

# GUIDE D'ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE D'ACCOMMODEMENT

MARS 2001

## ÉNONCÉS DE PRINCIPES

1. Le cabinet [nom du cabinet] s'engage à fournir des services et un lieu de travail dans lequel toutes les personnes sont traitées avec respect et dignité. Chaque personne a le droit de recevoir des services et de travailler dans une atmosphère professionnelle qui encourage l'égalité des chances et interdit les pratiques discriminatoires.
2. La discrimination dans l'emploi ou dans la prestation de services en raison de la race, de l'ascendance, du lieu d'origine, de la couleur, de l'origine ethnique, de la citoyenneté, de la croyance, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'âge, de l'existence d'un casier judiciaire, de l'état matrimonial, de l'état familial, d'un partenariat avec une personne de même sexe ou d'un handicap est illégale. La discrimination est interdite par le *Code des droits de la personne*, L.R.O. 1990, c.H. 19, et par la règle 5.03 (Harcèlement sexuel) et 5.04 (Discrimination) du *Code de déontologie* du Barreau du Haut-Canada.
3. [Nom du cabinet] reconnaît que de traiter les personnes de la même façon n'est pas synonyme de les traiter également. Pour être vraiment égal, l'accommodement doit traiter avec dignité les différences qui émanent de traits caractéristiques personnels cités dans le *Code*. Si une exigence, une qualification ou une pratique crée des difficultés pour une personne à cause de facteurs reliés aux caractéristiques personnelles énumérées dans le *Code*, le devoir d'accommoder s'ensuit.
4. Dans le passé, la plupart des demandes d'accommodement faites par les membres, le personnel et la clientèle ont été étudiées cas par cas<sup>1</sup>. [Nom du cabinet] s'engage à faire une évaluation des besoins d'accommodement et de ce qu'il faut faire à long terme. [Nom du cabinet] reconnaît l'importance d'aborder l'accommodement à la fois dans un angle proactif à l'échelle du système et dans un angle individualisé à long terme et à court terme.
5. Dans l'angle proactif, l'accommodement vise les vérifications de l'accessibilité systémique et l'élaboration d'actions et la mise en œuvre de plans pour rendre accessibles les installations, les processus et les services aux membres, au personnel et à la clientèle du cabinet.

---

1. [Nom du cabinet] offre déjà des avantages sociaux et des services pour accommoder les membres, le personnel et la clientèle du cabinet, tels que [liste des avantages et des politiques déjà en place, comme les horaires flexibles pour accommoder les responsabilités familiales ou du temps pour les fêtes religieuses].

6. Pour accommoder individuellement à divers degrés et pour divers types, il est important de déterminer des rôles et les responsabilités de BBB en tant qu'organisation, ses [groupes de pratique et ses départements administratifs et son personnel de gestion].
7. Bien que certaines responsabilités pour l'accommodement selon les besoins des membres, du personnel et de la clientèle du cabinet relèvent du [membre d'un groupe de pratique ou d'un département administratif] approprié, aux yeux du Code, BBB est un employeur et la possibilité de préjudice injustifié sera évaluée de manière qui tiendra compte de toutes les ressources de BBB. Par conséquent, les [groupes de pratique et les départements administratifs] et le [comité de direction] de BBB ont un rôle dans l'accommodement.

## OBJECTIFS

Les objectifs de cette politique sont :

1. de reconnaître les problèmes soulevés lors de l'élaboration de stratégies d'accommodement;
2. de fixer des principes et des lignes directrices de pratique concernant l'accommodement;
3. d'écrire en détail les procédures et les stratégies d'accommodement pour BBB en tant qu'employeur et fournisseur de services;
4. d'assurer la conformité avec les autres politiques et procédures de BBB.

## APPLICATION DE LA POLITIQUE

Cette politique s'applique à tous les membres et au personnel du cabinet, aux personnes demandant des services et aux personnes qui postulent un emploi.

Aux fins de la présente politique, « membres du cabinet » inclut des avocats et avocates salariés, des associés, des stagiaires et des clercs.

Aux fins de la présente politique, « personnes demandant des services » seront désignées par « clientèle du cabinet ».

Cette politique s'applique à tous les lieux de travail de BBB, actuellement situé à [noms des lieux]. La nature des accommodements précis peut varier d'un site à un autre.

La politique s'applique au lieu de travail (y compris le recrutement, les formulaires de demande, les entrevues, les promotions et les congés) et aux services offerts par BBB.

## RESPONSABILITÉS DU CABINET

BBB entreprendra des vérifications de l'accessibilité systémique, élaborera des plans d'action et mettra en œuvre des plans d'accessibilité, des procédures et des services accessibles aux membres, au personnel et à la clientèle du cabinet.

BBB essaiera d'accommoder toutes les demandes individuelles en vertu de cette politique, reconnaissant que l'intérêt du cabinet et de ses membres, son personnel et de sa clientèle devra être considérée dans chaque cas, ainsi que les intérêts des personnes demandant un accommodement.

