



Services de tourisme d'accueil

VOS DROITS, VOS OBLIGATIONS

Lignes directrices adoptées en application du Code des droits de la personne - hôtels, motels, restaurants, bars et autres services de tourisme d'accueil

Introduction

Le Code des droits de la personne interdit la discrimination fondée sur des caractéristiques protégées, y compris l'ascendance et l'incapacité, dans la prestation de services d'accueil, comme ceux qui sont fournis par les hôtels ou motels, les restaurants, les bars, les boîtes de nuit et dans les secteurs du divertissement et du voyage.

Les présentes lignes directrices constituent l'interprétation que fait la Commission des droits de la personne du Manitoba des garanties contre la discrimination prévues par le Code des droits de la personne (le « Code ») en ce qui concerne les services fournis dans le secteur du tourisme d'accueil. En cas d'incompatibilité, le libellé exact du Code et l'interprétation des arbitres et des tribunaux l'emportent sur les présentes lignes directrices.

Pour en savoir plus sur les droits et les obligations que le Code prévoit en matière d'emploi, veuillez consulter les lignes directrices suivantes :

- **Enquêtes pré-embauche : vous pouvez respecter les droits de la personne dans l'embauche**
- **Accommodement raisonnable**
- **Les drogues et l'alcool dans le lieu de travail (en anglais seulement)**
- **Parents et femmes enceintes**
- **La discrimination fondée sur l'identité sexuelle**

Le Code des droits de la personne

Le Code, qui est appliqué par la Commission des droits de la personne du Manitoba, est la loi provinciale qui protège les personnes et les groupes du Manitoba contre la discrimination. Il énonce aussi la marche à suivre pour déposer une plainte fondée sur les droits de la personne. Le dépôt d'une plainte fondée sur les droits de la personne et la demande de conseils sur une préoccupation concernant ces droits se font gratuitement.

Le Code a un statut particulier par rapport aux autres lois de la province du Manitoba. En cas d'incompatibilité, le Code l'emporte sur les présentes lignes directrices.

Qu'est-ce que la discrimination?

Selon le Code, la discrimination est le traitement différent et désavantageux d'une personne ou d'un groupe sans motif raisonnable dans une activité protégée, comme les services offerts au public, fondé sur une caractéristique protégée, comme l'ascendance.

Les autres caractéristiques protégées sont la nationalité, l'origine ethnique, la religion, le sexe (y compris la grossesse et l'identité sexuelle), les caractéristiques fondées sur le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial ou le statut familial, la source de revenu, les convictions politiques et les incapacités physiques ou mentales.

Le défaut de répondre raisonnablement à un besoin spécial découlant d'une caractéristique protégée, comme l'incapacité, est également discriminatoire. Le harcèlement fondé sur une caractéristique protégée, comme le sexe, est également interdit.

Qui est légalement responsable en cas de discrimination?

Le Code n'attribue pas toute la responsabilité d'un acte discriminatoire à la personne dont la conduite est discriminatoire. Les propriétaires d'hôtels ou de motels, de restaurants ou d'autres services de tourisme d'accueil peuvent être jugés responsables des actes discriminatoires de leurs employés et, dans certains cas, du harcèlement discriminatoire d'un client par un autre client.

Les propriétaires, les employeurs et les fournisseurs de services sont encouragés à former leurs gestionnaires et à informer leurs employés quant aux exigences du Code afin de s'acquitter des obligations que le Code leur impose.

Que se passe-t-il en l'absence d'intention de discriminer?

Il est possible de commettre une discrimination sans avoir l'intention de violer la loi. La discrimination systémique est une forme de discrimination qui est souvent involontaire. Elle survient lorsqu'une politique ou une pratique qui semble neutre a un effet négatif plus grand sur certaines personnes en raison de leurs caractéristiques protégées, comme l'incapacité.

Par exemple, un hôtel a une politique ou une pratique imposant à tous les clients accompagnés de chiens de payer des frais de nettoyage supplémentaires et de séjourner dans un groupe de chambres pour fumeurs situées plus loin de la réception, de la piscine et du restaurant. Cette politique ne cache pas une intention de faire de la discrimination à l'encontre des clients aveugles ayant besoin d'un chien guide, mais son application uniforme et sans distinction entre les clients accompagnés d'animaux de compagnie et ceux accompagnés de chiens guides peut produire ce résultat.

