

**TRIBUNAL CANADIEN DES DROITS DE LA PERSONNE CANADIAN
HUMAN RIGHTS TRIBUNAL**

BARBARA TANZOS

la plaignante

- et -

COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

la Commission

- et -

AZ BUS TOURS INC.

l'intimée

DÉCISION

2007 TCDP 33

2007/08/08

MEMBRE INSTRUCTEUR : Michel Doucet

I. INTRODUCTION 1

A. LES FAITS 1

B. ANALYSE DU DROIT 14

(i) La plainte relative à l'article 7 14

(ii) Y a-t-il preuve *prima facie*? 14

(iii) Conclusion sur la plainte relative à l'article 7 22

C. LES REDRESSEMENTS 22

(i) L'indemnité pour pertes de salaire 23

(ii) L'indemnité pour préjudice moral 26

(iii) Le remboursement de certaines dépenses 27

(iv) Intérêts 27

II. CONCLUSION 27

I. INTRODUCTION

[1] Le 8 décembre 2001, Barbara Tanzos (la plaignante) a déposé une plainte relative à l'article 7 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (la Loi) contre AZ Bus Tours Inc. (l'intimée). La plaignante allègue que l'intimée a commis un acte discriminatoire fondé sur le sexe et la déficience dans une affaire en matière d'emploi.

[2] Aucune requête ou objection préliminaire n'a été soulevée à l'audience.

A. LES FAITS

[3] L'intimée est une entreprise de transport par autobus nolisé. Elle a ouvert ses portes en 1998. Elle fournit des services de transport par autobus sur autoroute pour des passagers voyageant surtout entre des villes situées en Ontario. À l'époque pertinente en l'espèce, elle offrait principalement des voyages quotidiens au Casino Rama, à Orillia, en Ontario. Elle offrait également du transport en autobus nolisé vers d'autres destinations à l'extérieur de l'Ontario.

[4] La plaignante a commencé à travailler chez l'intimée le 21 mai 2000 à titre de conductrice d'autobus. Elle a été en congé de maladie d'octobre 2000 à mars 2001. Elle est revenue au travail le 7 mars 2001, mais sous réserve de certaines conditions médicales. Le 18 octobre 2001, il a été mis fin à son emploi chez l'intimée.

[5] La principale tâche de la plaignante était de conduire un autobus de passagers entre Toronto et Orillia, en Ontario. En particulier, elle devait conduire les passagers, qu'elle passait prendre à divers endroits dans la ville de Toronto jusqu'au Casino Rama, à Orillia. Il arrivait parfois qu'elle devait conduire un autobus entre d'autres villes, lors de voyages nolisés. Lors des voyages au Casino Rama, les passagers descendaient à leur arrivée au casino, où ils demeuraient plusieurs heures. Il fallait environ une heure et demie à la plaignante pour aller de Toronto au Casino Rama. Il lui fallait environ deux heures pour faire le trajet de retour entre le Casino Rama et Toronto, où elle déposait les passagers à différents endroits avant de se rendre au garage de l'intimée, situé sur Weston Road.

[6] L'intimée consigne le nombre d'heures travaillées par ses chauffeurs d'autobus sur une feuille de présence couvrant deux semaines. Ces feuilles de présence comprennent une colonne intitulée [traduction] « Nombre total d'heures de travail ». Cette colonne renvoie à la période commençant dès l'arrivée de l'employé à son lieu de travail, soit chez l'intimée, avant son premier voyage de la journée et se terminant après que l'employé a retourné l'autobus au garage après son dernier voyage de la journée.

[7] La preuve révèle que les conducteurs sont payés par l'intimée en fonction du nombre de voyages qu'ils effectuent. Le montant de la paye est établi selon un barème de rémunération. Selon le barème en vigueur le 5 mars 2001, un voyage simple de moins de douze heures et demie était payé 100 \$; les voyages durant plus de douze heures et demie étaient payés 110 \$. Le barème de rémunération prévoyait également les voyages doubles ou triples. L'intimée versait également une prime de dix dollars par jour aux conducteurs à temps plein après une année complète de service.

[8] Selon le témoignage de Terry Barnett, le directeur général de l'intimée durant toute la période en cause en l'espèce, le travail était attribué aux conducteurs selon l'ancienneté. Le répartiteur avait la responsabilité d'attribuer le travail aux différents équipages de conducteurs. Le travail était d'abord attribué aux équipages de conducteurs pour une période de six semaines. Après l'attribution du travail aux équipages, le répartiteur attribuait quotidiennement le travail restant aux employés ne s'étant pas vu attribuer de travail.

[9] Le 7 octobre 2000, la plaignante, suivant la recommandation de son médecin, a demandé un congé de maladie pour cause [traduction] « de stress, de douleurs à la poitrine, de maux de tête chroniques, etc. ». L'intimée a accordé son congé de maladie le 9 octobre 2000. Le 7 mars 2001, le médecin de la plaignante lui a donné l'autorisation de retourner au travail [traduction] « à temps partiel, trois jours par semaine » et il a aussi recommandé qu'elle ne travaille pas de nuit.

[10] La plaignante a déclaré dans son témoignage que, après son retour, elle n'a pas été appelée à travailler avant le 18 mars. Cette situation l'a inquiétée, car elle avait été informée que l'intimée était en train d'embaucher de nouveaux conducteurs alors qu'elle ne recevait aucun travail. Elle croyait que, à son retour de congé de maladie, elle était encore une employée à temps plein, mais que, en raison de ses limites physiques, elle ne pouvait travailler que trois jours par semaine, le jour seulement, conformément aux recommandations de son médecin.

[11] Le 24 mars 2001, après avoir constaté que sa situation au travail ne s'était pas améliorée, la plaignante a téléphoné à Ron Roffey, à l'époque directeur de l'exploitation chez l'intimée, pour lui demander pourquoi il ne lui était attribué aucun travail. Elle a enregistré cet appel à M. Roffey. À l'audience, l'intimée s'est opposée à l'introduction en preuve de l'enregistrement de cette conversation et de sa transcription. Elle s'est également opposée à l'introduction en preuve de l'enregistrement d'une autre conversation, cette fois avec Terry Barnett. Nous reviendrons à cette conversation avec M. Barnett plus tard. J'ai rendu oralement une décision dans laquelle j'admettais en preuve les enregistrements et leur transcription. Une décision écrite concernant cette objection est rendue en même temps que la présente décision.

[12] Voici des extraits de la transcription de la conversation qu'a eue la plaignante avec Ron Roffey, le 24 mars 2001 :

[traduction]

[...]

Barbara Pourquoi est-ce qu'on ne m'attribue aucun travail?

Ron Bien, je n'en ai aucune idée.

Barbara Je suis placée au bas de la liste et tout le travail est attribué aux travailleurs à temps plein.

Comment suis-je censée obtenir assez de travail pour redevenir un travailleur à temps plein?

Ron Bien, quand il y aura du travail à faire, il vous sera attribué.

Barbara Mais ça ne fonctionne pas comme ça.

Ron Comment est-ce que ça devrait fonctionner, Barb?

Barbara Êtes-vous en train de me dire que, lorsqu'une personne revient d'un congé de maladie, elle n'a pas de travail?

Ron Je n'ai pas dit que vous n'aviez pas de travail.

Barbara Mais je suis censée travailler trois jours.