BBB fera des efforts raisonnables pour encourager tous les membres et le personnel du cabinet à reconnaître que les accommodements sont bons pour le cabinet et ses membres, son personnel et sa clientèle.

## RESPONSABILITÉS INDIVIDUELLES

Chaque personne qui a besoin d'accommodement est encouragée à communiquer ses besoins promptement à la personne chargée de l'étude des demandes.

La personne pour qui des accommodements sont faits doit communiquer rapidement avec la personne qui arrange l'accommodement, le Comité d'accommodement ou l'associé de gestion pour toute question ou problème soulevé par l'arrangement.

## PORTÉE DE L'OBLIGATION D'ACCOMMODEMENT

L'obligation d'accommoder s'applique à tous les motifs de discrimination en vertu du *Code* : race, ascendance, lieu d'origine, couleur, origine ethnique, citoyenneté, croyance, sexe, orientation sexuelle, âge, existence d'un casier judiciaire, état matrimonial, état familial, partenariat avec une personne de même sexe ou handicap.

Certains motifs et problèmes peuvent être soulevés plus fréquemment au travail et dans les services, notamment :

1. handicap
2. croyance
3. grossesse
4. responsabilités familiales ou responsabilités fondées sur le sexe

## MISE EN ŒUVRE DE LIGNES DIRECTRICES ET DE STRATÉGIES

Les lignes directrices suivantes visent à aider [Nom du cabinet] à combler les exigences législatives d'accommodement pour les membres, le personnel et la clientèle du cabinet.

[Nom du cabinet] informera ses membres, son personnel et sa clientèle de sa politique d'accommodement et la nature des arrangements disponibles. [Nom du cabinet] encouragera les membres, le personnel et la clientèle du cabinet à identifier les caractéristiques qui pourraient entraîner un besoin d'accommodement et porter à l'attention de [Nom du cabinet], dès que possible, tout obstacle qui pourrait affecter les membres, le personnel ou la clientèle du cabinet en raison des caractéristiques énumérées dans la politique.

[Nom du cabinet] veillera à ce que tous ses membres et son personnel soient informés du contenu et de la portée de la politique.

## VÉRIFICATION DE L'ACCESSIBILITÉ SYSTÉMIQUE ET DES STRATÉGIES ORGANISATIONNELLES

Le comité d'accommodement de [Nom du cabinet] entreprendra des vérifications de l'accessibilité systémique y compris ses politiques, ses procédures et ses pratiques, les éléments structureaux, architecturaux et environnementaux et son équipement (y compris l'équipement technologique et de communication). Les vérifications de l'accessibilité systémique seront menées régulièrement pour identifier les obstacles qui peuvent affecter les membres, le personnel et la clientèle du cabinet identifié par les caractéristiques énumérées dans la politique.

[Nom du cabinet] fera les changements nécessaires pour rendre les installations, les processus et les services accessibles aux membres, au personnel et à la clientèle en élaborant et en mettant en œuvre des plans d'accessibilité.

Le comité d'accommodement de [Nom du cabinet] analysera les obstacles et planifiera du budget sur une base régulière. Le comité tiendra des dossiers détaillés sur ses sessions annuelles de planification à long, à court et à moyen terme et ses expériences de stratégies, leurs réussites ou leurs échecs, et les points desquels ils peuvent tirer des leçons.

## ACCOMMODEMENT INDIVIDUALISÉ

Un besoin d'accommodement individualisé, souvent imprévu, peut surgir à tout moment, sans que la personne la requérant la prévoie et peut nécessiter des stratégies ad hoc, temporaires ou expérimentales. Pour arriver à une stratégie appropriée, il faut bien cerner les obligations juridiques pertinentes et avoir l'habileté et la volonté de collaborer avec la personne touchée et d'agir rapidement.

Certains types d'accommodement n'ont pas besoin de ressources. D'autres peuvent être coûteuses. Les coûts pourront être contenus et les situations imprévues peuvent être minimisées quand [Nom du cabinet] deviendra plus familier avec l'identification des obstacles et les stratégies d'accommodement.

L'accommodement ne sera pas fourni si cela impose des difficultés excessives sur [Nom du cabinet]. Cela sera déterminé pour chaque cas, en suivant la procédure établie ci-dessous.

De grosses dépenses en une seule fois peuvent s'avérer difficiles pour [Nom du cabinet]. Par conséquent, dans certaines situations, l'accommodement peut être fourni de façon intérimaire ou graduelle, dans une période de temps raisonnable. Cela dépendra de l'analyse des difficultés excessives de chaque cas particulier.

## PROCÉDURE POUR DEMANDER DE L'ACCOMMODEMENT INDIVIDUALISÉ

L'accommodement doit être raisonnable et doit respecter la dignité de la personne qui la recherche. Les principes de base à considérer sont les suivants :

- L'accommodement inclut et intègre les personnes qui travaillent d'une manière qui respecte leur dignité et leur valeur. L'accommodement permet aussi la provision de services d'une manière qui respecte la dignité de la clientèle et sa valeur. En aucune circonstance les membres, le personnel ou la clientèle du cabinet ne doivent subir de contraintes parce qu'ils réclament de l'accommodement.
- L'accommodement réussi exige un partenariat entre la personne le recherchant et la personne responsable d'étudier la requête.

