

-- ACCOMMODEMENT RAISONNABLE --

L'accommodement raisonnable est un moyen utilisé pour faire cesser une situation de discrimination fondée sur le handicap, la religion, l'âge ou tout autre motif interdit par la Charte. L'accommodement raisonnable est une obligation légale, reconnue en 1985 par le jugement *O'Malley* de la Cour suprême du Canada. Par cette obligation, les employeurs et les fournisseurs de services doivent rechercher activement une solution permettant à un employé, un client ou un bénéficiaire d'exercer pleinement ses droits.

L'accommodement peut signifier qu'on aménage une pratique ou une règle générale de fonctionnement ou que l'on accorde une exemption à une personne se trouvant dans une situation de discrimination.

Voici quelques exemples courants d'accommodement :

- Adapter un poste de travail aux limitations d'un employé;
- Autoriser une journée de congé pour permettre la participation à une fête religieuse;
- Offrir des soins adaptés aux besoins des patients;
- Fournir les outils d'apprentissage nécessaires aux élèves ayant un trouble d'apprentissage ou de comportement;
- Modifier un menu en tenant compte de restrictions alimentaires.

Il n'y a pas d'obligation d'accommodement en cas de contrainte excessive. La contrainte peut être considérée comme excessive dans les cas où l'accommodement crée :

- une dépense difficile à absorber pour une entreprise;
- une entrave induite au bon fonctionnement d'une organisation;
- une atteinte importante à la sécurité ou aux droits d'autrui.

Si un employeur ou un fournisseur de services peut objectivement démontrer que le seul accommodement à sa portée entraînerait l'une de ces conséquences, il peut refuser cette demande.

Quatre règles de base en matière d'accommodement raisonnable

❖ Première règle : la responsabilité d'accommodement incombe d'abord au décideur

Une fois une situation de discrimination identifiée, le décideur, qu'il soit employeur, gestionnaire ou prestataire de service, a le « leadership » durant le traitement de la demande d'accommodement. Les tribunaux lui ont attribué cette responsabilité pour deux raisons principales :

- sa position à la tête de l'entreprise, de l'organisation ou de l'institution lui fournit une compréhension globale permettant d'évaluer concrètement les impacts réels de la mesure;
- celui qui limite, intentionnellement ou non, l'exercice d'un droit doit toujours apporter des justifications.

Si le décideur a le fardeau d'accommodement, il n'a toutefois pas le monopole sur le processus de recherche de solutions. En effet, il doit impliquer le demandeur et, le cas échéant, le syndicat dans la recherche de solutions afin d'arriver à une entente convenable et viable pour l'ensemble des parties.

Enfin, en cas de litige, le décideur devra faire la preuve qu'il a fourni tous les efforts nécessaires pour parvenir à un accommodement raisonnable avec le demandeur. Autrement, les tribunaux pourraient convenir qu'il ne s'est pas acquitté correctement de son obligation d'accommodement.

❖ Deuxième règle : le décideur a une obligation de moyen et non de résultat

Le décideur a une obligation de moyen et non de résultat, c'est-à-dire qu'il doit accueillir la demande, l'analyser attentivement et justifier sa prise de décision. Il n'a toutefois pas l'obligation d'acquiescer à toute demande. Aucune demande d'accommodement ne peut obtenir un redressement automatique puisque l'issue est toujours conditionnelle à l'évaluation de la contrainte excessive (voir p.4). L'accommodement doit être de l'ordre du raisonnable. Le demandeur ne peut s'attendre d'emblée à une réponse positive ni à une mesure d'accommodement répondant en tout point à sa demande initiale.

❖ **Troisième règle : toute demande individuelle d’accommodement est traitée cas par cas**

Toute demande individuelle d’accommodement raisonnable nécessite une évaluation cas par cas. Cette façon de faire demeure pertinente même si plusieurs personnes sollicitent une mesure d’accommodement similaire. Il faut en effet éviter les automatismes. En milieu d’emploi, par exemple, on pourrait évaluer la possibilité ou non d’accommoder selon des critères comme la nature du poste occupé, la position dans l’organisation du travail (névralgique ou secondaire), l’interchangeabilité des effectifs, etc.

La jurisprudence a balisé certaines questions d’accommodement. Les réponses des tribunaux demeurent toutefois circonscrites au contexte propre de chaque affaire. L’effet jurisprudentiel n’est jamais automatique ni univoque.

Il faut toujours se rappeler que l’accommodement raisonnable demeure une mesure conditionnelle et contextuelle : on accordera un accommodement à *condition* que la mesure demandée ne produise pas de contrainte excessive à l’intérieur d’un *contexte donné*. La recherche de solutions ne s’arrête pas à l’instant où une mesure envisagée atteindrait le seuil de la contrainte excessive. D’autres possibilités doivent être examinées.

