation avec le mentor lui a permis de se rendre compte qu'il possédait tous les renseignements dont il avait besoin pour statuer sur la demande et qu'il n'avait pas besoin de documents médicaux.

(iii) Dernier appel du 25 janvier 2017, enregistré par M. Ahlawat

[21] M. Bell a rappelé M. Ahlawat pour la cinquième fois à 11 h 45. Après un certain temps, M. Ahlawat a commencé à enregistrer l'appel. Les 25 dernières minutes de leur conversation figurent sur cet enregistrement. M. Ahlawat n'a jamais dit à M. Bell que l'appel était enregistré. Il s'agissait de leur dernière conversation, durant laquelle M. Bell résumait

leurs conversations précédentes. À la fin de l'appel, M. Bell a dit à M. Ahlawat qu'il n'avait plus besoin de renseignements médicaux et qu'il avait rejeté sa demande de prestations d'assurance-emploi au motif qu'il était exclu du bénéfice des prestations d'assurance-emploi en raison de son inconduite. M. Bell a encouragé M. Ahlawat à demander un nouvel examen de sa demande, en lui disant qu'il obtiendrait probablement gain de cause.

[22] M. Ahlawat a été officiellement jugé non admissible aux prestations le 1^{er} février 2017 et il a présenté une demande de réexamen le 22 février 2017. Le 21 mars 2017, il a reçu une décision selon laquelle il était admissible au bénéfice des prestations.

D. Plainte de M. Ahlawat et portée de l'audience

[23] M. Ahlawat a déposé une plainte pour discrimination auprès de la Commission canadienne des droits de la personne (la « Commission ») le 23 janvier 2018, soit près d'un an après son dernier appel téléphonique avec M. Bell. Dans sa plainte initiale, il a précisé que la discrimination avait commencé et avait pris fin le 25 janvier 2017. En outre, il y a invoqué la déficience comme motif de distinction illicite. La race, la religion et l'origine nationale ou ethnique sont des motifs supplémentaires qui ont été ajoutés à la plainte ultérieurement. En 2022, la Commission a renvoyé la plainte de M. Ahlawat au Tribunal.

[24] La gestion de l'instance par le Tribunal s'est déroulée sur une période de deux ans. M. Ahlawat a déposé plusieurs requêtes durant cette période, dont une requête en scission de l'instance. Cette requête a été présentée en raison du travail que M. Ahlawat devait effectuer pour parachever sa communication de documents à l'appui de la mesure de réparation qu'il réclamait à EDSC pour la discrimination alléguée, soit plus de 500 000 000 \$ pour les dommages et pertes subis.

[25] En décembre 2024, EDSC a accueilli la requête de M. Ahlawat visant à scinder la procédure. Les parties ont convenu de tenir une audience sur la portion de la plainte relative à la responsabilité. Si la responsabilité était établie par M. Ahlawat, les parties passeraient à l'étape de la réparation. M. Ahlawat a retiré toutes les autres requêtes en décembre 2024,

et les parties ont déposé de nouveaux exposés des précisions sur la responsabilité uniquement, en vue de l'audience.

V. AUDIENCE

A. Témoins et éléments de preuve

[26] L'audience concernant la responsabilité s'est déroulée sur une période de trois jours, en avril 2025. Lors de l'audience, M. Ahlawat a témoigné pour son propre compte et a contre-interrogé les témoins d'EDSC. Richard Kup a aidé M. Ahlawat à présenter ses arguments en lui posant des questions durant son interrogatoire principal. M. Kup a également contre-interrogé les témoins d'EDSC.

[27] Au début de l'audience, j'ai rappelé aux parties que seules les déclarations des témoins seraient considérées comme des éléments de preuve. Pendant le témoignage de M. Ahlawat, EDSC a soulevé des objections au motif que M. Kup tentait de fournir des éléments de preuve plutôt que de simplement poser des questions à M. Ahlawat. J'ai rappelé aux parties que je ne pouvais pas considérer les questions posées par M. Kup comme des éléments de preuve, car les personnes qui posaient les questions n'étaient pas assermentées comme témoins elles-mêmes; seules les réponses des témoins constituent des éléments de preuve. Je le mentionne parce qu'une partie des observations de M. Ahlawat repose sur des questions posées comme s'il s'agissait « d'éléments de preuve ». M. Ahlawat a témoigné le premier jour de l'audience, et j'ai tenu compte de son témoignage dans l'évaluation de la preuve dans la présente affaire, puisqu'il était assermenté comme témoin. Quant à M. Kup, il n'a pas été appelé comme témoin, alors ses déclarations et les questions qu'il a posées tout au long de l'audience ne constituent pas des éléments de preuve. Il en va de même pour les questions posées par M. Ahlawat aux témoins d'EDSC lors du contre-interrogatoire.

[28] EDSC a appelé deux de ses propres témoins pour faire valoir ses arguments : Christian Beauchamp, directeur des opérations à EDSC, et M. Bell.

[29] Seuls les documents présentés en tant que pièces à l'audience ont été considérés comme des éléments de preuve aux fins de ma décision dans la présente affaire. Comme EDSC l'a souligné à juste titre, il lui serait préjudiciable que d'autres éléments de preuve proposés soient pris en compte, puisqu'il n'a pas pu les mettre à l'épreuve lors de l'audience.

B. Enregistrement audio de la conversation du 25 janvier 2017

[30] Au début de l'audience, lorsque M. Ahlawat a commencé son témoignage, EDSC s'est opposé à ce que l'enregistrement audio du 25 janvier 2017 soit présenté comme élément de preuve, au motif qu'il avait été réalisé de façon clandestine et n'avait pas été autorisé. M. Ahlawat a soutenu qu'il devait s'appuyer sur cet enregistrement pour établir le bien-fondé de sa plainte. J'ai autorisé l'admission en preuve de l'enregistrement audio en vertu de l'alinéa 50(3)c) de la LCDP, qui permet au Tribunal de recevoir des éléments de preuve qui autrement ne seraient pas admissibles devant un tribunal judiciaire. J'ai pris note de l'objection d'EDSC et j'ai demandé aux parties de présenter des observations sur le poids que je devrais accorder à l'enregistrement.

[31] Pour situer le contexte, EDSC connaissait déjà l'existence de l'enregistrement audio lors de l'audience. En effet, M. Ahlawat s'appuyait sur cet enregistrement depuis le dépôt de sa plainte auprès de la Commission, en 2018. À un certain moment au cours du processus de plainte, M. Ahlawat en a produit une transcription. Une fois les dates d'audience pour la plainte établies, EDSC a exprimé des doutes concernant l'authenticité de la transcription, car certains mots de la conversation n'étaient pas transcrits. Toutefois, EDSC ne craignait pas que l'enregistrement soit frauduleux. M. Ahlawat a accepté de faire produire une transcription certifiée, ce qu'il a fait. Pendant la dernière conférence de gestion préparatoire, tenue en mars 2025, EDSC s'est dit convaincu de l'exactitude de la transcription. Cependant, il doutait toujours de son authenticité.

[32] Lors de son témoignage, M. Ahlawat a expliqué qu'il avait enregistré l'appel parce qu'il avait du mal à suivre les conversations de la veille et qu'il voulait comprendre son échange avec M. Bell. Il a déclaré qu'il n'avait modifié l'enregistrement d'aucune façon. Il l'a

fait écouter à son représentant, M. Kup, peu de temps après l'appel, car il avait [TRADUCTION] « de la difficulté à comprendre ce qui s'était passé ».