L'accommodement peut prendre une de deux formes :

- Il peut s'agir de répondre aux besoins de quelqu'un selon les besoins du groupe auquel il ou elle appartient;
- Il peut s'agir de répondre aux besoins d'une personne évaluée sur une base individuelle.

### *Confidentialité*

Pour protéger les intérêts de la personne qui demande de l'accommodement, la personne qui analyse la requête, le comité d'accommodement ou l'associé, selon le cas, gardera en toute confidentialité tous les renseignements concernant la requête, y compris le dossier de la requête, le contenu des rencontres, des entrevues et autre document pertinent, et ne divulguera pas d'information concernant la requête à moins qu'il ou elle n'en soit expressément autorisé par la personne qui demande l'accommodement ou qu'il ou elle y soit obligé par la loi.

### *Le comité d'accommodement*

Un comité d'accommodement sera nommé par le [comité de direction du cabinet]. Les membres du comité d'accommodement seront nommés pour un mandat de 3 ans, renouvelable par le [comité de direction du cabinet]. Le comité d'accommodement est formé de [pas moins de 3 membres d'un cabinet. En autant que possible, le comité devrait être composé d'associés, d'avocats salariés et d'autre personnel des deux sexes et de différents âges, races, origines ethniques, statuts familiaux, orientations sexuelles et religions ainsi que de personnes handicapées.]

Le comité d'accommodement consultera au besoin [nom du comité de santé et sécurité au travail] ou une autre partie concernée, pour la mise en œuvre de sa politique. Le comité d'accommodement respectera le caractère confidentiel de sa charge.

### *La personne responsable d'analyser la requête*

La personne chargée d'analyser la requête est la personne qui :

- Dans le cadre de l'emploi gère ou supervise la personne recherchant l'accommodement;
- Dans le cadre de l'offre de services est le fournisseur du service<sup>2</sup>.

### *Procédure à suivre lorsqu'une personne demande l'accommodement*

Si un membre, du personnel ou un client du cabinet croit qu'une obligation ou une pratique exclut, restreint ou a un impact spécifique sur lui ou elle en raison de sa race, de ses origines, de son lieu d'origine, de sa couleur, de son origine technique, de ses croyances, de son sexe, de son orientation sexuelle, de son âge, de son casier judiciaire, de son état marital, de son statut familial, de son statut de partenaire du même sexe ou d'un handicap, la personne recherchant l'accommodement, la personne responsable de sa requête, le comité d'accommodement et l'associé en charge suivront la procédure suivante.

Il est entendu que la personne qui recherche l'accommodement et [nom du cabinet] ont des droits et des responsabilités durant l'accommodement.

### **Droits et responsabilités**

1. La personne qui recherche l'accommodement, la personne responsable de sa requête, le comité d'accommodement et l'associé en charge seront de bonne foi.
2. La personne responsable d'analyser la requête, le comité d'accommodement ou l'associé en charge respecteront la dignité de la personne qui recherche l'accommodement. Cela signifie agir de manière qui reconnaît son droit à la vie privée, à la confidentialité, au confort, à l'autonomie et à son estime personnelle et qui maximise son intégration et encourage sa pleine participation au cabinet.
3. La personne qui recherche l'accommodement devrait, lorsque applicable;
  - Informer [nom du cabinet] de ses besoins<sup>3</sup>.
  - Coopérer à la cueillette des renseignements nécessaires;
  - Participer aux discussions sur les solutions.
4. La personne responsable d'analyser la requête, le comité d'accommodement ou l'associé en charge devrait, lorsque applicable :

---

<sup>2</sup> [Nom du cabinet] fournira les directives à tous les membres et le personnel du cabinet concernant leurs rôles et responsabilités envers l'accommodement des clients du cabinet.

<sup>3</sup> Il peut y avoir des circonstances où une personne ne peut pas, à cause de la nature de son handicap, identifier ou communiquer ses besoins en accommodement. Cette question est quelquefois soulevée pour les personnes souffrant de maladies mentales. Dans les cas où la personne n'est de toute évidence pas bien, il peut falloir offrir de l'aide et de l'accommodement, même en l'absence d'une requête.

- Garantir la confidentialité des personnes qui cherchent l’accommodement;
- Demander seulement les renseignements requis pour l’accommodement;
- Prendre un rôle actif pour garantir que les meilleures solutions sont examinées;
- Traiter des requêtes en accommodement en temps utile;
- Considérer des alternatives si la requête ne peut pas être accordée en entier.