Normes, règles ou politiques en matière de services

Les fournisseurs de services de tourisme d'accueil adoptent souvent des normes, des règles ou des politiques, comme dans le cas d'un hôtel ou d'un motel qui décide d'interdire les animaux de compagnie.

Si la norme, la règle ou la politique appliquée par le fournisseur de services peut avoir un effet discriminatoire sur l'utilisateur du service en raison d'une caractéristique protégée par le Code, comme l'incapacité, l'adoption d'une approche différente qui évite ou limite l'effet discriminatoire, comme l'imposition de tests individuels ou une norme plus adaptée à l'individu, améliore la conformité au Code.

Les fournisseurs de services doivent veiller à ce que toutes les normes, politiques ou règles qu'ils adoptent relativement au service soient :

1. liées rationnellement à la prestation du service;
2. adoptées de bonne foi, avec la croyance qu'elles sont nécessaires à la réalisation d'un objectif légitime associé au service;
3. raisonnablement nécessaires à la réalisation de l'objectif légitime associé au service.

Les fournisseurs de services doivent aussi veiller à répondre raisonnablement à tous les besoins spéciaux découlant des caractéristiques protégées par le Code, comme l'incapacité.

Si l'on applique ce critère à la politique interdisant les animaux de compagnie que l'hôtel ou le motel a adoptée de bonne foi à des fins commerciales, l'hôtel ou le motel doit toujours veiller à informer ses employés qu'un animal d'assistance, y compris un chien guide utilisé par une personne aveugle, n'est pas considéré comme un animal de compagnie au sens de la politique et qu'ils ne doivent pas refuser sans motif raisonnable l'accès aux clients accompagnés d'animaux d'assistance.

Les hôtels peuvent-ils refuser les familles avec des enfants?

Le Code interdit à un hôtel ou à un motel de refuser de louer à une famille avec des enfants ou de l'empêcher d'accéder à des étages ou à des chambres en l'absence de motif raisonnable.

Les propriétaires d'hôtel ou de motel désireux d'offrir un environnement paisible peuvent empêcher les clients de faire des bruits déraisonnables, mais ils ne doivent pas adopter de normes entraînant une discrimination injustifiée fondée sur l'âge (les enfants) ou le statut familial (la famille avec enfants). Le bruit raisonnable causé par les enfants ne doit pas être le fondement du traitement préjudiciable des clients.

Le Code interdit également à un fournisseur de services, comme un restaurant, de faire de la discrimination fondée sur l'âge ou le statut familial sans motif raisonnable. Par exemple, il est contraire au Code qu'un restaurant limite l'accès à sa salle à manger aux adultes seulement en l'absence de motif raisonnable.

Code vestimentaire pour les clients

Le Code vestimentaire imposé aux clients par certains restaurants ou établissements de divertissement pour maintenir une certaine atmosphère ne contrevient pas au Code, sauf si l'application du code vestimentaire entraîne une discrimination fondée sur une caractéristique de groupe protégée ou ne répond pas raisonnablement aux besoins spéciaux découlant d'une caractéristique protégée.

Exemple d'application d'un code vestimentaire pouvant entraîner une discrimination fondée sur la nationalité ou l'origine ethnique : un restaurant ou un casino a un code de tenue habillée qui interdit déraisonnablement l'entrée à un homme sans veston ni cravate mais en tenue habillée selon sa culture d'origine. Autre exemple : un hôtel ou un motel a une politique empêchant les clients de circuler en maillot de bain ailleurs que dans l'aire de la piscine, mais il l'applique uniquement aux adolescents.

Clients en état d'ébriété

Le personnel des services de tourisme d'accueil doit faire preuve de diligence raisonnable lorsqu'il refuse de vendre des boissons alcoolisées à un client qui lui semble en état d'ébriété. Il doit s'assurer que les symptômes du client ne sont pas attribuables à une incapacité sans rapport avec l'ivresse. Certaines incapacités causent des difficultés d'élocution et de mobilité, et le Code interdit, dans les services, toute discrimination déraisonnable fondée sur une incapacité.

Le traitement des clients en état d'ébriété ne doit pas non plus constituer une discrimination déraisonnable fondée sur une caractéristique protégée par le Code, y compris l'ascendance.

