

Exemple d'exposé des précisions

Exemple : Intimée (Jamie Larose c. société XYZ)

N° de dossier du Tribunal : T1234/5678

TRIBUNAL CANADIEN DES DROITS DE LA PERSONNE

ENTRE :

Jamie Larose

le plaignant

et

COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

la Commission

et

SOCIÉTÉ XYZ

l'intimée

EXPOSÉ DES PRÉCISIONS DE L'INTIMÉE

Les faits

1. La société XYZ offre ses services depuis plus de vingt ans et se targue d'offrir un service à la clientèle de qualité supérieure et de faire de son mieux pour répondre aux besoins de ses clients.
2. L'intimée ne conteste pas les faits tels que le plaignant les a présentés aux paragraphes 1 à 4 de son exposé des précisions.
3. Le 3 janvier 2012, le plaignant a communiqué avec l'intimée et s'est entretenu avec Casey Martin, représentante du service à la clientèle. Le plaignant était très agité au téléphone et s'est montré injurieux envers Casey. Cette dernière lui a demandé de se calmer et de ne plus être agressif. Le plaignant a poursuivi sa diatribe, après quoi Casey lui a fait savoir que la conversation était terminée.

4. La société XYZ n'a plus entendu parler du plaignant jusqu'au dépôt de la plainte.

Les questions de droit

5. La société XYZ soutient qu'elle n'a pas refusé ses services au plaignant.
6. Bien que ses services ne soient généralement offerts qu'en personne, dans ses locaux, la société XYZ a déjà proposé des mesures destinées à répondre aux besoins des personnes atteintes de déficiences qui n'étaient pas en mesure d'accéder au bâtiment. Certaines de ces mesures ont consisté à offrir les services au téléphone ou à envoyer un représentant à la rencontre du client. La société XYZ est dotée à cet égard d'une *Politique sur les mesures destinées à répondre aux besoins des clients*.
7. Compte tenu de son comportement grossier envers Casey Martin, la société XYZ n'a pas été en mesure d'envisager ces mesures destinées à répondre aux besoins du plaignant. La *Politique concernant les représentants du service à la clientèle* de la société XYZ stipule que les représentants peuvent raccrocher au nez d'individus qui usent d'un langage injurieux.
8. Conformément à l'alinéa 15(1)g) de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, la société XYZ affirme en outre qu'elle n'offre pas d'accès aux fauteuils roulants dans ses locaux pour un motif justifiable.
9. La société XYZ est une petite entreprise qui n'a pas les moyens d'installer une rampe d'accès pour fauteuils roulants.
10. En 2011, la société XYZ a envisagé l'installation d'une telle rampe. Selon le rapport préparé à cette fin, le coût d'une telle installation compromettrait sérieusement la situation financière de la société. Cela constituerait donc une contrainte excessive pour la société XYZ, aux termes du paragraphe 15(2) de la *Loi*.

Redressement recherché

11. L'intimée nie qu'il y ait eu discrimination, et estime par conséquent que la plainte devrait être rejetée.
12. Si le Tribunal devait conclure que la plainte est justifiée, l'intimée soutient ce qui suit au sujet des mesures de redressement demandées par le plaignant.
13. Forcer la société XYZ à installer une rampe d'accès pour fauteuils roulants compromettrait sérieusement sa situation financière. Par conséquent, cette mesure de redressement est inappropriée et causerait des contraintes excessives à l'intimée.
14. L'autre société que le plaignant a consultée propose un éventail de services

additionnels que la société XYZ n'offre pas. L'examen de la facture produite par le plaignant fait clairement voir que les 1 000 \$ additionnels qu'il a déboursés se rapportent à des services supérieurs que n'offre pas l'intimée.

15. Compte tenu du comportement que le plaignant a eu à l'égard de Casey Martin, l'intimée soutient que le préjudice moral prétendu découle de ses propres actions. S'il s'était montré disposé à discuter avec l'intimée d'un moyen de composer avec sa déficience, la société XYZ aurait pu être en mesure de régler le problème. L'intimée estime donc que le préjudice moral n'appelle aucune indemnité.

La liste des documents

Documents non privilégiés		
N° de document	Description	Date
1	<i>Politique sur les mesures destinées à répondre aux besoins des clients de la société XYZ</i>	1 ^{er} août 2011
2	Enregistrement d'une conversation téléphonique entre Jamie Larose et Casey Martin	3 janvier 2012
3	Transcription de l'enregistrement de la conversation téléphonique entre Jamie Larose et Casey Martin	3 janvier 2012
4	<i>Politique concernant les représentants du service à la clientèle de la société XYZ</i>	11 mars 2008
5	Rapport concernant l'installation d'une rampe d'accès pour fauteuils roulants dans le bâtiment abritant la société XYZ	22 février 2011
6	États financiers de la société XYZ pour les années 2011 et 2012.	31 mars 2011 et 2012

Documents privilégiés			
N° de document	Description	Date	Privilège
1	Lettre de M ^e Coco, avocat de la société XYZ, à Terry Ford, président de la société XYZ. Objet : Plainte au TCDP	1 ^{er} juin 2012	Secret professionnel de l'avocat
2	Avis juridique de M ^e Coco, avocat de la société XYZ, à Terry Ford, président de la société XYZ. Objet : Plainte au TCDP	1 ^{er} juillet 2012	Privilège relatif au litige

La liste des témoins

NOM	RÉSUMÉ DU TÉMOIGNAGE ATTENDU
Casey Martin	Représentante du service à la clientèle de la société XYZ. Son témoignage portera sur la conversation téléphonique qu'elle a eue avec Jamie Larose et sur la <i>Politique concernant les représentants du service à la clientèle</i> .
Terry Ford	Président de la société XYZ. Son témoignage portera sur les services offerts par la société XYZ, sa <i>Politique sur les mesures destinées à répondre aux besoins des clients</i> , le rapport concernant l'installation d'une rampe d'accès pour fauteuils roulants dans le bâtiment, et la situation financière de la société.