### **Demander l’accommodement**

5. La personne qui cherche l’accommodement devrait communiquer avec la personne responsable d’analyser sa demande (même si elle ne sait pas comment elle peut être accommodée). Pour une personne handicapée, si elle croit qu’elle est capable de remplir les exigences essentielles de ses fonctions, elle devrait l’indiquer à la personne chargée de sa requête.
6. La personne qui cherche l’accommodement donnera un avis de sa requête et prévoira une période raisonnable pour avoir une réponse. La personne chargée d’analyser la demande répondra à la requête dans une limite raisonnable de temps.
7. La personne qui cherche l’accommodement devrait, au besoin, offrir des renseignements pratiques et vérifiables concernant la caractéristique personnelle en cause<sup>4</sup>, expliquer pourquoi l’accommodement est nécessaire et donner assez de renseignements pour confirmer l’existence d’un besoin d’accommodement et les mesures requises.

### **Une personne handicapée qui croit qu’elle est capable de remplir les obligations essentielles à ses fonctions**

8. Lorsque la personne qui cherche l’accommodement est une personne handicapée et qu’elle croit qu’elle est capable de remplir les obligations essentielles à ses fonctions, la personne responsable d’analyser la requête déterminera ce qui est essentiel à ces fonctions, avec la personne qui cherche l’accommodement<sup>5</sup>. La personne qui cherche l’accommodement devrait avoir l’occasion de donner son

---

<sup>4</sup> La Commission des droits de la personne de l’Ontario suggère que la personne qui cherche l’accommodement fasse ce qui suit :

- Informer le fournisseur d’accommodement du handicap (bien que le fournisseur n’ait pas le droit de savoir ce que le handicap est);
- Faire connaître ses besoins de son mieux;
- Répondre aux questions ou offrir des renseignements concernant les restrictions pertinentes ou les limitations, y compris des renseignements des professionnels de la santé, lorsque approprié, et au besoin;
- Participer à des discussions concernant des solutions possibles;
- Travailler avec le fournisseur d’accommodement de façon continue pour gérer le processus d’accommodement.

<sup>5</sup> Selon la Commission des droits de la personne, le terme «essentiel» veut dire ce qui est nécessaire pour faire de quelque chose ce que c’est; très important; nécessaire. Les synonymes sont «indispensable», «requis», «vital». Ainsi, les aspects périphériques ou accessoires, non essentiels d’une fonction ne sont pas essentiels. Voir *Politique et lignes directrices sur les handicaps et le devoir d’accommoder*, supra note 3 à 19.

avis sur les obligations essentielles de sa fonction et avoir le droit d'identifier des solutions possibles pour remplir sa fonction d'une façon satisfaisante. Si nécessaire, la personne responsable de l'analyse de la requête peut assigner les tâches non essentielles à quelqu'un d'autre ou utiliser d'autres méthodes.

9. La personne responsable d'analyser la requête établira sur une base objective, comme de tester la personne qui cherche l'accommodement ou en donnant à cette personne une occasion d'essayer de remplir la fonction, si le handicap l'empêche de remplir les fonctions essentielles. La personne qui analyse la requête prendra ses décisions à partir d'une évaluation équitable et juste de l'habileté de la personne et non à partir d'un stéréotype ou d'une fausse conception.
10. Si la personne qui cherche l'accommodement ne peut pas remplir les fonctions essentielles, la personne responsable de sa requête explorera comment l'accommoder pour lui permettre de remplir les obligations essentielles de sa fonction.

### **Lorsqu'une obligation ou une pratique exclut ou restreint**

11. Si la personne qui cherche l'accommodement affirme qu'une obligation ou une pratique l'exclut ou la restreint, la personne qui analyse sa requête devra établir :
  - Si l'obligation ou la pratique a été adoptée pour une raison connectée à la fonction exercée;
  - Si l'obligation ou la pratique a été adoptée de bonne foi parce que c'était nécessaire pour remplir l'objectif;
  - Si l'obligation ou la pratique est raisonnablement nécessaire pour atteindre un objectif légitime<sup>6</sup>.
12. Il devrait y avoir des éléments de preuve vérifiables reliant les obligations ou les pratiques à la performance de la fonction. Si l'obligation ou la pratique n'est pas imposée honnêtement ou de bonne foi ou n'est pas nécessaire aux fins de [nom du

---

<sup>6</sup> Chaque personne devrait être évaluée selon ses propres habiletés au lieu d'être jugée selon les caractéristiques présumées d'un groupe. Les facteurs non exhaustifs suivants devraient être considérés dans le cours de l'analyse :

- Si la personne responsable de l'accommodement a cherché des approches alternatives qui n'ont pas de répercussions discriminatoires;
- Les raisons pourquoi les alternatives viables n'ont pas été appliquées;
- L'habileté d'avoir des normes différentes qui reflètent les différences de groupes ou d'individus et leurs capacités;
- Si les personnes responsables de l'accommodement peuvent atteindre leurs objectifs légitimes de manière moins discriminatoire;
- Si les normes sont bien conçues pour garantir que les qualifications désirées sont obtenues sans mettre un fardeau indu sur ceux à qui il s'applique;
- Si les autres parties qui sont obligées d'aider dans la recherche d'accommodement ont joué leurs rôles.

cabinet], la personne analysant la requête verra à ce qu'elle soit changée ou retirée.