Ron Qui dit ça?

Barbara Le médecin l'a dit, plutôt que de travailler à temps plein. Alors si je revenais à temps plein, vous n'auriez pas de travail pour moi?

Ron S'il y a du travail à faire, il vous sera attribué. Il n'y a pas de travail à faire.

Barbara Alors mettez-moi à pied. Si vous ne pouvez me garder, s'il n'y a pas de travail à faire, vous devez me mettre à pied.

Ron Nous avons du travail, mais, comme je l'ai dit, quand il y aura du travail à faire, il vous sera attribué.

Barbara Mais vous ne pouvez pas me garder dans cette situation, je suis censée travailler trois jours par semaine. Vous êtes injustes envers moi. Vous savez exactement comment ça fonctionne.

Ron Je ne comprend pas quel est votre problème, sauf le fait qu'Eddie [le répartiteur de l'intimée] ne vous a pas attribué de travail cette semaine.

Barbara Je n'ai eu qu'une journée de travail en trois semaines, depuis que je vous ai appelé.

Ron Vous n'avez eu qu'une journée de travail?

Barbara En trois semaines, depuis que je vous ai appelé.

Ron Je ne peux pas vraiment vous mettre à pied au moment où j'embauche des gens, non?

Barbara C'est à vous de décider ce que vous allez faire avec moi. Vous ne pouvez pas me donner seulement une journée de travail en un mois. Comment suis-je censée vivre?

Ron Bien, qu'est-ce que vous voulez faire, Barb?

Barbara Qu'est-ce que vous allez faire pour moi?

Ron Je vais parler à Eddie et je vais lui dire de vous donner du travail au moins trois jours par semaine.

Barbara C'est bien.

Ron S'il y en a.

Barbara Bien... OK... mais... non. Soit je travaille trois jours par semaine, soit vous me mettez à pied. C'est ça que je veux, l'un ou l'autre.

Ron Je ne peux pas vous mettre à pied quand j'embauche des gens.

Barbara Bien, vous devrez faire quelque chose, parce que ce n'est pas correct. Vous ne pouvez pas embaucher des gens et ne pas avoir de travail à me donner. Ça n'a aucun sens.

Ron Bien, comme je l'ai dit, ce n'est pas tout le monde qui travaille actuellement. Mais ça va devenir plus occupé et vous aurez alors du travail.

[...]

Barbara Vous savez, en trois semaines, je n'ai travaillé qu'une journée. Vous ne pouvez pas... vous savez.

Ron Je ne comprends pas pourquoi Eddie ne vous a donné qu'une journée de travail, je vais y voir. Il n'est pas ici en ce moment, mais je vais y voir et je vais...

Barbara Je dois travailler au moins trois jours par semaine en tant qu'employé à temps plein qui revient au travail avec l'autorisation du médecin. Au moins, je devrais pouvoir reprendre le poste que j'avais avant de partir.

Ron Mais vous revenez au travail dans un poste différent...

Barbara Seulement une journée de travail en trois semaines, c'est ridicule.

Ron Bien, mais, l'autre chose que vous ne devez pas oublier, ce sont les autres employés ici, comme...

Barbara Je connais les autres employés.

Ron Je comprends ce que vous dites, mais ce n'est pas tout le monde qui travaille à l'heure actuelle.

Barbara Je viens juste de rouler sur l'autoroute 11 et j'ai compté au moins 10 autobus qui allaient au casino.

Ron Oui, c'est le service habituel.

Barbara C'est ça, donc tout le monde travaille, il y a des employés à temps partiel et des employés à temps plein.

Ron Ce n'est pas tout le monde qui travaille à l'heure actuelle.

[...]

Barbara Je ne suis pas idiote, je sais comment fonctionne le système. Si vous voulez vous débarrasser de moi, mettez-moi à pied. Sinon, faites-moi travailler.

Ron Je ne veux pas me débarrasser de vous.

Barbara Bien, c'est l'impression que j'ai, ne croyez-vous pas?

Ron Comme je l'ai dit, je ne sais pas quel est le problème. Laissez-moi examiner la situation et je vais veiller à ce que vous ayez plus de travail.

Barbara Faites-le, merci.

[...]

[13] La plaignante a témoigné que, après sa conversation avec M. Roffey, elle a été appelée à travailler quatre jours consécutifs, du 26 au 29 mars 2001. Ses feuilles de présence révèlent que, certaines semaines, elle travaillait trois jours et même plus, alors que, d'autres semaines, elle ne travaillait pas du tout. Du 7 mars 2001 à la fin de son emploi le 21 octobre 2001, elle a travaillé environ 99,5 jours, soit une moyenne de 3,1 jours par semaine. Plus précisément, ses feuilles de temps montrent qu'elle a eu l'horaire suivant :

Du 7 mars au 24 mars un jour

Du 25 mars au 22 avril quatre jours

Du 23 avril au 6 mai cinq jours

Du 7 mai au 20 mai cinq jours

Du 21 mai au 3 juin cinq jours

Du 4 juin au 17 juin six jours

Du 18 juin au 1^{er} juillet sept jours

Du 1^{er} juillet au 15 juillet huit jours

Du 16 juillet au 29 juillet neuf jours

Du 30 juillet au 12 août sept jours

Du 13 août au 26 août six jours

Du 27 août au 9 septembre dix jours

Du 10 septembre au 23 septembre neuf jours

Du 24 septembre au 7 octobre sept jours et demi

Du 8 octobre au 21 octobre sept jours

[14] Le 6 septembre 2001, la plaignante a rencontré Terry Barnett pour discuter de sa situation. Voici des extraits de la conversation ayant eu lieu lors de cette réunion. Ron Roffey était également présent à cette réunion.

[traduction]

Terry Quand vous étiez en congé de maladie, peu importe ce que c'était. [...] Je me rappelle qu'il a été question du fait que vous ne vouliez travailler que quatre jours par semaine ou trois jours par semaine.

Barbara Ce n'est pas moi qui le demande, c'est le médecin. La note du médecin se trouve dans ma voiture. Le médecin m'a autorisée à revenir au travail, mais seulement trois jours par semaine.

Terry D'accord, ça confirme le fait que vous êtes passée du statut d'employée à plein temps à celui d'employée à temps partiel.

Barbara Non, je suis une employée à temps plein. L'article 239 du code du travail dit que, lorsqu'un conducteur à temps plein ou un employé à temps plein part en congé de maladie et revient travailler avec une note du médecin qui dit que...

Terry Barbara, longtemps après la note de votre médecin, le répartiteur m'avait laissé entendre, et je dois le vérifier, que vous étiez passé de temps plein à temps partiel et que vous ne souhaitiez pas travailler cinq jours par semaine.

Barbara Non, je n'étais pas capable de travailler cinq jours par semaine.

Terry Même quand votre maladie aura été guérie, vous ne serez pas capable de travailler...

Barbara Non, ce n'est pas vrai. Ce n'est pas vrai parce que j'ai eu une conversation avec Ron, je lui ai demandé comment je pouvais recommencer à travailler à temps plein.

Terry Est-ce que Barb travaille à temps plein maintenant?

Ron C'est la question que nous nous posons. On procède à une enquête.

Barbara Oui.

Terry D'accord.

Barbara J'ai eu une conversation avec Ron et je lui ai dit que je suis une conductrice à temps plein qui revient au travail à temps partiel selon la recommandation du médecin.