[33] M. Ahlawat affirme qu'il n'a pas enregistré l'appel à des fins stratégiques ni accusatoires, mais plutôt comme moyen de défense parce qu'il y a été [TRADUCTION] « poussé » en raison de la menace de M. Bell. Il ajoute que [TRADUCTION] « les agents d'EDSC, tout comme les policiers, ne devraient pas être surpris de se faire enregistrer, dans le monde d'aujourd'hui ». M. Ahlawat a invoqué d'anciennes décisions de divers tribunaux, dont le Tribunal, qui, selon lui, n'appuient pas la position d'EDSC selon laquelle peu de poids, voire aucun, ne devrait être accordé à l'enregistrement audio. Dans l'affaire *Khouri et Khouri c. Virgin Mobile Canada*, 2019 TCDP 26 [*Khouri*], une membre du Tribunal devait statuer sur une requête visant la production de documents. Dans ce dossier, les plaignants étaient aveugles au sens de la loi et présentaient une requête en divulgation à l'endroit de l'intimée. La membre du Tribunal ne devait pas décider du poids à accorder à un enregistrement audio, mais devait plutôt déterminer la pertinence potentielle des notes relatives aux appels et des enregistrements audio des communications téléphoniques entre les parties. Elle a supposé qu'un enregistrement audio était sans doute plus accessible à une personne aveugle au sens de la loi qu'une transcription et a ordonné la communication de l'enregistrement (*Khouri*, au par. 36). Dans l'affaire *Majidiguruh c. Jazz Aviation LP*, 2017 CF 295, aux paragraphes 40 et 41, la Cour fédérale s'est penchée sur la question de savoir si les motifs invoqués par l'enquêtrice de la Commission pour refuser d'écouter les enregistrements audio étaient raisonnables. Dans ce dossier, il ne s'agissait pas non plus d'évaluer le poids à accorder à l'enregistrement audio. Par conséquent, aucune des deux affaires susmentionnées ne m'aide à déterminer le poids que je devrais accorder à l'enregistrement.

[34] Néanmoins, lorsqu'il a présenté ses observations, M. Ahlawat a passé beaucoup de temps à expliquer pourquoi l'enregistrement audio et la transcription étaient essentiels à son dossier. Il est d'avis que l'enregistrement peut me permettre d'évaluer le ton et l'intonation de M. Bell. De plus, selon M. Ahlawat, l'enregistrement montre que M. Bell a manqué de professionnalisme et de courtoisie et qu'il n'était pas disposé à employer la terminologie médicale requise, soit le mot [TRADUCTION] « contre-indiqué ». L'enregistrement indiquerait

aussi que M. Bell n'a pas suivi les procédures énoncées dans le Guide, ce qui, selon M. Ahlawat, permet de conclure à un traitement défavorable. Dans ses observations, M. Ahlawat soutient également que l'enregistrement audio prouve que les notes de M. Bell ne sont pas exactes, car certains propos que M. Ahlawat a tenus ne s'y trouvent pas.

[35] Pour sa part, EDSC soutient que je ne devrais accorder aucun poids à l'enregistrement audio, car M. Bell ne savait pas qu'il était enregistré, et l'enregistrement ne vise que les 25 dernières minutes de ses conversations avec M. Ahlawat, durant lesquelles M. Bell lui présentait un résumé de sa recherche des faits. EDSC explique que les éléments de preuve obtenus de manière clandestine posent des problèmes de crédibilité et de fiabilité, car l'enregistrement pourrait ne pas correspondre à l'ensemble de la conversation ou être inaudible, ou l'extrait enregistré pourrait avoir été soigneusement choisi. EDSC ajoute que, en général, les tribunaux comme le Tribunal canadien des droits de la personne n'accordent pas beaucoup de poids à ce type d'élément de preuve.

[36] Par souci d'équité, M. Ahlawat est allé jusqu'à faire produire une transcription certifiée de l'enregistrement, afin d'apaiser les craintes quant à l'exactitude de la transcription. Bien que cette transcription n'ait manifestement pas réglé les préoccupations en matière de fiabilité et d'authenticité d'EDSC, ce dernier a eu l'occasion de contre-interroger M. Ahlawat, qui a déclaré qu'il n'avait pas modifié l'enregistrement. EDSC aurait pu demander à M. Bell si, d'autant qu'il se souvienne, l'enregistrement audio était exact. En outre, je n'ai pas entendu EDSC déclarer que le contenu des notes prises par M. Bell durant l'appel en question était considérablement différent de ce qui figure sur l'enregistrement. Bien que je comprenne les préoccupations des deux parties, soit celles de M. Ahlawat à propos du fait que l'enregistrement audio est un élément de preuve essentiel et celles d'EDSC concernant la fiabilité de l'enregistrement, je considère que l'enregistrement est un élément de preuve utile et je lui accorde un certain poids dans la mesure où il corrobore ce qui a été dit pendant ces 25 minutes et où il confirme ou infirme le témoignage de M. Bell et les notes qu'il a prises durant l'appel. Les arguments avancés par EDSC pour le faire exclure ne m'ont pas convaincue, mais l'enregistrement ne constitue qu'un seul élément de preuve et il est limité lorsqu'il s'agit de répondre à des questions relatives notamment aux propos

tenus dans d'autres appels ou au ton, au langage et à la conduite adoptés, car il ne vise qu'une partie du dernier échange entre M. Ahlawat et M. Bell.

VI. CRÉDIBILITÉ

[37] Dans mon appréciation de la crédibilité et de la fiabilité des éléments de preuve présentés à l'audience, j'ai appliqué le critère juridique de la crédibilité établi dans l'arrêt *Faryna v. Chorny*, 1951 CanLII 252 (BCCA), à la page 357. Je souhaitais ainsi déterminer quelle version des faits était [TRADUCTION] « en conformité avec la prépondérance des probabilités qu'une personne pratique et bien informée estimerait d'emblée raisonnables » dans les circonstances (*Starr et autres c. Stevens*, 2024 TCDP 127, au par. 32). Dans mon évaluation visant à déterminer si le témoignage d'un témoin est « en conformité avec la prépondérance des probabilités », j'ai pris en compte les facteurs suivants :

- la cohérence ou l'incohérence interne du témoignage;
- la capacité du témoin à observer une situation et à s'en souvenir;
- la volonté du témoin d'adapter son témoignage ou la possibilité qu'il le fasse;
- la volonté du témoin d'embellir son témoignage ou la possibilité qu'il le fasse;
- l'existence d'éléments de preuve corroborants;
- les motifs des témoins ou leur relation avec les parties;
- le défaut de produire des éléments de preuve matériels.

(Voir *McWilliam v. Toronto Police Services Board*, 2020 HRTO 574 (CanLII), au par. 50, citant *Shah v. George Brown College*, 2009 HRTO 920, aux par. 12 à 14; *Staniforth v. C.J. Liquid Waste Haulage Ltd.*, 2009 HRTO 717, aux par. 35 et 36.)

[38] Je reconnais qu'il peut être difficile d'être témoin dans le contexte de sa propre plainte, d'autant plus que la discrimination alléguée remonte à huit ans. Néanmoins, j'ai conclu que M. Ahlawat n'était pas toujours franc et ouvert durant son témoignage et que certaines de ses déclarations n'étaient pas corroborées par la preuve documentaire, en particulier en ce qui concerne ce qu'il a dit à M. Bell au sujet de sa déficience invisible et toute mesure d'adaptation demandée. M. Ahlawat semblait parfois adapter son témoignage et en embellir certaines parties, surtout relativement aux propos de M. Bell concernant la possibilité pour M. Ahlawat de solliciter un nouvel examen de sa demande de prestations

d'assurance-emploi. De plus, M. Ahlawat répondait de manière évasive. Pour ces motifs, j'ai tiré une conclusion défavorable.

[39] Enfin, lors de l'audience, EDSC a posé des questions à M. Ahlawat au sujet d'autres poursuites judiciaires intentées contre son ancien employeur, EDSC et d'autres institutions. Bien que les questions soulevées par EDSC l'aient rendu mal à l'aise, M. Ahlawat y a répondu pendant son contre-interrogatoire. Les réponses de M. Ahlawat aux questions d'EDSC ne m'ont pas amenée à tirer de conclusion défavorable à son sujet, et je n'ai pas non plus tiré de conclusion défavorable sur le fond des affaires invoquées par EDSC ni sur leur issue.

[40] EDSC a appelé deux témoins : MM. Bell et Beauchamp, lequel était directeur des opérations à EDSC en 2017. Le témoignage de M. Beauchamp reposait sur ses 22 ans de carrière à EDSC. Dans son témoignage, M. Beauchamp a affiché une compréhension approfondie et détaillée du processus de traitement des demandes d'assurance-emploi, lequel est fondé sur les politiques et les procédures applicables, ainsi que sur la *Loi sur l'assurance-emploi* et son règlement d'application. Lors de l'interrogatoire principal et du contre-interrogatoire, M. Beauchamp a répondu aux questions de façon honnête et ouverte, et ses réponses ont été corroborées par des éléments de preuve documentaires, comme le Guide et les notes de M. Bell.