### **Le devoir d'accommoder**

13. Si l'obligation ou la pratique existe à des fins qui sont rationnellement reliées à la fonction à accomplir, si elle a été adoptée honnêtement et de bonne foi et si elle est raisonnablement nécessaire à [nom du cabinet], si une personne handicapée ne peut pas remplir l'obligation essentielle de la fonction, la prochaine étape est de considérer si la personne qui est désavantagée à cause de l'obligation ou de la pratique peut être accommodée sans que cela n'impose une contrainte excessive à [nom du cabinet].
14. La personne analysant la requête a le devoir d'évaluer les besoins d'accommodement à partir des besoins de la personne ou du groupe duquel la personne est membre, en gardant à l'esprit que tous les membres d'un groupe n'ont pas les mêmes besoins<sup>7</sup>.
15. La personne qui analyse la requête consultera la personne qui fait la requête et considérera toute suggestion offerte par cette personne pour trouver une stratégie utile et individuelle<sup>8</sup>. La personne qui analyse la requête peut mener des consultations pour essayer de trouver la meilleure stratégie d'accommodement qui peut être offerte plus à tous.
16. Certaines stratégies d'accommodement peuvent être utilisées pour remplir l'obligation de [nom du cabinet]. Pour conjuguer attention aux besoins d'une personne et besoin d'explorer l'utilité de diverses stratégies d'accommodement, on peut mettre en vigueur une stratégie intérimaire ou expérimentale.
17. La personne qui analyse la requête peut accorder une requête ou proposer une alternative. Cette personne adressera la requête d'accommodement avec le

---

<sup>7</sup> Les personnes peuvent vouloir l'accommodement pour des raisons comme les pratiques religieuses qui ne sont pas conformes au dogme établi, ou elles peuvent chercher à observer une pratique qui n'est pas partagée par tous les membres d'une croyance. Le code vestimentaire, les interdits alimentaires, etc. sont des exemples de pratiques religieuses qui sont sincèrement observées mais peuvent ne pas être suivies par tous les croyants. [Nom du cabinet] a un devoir de raisonnablement accommoder de telles requêtes.

<sup>8</sup> La Commission des droits de la personne dit que la personne qui analyse la requête doit :

- Jouer un rôle actif pour assurer que les approches alternatives et les solutions d'accommodement possibles sont explorées ainsi que plusieurs formes d'accommodement possibles et de solutions alternatives, dans le cadre de son devoir d'accommoder;
- Garder un dossier sur la requête d'accommodement et l'action prise;
- Maintenir la confidentialité;
- Accorder les requêtes d'accommodement en temps utile.

Voir la *Politique et lignes directrices sur les handicaps et le devoir d'accommoder*, supra note 3 à 24.

consentement de la personne qui cherche l'accommodement, au comité d'accommodement dans les circonstances suivantes :

- Lorsque la personne analysant la requête croit que l'accommodement devrait être refusé;
- Lorsque la personne qui analyse la requête n'est pas certaine si l'accommodement doit être accordé;
- Lorsque la personne qui analyse la requête a besoin de conseils sur comment accommoder le requérant.

18. La personne qui fait la requête d'accommodement peut envoyer. À tout moment du processus, sa requête d'accommodement au comité d'accommodement.
19. Toutes les requêtes présentées au comité d'accommodement devraient être faites par écrit<sup>9</sup>. Toute la documentation et tous les renseignements recueillis par la personne qui analyse la demande seront transférés, avec le consentement de la personne qui cherche l'accommodement, au comité d'accommodement.
20. Le comité d'accommodement peut accorder une requête, la refuser ou proposer une alternative.
21. Toutes les décisions à savoir si l'accommodement crée une contrainte excessive pour [nom du cabinet] seront prises par l'associé en charge. Dans ces cas, toute la documentation et tous les renseignements recueillis par la personne qui analyse les requêtes ou le comité d'accommodement seront transférés avec le consentement de la personne qui demande l'accommodement, à l'associé en charge.

### **Contrainte excessive**

22. L'accommodement sera offert à la limite d'imposer une contrainte excessive<sup>10</sup>. Si l'associé en charge croit qu'il y a préjudice indu, il doit y avoir des preuves démontrant que le coût<sup>11</sup> de l'accommodement (même avec des ressources

---

<sup>9</sup> Bien qu'il soit préférable que les demandes d'accommodement soient faites par écrit, une requête d'accommodement ne doit pas être mise de côté si la personne qui la fait ne peut pas communiquer de cette manière.

<sup>10</sup> En décidant s'il s'agit de contrainte excessive, [nom du cabinet] ne peut que considérer les facteurs suivants :

- Les coûts;
- Les sources de financement, le cas échéant;
- Les exigences de santé et de sécurité, le cas échéant.

Les facteurs suivants sont exclus et ne devraient pas être considérés dans la détermination de la contrainte excessive : impraticabilité professionnelle, moral du personnel, préférence de la clientèle et contrats.

