

THE MANITOBA
HUMAN RIGHTS
COMMISSION



LA COMMISSION DES
DROITS DE LA PERSONNE
DU MANITOBA

L'égalité des chances et la participation

Comment en faire une réalité

Lignes directrices sur l'adaptation raisonnable
au sens du *Code des droits de la personne*
(Manitoba) pour les employeurs, syndicats,
propriétaires d'immeubles,
prestataires de services, et les personnes ou
groupes ayant des besoins spéciaux

Introduction

Le présent guide porte sur l'interprétation donnée par la Commission des droits de la personne du Manitoba au *Code des droits de la personne* en matière d'adaptation à des besoins spéciaux.

Il informe les employeurs, syndicats, propriétaires et fournisseurs de services sur leur obligation de consentir à des adaptations raisonnables, en fonction de caractéristiques protégées par le Code, y compris l'incapacité et la religion. Il vise aussi les personnes et les groupes ayant besoin d'un accommodement raisonnable en les renseignant sur les protections prévues par le Code et la marche à suivre pour les demandes d'adaptation.

Le Code a une valeur prépondérante par rapport aux autres lois de la province du Manitoba. Autrement dit, il ne suffit pas de répondre aux exigences du code de la construction, des lois et règlements sur la santé, la sécurité, l'occupation ou le travail si, en fin de compte, la discrimination continue.

Le présent guide respecte le langage précis du Code et les interprétations des arbitres et des tribunaux.

Qu'est-ce que le **Code des droits de la personne**?

Le *Code des droits de la personne* (le « Code ») est la loi provinciale qui régit les droits de la personne et qui est administrée par la Commission des droits de la personne du Manitoba. Il protège les personnes et les groupes du Manitoba contre la discrimination.

Caractéristiques protégées

Le Code interdit la discrimination fondée sur les caractéristiques suivantes :

- ascendance
- nationalité
- origine ethnique
- religion
- âge
- sexe (y compris la grossesse)
- caractéristiques fondées sur le sexe
- orientation sexuelle
- état matrimonial ou statut familial
- source de revenu
- convictions politiques
- incapacités physiques ou mentales

Activités protégées

La protection contre la discrimination s'applique

- à l'égard des circonstances liées à un emploi
- aux services mis à la disposition du public ou à une partie de celui-ci
- aux contrats
- à la location des lieux
- à l'achat de biens réels
- aux affiches et aux déclarations

Qu'entend-on par « discrimination » au sens du **Code**?

Traitement différent en raison d'une caractéristique Manquement à l'obligation de répondre de façon raisonnable aux besoins spéciaux

Le Code interdit la discrimination injustifiée, qu'elle soit intentionnelle ou pas. La discrimination signifie souvent le traitement différent en raison d'une caractéristique protégée comme l'ascendance. Le défaut de répondre de façon raisonnable aux besoins spéciaux en raison d'une caractéristique protégée constitue aussi de la discrimination.

La discrimination a pour effet de refuser à des personnes ou à des groupes le bénéfice de l'égalité des chances en raison d'une caractéristique protégée. Elle peut imposer à des personnes ou à des groupes des charges ou des inconvénients que d'autres n'ont pas, ou limiter leur accès aux possibilités ou avantages offerts aux autres.

La discrimination va souvent à l'encontre de la valeur et de la dignité d'une personne. Elle peut être fondée sur des stéréotypes ou revenir en fait à faire croire qu'une personne ou un groupe est moins capable ou moins digne de reconnaissance ou de valeur que d'autres membres de la société.

Lorsque la Commission détermine s'il y a eu discrimination injustifiée, elle prend tous ces facteurs en considération selon les buts généraux du *Code*.

Qu'entend-on par « adaptation raisonnable »?

Processus adéquat Effort et mesures suffisants

L'accommodement raisonnable concerne souvent un changement simple et non coûteux dans la manière habituelle de procéder, en tenant compte d'un besoin fondé sur une caractéristique protégée d'une personne ou d'un groupe. Par exemple, citons le cas de l'employeur qui permet à un employé de prendre un jour de congé pour observer une fête religieuse.