Frais minimaux et durée du séjour

Certains établissements commerciaux, comme les restaurants, ont une politique de frais minimaux ou fixent des limites à la durée du séjour des clients. Ces dispositions ne vont pas à l'encontre du Code, à condition qu'elles ne soient pas appliquées de façon à causer une discrimination déraisonnable fondée sur une caractéristique protégée.

Exemple : une cafétéria d'hôtel impose une durée de séjour maximale d'une heure. Bien que la norme elle-même ne soit pas contraire au Code, si le personnel impose cette restriction uniquement aux élèves d'une école secondaire locale ou à des personnes ayant un désavantage social, il s'expose à une plainte fondée sur les droits de la personne.

Escomptes pour aînés et autres activités de marketing ou de promotion ciblées

Il arrive que le fournisseur d'un service de tourisme d'accueil offre des tarifs spéciaux à certains groupes de personnes pour les inciter à utiliser le service. Par exemple, certains restaurants offrent des menus pour enfants et pour aînés, et certains services de transport offrent des tarifs spéciaux aux aînés ou aux étudiants.

Les traitements différents ne sont pas tous discriminatoires. À moins que le bénéfice d'un tarif spécial ou d'une promotion soit refusé à cause de stéréotypes concernant le groupe exclu ou de caractéristiques personnelles des membres de ce groupe, ou qu'il perpétue un désavantage ou un préjugé, le tarif spécial ou la promotion n'est pas contraire au Code. Exemple de promotion acceptable aux termes du Code : un rabais pour les aînés qui vise les clients d'un hôtel.

Quand elle étudie le contexte d'un tel traitement différent, la Commission tient compte des objectifs généraux du Code, tels qu'ils sont exposés dans son préambule et dans les interprétations des tribunaux.

Déni de service

Les propriétaires de services de tourisme d'accueil et leur personnel peuvent refuser de servir une personne si la décision est fondée sur son comportement et qu'aucune de ses caractéristiques, comme son ascendance ou sa religion, n'est un facteur décisif dans la décision.

Par exemple, le gérant d'un bar peut refuser l'entrée à une personne dont le comportement a été perturbateur, qui a harcelé le personnel ou d'autres clients ou qui a refusé de payer lors d'une visite

antérieure, à condition que les personnes dotées des caractéristiques de groupe autres que celles de ce client se voient aussi refuser l'entrée dans des circonstances semblables. Toutefois, une boîte de nuit ou un restaurant ne peut pas refuser de servir quelqu'un parce qu'il est membre de la famille d'une personne à qui l'entrée est interdite.

Le Code précise que la personne a le droit d'être prise en considération selon son mérite et non pas parce qu'elle est membre d'un groupe protégé ou y est associée, ou selon une généralisation à propos des membres d'un groupe défavorisé auquel elle appartient. Par exemple, un motel ne peut pas refuser de servir des travailleurs saisonniers d'un secteur d'activité particulier parce qu'il a déjà eu des problèmes avec d'autres travailleurs saisonniers. Le Code protège le droit des personnes de ne pas subir de discrimination déraisonnable, y compris en raison de stéréotypes ou d'associations de groupe.

Il est contraire au Code de refuser de fournir un service sans motif raisonnable et en raison de craintes ou d'idées fausses concernant les risques sanitaires qu'un client peut poser du fait d'une incapacité physique ou mentale ou de son association avec d'autres personnes atteintes d'une telle incapacité, et non pas en fonction de preuves médicales objectives. Par exemple, un hôtel s'expose à une plainte fondée sur les droits de la personne s'il refuse de servir une personne sans motif raisonnable et parce qu'elle habite une collectivité des Premières Nations où il y a eu une éclosion de grippe.

Le Code interdit aux fournisseurs de services de tourisme d'accueil de traiter des clients différemment en raison de leur désavantage social et sans motif raisonnable. Exemple : un restaurant dans un quartier commercial peut établir qu'il a un motif raisonnable d'imposer des frais minimaux les jours de semaine, à la période d'affluence du midi, mais il pourrait ne pas pouvoir les justifier s'ils ne sont pas limités dans le temps et ont pour effet d'interdire l'accès à des personnes du fait de leur désavantage social. Le fait de refuser d'accepter l'argent liquide et d'accepter seulement le paiement par carte de crédit ou de débit peut aussi constituer une discrimination déraisonnable fondée sur le désavantage social, selon les circonstances.