<sup>11</sup> Les coûts représenteront une contrainte excessive si le degré de risque qui demeure après l'accommodement est plus grand que le bénéfice de rendre plus égalitaire la situation des personnes qui cherchent l'accommodement.

extérieures de financement) ou des risques de santé et sécurité créerait une contrainte excessive. Dans ce cas, il faudra avoir les détails par écrit des coûts d'accommodement ou des risques<sup>12</sup> pour la santé et la sécurité qui l'ont amené à

---

Il est possible qu'une méthode d'accommodement qui ne cause pas de contrainte excessive à [nom du cabinet] puisse en causer à l'avenir. Cela peut se produire si les circonstances changent. Par exemple, le nombre d'employés cherchant l'accommodement peut augmenter beaucoup. Il est important de considérer tous les facteurs pertinents lorsqu'on essaie de déterminer la norme de contrainte excessive.

La Commission des droits de la personne suggère que les coûts de l'accommodement soient considérés lorsqu'on décide s'il y a une contrainte excessive :

- Coûts en capital et en fonctionnement
- Coûts pour du personnel additionnel, au-delà de ce qui peut être accompli en restructurant des ressources existantes et les descriptions de tâches pour fournir une aide appropriée à la personne handicapée;
- Tout autre coût quantifiable et connexe.

Pour savoir si des coûts financiers pourraient modifier la nature essentielle de l'entreprise ou influencer considérablement sa viabilité, il faut tenir compte de ce qui suit :

- la possibilité, pour le cabinet, de récupérer les frais de cette adaptation dans le cadre normal des activités de l'entreprise;
- les subventions ou prêts offerts par les gouvernements fédéral ou provincial, les municipalités ou des organismes non gouvernementaux qui permettraient de compenser les frais d'adaptation;
- la possibilité, pour le cabinet, de répartir les frais de la mesure d'adaptation sur l'ensemble des activités de l'entreprise;
- la possibilité, pour le cabinet, d'amortir les dépenses d'immobilisations liées à l'adaptation selon les principes comptables généralement reconnus;
- la possibilité, pour le cabinet, de déduire des frais d'adaptation les économies qui peuvent en résulter, notamment les exonérations d'impôt et les autres avantages offerts par les gouvernements, les hausses de productivité ou d'efficacité, l'augmentation de la valeur de revente de l'immeuble, si l'on peut à juste titre prévoir que l'immeuble pourrait être vendu, l'accroissement de la clientèle, de la réserve de main-d'œuvre potentielle.

Voir la politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement, supra note 3 à 31.

<sup>12</sup> La Commission des droits de la personne déclare que :

Les entreprises doivent mettre en place des mesures garantissant que les risques liés à leurs installations ou à leurs services en matière de santé et de sécurité ne sont pas plus élevés pour les personnes handicapées que pour les autres. Lorsqu'une exigence en matière de santé et de sécurité a pour effet d'exclure une personne handicapée, il peut s'avérer nécessaire d'y apporter des modifications ou d'y renoncer. Si l'abolition d'une exigence en matière de santé et de sécurité risque d'entraîner la violation de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST)*, l'employeur doit trouver des solutions de rechange. Il peut cependant invoquer un préjudice injustifié si un risque important demeure, malgré ses efforts d'adaptation.

En cherchant à savoir si l'obligation de modifier une exigence en matière de santé ou de sécurité ou d'y renoncer, qu'elle soit définie par la loi ou non, crée un risque important pour quiconque, il faut tenir compte :

- de l'importance, de la probabilité et de la gravité du risque couru;
- des autres types de risques que la personne responsable de l'adaptation assume au sein de l'entreprise;

conclure qu'il y a contrainte excessive. La preuve requise de contrainte excessive doit être objective, réelle, directe et, quant aux coûts, quantifiable<sup>13</sup>.

23. Si l'accommodement n'est pas possible en raison d'une contrainte excessive, l'associé gestionnaire en expliquera la raison à la personne qui demande l'accommodement et sera préparé à démontrer pourquoi.
24. Si le comité d'accommodement ou l'associé gestionnaire refuse une demande, la personne qui demande l'accommodement peut déposer une plainte en vertu de la politique de discrimination et de harcèlement du cabinet<sup>14</sup>.

## Types d'accommodement

---

- des types de risques tolérés dans la société dans son ensemble et visés dans des normes légiférées, par exemple les conditions régissant l'obtention d'un permis, ou dans des entreprises du même type.

Le «risque» qui demeure après que toutes les précautions possibles ont été prises, y compris l'adaptation (dont on a soustrait le coût estimé du préjudice injustifié) mise en œuvre pour réduire ce risque, déterminera la valeur du préjudice injustifié.

Lorsqu'on définit la gravité du risque, il faut examiner les critères suivants :

- la nature du risque : quelles seraient les conséquences préjudiciables?
- la gravité du risque : quelle serait la gravité des conséquences?
- la probabilité du risque : quelle est la probabilité que les conséquences préjudiciables se produisent? s'agit-il d'un risque réel, ou purement hypothétique ou spéculatif? ces conséquences pourraient-elles se produire souvent?
- l'étendue du risque : quelles sont les personnes qui subiront les conséquences de ce risque?