[41] M. Bell a pour sa part expliqué comment il avait traité la demande de prestations d'assurance-emploi de M. Ahlawat, du moment où elle lui a été confiée jusqu'à la fin de l'étape de la recherche des faits. Son témoignage était concis et il concordait avec ses notes de janvier 2017. M. Ahlawat conteste ces notes, car, soutient-il, elles ne mentionnent pas tout ce dont il a parlé avec M. Bell. Or, M. Beauchamp a présenté un témoignage sur le processus de documentation des conversations avec les prestataires et il a expliqué que les notes se voulaient un résumé de la discussion. M. Bell a fourni le même témoignage. À mon avis, le témoignage de M. Bell ne manquait pas de crédibilité, car ses propos concordent avec la preuve documentaire présentée par les parties.

[42] Le témoignage de M. Bell a été corroboré par le témoignage de M. Beauchamp devant le Tribunal au sujet des procédures et processus énoncés dans le Guide. M. Bell a

répondu honnêtement aux questions qui lui ont été posées lors de son interrogatoire principal, même lorsqu'il s'agissait de questions difficiles sur son travail et son comportement. Son contre-interrogatoire était ardu, et j'admets que ses réponses étaient courtes et directes. Toutefois, M. Bell était crédible et n'a pas éludé les questions, en particulier lorsqu'il a été interrogé sur les concepts liés aux préjugés inconscients, la discrimination raciale et sa connaissance des fêtes religieuses, comme Diwali.

[43] Dans l'ensemble, le témoignage des témoins d'EDSC était plus crédible que celui de M. Ahlawat. En cas d'incohérences et de contradictions entre les témoignages, j'accorde davantage de poids à celui des témoins d'EDSC.

VII. MOTIFS ET ANALYSE

A. Observations des parties

[44] M. Ahlawat a fourni près de 500 pages d'observations. Étant donné le contenu et la présentation de ces observations, il est difficile de traiter chacun des points soulevés. Mon analyse du présent dossier repose donc sur les questions les plus importantes que j'ai dégagées dans les 240 premières pages (et dans la réponse de M. Ahlawat), lesquelles contiennent des extraits de la transcription de l'audience, certains arguments, ainsi que des renvois à la jurisprudence et aux éléments de preuve. Les 200 dernières pages ne contiennent que des extraits de la transcription de l'audience; elles ne contiennent aucun argument juridique ni aucune évaluation de la preuve. Dans l'analyse ci-dessous, j'ai regroupé les allégations de discrimination selon ma compréhension des observations de M. Ahlawat. J'ai dégagé les allégations suivantes :

- a) défaut de planifier les appels;
- b) débit trop rapide;
- c) choix d'une terminologie différente;
- d) défaut de se renseigner sur les activités culturelles et religieuses de M. Ahlawat;

- e) défaut d'offrir la possibilité de présenter des renseignements médicaux;
- f) rejet de la demande de prestations d'assurance-emploi;
- g) préjugés inconscients et discrimination systémique.

[45] Dans ses observations, EDSC insiste surtout sur le fait que, à son avis, M. Ahlawat n'a pas établi l'existence d'une preuve *prima facie* de discrimination. EDSC reconnaît que M. Ahlawat possède des caractéristiques protégées, mais il affirme que M. Bell ne les connaissait pas. EDSC soutient que M. Ahlawat n'a pas démontré qu'il a subi un effet préjudiciable et qu'aucun élément de preuve ne permet d'établir de lien entre les caractéristiques protégées de M. Ahlawat et un traitement défavorable quelconque. En outre, EDSC estime que la présente affaire ne fait pas intervenir l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et que de lui imposer une telle obligation constituerait pour lui une contrainte excessive.

B. Cadre juridique

[46] Dans le présent dossier, le Tribunal doit déterminer si M. Ahlawat a subi un traitement défavorable lors de la fourniture d'un service destiné au public, au sens de l'article 5 de la LCDP. Le Tribunal a décrit un « service » comme quelque chose d'avantageux qui est offert au public susceptible de bénéficier de ce service dans le cadre d'une relation publique (*Lock et al. c. Première Nation de Peters*, 2023 TCDP 55 (CanLII), au par. 123).

[47] Dans l'affaire qui nous occupe, aucune des parties ne conteste qu'EDSC offrait un service à M. Ahlawat au sens de l'article 5 de la LCDP. Les allégations de M. Ahlawat portent sur la façon dont M. Bell l'a traité pendant leurs échanges téléphoniques visant à évaluer l'admissibilité de M. Ahlawat au bénéfice des prestations d'assurance-emploi. M. Ahlawat est manifestement un membre du public qui tentait d'obtenir des prestations d'assurance-emploi par l'entremise du service offert par EDSC. Il est important de préciser que M. Ahlawat n'a pas soutenu que la *Loi sur l'assurance-emploi* ou son règlement était discriminatoire. Quoi qu'il en soit, le Tribunal n'a pas compétence pour statuer sur des

plaintes qui constituent une contestation de la loi, car la loi elle-même n'est pas un « service » (*Canada (Commission des droits de la personne) c. Canada (Procureur général)*, 2018 CSC 31 (CanLII), aux par. 57 à 62). Pour analyser les allégations dans la présente affaire, j'ai déterminé si le service qu'a reçu M. Ahlawat au cours de ses échanges avec M. Bell lui a été fourni d'une manière défavorable qui constitue de la discrimination.

[48] Afin d'établir une preuve *prima facie* de discrimination, M. Ahlawat doit démontrer, selon la prépondérance des probabilités : 1) qu'il possède des caractéristiques protégées par la LCDP contre la discrimination; 2) qu'il s'est vu refuser un service ou a subi un traitement défavorable relativement à un service, au sens de l'article 5 de la LCDP; 3) que ses caractéristiques protégées ont constitué un facteur dans l'effet préjudiciable qu'il a subi (*Moore c. Colombie-Britannique (Éducation)*, 2012 CSC 61, au par. 33). Selon la norme de la « prépondérance des probabilités », M. Ahlawat doit démontrer qu'il est plus probable qu'improbable qu'il satisfasse aux trois éléments de l'analyse énoncés ci-dessus (*Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Bombardier Inc. (Bombardier Aéronautique Centre de formation)*, 2015 CSC 39 [*Bombardier*], aux par. 56 et 64). S'il n'est pas satisfait à cette norme, je ne peux pas conclure qu'il y a eu discrimination.

[49] Les caractéristiques protégées n'ont pas à être le seul facteur ayant contribué au comportement discriminatoire, et l'existence d'un lien de causalité n'est pas requise (*Bombardier*, aux par. 44 à 52; *Holden v. Canadian National Railway Co.*, (1991) 14 C.H.R.R. D/12 (F.C.A.), au par. 7). Il n'est pas nécessaire de disposer d'une preuve directe de discrimination ni de la preuve d'une intention de discrimination pour établir qu'un acte discriminatoire a été commis au sens de la LCDP (*Basi c. Cie des chemins de fer nationaux du Canada*, 1988 (CanLII) 108; *Bombardier*, aux par. 40 et 41). Dans mon évaluation visant à déterminer si M. Ahlawat a établi une preuve *prima facie* de discrimination, je peux prendre en compte la preuve des deux parties. EDSC peut réfuter les allégations à l'aide d'éléments de preuve ou présenter une défense qui justifie l'acte au sens de l'article 15 de la LCDP (*Bombardier*, aux par. 64, 67 et 81). Lorsque l'intimé invoque un moyen de défense pour justifier la discrimination, le fardeau de la preuve lui incombe : *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. British Columbia Government and Service Employees' Union (B.C.G.S.E.U.)*, [1999] 3 RCS 3.

C. Question en litige 1 : M. Ahlawat a-t-il établi une preuve *prima facie* de discrimination?

(i) M. Ahlawat possède-t-il des caractéristiques protégées?