Terry Je vois.

Barbara Oui, je voulais travailler, alors il devait me donner du travail ou me mettre à pied.

Terry Bien.

Barbara Il ne pouvait pas me mettre à pied parce qu'il était en train d'embaucher des conducteurs.

Terry Bien.

Barbara Oui. Et il me dit qu'il n'y a pas de travail à faire, mais qu'il est en train d'embaucher des conducteurs et il me laisse à la maison sans me donner de travail.

Terry D'accord, j'étais... Laissez-moi vous présenter les choses très clairement. J'avais l'impression que :
a) vous étiez employée à temps partiel.

Barbara Non.

Terry Je vais discuter de cette question avec vous, mais je ne discute jamais de quoi que ce soit avant que j'aie fait enquête et je n'ai été informé de la situation qu'hier soir.

Barbara D'accord.

Terry Deuxièmement, la question est de savoir si vous avez le temps réglementaire en conséquence de votre congé de maladie qui influe sur votre période d'emploi à temps plein. Alors, je vais examiner le moment où je vous considérerai comme étant à temps plein de nouveau. Alors, selon une convention collective, si vous partez en congé de maladie pendant six mois, vous avez perdu six mois d'ancienneté parce que vous étiez absente, en congé de maladie.

Barbara Mais...

Terry Alors, si nous vous considérons comme étant une employée à temps plein... Je ne sais pas combien de temps vous avez été en congé, je vais devoir vérifier.

Barbara Un peu moins de cinq mois.

Terry D'accord, ces cinq mois seront ajoutés à la période où nous vous rendrions admissible à un emploi à temps plein. Par exemple, pour ce qui est de vos avantages sociaux ou de votre indemnité d'habillement, si vous vous absentez cinq mois, à votre retour il faut compter cinq mois avant que vous deveniez admissible à recevoir l'indemnité d'habillement.

Barbara Mais il y a aussi le fait que je suis revenue comme conductrice à temps plein qui travaille à temps partiel en raison de ma...

Terry D'accord, c'est un fait qui peut être contesté parce que, quand je vérifierai auprès du répartiteur, je sais qu'il me dira que vous vouliez travailler à temps partiel et non à temps plein.

Barbara Je peux vous le dire maintenant, j'ai bien enregistré ce qu'il a dit.

Terry Je ne doute pas de ce qu'il a dit, je doute de ce que les autres membres du service de répartition vont me dire...

Barbara Non, non, le fait est que je suis à temps plein.

Terry Parce que c'est Eddie qui est le...

Barbara Non, si c'est le cas, j'ai un problème avec lui. Il a agi de manière discriminatoire contre moi. J'ai été victime de discrimination, j'ai perdu beaucoup d'argent potentiel avec cette entreprise. J'étais censée revenir comme employée à temps plein, il devait prendre des mesures d'accommodement en me donnant trois jours par semaine tout en étant considérée comme étant une employée à temps plein et il ne l'a pas fait. J'ai eu une conversation avec Ron, j'ai une preuve.

Terry Un instant, vous savez très bien comment je fais les choses. De la façon dont je fonctionne, je respecte simplement un ensemble de lignes directrices, de règles et de règlements.

[...]

Terry Vous pouvez, vous pouvez vous sentir aussi fâchée que vous le voulez.

[...]

Terry Vous pouvez prendre les mesures que vous voudrez, parce que c'est votre choix en tant qu'employée, mais moi, en tant qu'employeur, j'agirai selon les renseignements que j'ai en main.

[...]

Terry Non, non, laissez-moi finir, laissez-moi finir, je sens votre colère monter et je ne veux pas que vous soyez en colère.

Barbara Non, c'est que j'ai perdu beaucoup d'argent avec cette entreprise pour ne pas avoir été considérée comme...

Terry Vous faites un tas de déclarations, vous dites d'abord que mon personnel agit de manière discriminatoire à votre endroit et je n'ai jamais entendu ça avant. En tant que directeur général de cette entreprise, la question me concerne.

[...]

Terry Si vous voulez agir ainsi, faites-le, c'est votre choix. Je vais agir aussi, je vais avoir des avocats et j'ai toutes sortes de ressources, parce que je respecte les règles.

Barbara Moi aussi.

Terry Et c'est bien comme ça, mais n'essayez pas de m'imposer votre volonté.

[...]

Terry D'abord, écoutez-moi. Ne m'envoyez pas devant un tribunal avant que j'aie pu faire enquête. Je n'agis pas comme ça.

Barbara Ça va.

Terry Je vais commencer mon enquête et vous faire part des résultats.

Barbara Oui et il y aura une réunion, parce qu'il y a deux autres conducteurs et j'aimerais vous rencontrer. Il y a plein de choses qui se passent ici. Nous allons fixer une date. Ce n'est pas maintenant le moment de réellement tenir une réunion.

Terry Nous ne fixerons pas de date. Vous allez me demander à quelle date je voudrais tenir une réunion et vous allez me dire de quoi il sera question avant même la tenue de la réunion.

[...]

Terry Et si vous éprouvez des difficultés, vous avez des ressources, vous avez le gouvernement, le ministère du Travail. Allez les voir et expliquez-leur la situation. Je vais faire affaire avec eux. Je ne veux pas avoir à discuter avec des conducteurs rebelles qui se plaignent de mon répartiteur, absolument pas.

Barbara Non, bien sûr que non, parce que j'ai... j'ai parlé trois fois à Ron, d'accord, il a dit qu'il allait y voir et il a dit qu'il allait veiller à ce que j'aie du travail s'il y en avait.

Terry Bien, je vois très clairement, je crois, que Ron considère, tout comme moi, que vous êtes une employée à temps partiel et je vais continuer à soutenir cela.

[...]

Barbara Maintenant, il y a une autre question. Je vous dis très clairement que je ne suis pas revenue travailler et dit que je voulais être à temps partiel. Je suis revenue au travail avec une note du médecin disant que je peux travailler à temps partiel et il recommande que je ne travaille pas de nuit.

Terry Il ne s'agit pas d'un type de travail où l'on peut choisir. [...] Je ne fournirai pas ce genre de travail.

[...]

Barbara L'an dernier, je travaillais de jour. Alors je reviens au travail et j'affirme que je ne suis pas capable de travailler de nuit [...]

Terry Vous n'avez pas le choix, Barbara. Pour ce qui est de la façon générale dont est exploitée une entreprise d'autobus, les lois du travail nous impose l'obligation de donner du travail, nous ne sommes pas obligés de vous faire travailler au moment où vous estimez être en mesure de le faire.

[...]

Terry À mon avis, à l'heure actuelle, vous êtes une employée à temps partiel.

[...]

Terry C'est comme ça que j'interprète la situation à l'heure actuelle.

[...]

Terry C'est la directive que j'ai donnée à Ron hier et c'est ce que je crois sans avoir fait d'enquête.

[...]

Terry Nous avons des règles et des lignes directrices qui permettent de déterminer qui est employé à temps plein.

[...]

Terry Vous avez peut-être déjà été employée à temps plein.

[...]

Terry Je ne le conteste pas.

Barbara Et j'ai une note du médecin. Avez-vous vu la note du médecin?

Terry Non, je n'ai rien vu.

Barbara D'accord, mais vous devrez la voir.