Voir la politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement, supra note 3 à 34-37.

<sup>13</sup> L'associé gestionnaire doit présenter des faits et des chiffres ainsi que des données ou des opinions scientifiques pour appuyer un argument voulant que l'adaptation proposée causerait réellement un préjudice injustifié. Les preuves matérielles peuvent notamment inclure les éléments suivants :

- états financiers et budget;
- données scientifiques, information et données découlant d'études empiriques,
- opinions d'experts
- renseignements détaillés sur l'activité et l'adaptation demandée,
- renseignements sur les conditions entourant l'activité et leurs effets sur la personne handicapée ou le groupe

Voir la politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement, supra note 3 à 30.

<sup>14</sup> Si une plainte ne peut pas être réglée en passant par les voies internes, la personne qui demande l'accommodement doit être informée qu'une plainte peut être déposée auprès de la Commission des droits de la personne.

25. L'accommodement est une question de degré, plutôt qu'une proposition à prendre ou à laisser. Les différents moyens d'accommoder les besoins d'une personne doivent respecter la vie privée, l'autonomie, l'intégration et autres valeurs humaines<sup>15</sup>.
26. Il faut aussi respecter la façon dont l'accommodement peut être réalisé. D'une part, l'accommodement complet (qui respecte la dignité de la personne) pourrait être fait immédiatement. Ensuite, il y aurait l'accommodement complet mais par étapes<sup>16</sup>, suivi d'un accommodement réalisé par un fonds de réserve. D'autre part, des accommodements de rechange (soit qui respectent moins la dignité de la personne) pourraient être faits immédiatement, suivi d'une phase par étapes et réalisé grâce à un fonds de réserve<sup>17</sup>. L'accommodement intérimaire, très respectueux de la dignité, pourrait être mis n'importe où dans cette échelle en plus des solutions de rechange aux accommodements complets et immédiats.
27. En cherchant un accommodement raisonnable, la personne qui considère la demande, le comité d'accommodement et l'associé gestionnaire considéreront toutes les options et l'équilibre des intérêts en jeu.

### **EXEMPLES D'ACCOMMODEMENT QUI PEUVENT ÊTRE ÉLABORÉS EN VERTU DE CETTE POLITIQUE<sup>18</sup>**

Ce qui suit sont des formes d'accommodement qui pourrait être requis en vertu de cette politique :

Le cabinet peut accommoder en raison de pratiques religieuses sincères :

---

<sup>15</sup> Un exemple très commun d'une accommodation qui démontre peu de respect envers la dignité de la personne avec un handicap est une entrée pour fauteuil roulant située au-dessus dans la salle de poubelles ou sur un quai de chargement.

<sup>16</sup> Un accommodement peut être mené par étapes sur une longue période de temps. C'est encore possible de prendre des mesures intérimaires pour la personne. Si à court et à long terme, l'accommodement peut être fait sans contrainte excessive, les deux sortes d'accommodement peuvent être requises. (Voir la politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement, supra note 3 à 39-40).

<sup>17</sup> Un cabinet peut établir un fonds de réserve dans lequel des paiements doivent être versés sous certaines conditions. L'une d'elles serait que le fonds de réserve doit être utilisé seulement pour payer les futurs coûts d'accommodement. D'autres conditions liées au moment, aux montants des dépenses, à la nature de l'accommodement, etc. pourraient être inclus dans l'entente. Cela se compare à des mesures par étapes sur une certaine période, lorsqu'il est prévu que l'accommodement serait graduellement réalisé grâce à des dépenses tirées du fonds de réserve ou serait réalisé une fois que les fonds seraient réservés.

Un fonds de réserve devrait être utilisé lorsque l'accommodement immédiat créerait des contraintes excessives au cabinet.

<sup>18</sup> Pour une revue plus détaillée des types d'accommodement et des meilleures pratiques, voir *Accommodation of Creed and Religious Beliefs, Gender Related Accommodation and Accommodation for Persons with Disabilities; Legal Developments and best Practices*, supra note 12.

- en permettant aux membres, au personnel et à la clientèle du cabinet de porter le turban au travail;
- en permettant aux membres et au personnel du cabinet de prendre du temps de congé pour observer un jour religieux
- en permettant aux membres et au personnel du cabinet de modifier leur temps de pause
- en permettant aux membres et au personnel du cabinet de réaménager leur horaire de travail
- en fournissant un espace pour la prière
- en permettant aux membres et au personnel du cabinet de prendre du temps de congé avec paie pour observer des jours religieux.

Le cabinet peut accommoder des personnes qui ont des responsabilités familiales :

- en leur permettant de réaménager leur horaire de travail<sup>19</sup>
- en fournissant de l'assistance pour la garde d'enfants, qui peut inclure des services de garde au travail, des services de renvoi de services de garde, de l'aide avec les frais de garde et de l'aide pour les besoins d'urgence
- en fournissant de l'aide avec les personnes âgées à charge, incluant des services de renvois, de l'aide avec les frais et l'aide pour les besoins d'urgence.