(a) Race, religion, origine nationale et ethnique

[50] EDSC soutient que M. Ahlawat a soulevé les motifs de la déficience et de la race uniquement à l'audience et que M. Bell n'était pas au fait des caractéristiques protégées de M. Ahlawat. Le premier volet du critère relatif à la preuve *prima facie* ne porte pas sur la question de savoir si M. Bell connaissait l'existence des caractéristiques protégées de M. Ahlawat; cette question est traitée plus loin dans l'analyse. Les parties ne nient pas le fait que M. Ahlawat possède les caractéristiques protégées que sont la race, la religion et l'origine nationale et ethnique. Par conséquent, je juge que M. Ahlawat s'est acquitté du fardeau qui lui incombait et qu'il a droit à la protection contre la discrimination fondée sur la religion, la race et l'origine nationale et ethnique au titre de l'article 5 de la LCDP.

(b) Déficience

[51] La « déficience » est définie à l'article 25 de la LCDP comme une « [d]éficience physique ou mentale, qu'elle soit présente ou passée [...] ». La LCDP ne comporte aucune liste de ce qui peut constituer une « déficience ». Toutefois, au sens juridique, la « déficience » consiste en un handicap physique ou mental qui occasionne une limitation fonctionnelle ou qui est associé à la perception d'un handicap (*Desormeaux c. Ottawa (Ville)*, 2005 CAF 311 (CanLII), au par. 15, citant *Granovsky c. Canada (Ministre de l'Emploi et de l'Immigration)*, 2000 CSC 28 (CanLII) [*Granovsky*], au par. 34). Les affections physiques ou mentales n'engendrent pas toutes des limitations fonctionnelles (*Granovsky*, au par. 36). Les limitations fonctionnelles associées aux troubles de santé mentale peuvent varier de légères à considérables, et elles peuvent toucher les gens de différentes façons et fluctuer au cours d'une même journée. Par exemple, une personne atteinte d'une déficience d'ordre psychologique pourrait avoir du mal à se concentrer si elle passe un examen l'avant-midi en raison des effets secondaires sur sa vigilance de la médication qu'elle prend, de sorte qu'elle aurait des limitations fonctionnelles. Toutefois, si elle prend

ses médicaments le soir, ceux-ci n'auront pas d'effet sur sa vigilance durant le jour et elle n'aura donc pas de limitations fonctionnelles si elle passe l'examen pendant la journée.

[52] Il n'est pas nécessaire que la déficience soit permanente, et ce ne sont pas seulement les types de déficience mentale les plus graves qui donnent droit à la protection prévue dans la LCDP. Toutefois, l'existence d'une déficience doit toujours être étayée par une preuve suffisante (*Mellon c. Canada (Développement des Ressources humaines)*, 2006 TCDP 3 [*Mellon*], au par. 88).

[53] Les parties ne sont pas tenues de présenter un type de preuve particulier pour établir qu'elles ont fait l'objet de discrimination (*Chisholm c. Halifax Employers Association*, 2021 TCDP 14 (CanLII), au par. 87). Il n'est pas nécessaire de fournir une preuve médicale d'expert provenant d'un médecin pour prouver l'existence d'une déficience dans une plainte relative aux droits de la personne (*Marshall c. Membertou First Nation*, 2021 TCDP 36, au par. 125). L'existence d'une déficience n'exige pas la preuve d'une limitation physique ou la présence d'une affection quelconque, mais il ne suffit pas qu'une personne dise tout simplement qu'elle souffre d'une déficience pour qu'il soit satisfait au critère. Il faut prouver que la déficience existe. Le lien entre l'affection et la limitation fonctionnelle doit être établi de façon suffisamment précise pour que la décision relative aux droits de la personne soit fondée sur la preuve plutôt que sur des suppositions ou des stéréotypes au sujet des capacités de la personne, notamment en cas de trouble mental (*Sturgess v. Canada (Elections)*, 2024 FC 1360 [*Sturgess*], au par. 15). Cette preuve peut être tirée des renseignements médicaux et du contexte dans lequel l'acte reproché s'est produit (*Mellon*, au par. 82).

[54] Dans la présente affaire, la question en litige ne concerne pas l'absence d'un diagnostic médical précis. La preuve présentée par M. Ahlawat est fondée sur sa déclaration à M. Bell selon laquelle il souffrait d'une [TRADUCTION] « déficience invisible » et sur celle de M. Bell, qui a affirmé savoir que la déficience de M. Ahlawat était d'ordre [TRADUCTION] « psychologique ». Or, M. Ahlawat était tenu de présenter une preuve pour étayer l'existence d'une déficience, selon la prépondérance des probabilités, et il ne l'a pas fait. M. Ahlawat a refusé de fournir quelque renseignement que ce soit au sujet de sa déficience pour deux raisons. Premièrement, M. Ahlawat a affirmé qu'il avait droit à la

protection de sa vie privée et qu'il n'était pas tenu de communiquer son diagnostic. Il a refusé de répondre à toute question qui lui a été posée au sujet de sa capacité de réaliser des tâches modifiées, par crainte que son diagnostic soit ainsi dévoilé. Deuxièmement, M. Ahlawat a dit à M. Bell qu'il y avait un litige en instance l'opposant à son ancien employeur et qu'il ne voulait pas que des renseignements le concernant soient transmis à la Ville de Toronto.

[55] Selon la preuve qu'il a présentée, laquelle comprend un rapport d'un professionnel de la santé au sujet des tâches de l'employé (produit par le Dr Greco) daté de novembre 2016, M. Ahlawat n'avait aucune limitation fonctionnelle. Après une journée entière d'audience au cours de laquelle M. Ahlawat a présenté sa preuve, je lui ai demandé, puisque j'estimais que ce point n'avait toujours pas été éclairci, de quelles mesures d'adaptation il avait besoin à l'égard de sa déficience, à part le fait qu'il aurait demandé à M. Bell de parler plus lentement durant leur conversation. Il a fourni des réponses vagues au sujet de ce qu'il croyait avoir dit à M. Bell à propos de sa déficience invisible, c'est-à-dire qu'il pensait avoir demandé à M. Bell de parler plus lentement, et il a répété que le moment des appels n'avait pas été fixé au préalable.

[56] Il est essentiel d'établir l'existence de limitations fonctionnelles pour pouvoir confirmer qu'il y a une déficience (*Granovsky*, aux par. 34 et 38); or, dans la présente affaire, M. Ahlawat ne s'est pas acquitté de ce fardeau. Il était impossible pour M. Bell de connaître la nature des limitations fonctionnelles de M. Ahlawat et les obstacles à sa participation au processus (*Sturgess*, au par. 15). Comme M. Ahlawat n'a pas précisé les mesures dont il avait besoin pour participer au processus et qu'il n'a pas présenté de demande à cet égard, je ne peux conclure qu'il s'est acquitté du fardeau qui lui incombait de démontrer qu'il était atteint d'une déficience, selon la prépondérance des probabilités. Le cadre législatif de la LCDP que je dois appliquer exige du plaignant plus qu'une affirmation selon laquelle il souffre d'une maladie ou d'une affection, ou selon laquelle il éprouve des symptômes physiques ou mentaux, ou les deux. Il faut que des besoins fondés sur son état de santé aient découlé des limitations fonctionnelles qu'il avait au moment où s'est produit l'acte discriminatoire allégué. Si je suis prête à reconnaître que M. Ahlawat a une affection qui peut, dans certains contextes, constituer une déficience, il n'a pas démontré que c'était le

cas dans le contexte de la présente affaire. La preuve présentée par M. Ahlawat n'établit pas que, en 2017, il avait une limitation fonctionnelle ou une affection qui pouvait être perçue comme un handicap (*Granovsky*, au par. 34).

[57] Tout au long de la procédure, M. Ahlawat a rappelé au Tribunal qu'il n'était pas représenté et qu'il n'avait pas de formation juridique. En réponse aux observations, M. Ahlawat a affirmé que, s'il était tenu de fournir des renseignements médicaux à l'étape de la détermination de la responsabilité de la procédure pour montrer qu'il satisfaisait au critère à trois volets relatif à la preuve *prima facie* de discrimination, il faudrait lui en donner l'occasion dès maintenant. Or, ce n'est pas là le fonctionnement du Tribunal lorsqu'il s'agit de trancher des plaintes. Les deux parties ont présenté leur exposé des précisions bien avant la tenue de l'audience et ont communiqué des documents et des listes de témoins. Il n'y avait donc aucun élément de surprise à l'audience. M. Ahlawat était au fait du critère juridique applicable, de même que de la position et des arguments d'EDSC. M. Ahlawat a amplement eu l'occasion de déterminer la manière de présenter ses arguments au Tribunal. La période pendant laquelle les deux parties pouvaient présenter leur preuve relative à la responsabilité s'est terminée lorsque l'audience a pris fin.