Ceci permet à un plus grand nombre de personnes de bénéficier de chances égales et de participer plus activement dans l'emploi, les services et le logement pour les personnes ayant des besoins spéciaux, d'après des caractéristiques protégées.

Un accommodement est « raisonnable » lorsqu'il y a un processus d'adaptation adéquat, et lorsque les efforts faits et les mesures prises sont suffisants. La personne qui estime qu'un employeur, propriétaire d'immeuble, prestataire de services ou autre partie responsable n'a pas pris les mesures raisonnables pour répondre de façon raisonnable à un besoin spécial peut se plaindre auprès de la Commission des droits de la personne du Manitoba. Quand il s'agit pour elle de décider si une adaptation raisonnable a été faite, la Commission tient compte du processus suivi pour répondre au besoin spécial, ainsi que de tout accommodement qui en résulte.

Où commencer?

Afin de répondre à une demande d'accommodement, il serait judicieux de la part d'un employeur, d'un propriétaire d'immeuble ou d'un fournisseur de services, de commencer par la personne ou le groupe qui a demandé l'accommodement. Il convient de se demander quel est le besoin et la meilleure façon de le combler. Une bonne communication, de la flexibilité et de la coopération entre la personne qui a besoin de l'accommodement et la partie chargée de l'assurer amèneront une adaptation raisonnable. Dans chaque cas, il faut tenir compte des besoins particuliers des personnes ou des groupes qui demandent l'accommodement.

Quoi faire?

Les employeurs, les prestataires de services, les propriétaires d'immeubles, les syndicats et tous les autres responsables doivent prendre des mesures d'accommodement substantielles et efficaces pour éliminer ou réduire la discrimination. Il faut répondre, dans une mesure raisonnable, aux besoins spéciaux des particuliers ou des groupes d'une façon qui respecte au plus haut degré la dignité de ceux-ci. Il est donc possible d'éliminer les barrières discriminatoires à la pleine participation de la personne ou du groupe visé, souvent au profit du plus grand nombre.

Qu'est-ce qui peut limiter l'obligation de répondre à des besoins spéciaux?

Charge excessive

Le devoir d'accommodement raisonnable pour répondre à des besoins spéciaux est souvent décrit dans les chartes des droits de la personne comme un accommodement raisonnable au point de ne pas en arriver à une charge excessive. L'obligation d'accommodement en fonction d'un besoin spécial est respectée lorsque la charge ainsi causée devient indue ou déraisonnable. Bien que la charge excessive ne soit pas définie au Code, la jurisprudence a établi qu'elle doit être plus que minimale.

Facteurs à prendre en considération

La Commission tiendra compte d'un certain nombre de facteurs afin de déterminer si les mesures d'adaptation entraînent des contraintes excessives. Parmi ces facteurs :

- coûts financiers de l'accommodement
- efficacité commerciale
- risques pour la santé et la sécurité
- interchangeabilité des effectifs et des installations
- atteinte à la convention collective
- répercussions sur les employés et utilisateurs de services
- répercussions sur d'autres droits protégés
- bénéfice de l'accommodement

Les coûts financiers de l'accommodement seront pris en considération en fonction de la nature, de la taille et de la portée d'une entreprise ou d'une activité.

Les mesures d'adaptation qui entraînent une violation des droits d'autres employés, clients ou locataires protégés en vertu des dispositions du Code sont réputées être déraisonnables. On ne tiendra pas compte des préférences d'un employé ou d'un client, fondées sur un préjugé lié à la race, au sexe, à l'orientation sexuelle ou à une autre caractéristique protégée dans l'évaluation des conséquences sur autrui.

La Commission examinera également le bénéfice de l'accommodement qu'il y a à favoriser l'égalité par rapport à l'ampleur de la charge, qui serait assumée par la partie chargée de l'accommodement. Si une importante mesure d'accommodement offre peu d'avantages quant à l'égalité, elle peut être déraisonnable. Lorsque l'accommodement idéal imposerait une charge excessive, des solutions de rechange faciles à mettre en oeuvre doivent être explorées.