❖ **Quatrième règle : la recherche d’un accommodement doit être animée par l’idée de réciprocité**

Une demande d’accommodement raisonnable interpelle généralement plusieurs parties. Si la responsabilité d’accommodement revient au décideur, d’autres acteurs ont leur part de responsabilités à assumer. Une mesure d’accommodement ne devrait donc jamais s’élaborer à sens unique.

Le demandeur doit aussi collaborer à la recherche de solutions et agir de bonne foi. Dans certains cas, sa non-collaboration peut mener à l’échec d’un accommodement. Par ailleurs, il ne peut exiger une solution parfaite, mais doit plutôt s’attendre à un « compromis convenable ». Ce principe est établi de longue date par la jurisprudence.

En milieu conventionné, le syndicat peut également être appelé à intervenir puisqu’il a un devoir de représentation vis-à-vis de tous ses membres. Que ce soit ou non par la procédure de grief, il devra soutenir le demandeur et en certaines occasions, il devra sensibiliser ses membres par rapport à une mesure d’accommodement accordée. Le syndicat doit par ailleurs interpréter avec souplesse les dispositions de la convention collective.

Évaluation de la contrainte excessive

L'application de l'accommodement raisonnable est balisée par le concept de contrainte excessive. Ce concept pivot de l'obligation d'accommodement permet de déterminer si un accommodement peut être accordé et, le cas échéant, dans quelle mesure. Le *caractère raisonnable* d'une demande implique l'absence de contrainte excessive.

A. L'accommodement raisonnable : une mesure circonstancielle et conditionnelle

L'aboutissement d'une demande d'accommodement – accommoder ou ne pas accommoder – dépendra toujours du contexte en cause. Chaque demande d'accommodement comporte donc une solution qui lui est propre et qui n'est pas nécessairement transposable à un autre cas, même si celui-ci se présentait à l'intérieur d'une même organisation. Toute demande individuelle inscrite dans un contexte particulier appelle en effet des niveaux de contrainte susceptibles d'être différents. De même, l'application d'une jurisprudence particulière ne détermine pas automatiquement l'issue d'autres affaires. C'est pour cette raison que le décideur a l'obligation d'étudier chaque demande individuellement. Il s'agit de l'une des quatre règles de base en matière d'accommodement.

En d'autres mots, on accordera un accommodement à *condition* que la mesure demandée n'impose pas de contrainte excessive à l'intérieur d'un *contexte donné*. L'accommodement raisonnable constitue en ce sens une obligation circonstancielle et conditionnelle.

B. Critères d'évaluation de la contrainte excessive

Les critères d'évaluation de la contrainte excessive présentés ici ne sont pas exhaustifs. Ils doivent par ailleurs être appliqués « d'une manière souple et conforme au bon sens ». À noter, enfin, qu'un inconvénient minime ne constitue pas une contrainte excessive, ce qui signifie qu'une mesure peut produire certains irritants sans pour autant être déraisonnable. En d'autres termes, un certain niveau de contrainte demeure de l'ordre du raisonnable.

a) ressources financières et matérielles

- le coût réel de l'accommodement demandé;
- le budget d'exploitation total de l'entreprise, dont les prêts, subventions et crédits d'impôt;
- le caractère privé ou public de l'organisation;
- la santé financière de l'entreprise ou de l'institution;

- la conjoncture économique;
- etc.

Si le coût de la mesure demandée est trop élevé, n'existe-t-il pas des solutions de rechange moins coûteuses?

Comment le demandeur pourrait-il aider à minimiser les coûts de la mesure demandée?

b) fonctionnement et organisation du travail

- la nature de l'entreprise ou de l'institution;
- l'adaptabilité des lieux, installations et équipements de travail;
- la disponibilité des locaux;
- l'effet sur la productivité, le rendement et la charge de travail;
- le nombre d'employés affectés par la mesure envisagée;
- l'interchangeabilité des employés;
- la durée et l'étendue de l'accommodement;
- etc.

Est-ce que la mesure d'accommodement aura des contrecoûts mesurables relativement à la productivité de l'entreprise? Si oui, de quel ordre et existe-t-il des moyens de contrecarrer une diminution de la productivité?

Est-ce que la mesure se traduira par une surcharge de travail pour les autres employés? Si oui, de quel ordre et existe-t-il des moyens de la contrecarrer?

Est-ce que le recours à une banque d'employés sur appel est envisageable?

Est-ce que des membres du personnel seraient prêts et disposés à procéder à des échanges, permanents ou ponctuels, de quarts de travail?

Est-ce que l'organisation est en pénurie de main-d'œuvre?

Est-ce que l'organisation dispose de l'espace ou des locaux suffisants?

Est-ce que le demandeur a la possibilité de réaménager son temps de travail de façon à le reprendre, en partie ou complètement?

c) sécurité et droits d'autrui

- les risques pour la santé ou la sécurité d'autrui ou celle du demandeur;
- l'ampleur du risque;
- les caractéristiques de ceux qui supportent le risque;
- l'effet préjudiciable sur l'exercice concret des droits d'autrui ou sur ceux du demandeur lui-même;
- la convention collective;
- etc.