(ii) M. Ahlawat a-t-il montré qu'il avait subi un effet préjudiciable attribuable au moins en partie à ses caractéristiques protégées?

[58] Non, M. Ahlawat n'a pas réussi à démontrer, selon la prépondérance des probabilités, qu'il avait fait l'objet de discrimination soit en étant privé d'un service, soit en subissant un traitement défavorable à l'occasion de la fourniture d'un service destiné au public, au moins en partie en raison de sa déficience, de sa race, de sa religion ou de son origine nationale ou ethnique.

(a) Défaut de planifier les appels

[59] M. Ahlawat soutient que le défaut d'EDSC de planifier les appels avec lui au préalable au sujet de sa demande de prestations d'assurance-emploi constitue un traitement défavorable, car il est d'avis qu'il aurait dû bénéficier de mesures d'adaptation en raison de sa déficience invisible. Les parties s'entendent pour dire que M. Ahlawat est atteint

d'une déficience invisible, mais j'ai déjà conclu que l'on pouvait simplement en déduire que les parties convenaient que M. Ahlawat était atteint d'une affection psychologique; M. Ahlawat n'a pas établi qu'il souffrait d'une déficience au sens de la LCDP. Par conséquent, son allégation concernant le défaut de planifier les appels au préalable ne peut être retenue pour ce motif (*Granovsky*, au par. 34).

[60] Même si j'avais conclu que M. Ahlawat était atteint d'une déficience au sens de la LCDP, il n'a jamais expliqué en quoi le défaut de planifier les appels au préalable lui avait causé un effet préjudiciable. À cet égard, je préfère la preuve présentée par EDSC. M. Ahlawat a affirmé devant le Tribunal qu'il avait demandé que les appels soient planifiés au préalable, mais M. Bell affirme qu'aucune demande de cet ordre n'a été présentée. Il n'y a aucune mention d'une telle demande dans les notes qu'il a prises pendant les trois premiers appels. Il y a toutefois une preuve indiquant que, au cours du quatrième appel, M. Ahlawat a demandé à M. Bell de mettre fin à l'appel pour pouvoir se rendre chez lui; il ne s'agissait toutefois pas d'une demande pour que les appels soient planifiés au préalable. M. Bell a accepté, l'appel a pris fin et M. Bell a par la suite rappelé M. Ahlawat. Cette description des événements concorde avec le témoignage de M. Bell selon lequel il aurait tenu compte de toute demande visant la prise de mesures d'adaptation, si une telle demande lui avait été présentée.

[61] De plus, la façon dont les appels ont été faits ne semble pas avoir donné lieu à un traitement défavorable à l'égard de M. Ahlawat. Pendant le contre-interrogatoire, M. Bell a répondu à des questions à ce sujet et a expliqué au Tribunal qu'il n'avait planifié au préalable aucun des appels avec M. Ahlawat et qu'il avait fait ces appels à sa discrétion, à un moment qui lui convenait. Cette explication concorde avec le Guide, puisque celui-ci n'exige aucunement des agents des prestations qu'ils fixent le moment des appels au préalable avec les prestataires. Le Guide comporte toutefois des instructions sur la façon de communiquer avec les gens par téléphone et indique aux employés de laisser un message s'ils n'arrivent pas à joindre leur interlocuteur. Il n'y est question nulle part de l'exigence de planifier les appels au préalable. En fait, dans la présente affaire, M. Bell avait tenté de joindre M. Ahlawat le 25 janvier 2017, mais sans succès. Il l'avait donc rappelé plus tard ce jour-là. Ainsi, M. Bell a agi conformément aux procédures énoncées dans le Guide, ce qui

est corroboré par le témoignage de M. Beauchamp. Même si M. Ahlawat avait établi qu'il était atteint d'une déficience, la preuve et les témoignages qui m'ont été présentés n'indiquent pas qu'il ait subi un traitement défavorable ou que ses caractéristiques protégées aient influé de quelque manière que ce soit sur la décision de ne pas planifier les appels au préalable.

(b) Débit trop rapide

[62] M. Ahlawat affirme avoir subi un traitement défavorable en raison de sa déficience invisible du fait que M. Bell parlait trop vite et refusait de ralentir son débit pendant leurs conversations. MM. Ahlawat et Bell ne s'entendent pas sur les propos qui ont été échangés au cours des quatre premiers appels. M. Ahlawat soutient qu'il a demandé à M. Bell de parler plus lentement et qu'il a dit à ce dernier qu'il était atteint d'une déficience invisible. M. Bell soutient qu'il ne lui a été demandé de ralentir le débit pendant aucun des quatre premiers appels et affirme que le plaignant n'a jamais établi de lien entre sa demande et sa déficience invisible. Les notes prises par M. Bell au sujet de ces appels ne mentionnent aucune demande de cet ordre de la part de M. Ahlawat.

[63] Après avoir écouté l'enregistrement au complet, je constate que M. Ahlawat, lorsqu'il a demandé à M. Bell de parler plus lentement, n'a pas mentionné que cette demande était liée à une limitation fonctionnelle découlant de sa déficience invisible ni n'a fourni d'explications à cet égard (*Granovsky*, au par. 34). La preuve m'amène plutôt à conclure que M. Ahlawat a présenté cette demande à M. Bell pour pouvoir répondre aux constatations présentées par ce dernier, poser des questions et manifester son désaccord, ce qu'il a d'ailleurs fait. La meilleure preuve relative à cette allégation est l'enregistrement de l'appel du 25 janvier 2017. Au début, M. Bell lit ses notes à M. Ahlawat et lui résume ses constatations point par point. Après cinquante secondes, M. Ahlawat demande à M. Bell de parler plus lentement parce qu'il [TRADUCTION] « veut formuler des commentaires sur les points » que présente M. Bell. Moins d'une minute plus tard, il demande de nouveau à M. Bell de ralentir le débit parce qu'il est [TRADUCTION] « en train de prendre des notes » pour pouvoir répondre aux propos de M. Bell. Il convient de mentionner que, par la suite, M. Bell parle bel et bien plus lentement pendant qu'il discute avec M. Ahlawat et qu'il répond

aux questions de ce dernier. En fait, à la fin de l'appel, M. Ahlawat dit lui-même à M. Bell [TRADUCTION] « Je ne préciserai pas la nature de ma déficience », et il n'y a aucune discussion au sujet d'une déficience invisible ou de limitations fonctionnelles.

[64] Il ne serait pas raisonnable de s'attendre à ce qu'un agent des prestations connaisse les limitations fonctionnelles d'une personne, à moins que ces limitations aient été exprimées et expliquées avec une certaine précision (*Canada (Procureur général) c. Cruden*, 2014 CAF 131 [*Cruden*], au par. 26). Selon les témoignages que j'ai entendus, M. Ahlawat ne s'est pas acquitté du fardeau qui lui incombait de montrer qu'il avait une limitation fonctionnelle attribuable à sa déficience invisible, et je ne peux donc pas conclure qu'il a fait l'objet de discrimination.

(c) Choix d'une terminologie différente

[65] M. Ahlawat estime que le défaut de M. Bell d'utiliser un terme médical en particulier lui a causé un effet préjudiciable pendant le processus de demande de prestations d'assurance-emploi. Il reproche à M. Bell de ne pas avoir utilisé le terme médical [TRADUCTION] « contre-indiqué » dans ses notes et au cours de leurs conversations. Selon M. Ahlawat, M. Bell a [TRADUCTION] « volontairement reproduit le terme de façon inexacte et en a dénaturé le sens pour nuire » à sa demande de prestations d'assurance-emploi. Il soutient que M. Bell [TRADUCTION] « n'était pas enclin à accepter des termes médicaux essentiels », ce qui témoigne de son « indifférence et de son absence de considération » à l'égard de sa déficience invisible. Il ajoute qu'il y a un [TRADUCTION] « lien direct avec les questions d'équité procédurale, de crédibilité et de partialité subtile dans la prestation de services destinés à une personne atteinte de déficience ». M. Ahlawat soutient que le refus de M. Bell d'utiliser le terme en question [TRADUCTION] « indique un défaut de donner suite à la demande de bonne foi et de remplir l'obligation d'EDSC de prendre des mesures d'adaptation au titre de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* ».