L'accommodement raisonnable dépend des circonstances. Dans la plupart des cas, l'accommodement est simple et d'un coût abordable. Les solutions d'accommodement sont habituellement possibles à condition d'avoir de la flexibilité et une bonne communication.

Il est aussi possible d'éviter d'être en infraction à condition d'instaurer un milieu de travail sain, des politiques et procédures commerciales qui respectent les exigences du Code, y compris l'obligation de consentir à des adaptations raisonnables. Le fait de former les gestionnaires, employés et représentants syndicaux sur les principes et normes de l'accommodement raisonnable permet d'avoir des réactions raisonnables aux demandes d'accommodement.

Que dire de l'exigence professionnelle raisonnable pour l'emploi?

Appliquer le critère à trois volets

Le Code interdit la discrimination au travail, sauf si la discrimination est fondée sur des exigences ou des compétences véritables et raisonnables compte tenu de l'emploi.

La Cour suprême du Canada a formulé un critère à trois volets pour évaluer si un employeur a établi, selon la prépondérance des probabilités, qu'une norme semblant discriminatoire à première vue est une exigence professionnelle véritable et raisonnable. L'employeur doit prouver :

- 1) qu'il a adopté la norme dans un but ou objectif rationnellement lié aux fonctions exercées;
- 2) qu'il a adopté la norme de bonne foi, en croyant qu'elle était nécessaire pour réaliser ce but ou cet objectif; et
- 3) que la norme est raisonnablement nécessaire à la réalisation de son but ou objectif.

Pour poser que la norme est raisonnablement nécessaire à la réalisation d'un but ou objectif lié aux fonctions exercées (étape 3 ci-haut), l'employeur doit montrer qu'il ne peut pas composer avec les personnes ayant les mêmes caractéristiques que le demandeur sans que cela lui impose une contrainte excessive.

En quoi consisterait un accommodement raisonnable quant à l'obtention de services et du gîte?

Suivre le même principe que pour l'emploi

Selon le Code, un accommodement raisonnable est nécessaire pour les services, le gîte, les contrats et l'achat de biens réels, et dans les affiches et déclarations, même si la discrimination est fondée sur des motifs véritables et raisonnables.

En déterminant si des motifs véritables et raisonnables existent, la Commission suivra le même principe que celui qu'a élaboré la Cour suprême du Canada. Essentiellement, l'approche présentée dans la partie précédente en ce qui concerne les exigences professionnelles raisonnables pour l'emploi est modifiée pour s'adapter aux services et au gîte.

Comment procéder si j'ai besoin d'un accommodement raisonnable pour un besoin spécial déterminé par une caractéristique protégée?

- Expliquez quels sont vos besoins.*
- Montrez votre volonté de vous soumettre à une vérification raisonnable du besoin spécial déterminé par une caractéristique protégée.
- N'hésitez pas à suggérer des accommodements qui répondraient à vos besoins.
- Montrez que vous accepteriez une offre d'accommodement raisonnable, même si cette solution n'est pas celle que vous préférez.
- Participez à tout accommodement que vous avez accepté.

Que puis-je faire si je suis un employeur, un prestataire de services ou un locateur?

- Intégrez l'accommodement dès le départ en veillant à ce que les politiques, normes, règles ou programmes soient aussi inclusifs que possible.
- Montrez votre volonté de faire un accommodement raisonnable en temps utile.
- Assurez la confidentialité de toute information recueillie lorsque vous vérifiez les besoins d'accommodement.
- Explorez toutes les solutions d'accommodement et faites
- Répondez au besoin de façon raisonnable jusqu'au point où il y aurait contrainte excessive.
- Assurez-vous que tout résultat de l'accommodement est satisfaisant.

*Veuillez noter que, si un accommodement raisonnable est raisonnablement nécessaire à cause d'une caractéristique protégée, il peut y avoir une obligation de consentir à des adaptations raisonnables, même en l'absence d'une demande d'accommodement précise.