Devoir de répondre raisonnablement aux besoins spéciaux

Le Code interdit, dans la prestation de services de tourisme d'accueil, la discrimination fondée sur les caractéristiques protégées, comme l'incapacité. Il exige des fournisseurs de services qu'ils répondent raisonnablement aux besoins spéciaux découlant de caractéristiques protégées, sauf si cela constitue un préjudice injustifié.

Exemples de mesures raisonnables prises pour répondre à des besoins spéciaux :

- un hôtel ou un motel a toujours un nombre suffisant de chambres pleinement accessibles en fauteuil roulant;

- un restaurant offre des sièges d'enfant ou des chaises hautes aux clients avec nourrissons ou jeunes enfants;
- un hôtel ou un motel répond aux besoins des clients accompagnés de chiens d'assistance en offrant aux chiens une aire de soulagement dans un endroit accessible et sûr;
- un restaurant modifie un article de son menu pour tenir compte raisonnablement des restrictions alimentaires religieuses d'un client.

Toilettes accessibles en fauteuil roulant

Les restaurants, bars, établissements de divertissement et autres fournisseurs de services de tourisme d'accueil sont tenus de répondre raisonnablement aux besoins spéciaux des clients découlant des caractéristiques protégées, sauf si cela cause un préjudice injustifié. Par exemple, sauf si cela cause un préjudice injustifié, il faut aménager des toilettes accessibles en fauteuil roulant et veiller à ce qu'elles soient exemptes d'obstacles. Un fournisseur de services de tourisme d'accueil qui bloque déraisonnablement l'accès aux toilettes « accessibles » ou leur utilisation avec des articles rangés, comme des produits de nettoyage, des chaises d'appoint ou des tables à langer pour nourrissons, peut manquer aux obligations que le Code lui attribue.

Utilisation des toilettes et identité sexuelle

Les fournisseurs de services de tourisme d'accueil sont tenus de répondre raisonnablement aux besoins spéciaux découlant de l'identité sexuelle, sauf si cela cause un préjudice injustifié. Par exemple, la politique d'utilisation des toilettes d'un bar ou d'un restaurant peut devoir être souple pour que les personnes transgenres ou transsexuelles aient accès à des toilettes sûres et confortables, comme celles offertes aux autres clients. L'offre de toilettes privées sexuellement neutres est aussi une façon d'assurer l'inclusivité.

Animaux d'assistance

Les animaux d'assistance doivent pouvoir accompagner les personnes qu'ils aident partout où les clients sont généralement autorisés à se trouver, y compris les restaurants, sauf s'il y a un motif raisonnable de les interdire. Exemple d'animal d'assistance : un chien guide dressé pour aider une personne aveugle ou un autre animal dressé pour aider une personne quadriplégique.

Même si une entreprise a une politique interdisant les animaux de compagnie, il est contraire au Code de traiter les animaux d'assistance comme des animaux de compagnie aux termes d'une telle politique. Les chiens guides pour aveugles sont de races et de tailles différentes et ils subissent un dressage rigoureux. Les chiens guides et les animaux d'assistance portent habituellement un harnais ou un collier qui signale leur qualité d'animal d'assistance. L'exploitant d'un commerce qui n'est pas

raisonnablement sûr qu'un animal est un animal d'assistance peut demander à la personne qu'il accompagne si elle en a besoin en raison d'une incapacité.

Un exploitant d'hôtel ou de motel contrevient au Code s'il exige un dépôt ou des frais de nettoyage relativement à un animal d'assistance, même si un dépôt ou des frais sont exigés pour les animaux de compagnie. L'exploitant d'un hôtel ou d'un motel peut cependant exiger d'un client qu'il paie pour tout dommage causé par son animal d'assistance, pourvu que la pratique habituelle consiste à faire payer les clients non handicapés pour le même type de dommages.

Il arrive parfois qu'un fournisseur de services de tourisme d'accueil doive arbitrer entre deux clients ayant droit à des mesures qui répondent raisonnablement à leurs besoins spéciaux découlant d'incapacités. Par exemple, un client d'un hôtel peut être gravement allergique aux chiens tandis qu'un autre peut être aveugle et avoir besoin d'un chien guide. Souvent, avec un peu de souplesse, on peut facilement répondre aux besoins spéciaux des deux clients. Dans l'exemple qui précède, on pourrait répondre aux besoins des deux clients en les installant dans des chambres situées dans des zones différentes de l'hôtel.