[66] Étant donné que j'ai déjà conclu que M. Ahlawat n'a pas démontré qu'il était atteint d'une déficience au sens de la LCDP, la preuve n'appuie pas son argument selon lequel la décision de M. Bell de ne pas utiliser le terme [TRADUCTION] « contre-indiqué » constituait de

la discrimination fondée sur l'une ou l'autre de ses caractéristiques protégées. Même si M. Ahlawat avait établi qu'il était atteint d'une déficience au sens de la LCDP, je préfère l'explication fournie par M. Bell dans son témoignage concernant la raison pour laquelle il n'a pas utilisé le terme [TRADUCTION] « contre-indiqué ».

[67] M. Bell a expliqué que, dans le contexte de son travail, il préférait utiliser des termes qui lui étaient familiers, ce qui est corroboré par ses notes. Il n'y a rien de controversé ni de discriminatoire dans les termes que M. Bell a choisi d'employer. Bien que beaucoup de temps ait été consacré à cette question à l'audience, il n'y a tout simplement aucune preuve à l'appui de l'allégation de M. Ahlawat, pas plus qu'il n'y a de preuve attestant que le défaut d'utiliser un terme précis constituait un traitement défavorable quelconque ou était lié à la déficience invisible de M. Ahlawat.

(d) Défaut de se renseigner sur les activités culturelles et religieuses

[68] M. Ahlawat soutient que M. Bell était tenu de se renseigner sur ses activités culturelles et religieuses, étant donné que celles-ci constituaient le fondement de son congédiement, et que son défaut de le faire équivalait à de l'insensibilité culturelle. Selon lui, le refus de M. Bell de s'informer du lien entre ses activités culturelles et la justification de sa présence à ces activités dans le cadre de son évaluation de l'inconduite constituait du [TRADUCTION] « racisme systémique et une absence de considération à l'égard de la religion » et montrait son mépris à l'égard de Diwali, contrairement aux connaissances qu'il affichait à propos de Noël. EDSC soutient qu'il n'y avait aucune obligation de se renseigner sur les activités culturelles et religieuses et que le défaut de le faire ne constitue en rien un effet préjudiciable. EDSC soutient en outre que M. Bell n'était pas au fait des caractéristiques protégées de M. Ahlawat lorsqu'ils ont discuté en 2017.

[69] Dans son témoignage, M. Ahlawat a expliqué sa participation en 2016 à des activités qu'il a qualifiées d'événements culturels et religieux à l'occasion de Diwali. Sa participation à ces activités est liée à l'évaluation de sa demande de prestations d'assurance-emploi, car il a été congédié pour fraude au motif qu'il aurait exploité une entreprise pendant son congé de maladie. M. Bell a expliqué au Tribunal que la conversation au sujet du [TRADUCTION]

« gala Bollywood pour l'Halloween » visait à confirmer que M. Ahlawat avait participé à cette activité, puisque cette question était pertinente aux fins de l'évaluation de son inconduite et de son admissibilité à des prestations d'assurance-emploi.

[70] Selon les notes prises pendant la recherche des faits, qui constituent la preuve la plus fiable à cet égard, M. Bell a posé toutes les questions relatives aux renseignements qui lui avaient été communiqués par la Ville de Toronto et a donné à M. Ahlawat la possibilité de présenter sa version des faits ayant mené à son congédiement. Plutôt que d'expliquer sa présence à l'activité en question, M. Ahlawat a répondu brièvement aux questions de M. Bell sans fournir de contexte. Par exemple, les notes prises pendant la recherche des faits indiquent que, quand M. Bell a demandé à M. Ahlawat s'il avait assisté à un [TRADUCTION] « gala Bollywood pour l'Halloween » le 29 octobre 2016 dans une boîte de nuit, M. Ahlawat a répondu par la négative. M. Ahlawat a nié avoir participé à cette activité en particulier parce qu'il a précisé que le nom de l'activité était différent. M. Bell a alors demandé à M. Ahlawat s'il avait participé à une activité tenue dans une boîte de nuit précise le 29 octobre 2016, et ce dernier a confirmé sa présence à cette activité, mais seulement après avoir accusé M. Bell d'avoir déformé les faits, à l'instar de la Ville de Toronto, selon lui. Les mêmes notes indiquent également que M. Bell a cherché à connaître le rôle que M. Ahlawat avait joué à cette activité, et il y est précisé que M. Ahlawat a [TRADUCTION] « éludé la question » et que l'appel a pris fin peu de temps après. Les notes ne contiennent aucune mention que M. Ahlawat ait fourni une explication au sujet de l'activité.

[71] Selon la preuve et les observations présentées par les parties, je juge que M. Bell n'était pas tenu de se renseigner sur les activités culturelles et religieuses (*Cruden*, au par. 26), encore moins dans la mesure préconisée par M. Ahlawat. La preuve et les arguments présentés par ce dernier ne permettent pas d'établir un lien entre ses caractéristiques protégées et tout traitement défavorable, car il n'a pas expliqué en quoi le fait de se renseigner sur ces activités d'un point de vue culturel ou religieux aurait pu modifier l'évaluation de l'inconduite, ni en quoi il a subi un effet préjudiciable en raison de cette omission. Par conséquent, M. Ahlawat ne s'est pas acquitté du fardeau d'établir, selon la prépondérance des probabilités, qu'il a subi de la discrimination pour ce motif.

(e) Défaut d'offrir la possibilité de présenter des renseignements médicaux

[72] M. Ahlawat affirme qu'on l'a empêché de présenter des renseignements médicaux à l'appui de sa demande de prestations d'assurance-emploi. Son allégation repose sur le témoignage de M. Beauchamp, qui a affirmé que, si c'était lui qui avait traité la demande, il aurait accepté de recevoir ces renseignements. Pour ce motif, M. Ahlawat affirme qu'il a subi un traitement défavorable et qu'il a été privé d'un service en raison de sa déficience invisible.

[73] Je répète une fois de plus que j'ai conclu que M. Ahlawat n'a pas établi qu'il était atteint d'une déficience au sens de la LCDP et que, pour cette raison, il n'a pas non plus établi une preuve *prima facie* de discrimination à cet égard (*Granovsky*, au par. 34). Toutefois, même si j'avais tiré la conclusion inverse au sujet de sa déficience invisible, rien dans les notes prises pendant la recherche des faits n'indique que M. Bell ait refusé d'accepter des renseignements médicaux au moins en partie en raison des caractéristiques protégées de M. Ahlawat. À aucun moment de la procédure M. Ahlawat n'a expliqué la teneur de ces renseignements médicaux ni l'incidence que ceux-ci auraient pu avoir sur l'issue de l'évaluation de son admissibilité aux prestations d'assurance-emploi.

[74] La preuve indique que M. Bell a effectivement discuté avec M. Ahlawat de la présentation de renseignements médicaux supplémentaires au cours du quatrième appel. Toutefois, lorsque M. Ahlawat a demandé à mettre fin à l'appel pour pouvoir se rendre chez lui, M. Bell a discuté du dossier de M. Ahlawat avec un mentor ou un superviseur. Par suite de cette conversation, M. Bell a jugé qu'il disposait de tous les renseignements nécessaires pour prendre une décision définitive au sujet de la demande de prestations d'assurance-emploi de M. Ahlawat par rapport à la question de l'inconduite. La preuve n'indique pas que M. Bell ait changé d'avis en raison de la religion, de la race ou de l'origine culturelle ou ethnique de M. Ahlawat, ni qu'il ait été influencé de quelque manière que ce soit par l'une ou l'autre de ces caractéristiques. M. Ahlawat ne s'est pas acquitté du fardeau qui lui incombeait de prouver cette allégation.