Terry Une note du médecin n'établit pas la différence entre un statut d'employé à temps plein et un statut d'employé à temps partiel. Elle ne fait que préciser les limites de l'employé.

[15] À l'audience, M. Barnett a déclaré dans son témoignage qu'il n'avait jamais vu les notes du médecin de la plaignante et qu'il n'avait jamais demandé à les voir. Il a ajouté que ces notes avaient [traduction] « selon toute probabilité » été données au directeur de l'exploitation, poste qu'occupait à l'époque Ron Roffey. Ce dernier n'a pas été appelé à témoigner à l'audience et aucune explication raisonnable ou acceptable n'a été fournie pour justifier son absence, sauf une déclaration de l'avocat selon laquelle M. Roffey n'a pu être trouvé. M. Barnett a également témoigné que, quand la plaignante a pris son congé prolongé de maladie, son statut est passé de celui d'employée à temps plein à celui d'employée à temps partiel. Il a ajouté qu'un nouvel employé à temps plein a été embauché pour occuper ce qu'il a décrit comme le [traduction] « poste vacant ».

[16] La plaignante a affirmé dans son témoignage qu'elle n'avait jamais eu l'intention de devenir employée à temps partiel. Elle a ajouté qu'elle voulait qu'on prenne des mesures pour qu'elle puisse respecter les directives de son médecin et pour qu'elle puisse plus tard reprendre son travail à temps plein, c'est-à-dire travailler cinq jours par semaine. La position de l'intimée est que la note du médecin a eu pour effet de la reléguer au statut d'employée à temps partiel. M. Barnett a témoigné qu'un employé à temps plein est un employé qui peut travailler cinq jours par semaine. Si l'employé n'est pas en mesure de travailler cinq jours par semaine, il est alors considéré comme étant un employé à temps partiel et cet employé sera appelé à travailler en fonction de la quantité de travail à faire.

[17] Le 21 septembre 2001, Terry Barnett a écrit à la plaignante. Dans sa lettre, il a fait mention de la réunion tenue le 6 septembre et il a affirmé : [traduction] « Comme je vous l'ai mentionné à ce moment, j'étais au courant que, plus tôt dans l'année, vous aviez perdu votre statut d'employée à temps plein, comme me l'avait affirmé le répartiteur. Par contre, puisque je ne savais pas qu'il y avait une raison médicale, j'ai présumé que ce changement découlait d'un choix que vous aviez fait. » Pour ce qui est de la demande présentée par la plaignante visant à obtenir la prime de 10 \$ par jour accordée aux conducteurs à temps plein après une année d'emploi, il a affirmé que cette prime était réservée aux employés à temps plein. Il a en outre déclaré : [traduction] « Puisque votre état de santé vous empêche de travailler à temps plein, vous ne pouvez être admissible à cette prime. »

[18] Au sujet du statut de la plaignante, la lettre contient ceci : [traduction] « La lettre de votre médecin, datée du 7 mars, fait savoir que vous pouvez revenir au travail à temps partiel [...] Quoi qu'il en soit, vous pourrez reprendre le travail à temps plein dès que votre médecin vous donnera l'autorisation de travailler cinq (5) jours par semaine, sans imposer de restrictions. Bien que je ne puisse encore confirmer le nombre de jours où vous avez travaillé depuis le 7 mars, je sais que le répartiteur vous a attribué du travail. Selon vos calculs, du 28 mai au 31 août 2001, vous avez travaillé 55 jours. Compte tenu de vos limites, cette donnée démontre que l'entreprise a bel et bien essayé de satisfaire vos besoins. Puisque la basse saison approche et que l'entreprise devra apporter des ajustements à la quantité d'équipement et de main-d'uvre qu'elle utilisera quotidiennement, il se peut qu'il soit alors encore plus difficile de vous trouver du travail tout en respectant les limites imposées par votre médecin. »

[19] M. Barnett a affirmé que l'intimée ferait son possible pour attribuer régulièrement du travail à la plaignante, en tenant compte de ses besoins de bénéficier d'un accommodement. Il a ajouté qu'il préférerait faire preuve de [traduction] « bon sens » et que c'est pourquoi elle conserverait le statut de conductrice à temps partiel jusqu'à ce qu'aucune restriction ne l'empêche de travailler à temps plein.

[20] Finalement, dans le dernier paragraphe de sa lettre du 21 septembre 2001, M. Barnett a ajouté : [traduction] « [p]arce que vous vous inquiétez en général de la quantité de travail qui vous a été attribué et parce que la basse saison s'amorce, ce à quoi s'ajoute une diminution de la demande externe en raison de la tragédie survenue aux États-Unis, je suis prêt à examiner la possibilité de procéder d'un commun accord à une mise à pied pour que vous puissiez prendre le temps de vous rétablir. »

[21] Après avoir reçu cette lettre, la plaignante a présenté à l'intimée une nouvelle note de son médecin. Cette note, datée du 28 septembre 2001, laissait savoir que la plaignante pouvait recommencer à travailler cinq jours par semaine, mais le médecin maintenait la restriction concernant le travail de nuit, [traduction] « car cela contribue à la détérioration de son état de santé ».

[22] La plaignante a écrit une lettre à M. Barnett le 1^{er} octobre 2001, dans laquelle elle a expliqué qu'elle ne consentirait pas à [traduction] « procéder d'un commun accord à une mise à pied », comme il l'avait suggéré dans sa lettre du 21 septembre 2001. M. Barnett lui a répondu le 16 octobre 2001 : [traduction] « Jusqu'à ce que vous acceptiez et soyez en mesure de travailler 5 jours par semaine sans aucune restriction, le travail vous sera attribué par le répartiteur en fonction des besoins, comme c'est le cas pour tous les conducteurs à temps partiel. »

[23] Il a été mis fin à l'emploi de la plaignante chez l'intimée le 17 octobre 2001. Selon l'intimée, la plaignante a volontairement démissionné de son poste, bien que l'avocate de l'intimée, dans sa déclaration préliminaire, ait laissé entendre que la plaignante avait été mise à pied pour des raisons d'ordre économique, mais aucune preuve n'a été produite à l'appui de cette affirmation. La plaignante, de son côté, soutient que sa mise à pied a été une conséquence directe de la lettre que lui a envoyée M. Barnett le 16 octobre 2001.

[24] Dans une lettre envoyée à la Commission des droits de la personne, datée du 4 juillet 2002, où l'intimée répondait à la question de savoir si elle avait une politique applicable aux employés ayant des restrictions médicales, M. Barnett a offert la réponse suivante : [traduction] « L'administration a créé un document détaillé intitulé "Politique et manuel de procédure", document qui a été par la suite approuvé par un comité d'employés après quelques changements mineurs. En particulier, les employés ayant des restrictions médicales n'y sont pas mentionnés expressément, mais le bon sens qui sous-tend cette politique fait en sorte que l'obligation légale de prendre des mesures d'accommodement est reconnue. Après plus de 30 ans dans le domaine des entreprises d'autobus et de transport public, je suis bien au courant de l'obligation de prendre les mesures d'accommodement nécessaires pour satisfaire le mieux possibles les besoins. »

[25] Au cours de son contre-interrogatoire, M. Barnett a expliqué comment il interprétait l'obligation de répondre aux besoins d'un employé ayant une déficience relativement au fait que l'intimée fonctionne, dans ses propres mots, selon un [traduction] « système fondé sur l'ancienneté ». Il a ajouté : [traduction] « Je ne peux donner [à la plaignante] un quart de travail qui revient à une personne ayant plus d'ancienneté simplement à titre de mesure d'accommodement pour des restrictions médicales. » Il croyait que l'intimée devait, pour satisfaire à l'obligation de prendre des mesures d'accommodement, donner à la plaignante [traduction] « autant d'heures que possible ».

