

X-Mart

Cas rédigé par **Sandra Daudelin**, chargée de cours, HEC Montréal

Geneviève St-Jacques, qui est âgée de 38 ans, est représentante au service à la clientèle depuis une quinzaine d'années chez *X-Mart*, un commerce de détails non syndiqué. Ses tâches consistent principalement à interagir avec les clients, à leur fournir des renseignements à propos des différents produits et services, ainsi qu'à recevoir et traiter les plaintes. Il s'agit d'une excellente employée qui a toujours eu de bonnes évaluations. Il y a quelques semaines, son patron Marc Exigeant lui a d'ailleurs promis formellement de la nommer directrice du service à la clientèle le mois prochain. Geneviève est très emballée l'idée de relever ce nouveau défi professionnel, d'autant plus que cette promotion vient avec une augmentation de salaire substantielle.

Geneviève St-Jacques, qui est mariée depuis 10 ans, a deux enfants qui sont respectivement âgés de 6 et 8 ans. Depuis plusieurs mois, son couple bâte de l'aile. Après mûre réflexion, elle a récemment annoncé à son conjoint qu'elle souhaite divorcer.

Le lendemain, pendant sa pause-repas, Geneviève s'est confiée à Marc Exigeant et lui a parlé de son intention de divorcer. Plus tard, Marc Exigeant l'a rencontrée pour lui faire part de ses craintes face à cette situation. Il a l'impression que Geneviève sera moins disponible puisqu'elle devra s'occuper davantage de ses enfants.

Quelques jours plus tard, Marc Exigeant a nommé Thérèse Leduc au poste de directrice du service à la clientèle. Thérèse Leduc, une célibataire endurcie sans enfant, avait récemment été embauchée à titre de représentante au service à la clientèle.

Amèrement déçue par la décision de son patron, Geneviève St-Jacques songe à porter plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Elle vous demande d'évaluer ses chances de succès. Que lui répondez-vous? Justifiez votre réponse à l'aide des dispositions législatives et des principes jurisprudentiels pertinents.