Le cabinet peut accommoder des personnes avec un handicap :

- en modifiant les lieux de travail afin d'installer un ascenseur, d'ajouter des rampes pour fauteuils roulants, de changer l'éclairage pour les personnes malvoyantes, de changer le système de ventilation pour les personnes sévèrement allergiques, etc.
- en réorganisant les tâches pour que les membres et le personnel accomplissent une combinaison convenable de travaux ou en modifiant la description de tâches en assignant le travail qui ne peut être fait à un autre employé
- en donnant des tâches alternatives.

## DÉFINITIONS

Aux fins de cette politique :

« **Âge** » désigne un âge au-dessus de 18 ans. (« age »)

« **Caractéristiques personnelles** » désigne toute caractéristique personnelle : race, antécédents, lieu d'origine, couleur, origine ethnique, citoyenneté, croyance, sexe, orientation sexuelle, âge, casier judiciaire, état civil, état familial, état de partenaires de même sexe ou handicap. (« personal characteristic »)

« **Casier judiciaire** » désigne une condamnation pour :

---

<sup>19</sup> Pour des exemples de réaménagement d'horaire de travail, un cabinet peut consulter le Guide d'élaboration d'une politique de réaménagement des horaires de travail, supra note 10.

- i. une infraction qui a fait l'objet d'un pardon en vertu de la *Loi sur le casier judiciaire* (Canada) et qui n'a pas été révoqué;
- ii. une infraction à une loi provinciale. (« record of offences »)

« **Croyance culturelle** » désigne la totalité des idées, croyances, valeurs, connaissances, habitudes et façon de vivre d'un groupe de personnes qui partagent des expériences historiques. (« cultural belief »)

« **Croyance ou religion** » désigne un système et une confession de foi, y compris les croyances et l'observation ou le culte. Une croyance en dieu ou dieux, ou un être suprême ou une déité n'est pas requise. L'existence de croyances religieuses et de pratiques sont nécessaires et suffisantes pour justifier l'existence de croyance, si la pratique de celles-ci est sincère. (“creed or religion”)

« **Discrimination** » désigne une distinction, intentionnelle ou pas, fondée sur des motifs ayant trait aux caractéristiques personnelles d'une personne ou d'un groupe, qui a pour effet d'imposer un fardeau, des obligations ou des inconvénients à ces personnes ou à ces groupes que d'autres n'ont pas à subir, ou qui limitent l'accès aux chances et avantages dont les autres membres de la société jouissent<sup>20</sup>. (« discrimination »)

« **en fonction du handicap** » s'entend de la raison pour laquelle une personne a ou semble avoir :

- i. tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif,
- ii. un état de retard mental ou une déficience mentale,
- iii. une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée,

---

<sup>20</sup> La discrimination comprend la « discrimination directe » (lorsqu'un employeur adopte une pratique ou une règle qui constitue de la discrimination pour des motifs illicites); la « discrimination par suite d'un effet préjudiciable » (lorsqu'un employeur pour des raisons d'affaires adopte une règle ou une norme qui semble neutre et qui s'applique également à tous les employés, mais qui a un effet discriminatoire pour des motifs illicites sur un employé ou un groupe d'employés parce qu'il impose, en raison de caractéristiques particulières de cet employé ou de ce groupe, des obligations, des pénalités ou des conditions restrictives non imposées aux autres membres du personnel) et la « discrimination systémique » (pratiques ou attitudes qui ont, soit à dessein ou par conséquence, l'effet de limiter le droit d'une personne ou d'un groupe aux chances généralement offertes à cause de caractéristiques attribuées et non réelles).

Bien que ces définitions aient été élaborées dans le contexte du travail, elles peuvent aussi s'appliquer à la prestation des services.

- iv. un trouble mental,
- v. une lésion ou une invalidité pour lesquelles des prestations ont été réclamées ou reçues en vertu de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Le handicap peut être le résultat d'une limitation physique, de maux, d'une construction sociale, d'une limitation perçue ou d'une combinaison de tous ces facteurs. Ce sont les effets de la distinction, la préférence ou l'exclusion vécue par une personne qui sont au centre de l'attention et non la preuve des limitations physiques ou de la présence de maux. (« on the basis of a disability »)

« **État civil** » désigne le fait d'être marié, célibataire, veuf, divorcé ou séparé. Est également compris le fait de vivre avec une personne du sexe opposé dans une union conjugale hors du mariage. (« marital status »)

« **État familial** » désigne le fait de se trouver dans une relation parent-enfant. (« family status »)

« **Partenariat avec une personne de même sexe** » désigne le fait de vivre avec une personne du même sexe dans une union conjugale hors du mariage. (« same-sex partnership status »)

« **Race, antécédents, lieu d'origine, couleur, origine ethnique et citoyenneté** » désignent collectivement les caractéristiques personnelles d'une personne associée à sa nationalité, sa race, sa culture ou son origine ethnique. ("Race, ancestry, place of origin, colour, ethnic origin and citizenship")