B. ANALYSE DU DROIT

[26] Afin de pouvoir bénéficier de la protection conférée par la Loi, la plaignante doit démontrer qu'un ou plus d'un des motifs énoncés à l'article 3 de la Loi est en cause.

(i) La plainte relative à l'article 7

[27] Mme Tanzos a déposé une plainte relative à l'article 7. L'article 7 prévoit que constitue un acte discriminatoire, s'il est fondé sur un motif de distinction illicite, le fait de refuser d'employer ou de continuer d'employer un individu. L'article 3 de la Loi établit que la « déficience » est un motif de distinction illicite.

[28] La plaignante allègue que l'intimée a commis un acte discriminatoire fondé sur le sexe et la déficience dans une affaire en matière d'emploi. Aucune preuve n'a été produite pour établir l'existence d'un acte discriminatoire fondé sur le sexe, la présente décision ne portera donc que sur la question de l'acte discriminatoire fondé sur la déficience.

(ii) Y a-t-il preuve *prima facie*?

[29] À la suite des arrêts de la Cour suprême du Canada dans *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU*, [1999] 3 R.C.S. 3 (*Meiorin*), et *Colombie-Britannique (Superintendent of Motor Vehicles c. Colombie-Britannique (Council of Human Rights))*, [1999] 3 R.C.S. 868 (*Grismer*), la distinction historique entre la discrimination directe et indirecte a été remplacée par une approche unifiée lorsqu'il faut trancher les plaintes relatives aux droits de la personne. Selon cette nouvelle approche, il incombe au plaignant de prouver *prima facie* qu'il y a discrimination. La preuve *prima facie* est celle qui porte sur les allégations qui ont été faites et qui, si on leur ajoute foi, est complète et suffisante pour justifier un verdict en faveur de la plaignante, en l'absence de réplique de l'employeur intimé (voir *Commission ontarienne des droits de la personne et O'Malley c. Simpson-Sears Limited*, [1985] 2 R.C.S. 536, à la page 558.)

[30] Dans une plainte déposée en vertu de la Loi, il incombe au plaignant d'établir la preuve *prima facie* qu'il y a discrimination. En matière de discrimination, la norme de la preuve est la norme de la prépondérance des probabilités qui s'applique dans les causes civiles ordinaires. Lorsqu'une preuve circonstancielle est produite, le critère peut être formulé ainsi :

[traduction] « On peut conclure à la discrimination quand la preuve présentée à l'appui rend cette conclusion plus probable que toute autre conclusion ou hypothèse possible. »

(B. Vizkelety, *Proving Discrimination in Canada*, Toronto, Carswell, 1987, à la page 142; *Uzoaba c. Canada (Service correctionnel)*, [1994] D.C.D.P. n° 7, à la page 40.)

[31] Quel critère convient-il d'appliquer pour juger s'il y a preuve *prima facie*? Dans l'arrêt *Commission canadienne des droits de la personne c. Canada (Procureur général)*, 2005 CAF 154, la Cour d'appel fédérale a statué que la définition juridique de la preuve *prima facie* n'exige pas que la plaignante soumette un type particulier de preuve afin d'établir qu'elle a été victime d'un acte discriminatoire. Il vaut mieux appliquer un critère plus souple.

[32] Selon l'arrêt *Québec (Commission des Droits de la personne et des Droits de la jeunesse) c. Ville de Montréal*, [2000] 1 R.C.S. 665, à la page 701 (également appelé *Mercier*), afin d'établir une preuve *prima facie*, le plaignant doit prouver : a) l'existence d'une distinction, exclusion ou préférence dans la décision de refuser d'employer ou de continuer à employer un individu; b) que la distinction est fondée sur une déficience réelle ou perçue; c) que la distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre le droit à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne.

[33] Une des questions clés en l'espèce est de savoir si la plaignante a ou non une déficience ou si l'intimée la considérait ou non comme ayant une déficience.

[34] Un des éléments de preuve concernant la déficience présumée de la plaignante est la demande de congé de maladie présentée le 7 octobre 2000. Selon cette demande de congé de maladie, c'est le médecin de la plaignante qui a exigé ce congé, parce que la plaignante souffrait [traduction] « de stress, de douleurs à la poitrine, de maux de têtes chroniques ». L'intimée a accordé la demande. Une lettre, datée du 2 mars 2001, envoyée par le Markham Headache and Pain Treatment Centre au docteur Adrian R. Woodrow, le médecin de la plaignante, révèle que la plaignante souffre de céphalée cervicogène post-traumatique et de douleurs myo-fasciales cervicales. Un examen par IRM de sa colonne cervicale a également révélé une dégénérescence de la colonne cervicale ainsi que deux disques cervicaux herniés. Rien ne prouve que cette lettre a été portée à la connaissance de l'intimée. Le 7 mars 2001, le médecin de la plaignante a donné à cette dernière une note confirmant qu'elle pouvait retourner au travail, mais en respectant certaines conditions, soit qu'elle travaille [traduction] « à temps partiel, trois jours par semaine ». Cette note précisait également qu'elle ne devait pas travailler la nuit, [traduction] « car cela nuirait à son état de santé actuel ». Rien ne prouve que l'intimée ait contesté la nécessité de ces restrictions. Finalement, le 28 septembre 2001, la plaignante a fourni à l'intimée une autre note de son médecin, cette fois du docteur Mayer Yacowar, laquelle note laissait savoir que la plaignante pouvait retourner travailler à temps plein, mais maintenait la restriction lui interdisant de travailler de nuit et précisait cette restriction en ajoutant [traduction] « après minuit ».

[35] Bien que la plaignante n'ait appelé ni ses médecins ni tout autre expert médical à témoigner au sujet de sa maladie, je conclus néanmoins qu'elle a prouvé *prima facie* qu'il y a eu discrimination.

[36] Quand elle est revenue au travail le 7 mars 2001, la plaignante souffrait d'une déficience médicale, comme le prouve la note de son médecin. Cette preuve médicale n'a pas été contestée et, au cours du contre-interrogatoire de la plaignante, l'avocate de l'intimée ne l'a jamais interrogée au sujet de sa maladie. La preuve confirme même que l'intimée reconnaissait que les capacités de la plaignante étaient restreintes pour des raisons médicales. Dans sa lettre du 21 septembre 2001, par exemple, M. Barnett déclare : [traduction] « Quoi qu'il en soit, vous pourrez reprendre le travail à temps plein dès que votre médecin vous donnera l'autorisation de travailler cinq (5) jours par semaine, sans restrictions. » Encore une fois, dans sa lettre du 16 octobre 2001, il affirme : [traduction] « Jusqu'à ce que vous acceptiez et soyez en mesure de travailler 5 jours par semaine sans aucune restriction, le travail vous sera attribué par le répartiteur en fonction des besoins, comme c'est le cas pour tous les conducteurs à temps partiel. » Si l'intimée croyait que la plaignante ne souffrait pas d'une déficience médicale, elle aurait pu demander l'avis d'un autre médecin, ce qu'elle a choisi de ne pas faire.