La préférence des autres clients n'est pas un motif valable pour restreindre le service fourni à un client accompagné d'un animal d'assistance.

Taxis et clients avec chiens guides ou animaux de compagnie

Il est contraire au Code de faire de la discrimination sans motif raisonnable à l'encontre de clients de taxi qui ont besoin d'un chien guide ou d'un autre animal d'assistance. Par exemple, le refus d'un chauffeur de taxi de transporter un client avec son animal d'assistance peut être jugé raisonnable si le chauffeur a une grave allergie aux chiens, a déjà remis à son employeur des documents médicaux suffisants sur le sujet, informe le client accompagné d'un chien guide du motif pour lequel il ne peut pas fournir le service et lui appelle un autre taxi.

Allaitement

Il est contraire au Code de faire de la discrimination sans motif raisonnable contre une mère qui allaite parce qu'elle le fait dans un lieu public. Les fournisseurs de services ont aussi le devoir de répondre raisonnablement aux besoins spéciaux des clients attribuables au sexe, y compris les circonstances entourant la grossesse ou le statut familial, sauf si cela cause un préjudice injustifié. Bien que le fournisseur de services puisse répondre au besoin en offrant une zone paisible et confortable à la mère qui allaite, celle-ci peut déposer une plainte fondée sur les droits de la personne si on lui dit de se déplacer sans motif raisonnable.

Politique interdisant les poussettes

Il est contraire au Code qu'un hôtel, un motel, un restaurant ou tout autre fournisseur de services de tourisme d'accueil adopte une politique interdisant les poussettes, sauf s'il a un motif raisonnable.

Les fournisseurs de services sont tenus de fournir un accès égal à leurs services, quel que soit le statut familial, et la politique interdisant les poussettes constitue un obstacle pour les familles avec jeunes enfants.

Politiques « Adultes seulement »

Les fournisseurs de services de tourisme d'accueil ne peuvent pas restreindre l'accès à tout ou partie de leurs services en se fondant sur l'âge ou le statut familial, sauf s'ils ont un motif raisonnable. Exemple de politique raisonnable : un exploitant d'hôtel refuse d'admettre des jeunes enfants dans l'aire de la piscine à moins qu'ils soient accompagnés par des adolescents ou des adultes.

Selon le paragraphe 13(2) du Code (exception à l'égard des mineurs), il n'est pas discriminatoire de refuser un service à une personne qui n'a pas atteint l'âge de la majorité lorsqu'un tel refus est requis ou permis par une autre loi en vigueur au Manitoba.

Exemples de politiques pouvant faire l'objet de plaintes fondées sur les droits de la personne : une station de vacances refuse les familles avec enfants ou leur refuse l'accès à la salle à manger.

Harcèlement

Le harcèlement fondé sur le sexe, l'ascendance, l'orientation sexuelle ou toute autre caractéristique protégée par le Code est interdit dans les services de tourisme d'accueil.

Bien que le harcèlement d'un client par un employé soit visé, il est aussi contraire au Code, pour toute personne responsable du gîte en hôtel ou en motel ou d'autres services de tourisme d'accueil, de permettre sciemment le harcèlement d'un participant par un autre participant, comme le harcèlement d'un client par un autre client au bar de l'hôtel ou au restaurant, ou d'omettre de prendre des mesures raisonnables pour y mettre fin.

Exemples de cas où l'omission de prendre des mesures pour mettre fin au harcèlement peut entraîner une responsabilité aux termes du Code :

- Un client d'un restaurant aborde une autre cliente. Il l'invite à le rejoindre à sa table, mais elle refuse. Il retourne à sa table et la fixe continuellement tout en faisant des gestes menaçants. Elle informe le gérant du restaurant.

- Dans une boîte de nuit, des clients font à un couple homosexuel des commentaires répétés et offensants au sujet de leur orientation sexuelle. Le propriétaire et le gérant sont témoins du harcèlement, mais n’y mettent pas fin.
- Dans un hôtel, un client autochtone est réveillé à répétition par le personnel d’entretien même après avoir placé la plaque « Ne pas déranger » sur sa porte. Personne ne dérange son collègue non autochtone qui occupe la chambre voisine.

En cas d’incompatibilité, le Code des droits de la personne l’emporte sur les présentes lignes directrices.

This guideline is also available in English.

Novembre 2022