[75] Pendant l'audience, M. Ahlawat a mis en doute la crédibilité de M. Bell du fait que ce dernier n'arrivait pas à se rappeler le nom du superviseur ou du mentor à qui il avait parlé entre les quatrième et cinquième appels, mais, pour ma part, je n'ai tiré aucune conclusion défavorable quant à la crédibilité de M. Bell pour ce motif. L'identité du superviseur est un point entièrement secondaire qui ne me permet aucunement de trancher la question dans la présente affaire. Précisons en guise de contexte que M. Ahlawat a présenté sa plainte de discrimination en janvier 2018, soit près d'un an jour pour jour après la date de son dernier appel avec M. Bell, qui remontait à janvier 2017. L'audience portant sur la présente affaire a eu lieu en avril 2025, plus de huit ans après les appels en question. Il peut être difficile, voire impossible, de se souvenir de détails de cet ordre, surtout pour une personne qui effectue des tâches routinières et répétitives, comme traiter quotidiennement des demandes de prestations d'assurance-emploi, si ces détails ne sont pas pris en note.

(f) Rejet de la demande de prestations d'assurance-emploi

[76] Dans ses observations, M. Ahlawat fait valoir qu'il est d'avis que sa demande a été rejetée en raison de ses caractéristiques protégées et non en raison de la conclusion d'inconduite. EDSC affirme que la demande de prestations d'assurance-emploi de M. Ahlawat a été rejetée parce qu'il a été conclu à l'inconduite.

[77] Il ne fait aucun doute que M. Ahlawat a vécu une période difficile après avoir perdu son emploi. Il a affirmé que la situation lui avait occasionné de la frustration, du stress et du désarroi et qu'il en avait subi des répercussions. Si je peux reconnaître que le rejet de la demande de prestations d'assurance-emploi de M. Ahlawat lui a occasionné un effet préjudiciable parce qu'il s'est vu refuser le bénéfice des prestations, je ne dispose toutefois d'aucune preuve indiquant que sa demande a été rejetée en raison de ses caractéristiques protégées. Rien n'indique que M. Ahlawat aurait fait l'objet d'un traitement différent s'il avait eu d'autres caractéristiques sur le plan de la déficience, de la race, de la religion et de l'origine nationale ou ethnique. La preuve qui m'a été présentée est sans équivoque : M. Bell a jugé que M. Ahlawat n'était pas admissible au bénéfice des prestations d'assurance-emploi en raison de son inconduite. Les éléments de preuve, y compris le Guide et les notes de M. Bell, de même que le témoignage de MM. Beauchamp et Bell, concordent quant à la

manière d'évaluer l'inconduite et de déterminer s'il y a eu inconduite. La preuve montre clairement que la décision de M. Bell de rejeter la demande de prestations d'assurance-emploi reposait sur une évaluation neutre des faits qu'il avait recueillis auprès de la Ville de Toronto et de M. Ahlawat. M. Bell a présenté une preuve indiquant qu'il avait consacré plus de temps qu'à l'habitude au dossier de M. Ahlawat pour s'assurer de disposer de tous les renseignements nécessaires pour prendre une décision juste et conforme à la *Loi sur l'assurance-emploi* et au Guide. M. Ahlawat ne s'est pas acquitté du fardeau d'établir une preuve *prima facie* de discrimination.

(g) Préjugés inconscients et discrimination systémique

[78] Les allégations de M. Ahlawat sur les préjugés inconscients semblent porter sur la façon dont M. Bell a évalué sa demande de prestations d'assurance-emploi, que M. Ahlawat a qualifiée en ces mots : [TRADUCTION] « bagage émotionnel - déni ». M. Ahlawat doute que M. Bell ait suivi une formation suffisante sur les préjugés inconscients et semble affirmer que cette lacune a mené à une discrimination systémique et à des préjugés fondés sur la langue à son égard.

[79] EDSC a soutenu que M. Ahlawat n'avait formulé aucune allégation de discrimination systémique dans sa plainte ni n'avait soulevé de question de droit à cet égard; les préjugés ne doivent pas s'inférer uniquement de la perception de la victime (*Davis c. Agence des services frontaliers du Canada*, 2014 TCDP 34, au par. 234). Selon EDSC, dans la présente affaire, M. Ahlawat n'a produit aucune preuve pour étayer une inférence de préjugés inconscients ou de discrimination systémique. Je suis du même avis qu'EDSC.

[80] M. Bell a témoigné au sujet de sa formation et de ses efforts pour en apprendre continuellement sur les préjugés inconscients. Il a expliqué qu'il lisait des ouvrages sur le sujet et qu'il appliquait les notions apprises dans son quotidien. En contre-interrogatoire, les connaissances de M. Bell ont été mises à l'épreuve, et M. Ahlawat soutient que bon nombre des réponses de M. Bell étaient [TRADUCTION] « erronées ». M. Ahlawat est même allé jusqu'à dire que la crédibilité de M. Bell devrait être mise en doute en raison de son manque d'honnêteté à ce sujet et affirme qu'il [TRADUCTION] « n'est tout simplement pas crédible qu'il

ait lu plusieurs livres sur le sujet, compte tenu de son manque d'efforts et de son horaire chargé. Il tente de se protéger des conséquences qu'il entrevoit, mais il n'est pas en mesure de comprendre à quel point c'est évident. » Je ne puis accepter l'argument de M. Ahlawat. Un désaccord concernant les préjugés inconscients ne constitue pas une preuve de l'existence de ces préjugés. Les gens ont constamment des désaccords et débattent de différentes questions lorsqu'ils ont des points de vue opposés. Aucune preuve dans la présente affaire ne m'amène à conclure que M. Bell a agi en fonction de préjugés dans ses interactions avec M. Ahlawat, et ce dernier n'a présenté aucune preuve de la manière dont ces préjugés se sont manifestés ni des conséquences qu'ils ont pu avoir sur lui.

[81] J'ai déjà résumé une bonne partie de la preuve concernant la neutralité avec laquelle les agents des prestations sont tenus de réaliser l'étape de recherche des faits et je n'ai relevé aucune entorse à ce processus dans le cas de M. Ahlawat qui pourrait laisser croire à l'existence de préjugés inconscients ou de discrimination systémique. M. Ahlawat soutient que le fait que l'agent s'adresse d'abord à l'employeur témoigne en quelque sorte d'un parti pris, mais cet argument n'est pas étayé par la preuve. Que l'agent s'adresse en premier à une partie ou à une autre à l'étape de la recherche des faits, il n'en demeure pas moins qu'il a reçu comme directive d'évaluer le dossier de manière neutre. Selon la preuve présentée, les procédures que suivent les agents des prestations visent à ce que l'analyse des dossiers soit effectuée en fonction des questions pertinentes, afin que les décisions ne soient pas fondées sur des considérations non pertinentes ou non applicables qui soient entachées d'un parti pris.

[82] Les préjugés inconscients peuvent se manifester dans le ton et l'attitude d'une personne, et finalement dans ses actes et décisions, mais, selon la preuve présentée dans la présente affaire, ce n'est pas ce qui s'est produit. Malgré le fait qu'il s'agissait de conversations difficiles, M. Bell a parlé cinq fois avec M. Ahlawat et lui a donné l'occasion de présenter sa version des faits. Il a discuté avec M. Ahlawat pendant plusieurs heures. Au cours d'au moins un des appels, M. Bell a mis fin à la conversation à la demande de M. Ahlawat afin que celui-ci puisse se rendre chez lui. M. Bell a pris le temps de lire ses notes à haute voix à M. Ahlawat pour lui transmettre sa décision. Il a dit à M. Ahlawat de considérer la possibilité d'un réexamen de la demande ou d'un appel de la décision parce

qu'il croyait qu'il avait des chances de succès. Selon l'enregistrement audio, M. Bell s'est exprimé sur un ton calme et semblait faire preuve d'empathie, malgré la nature tendue de la discussion qui avait précédé. Il ne s'agit pas là des actes typiques d'une personne qui a des préjugés inconscients ou qui fait preuve de discrimination.