[37] Puisqu'il a été établi *prima facie* qu'il y a eu discrimination, l'intimée peut maintenant justifier la pratique discriminatoire en question en établissant ce qui suit selon la prépondérance de la preuve :

L'intimée a adopté la pratique dans un but rationnellement lié à l'exercice de l'emploi en cause;

L'intimée a adopté cette pratique particulière de bonne foi, en croyant qu'elle était nécessaire pour réaliser ce but légitime lié au travail;

La norme est raisonnablement nécessaire à la réalisation de ce but légitime lié au travail. Afin d'établir que la pratique est raisonnablement nécessaire, l'intimée doit démontrer qu'il est impossible de prendre des mesures d'accommodement pour la plaignante sans qu'il en résulte des contraintes excessives pour l'intimée. Cette dernière doit prouver qu'elle a envisagé et rejeté raisonnablement toute forme possible d'accommodement.

(Voir *Grismer*, au paragraphe 20.)

(a) Les deux premiers volets de *Grismer*

[38] L'avocate de l'intimée a soutenu qu'il était essentiel pour cette dernière d'exercer ses activités de manière sécuritaire sept jours par semaine, vingt-quatre heures par jour. Elle a affirmé que, pour ce faire, l'intimée avait besoin d'employés à temps plein qui peuvent travailler cinq jours par semaine et qui sont disponibles pour les quarts de nuit. L'avocate a ajouté que la seule possibilité dans une situation comme celle en l'espèce est de considérer la plaignante comme étant une employée à temps partiel et de lui attribuer du travail en fonction des besoins de l'entreprise.

[39] Les parties n'ont pas jugé bon, ni dans le cadre de la preuve ni dans la plaidoirie, d'aborder les deux premières exigences de *Grismer*. Nous pouvons en déduire qu'elles admettent que la pratique adoptée par l'intimée avait un but rationnellement lié à l'exercice de l'emploi en cause.

[40] Nous pouvons également en déduire que l'intimée a adopté cette pratique de bonne foi, en croyant qu'elle était nécessaire pour assurer le bon fonctionnement de ses activités.

(b) L'intimée a-t-elle prouvé qu'il serait impossible de prendre des mesures d'accommodement pour Mme Tanzos sans qu'il en résulte pour l'intimée des contraintes excessives?

[41] Selon l'intimée, les notes de médecin présentées par la plaignante ne précisaient pas clairement quelle était vraiment sa maladie. Elle soutient de plus qu'elle n'a jamais su de quelle maladie souffrait véritablement la plaignante. L'intimée ajoute qu'elle a néanmoins pris des mesures d'accommodement pour la plaignante et qu'elle s'est pliée aux recommandations du médecin sans compromettre son obligation d'attribuer du travail aux autres employés.

[42] Comme le révèle la preuve, la plaignante a d'abord demandé qu'il lui soit permis de reprendre son emploi à temps plein en travaillant trois jours par semaine, seulement le jour. En octobre 2001, la note du médecin faisait savoir que la plaignante pouvait maintenant travailler cinq jours par semaine, mais encore seulement le jour. Outre l'affirmation de M. Barnett selon laquelle cela ne se fait « habituellement pas » puisque l'intimée exerce ses activités 24 heures par jour, sept jours par semaine, rien ne prouve que cette demande entraînait une contrainte excessive. M. Barnett, le seul témoin de l'intimée, a témoigné que c'était la pratique normale dans le milieu, mais il n'a apporté aucune preuve à l'appui de cette déclaration.

[43] Pour établir qu'une pratique est raisonnablement nécessaire, l'employeur doit démontrer qu'il lui est impossible de prendre des mesures d'accommodement pour le plaignant sans qu'il en résulte une contrainte excessive. Par conséquent, il incombe à l'intimée de démontrer qu'elle a fait des efforts pour accommoder la plaignante dans la mesure où elle ne subissait pas de contrainte excessive (voir *Alberta Dairy Pool c. Alberta (Human Rights Commission)* (1990), 72 D.L.R.(4th) 417, à la page 439).

[44] La Cour suprême, dans l'arrêt *Meiorin*, au paragraphe 64, conseille aux tribunaux judiciaires et administratifs de tenir compte des diverses manières dont il est possible de

composer avec les capacités d'un individu. L'employeur doit prendre en considération la possibilité d'exécuter le travail de différentes manières tout en réalisant l'objet légitime lié à l'emploi que vise l'employeur. Les aptitudes, les capacités et l'apport potentiel du plaignant et de ceux qui sont dans la même situation que lui doivent être respectés autant qu'il est possible de le faire.

[45] En l'espèce, la pratique met l'accent sur le besoin d'avoir des employés disponibles pour travailler cinq jours par semaine et, si nécessaire, pour travailler de nuit. Le fait que cette pratique exclue certaines catégories de personnes ne constitue pas de la discrimination si l'intimée parvient à établir que la pratique est raisonnablement nécessaire pour réaliser un objectif approprié et si la pratique fait place à l'accommodement. L'exclusion ne peut être justifiée que si l'employeur a pris toutes les mesures d'accommodement possibles tant qu'il n'en a pas résulté pour lui de contrainte excessive (voir *Grismer*, au paragraphe 21).

[46] La recherche d'un accommodement est un processus multipartite. De toute évidence, la plaignante a l'obligation d'aider l'intimée pour parvenir à un accommodement qui convient (voir l'arrêt *O'Malley*, précité, à la page 555.) Cela ne signifie pas qu'en plus de porter à l'attention de l'employeur les faits relatifs à la discrimination, le plaignant est tenu de proposer une solution. Bien que le plaignant puisse être en mesure de faire des suggestions, l'employeur est celui qui est le mieux placé pour déterminer la façon dont il est possible de composer avec le plaignant sans que cela n'intervienne indûment dans l'exploitation de son entreprise. Lorsque l'employeur fait une proposition qui est raisonnable et qui, si elle était mise en œuvre, remplirait l'obligation d'accommodement, le plaignant est tenu d'en faciliter la mise en œuvre. Si l'omission du plaignant de prendre des mesures raisonnables est à l'origine de l'échec de la proposition, la plainte sera rejetée. L'autre aspect de cette obligation est le devoir d'accepter une mesure d'accommodement raisonnable. Le plaignant ne peut s'attendre à une solution parfaite (voir *Central Okanagan School District No. 23 c. Renaud*, [1992] 2 R.C.S. 970).

[47] L'intimée, comme je l'ai déjà indiqué, est tenue de démontrer qu'elle a pris toutes les mesures d'accommodement possibles tant qu'il n'en a pas résulté pour elle de contrainte excessive. Pour déterminer ce qui constitue une contrainte excessive, elle doit prouver qu'elle a envisagé et rejeté raisonnablement toute forme possible d'accommodement. Elle doit démontrer qu'il lui était impossible d'incorporer des mesures individuelles d'accommodement sans qu'il lui en cause une contrainte excessive.