Existe-t-il des exigences législatives en lien avec la norme de sécurité en cause?

S'agit-il d'un risque réel ou bien hypothétique?

Que risque-t-il de se produire qui serait préjudiciable?

Qu'elle est la probabilité que le risque se réalise?

Si le préjudice était causé, quelle serait sa gravité?

Qui serait touché si le risque se concrétisait? S'agit-il de personnes vulnérables (enfants, personnes malades ou en perte d'autonomie, etc.)?

Y a-t-il atteinte sérieuse ou négligeable au(x) droit(s) d'autrui?

Responsabilités des divers intervenants durant le traitement d'une demande d'accommodement

Demandeur	Décideur	Syndicat (si concerné)
<p>Communiquer clairement aux personnes responsables la nature de sa demande;</p> <p>Fournir au décideur les informations nécessaires au traitement de sa demande;</p> <p>Accorder du temps au décideur pour l'évaluation de sa demande;</p> <p>Agir de bonne foi;</p> <p>Être proactif dans la recherche de solutions;</p> <p>Faciliter, par sa conduite, l'atteinte d'un compromis.</p>	<p>Accueillir la demande;</p> <p>Analyser le bien-fondé de la demande en regard de l'article 10 de la <i>Charte québécoise</i>;</p> <p>Évaluer l'impact concret de la mesure d'accommodement demandée;</p> <p>Agir avec mesure dans la cueillette de renseignements personnels et assurer la confidentialité des informations obtenues;</p> <p>Traiter la demande dans un délai raisonnable;</p> <p>Agir de bonne foi;</p> <p>Être proactif dans la recherche de solutions;</p> <p>Envisager avec souplesse les normes de fonctionnement et les pratiques internes;</p> <p>Envisager avec souplesse les règles de la convention collective.</p>	<p>Représenter le demandeur, s'il en fait la demande;</p> <p>Évaluer l'impact concret de la mesure d'accommodement demandé;</p> <p>Assurer la confidentialité des informations obtenues;</p> <p>Collaborer à la recherche de solutions;</p> <p>Agir de bonne foi;</p> <p>Envisager avec souplesse les règles de la convention collective;</p> <p>Accorder un délai raisonnable au décideur pour l'évaluation de la demande.</p>

Responsabilités des divers intervenants après la prise de décision d'une demande d'accommodement

Demandeur	Décideur	Syndicat (si concerné)
<p>Se conformer à une décision prise équitablement;</p> <p>Respecter, le cas échéant, l'entente d'accommodement.</p>	<p>Justifier sa décision, en cas de refus;</p> <p>Mettre en œuvre la mesure d'accommodement retenue;</p> <p>Respecter, le cas échéant, l'entente d'accommodement;</p> <p>S'assurer que le demandeur bénéficie réellement de l'accommodement accordé;</p> <p>Réajuster, au besoin, la mesure d'accommodement;</p> <p>Informer et sensibiliser, au besoin, les gestionnaires, employés, clients ou bénéficiaires du service;</p> <p>Modifier les normes de fonctionnement et les pratiques internes avérées discriminatoires.</p>	<p>Appuyer une décision prise équitablement;</p> <p>Respecter, le cas échéant, l'entente d'accommodement;</p> <p>S'assurer que le demandeur bénéficie réellement de l'accommodement accordé;</p> <p>Réajuster, au besoin, la mesure d'accommodement;</p> <p>Expliquer l'entente aux membres du syndicat.</p>

Le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable

Vous avez reçu une demande d'accommodement dans votre milieu de travail ou dans le cadre d'une prestation de services ?

La Commission offre un service-conseil personnalisé à toute personne – gestionnaire, responsable des ressources humaines, représentant syndical – qui doit répondre à une telle demande, si celle-ci est fondée sur l'un des motifs de discrimination interdits.

1. Votre demande est d'abord traitée par un membre du personnel d'accueil qui pourra :
 - recueillir les renseignements pertinents
 - vérifier si le service-conseil peut répondre à votre demande et la lui transférer s'il y a lieu
2. Dans un deuxième temps, un professionnel du service-conseil répondra à votre demande en :
 - faisant l'examen des faits, du cadre légal et de la jurisprudence applicables
 - offrant des conseils adaptés au milieu sur la façon de répondre à la demande d'accommodement raisonnable

Les diverses interventions menées dans le cadre d'un dossier d'accommodement visent la recherche de solutions acceptables pour tous, exemptes de discrimination et respectueuses des besoins de l'organisation.

La Commission favorise une approche de discussion et de conciliation entre les parties.

La communication, la recherche d'un compromis et l'esprit d'ouverture et de tolérance sont au cœur de l'approche privilégiée par ce service.

Contactez notre service-conseil :

Par téléphone :

514 873-5146, option 2 ou

1 800 361-6477, option 2

Par téléscripneur :

514 873-2648

Mélissa Goupil-Landry

Agente d'éducation et de coopération

CDPDJ 2013