Exemple d'accommodement

- Le propriétaire de condominium qui souffre d'allergies graves désire remplacer les tapis de son condominium par un revêtement de sol en bois dur à ses frais. Comme le règlement de copropriété indique que les planchers en question seront recouverts de tapis, il informe le syndicat de copropriétaires et présente une lettre de son allergologue. L'information est considérée comme confidentielle et, après avoir conclu que le changement n'aurait pas de répercussions significatives sur les autres copropriétaires, il se voit autorisé à poser un revêtement de sol en bois dur.
- Une employée avec une bonne régularité de travail et un bon dossier de rendement a eu des absences ou des retards répétés récemment, et son rendement au travail s'est détérioré. Selon une rumeur qui court dans le service, elle prendrait de la drogue.

Son superviseur hiérarchique la rencontre en privé pour lui parler de la question de son rendement et l'informe que si elle a un problème, comme une pharmacodépendance, l'employeur est disposé à faire un effort raisonnable pour accommoder l'employée en lui permettant de prendre une période de congé de maladie afin de suivre un programme de réhabilitation ou un autre traitement. L'employée dit ne pas avoir besoin d'un accommodement. Le superviseur renseigne l'employée sur le Programme d'aide aux employés de l'employeur.

Les problèmes de rendement persistent. Après démonstration que l'employée avait les facultés affaiblies au travail et qu'une erreur coûteuse est attribuée à son état, le superviseur informe l'employée qu'elle sera remerciée de ses services si son rendement ne s'améliore pas. L'accommodement est à nouveau offert et refusé une fois de plus. Les problèmes de rendement continuent, et l'employée est licenciée.

- Une spectatrice qui a des billets de saison se présente au théâtre et apprend que le foyer est fraîchement repeint. Comme elle est enceinte, elle s'inquiète des risques que représentent sa présence dans le théâtre ce soir-là pour sa santé et sa sécurité. À sa demande, le théâtre accepte d'échanger ses billets contre des billets pour une représentation qui aura lieu vers la fin de la série de spectacles.
- Un employé diabétique demande un changement de ses périodes de pause et de repas de façon à mieux se soigner. Sa demande est accompagnée d'une note de son médecin. L'information demeure confidentielle, et l'employeur apporte les changements nécessaires à l'horaire de l'employé. Un mois plus tard, l'employeur vérifie que l'accommodement a eu les résultats attendus.
- Une employée demande à son employeur d'être dispensée de certaines tâches non essentielles, qui entrent en conflit avec ses croyances religieuses. Elle présente une lettre de son pasteur dans laquelle les exigences religieuses sont exposées. L'employeur autorise la réaffectation des tâches non essentielles. Le syndicat donne son accord à l'arrangement offert après avoir établi que les répercussions sur les autres employés ne représente pas une contrainte excessive.
- Une mère demande à une garderie en milieu universitaire de mettre une place à sa disposition pour pouvoir y allaiter. Le service de garde organise l'espace en conséquence.
- Pour composer avec des difficultés d'apprentissage, une école demande à un aide enseignant de s'occuper d'un enfant en lui apportant un soutien direct en classe.

Qui peut me renseigner?

Pour obtenir de plus amples renseignements, contactez le bureau de la Commission des droits de la personne du Manitoba de votre région. Renseignez-vous sur nos séminaires sur l'accommodement raisonnable et d'autres aspects des droits de la personne.

Winnipeg : 175, rue Hargrave, 7^e étage
Winnipeg (Manitoba) R3C 3R8
Téléphone : 204-945-3007
Télécopieur: 204-945-1292

Brandon : 340, 9^e Rue
Brandon (Manitoba) R7A 6C2
Téléphone : 204-726-6261
Télécopieur: 204-726-6035

Le Pas : Centre commercial Otineka, 2^e étage
C.P. 2550
Le Pas (Manitoba) R9A 1M4
Téléphone : 204 627-8270
Télécopieur: 204-623-5404

ATME (204) 945-3442
SANS FRAIS : 1 888 884-8681

www.manitoba.ca/hrc
Email: hrc@gov.mb.ca

This guide to reasonable accommodation is also available in English.

Septembre 2004