[48] L'emploi de l'adjectif « excessive » donne à penser qu'un certain degré de « contrainte » est acceptable; ce n'est que la contrainte jugée « excessive » qui peut excuser un employeur de son obligation. L'intimée ne m'a pas persuadé que respecter les restrictions médicales de la plaignante nécessiterait une réorganisation importante de toutes les tâches au point où cela entraînerait une contrainte « excessive ». L'intimée soutient, sans preuve convaincante à l'appui de son argument, que l'accommodement demandé par la plaignante aurait un effet négatif sur ses activités. Aucune preuve convaincante n'étaye cette conclusion.

[49] À au moins deux reprises, la plaignante a rencontré des représentants de la direction pour leur faire part de ses préoccupations au sujet de ses heures de travail et pour parvenir à une solution. Elle cherchait une occasion de montrer que, avec un accommodement, elle pouvait accomplir les tâches d'un conducteur d'autobus. Elle a demandé, conformément à la recommandation de son médecin, à travailler trois jours par semaine. En réponse,

l'intimée lui a donné un poste à temps partiel en lui attribuant du travail en fonction des besoins de l'entreprise. En septembre 2001, elle a fait savoir que son médecin l'avait autorisée à reprendre le travail cinq jours par semaine, mais qu'il avait maintenu la restriction lui interdisant le travail de nuit. L'intimée a encore refusé de lui redonner le statut d'employée à temps plein et a informé la plaignante qu'elle maintiendrait son refus jusqu'à ce que soient levées les restrictions. Encore une fois, rien ne prouve que l'intimée aurait subi une « contrainte excessive » si elle avait accepté de prendre des mesures pour répondre aux besoins de la plaignante.

[50] Bien qu'elle n'ait jamais contesté la maladie de la plaignante ni les restrictions imposées par son médecin, l'intimée a agi comme si elle n'était pas concernée et comme si son obligation d'accommodement était une obligation très étroite et limitée. Si l'intimée estimait qu'elle n'avait pas suffisamment de renseignements pour décider quelles mesures d'accommodement étaient nécessaires, elle aurait pu s'informer auprès du médecin de la plaignante pour savoir si les restrictions imposées étaient temporaires ou permanentes, si elles nécessitaient que des mesures d'accommodement soient prises, quelle sorte de tâches la plaignante pouvait effectuer, quelle sorte de tâches la plaignante devait éviter, combien de temps il faudrait maintenir ces mesures d'accommodement, à quelle date la plaignante allait être réexaminée ou ce que l'employeur, le cas échéant, pouvait faire pour faciliter le retour au travail de la plaignante.

[51] Il ressort de la preuve que l'intimée ne s'est pas acquittée du fardeau de démontrer qu'elle était incapable d'accommoder la plaignante sans qu'il en résulte des contraintes excessives pour l'intimée. Il se peut que, du point de vue de l'employeur, une pratique rigoureuse ne permettant aucune concession, comme celle de l'intimée, soit idéale. Cependant, pour que cette pratique soit justifiée au regard de la Loi, elle doit permettre le respect des capacités particulières de chaque individu, de sa valeur intrinsèque et de sa dignité, dans la mesure où l'employeur ne subit pas de contrainte excessive.

[52] L'intimée savait que la plaignante avait une déficience. Elle a été informée que des mesures d'accommodement étaient nécessaires. Elle n'a produit aucune preuve relative à ses efforts pour accommoder la plaignante, à l'exception du fait qu'elle l'a traitée comme une employée à temps partiel. Ces efforts ne sont pas suffisants pour satisfaire à son obligation.

(iii) Conclusion sur la plainte relative à l'article 7

[53] Compte tenu des faits en l'espèce, j'estime que la plaignante a été victime de discrimination fondée sur sa déficience, en violation de l'article 7 de la Loi.

C. LES REDRESSEMENTS

[54] Dans son exposé des précisions, la plaignante demande les redressements suivants :

- i) une indemnité pour pertes de salaire;
- ii) une indemnité pour préjudice moral;
- iii) le remboursement de certaines dépenses.

[55] Le paragraphe 53(2) de la Loi prévoit que, si la plainte est jugée fondée, le Tribunal peut ordonner à la personne reconnue coupable d'un acte discriminatoire :

53(2) [...] c) d'indemniser la victime de la totalité, ou de la fraction des pertes de salaire et des dépenses entraînées par l'acte;	53(2) [...] (c) that the person compensate the victim for any or all of the wages that the victim was deprived of and for any expenses incurred
---	---

<p>d) d'indemniser la victime de la totalité, ou de la fraction des frais supplémentaires occasionnés par le recours à d'autres biens, services, installations ou moyens d'hébergement, et des dépenses entraînées par l'acte;</p> <p>e) d'indemniser jusqu'à concurrence de 20 000 \$ la victime qui a souffert un préjudice moral.</p> <p>53 (4) Sous réserve des règles visées à l'article 48.9, le membre instructeur peut accorder des intérêts sur l'indemnité au taux et pour la période qu'il estime justifiés.</p>	<p>by the victim as a result of the discriminatory practice;</p> <p>(d) that the person compensate the victim for any or all additional costs of obtaining alternative goods, services, facilities or accommodation and for any expenses incurred by the victim as a result of the discriminatory practice; and</p> <p>(e) that the person compensate the victim, by an amount not exceeding twenty thousand dollars, for any pain and suffering that the victim experienced as a result of the discriminatory practice.</p> <p>53 (4) Subject to the rules made under section 48.9, an order to pay compensation under this section may include an award of interest at a rate and for a period that the member or panel considers appropriate.</p>
--	---

(i) L'indemnité pour pertes de salaire

[56] La plaignante réclame une indemnité pour pertes de salaire dues au fait que l'intimée ne l'a pas accommodée. Elle réclame aussi une indemnité pour le salaire perdu quand l'intimée a refusé de la faire travailler cinq jours par semaine à partir du 28 septembre 2001. La preuve concernant le salaire perdu n'est pas des plus claires et l'intimée, pour sa part, n'a jamais contesté cette preuve et n'a jamais contre-interrogé la plaignante à ce sujet. Par conséquent, je ferai de mon mieux pour établir ce qui, à mon avis, constitue un montant raisonnable pour le salaire perdu.

[57] La preuve révèle que, du 7 mars 2001 au 28 septembre 2001, la plaignante a travaillé quatre-vingt-cinq (85) jours, soit une moyenne de 3,1 jours par semaine. Par conséquent, il ne semble pas que la plaignante ait subi une perte de salaire durant cette période. Si l'intimée avait pris des mesures d'accommodement et avait accordé à la plaignante trois jours de travail par semaine, celle-ci n'aurait pas reçu plus d'argent qu'elle en a reçu pour cette période.

[58] Pour la période commençant le 28 septembre 2001, alors qu'elle était en mesure de travailler cinq jours par semaine, la preuve montre qu'elle a travaillé 11,5 jours jusqu'au 21 octobre 2001, son dernier jour de travail chez l'intimée. Au cours de cette période, elle aurait dû travailler 15 jours. Elle a donc, pour cette période, subi une perte de salaire équivalente à 3,5 jours de travail. Si on considère que, pour une journée de travail de douze heures ou moins, elle aurait été payée, selon la preuve, cent dollars par jour, le montant de sa perte de salaire pour cette période est de 350 \$.