[83] En outre, la plainte présentée dans la présente affaire porte sur le service qui a été fourni à M. Ahlawat, et non sur la question de savoir si EDSC offre une formation adéquate ou non à ses employés. Il se peut qu'un fournisseur de services agisse d'une manière discriminatoire malgré le fait qu'il ait reçu la meilleure formation possible, et il se peut également qu'un fournisseur de services n'ayant suivi aucune formation soit en mesure d'offrir des services sans faire preuve de discrimination. Le défaut allégué d'EDSC d'offrir une formation adéquate ne peut donc pas en soi être considéré comme un traitement défavorable.

[84] M. Ahlawat a aussi soutenu que [TRADUCTION] « la discrimination en matière de langue et de communication est un élément déterminant de la discrimination fondée sur la race, l'origine nationale et la religion » et que ses « caractéristiques linguistiques peuvent donner lieu à un certain rapport de force et à des attaques ». J'estime toutefois que cet argument n'est pas étayé par la preuve. La preuve et les arguments de M. Ahlawat à cet égard concernent l'utilisation du terme [TRADUCTION] « contre-indiqué », dont il a déjà été question précédemment. Selon l'enregistrement audio de l'appel du 25 janvier 2017, M. Bell n'a pas employé de termes ni de vocabulaire qui étaient difficiles à comprendre, et M. Ahlawat semblait tout à fait en mesure de prendre part à cette partie de la discussion. M. Ahlawat a contesté plusieurs des constatations de M. Bell et a fourni des précisions au sujet des faits qui le concernaient à la fin de l'appel sans aucune difficulté. M. Ahlawat a demandé à M. Bell d'ajouter certaines notes à son dossier (la question des représailles au travail, par exemple). MM. Ahlawat et Bell sont manifestement en désaccord au sujet de l'appel (surtout en ce qui a trait aux conclusions relatives à l'inconduite et aux efforts déployés par M. Ahlawat pour retourner au travail), mais il n'y a aucune preuve que les termes employés avaient pour but de faire preuve de discrimination à l'égard de M. Ahlawat.

[85] Comme l'a expliqué la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Bombardier*, certains comportements discriminatoires sont multifactoriels ou inconscients (*Bombardier*, aux

par. 40 et 41). L'intention de commettre un acte discriminatoire ne constitue donc pas un facteur déterminant lorsqu'il s'agit d'établir s'il y a eu discrimination. Même si l'on reconnaît qu'il possède les caractéristiques protégées que sont la déficience, la race, la religion et l'origine nationale et ethnique, M. Ahlawat n'a pas présenté de preuve montrant en quoi tout préjugé inconscient ou toute discrimination systémique aurait pu mener à la discrimination à son égard dans la présente affaire. Par conséquent, il ne s'est pas acquitté du fardeau de prouver l'existence d'une preuve *prima facie* de discrimination fondée sur des préjugés inconscients.

D. Question en litige 2 : EDSC avait-il l'obligation de prendre des mesures d'adaptation à l'égard de M. Ahlawat?

[86] Non, car la LCDP ne prévoit pas de droit distinct à des mesures d'adaptation. L'obligation de prendre des mesures d'adaptation n'est enclenchée que si l'existence d'une preuve *prima facie* de discrimination a été établie; or, dans la présente affaire, j'ai conclu que M. Ahlawat n'était pas atteint d'une déficience au sens de la LCDP. Il n'a pas réussi à s'acquitter du fardeau qui lui incombait d'établir une preuve *prima facie* de discrimination.

[87] L'argument selon lequel M. Bell aurait dû prendre des mesures d'adaptation en raison de la déficience invisible de M. Ahlawat, en l'absence d'une demande de la part de ce dernier ainsi que de tout renseignement au sujet de la déficience invisible en question et de ses limitations fonctionnelles, ne concorde pas avec l'obligation incombant à toutes les parties de prendre part au processus d'adaptation (*Central Okanagan School District No. 23 c. Renaud*, 1992 CanLII 81 (CSC), à la p. 994). M. Ahlawat avait l'obligation de communiquer au moins certains renseignements à M. Bell au sujet des mesures requises pour qu'il puisse participer au processus. M. Bell a déclaré au Tribunal que, si une demande relative à la prise de mesures d'adaptation lui avait été présentée, il en aurait tenu compte. Cette déclaration concorde avec le témoignage de M. Beauchamp, qui a affirmé que, si des mesures d'adaptation étaient demandées, elles seraient offertes.

[88] M. Ahlawat se fonde sur des décisions relatives à l'obligation de l'employeur de se renseigner sur les mesures d'adaptation nécessaires. À cet égard, il invoque des décisions comme *Mellon c. Canada (Développement des ressources humaines)*, 2006 TCDP 3, aux

paragraphe 89 à 99 et *Lafrenière c. Via Rail Canada Inc.*, 2019 TCDP 16 [*Lafrenière*], aux paragraphes 132 et 133, quant au principe selon lequel il y a une obligation de se renseigner en cas de troubles de la santé mentale. Toutefois, il s'agit d'affaires différentes principalement parce que les plaignants y ont établi une preuve *prima facie* de discrimination (dans un contexte de travail). Dans l'affaire *Mellon*, il y avait eu des changements dans le comportement de la plaignante pendant quelques mois, et celle-ci avait informé son employeur de ses problèmes de santé. Dans la décision *Lafrenière*, le Tribunal a conclu que le plaignant était atteint d'une déficience et que l'employeur s'inquiétait au sujet de son état de santé. Dans la présente affaire, toutefois, M. Ahlawat n'a pas établi une preuve *prima facie* de discrimination, de sorte qu'il n'y a pas d'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

[89] Comme je l'ai mentionné précédemment, M. Ahlawat était d'avis qu'il n'était pas tenu de communiquer quelque renseignement que ce soit au sujet de son diagnostic, compte tenu de ses droits à la protection de la vie privée. Toutefois, il semble que M. Ahlawat ait cru, à tort, qu'il était tenu de communiquer son diagnostic s'il demandait des mesures d'adaptation, alors que, en fait, ce qu'il était minimalement tenu de faire, c'était de demander des mesures d'adaptation et d'expliquer ses limitations fonctionnelles (*Sturgess*, au par. 15). Pour expliquer ses limitations fonctionnelles, il n'est pas nécessaire de communiquer son diagnostic. Dans un tel contexte, que pouvait faire M. Bell? Il ne disposait d'aucun renseignement sur la déficience invisible de M. Ahlawat, si ce n'est qu'il s'agissait d'une déficience [TRADUCTION] « de nature psychologique ». M. Ahlawat a refusé de communiquer tout renseignement au sujet des mesures dont il avait besoin pour participer au processus. En l'absence d'une demande relative à la prise de mesures d'adaptation et de la transmission de renseignements sur les mesures concrètes à prendre, M. Bell n'était pas en mesure de faire quoi que ce soit. Si M. Ahlawat avait simplement précisé qu'il avait besoin de mesures d'adaptation, M. Bell a dit lui-même qu'il aurait tenu compte de sa demande. M. Beauchamp a dit la même chose dans son témoignage.

[90] En résumé, l'obligation de prendre des mesures d'adaptation n'est pas enclenchée si une preuve *prima facie* de discrimination n'a pas été établie (*Cruden*, au par. 26). M. Ahlawat n'a pas réussi à établir une preuve *prima facie* de discrimination, car il n'a pas

prouvé qu'il était atteint d'une déficience en précisant la nature de ses limitations fonctionnelles. S'il avait réussi à établir cette preuve, EDSC aurait pu justifier sa conduite et expliquer en quoi les mesures lui imposaient une contrainte excessive au sens du paragraphe 15(2) de la LCDP.

VIII. ORDONNANCE

[91] La plainte est rejetée.

Signée par

Ashley Bressette-Martinez
Membre du Tribunal

Ottawa (Ontario)
Le 3 octobre 2025

Tribunal canadien des droits de la personne

Parties au dossier

Numéro du dossier du Tribunal : HR-DP-2807-22

Intitulé de la cause : Amar Ahlawat c. Emploi et Développement social Canada

Date de la décision du Tribunal : Le 3 octobre 2025

Comparutions :

Amar Ahlawat, pour le plaignant

Monisha Ambwani et Tiffany Farrugia, pour l'intimé