[59] Selon son relevé d'emploi, la plaignante a été [traduction] « mise à pied » le 21 octobre 2001. Il ne s'agit pas d'une mise à pied acceptée d'un commun accord, comme l'a prétendu l'intimée. La preuve montre clairement que la plaignante ne voulait

pas être mise à pied, mais que, puisque l'intimée n'était pas disposée à prendre des mesures d'accommodement, elle estimait ne pas avoir pas d'autre choix. Par conséquent, la plaignante a le droit de réclamer le salaire perdu à la suite de sa mise à pied.

[60] Pour l'année 2000, la dernière année d'emploi à temps plein de la plaignante chez l'intimée, le total de ses revenus, selon sa déclaration de revenus, s'est élevé à 24 594 \$. En 2001, ses revenus ont totalisé 19 729 \$, dont 5 740 \$ en prestations d'assurance-emploi. Une partie de ces prestations a été versée pendant qu'elle était en congé de maladie, mais rien dans la preuve soumise à l'audience n'indique à quelle somme cela correspondait. Si la plaignante avait travaillé cinq jours par semaine, à 100 \$ par jour, pour le reste de cette année, elle aurait travaillé 40 jours de plus, pour lesquels elle aurait reçu un salaire de 4 000 \$. Compte tenu du fait qu'elle a reçu des prestations d'assurance-emploi, ainsi que d'autres facteurs qui ont pu influencer sa capacité de gagner sa vie, il serait raisonnable d'évaluer le montant de sa perte de salaire pour cette période à 3 000 \$.

[61] Pour l'année 2002, son revenu total s'est élevé à 19 485 \$, une différence de 5 109 \$ avec son revenu de 2001. Je fixe le montant de la perte de salaire pour l'année 2002 à 5 109 \$.

[62] Pour l'année 2003, son revenu s'est élevé à 21 368 \$, une différence de 3 226 \$ par rapport à son revenu en 2001. Le montant de sa perte de salaire pour l'année 2003 est établi à 3 226 \$.

[63] En conclusion, la plaignante a droit à 350 \$ pour le salaire perdu pendant la période précédant sa mise à pied en 2001. Elle a aussi droit à 3 000 \$ en salaire perdu pour le reste de l'année 2001. Pour les années 2002 et 2003, je fixe le montant de ses pertes de salaire à 5 109 \$ et 3 226 \$ respectivement.

[64] La plaignante réclame également la perte de salaire pour le Vendredi saint et pour le dimanche de Pâques, salaire qu'elle aurait dû recevoir. Elle prétend aussi qu'elle a droit à la prime de dix dollars par jour payée aux conducteurs à temps plein après un an de service.

[65] J'ordonne que soit payé à la plaignante 200 \$ pour le Vendredi saint et le dimanche de Pâques. Pour ce qui est de la prime de 10 \$ par jour, la preuve révèle que la plaignante a commencé à travailler chez l'intimée le 21 mai 2000. Si elle avait travaillé sans interruption, elle aurait commencé à recevoir cette prime le 21 mai 2001. Cependant, elle a été en congé de maladie d'octobre 2000 à mars 2001. Pendant cette période, elle n'a pas accumulé d'ancienneté et cette période ne peut être prise en compte pour calculer la date à partir de laquelle elle aurait eu droit à la prime. La plaignante est retournée au travail le 7 mars 2001 et elle a travaillé jusqu'au 18 octobre 2001, après quoi elle a été mise à pied. Le 7 octobre 2001, elle aurait occupé son poste d'employée à temps plein depuis un an et, à partir de cette date, elle aurait eu droit à la prime de dix dollars par jour. Du 7 octobre 2001 à la fin de l'année, elle aurait dû travailler environ 50 jours. En conséquence, j'ordonne que lui soit payée la prime pour cette période, ce qui donne un montant de 500 \$. Parce qu'aucune preuve n'établit que cette prime était encore versée en 2002 et 2003, je n'ordonnerai rien pour ces années.

[66] En ce qui a trait à la demande présentée par la plaignante pour obtenir une prime de Noël, aucune preuve n'a été présentée à l'appui de cette réclamation et, par conséquent, je n'ordonnerai pas que cette prime soit payée.

[67] En application de l'alinéa 53(2)c) de la Loi, la plaignante a donc droit à 12 035 \$ à titre d'indemnité pour les pertes de salaire entraînées par l'acte discriminatoire de

l'intimée. Cette somme semble raisonnable compte tenu de la qualité de la preuve soumise et de l'obligation de la plaignante d'atténuer ses pertes.

(ii) L'indemnité pour préjudice moral

[68] La plaignante réclame également une indemnité pour préjudice moral en vertu de l'alinéa 53(2)e). Encore une fois, je dois dire que la preuve soumise à l'appui de cette réclamation est quelque peu faible et ne suffit certainement pas à justifier un montant figurant aux échelons les plus élevés prévus par la Loi. Bien que le paragraphe 53(2) de la Loi confère au Tribunal le pouvoir discrétionnaire d'accorder différentes réparations lorsqu'une plainte est jugée fondée, le Tribunal doit exercer judicieusement ce pouvoir discrétionnaire à la lumière de la preuve dont il dispose. En l'espèce, la plainte est accueillie et il ne se dégage du témoignage de la plaignante aucune raison de lui refuser une indemnité pour préjudice moral (voir *Dumont c. Transport Jeannot Gagnon*, 2002 CFPI 1280).

[69] Je conviens que la décision de l'intimée a bel et bien causé à la plaignante un préjudice moral, ne serait-ce que de l'anxiété. Par conséquent, j'accorde 3 000 \$ à titre d'indemnité pour préjudice moral.

(iii) Le remboursement de certaines dépenses

[70] La plaignante a également demandé le remboursement de certaines de ses dépenses, mais aucune preuve n'a été présentée à l'appui. Il est donc impossible pour le Tribunal de rendre une ordonnance concernant le remboursement de dépenses.

(iv) Intérêts

[71] Des intérêts sur toutes les indemnités accordées en l'espèce seront versés (paragraphe 53(4) de la Loi). Les intérêts sont calculés conformément au paragraphe 9(12) des *Règles de procédure du Tribunal canadien des droits de la personne (03-01-04)*, c'est-à-dire selon un taux simple sur une base annuelle en se fondant sur le taux officiel d'escompte fixé par la Banque du Canada. Les intérêts commencent à courir à partir de la date où la plainte a été déposée jusqu'à la date du versement de l'indemnité.

II. CONCLUSION

[72] Je conclus que la plaignante a été victime d'un acte discriminatoire fondé sur sa déficience en violation de l'article 7 de la Loi et j'ordonne à l'intimée de payer à la plaignante 15 035 \$ à titre d'indemnité pour pertes de salaire et pour préjudice moral, plus les intérêts, au taux susmentionné, à partir de la date de la plainte jusqu'à la date du versement de l'indemnité.

Michel Doucet

OTTAWA (Ontario)

Le 8 août 2007

PARTIES AU DOSSIER

DOSSIER DU TRIBUNAL :	T832/8203
INTITULÉ DE LA CAUSE :	Barbara Tanzos c. AZ Bus Tours Inc.
DATE ET LIEU DE L'AUDIENCE :	Les 5 au 7 février 2007 Barrie (Ontario)
DATE DE LA DÉCISION DU TRIBUNAL :	Le 8 août 2007
ONT COMPARU :	
Barbara Tanzos	Pour elle-même
Aucun représentant	Pour la Commission canadienne des droits de la personne
Natalia Chang	Pour l'intimée