



L'accommodement raisonnable sur le lieu de travail

Vos droits Vos responsabilités

Lignes directrices élaborées en vertu du *Code des droits de la personne*

Introduction

La Commission des droits de la personne du Manitoba (la «Commission») est un organisme indépendant du gouvernement du Manitoba qui est responsable de l'administration du *Code des droits de la personne* (le «Code»).

Le *Code* présente un processus de traitement des plaintes et exige que la Commission éduque le public au sujet du *Code* et fasse la promotion des principes des droits de la personne. Les droits et les obligations du *Code* l'emportent sur ceux de toute autre loi manitobaine.

L'article 5 du *Code* autorise la Commission à préparer et à disséminer des lignes directrices pour faciliter la compréhension et l'application du *Code*.

Les présentes lignes directrices représentent l'interprétation du *Code* par la Commission en matière d'offre d'accommodements raisonnables pour répondre aux besoins de toute personne ou de tout groupe lorsque les besoins sont fondés sur une caractéristique protégée par le *Code*. En cas de conflit entre les présentes lignes directrices et le *Code*, ce dernier l'emporte sur les lignes directrices.

**Le présent document est offert dans d'autres formats.
This publication is also available in English.**

Tout manquement en matière d'accommodement raisonnable est une forme de discrimination

Le *Code* interdit à un employeur de prendre des mesures discriminatoires contre une personne en se fondant sur diverses caractéristiques mentionnées dans le *Code*, y compris l'incapacité mentale ou physique, la situation de famille, les croyances religieuses et l'identité sexuelle.

La discrimination signifie le traitement différentiel d'une personne ou d'un groupe parce qu'il possède, ou qu'il est censé posséder, une des caractéristiques indiquées dans le *Code*. La discrimination peut être fondée sur des stéréotypes ou des postulats et elle offense la dignité d'une personne parce qu'elle ignore son mérite individuel.

La discrimination signifie également un manquement qui consiste à ne pas répondre de façon raisonnable aux besoins spéciaux d'une personne lorsque ces derniers sont fondés sur l'une ou l'autre caractéristique indiquée dans le *Code*. L'offre d'un accommodement raisonnable aux besoins spéciaux permet à l'employeur de proposer des conditions équitables à son employé afin qu'il puisse avoir un accès égal aux possibilités dont disposent les autres employés sur le lieu de travail.

Obligation d'accommodement de l'employeur

L'obligation d'accommodement est la responsabilité d'aborder et d'éviter les fardeaux trop lourds ou d'éliminer les obstacles déraisonnables qui sont fondés sur une caractéristique protégée qui limite l'accès aux possibilités et aux avantages dont disposent les autres personnes.

Le processus d'accommodement est fondé sur la responsabilité partagée par toutes les parties de dialoguer de manière constructive au sujet de l'accommodement et de collaborer de manière respectueuse à l'élaboration de solutions d'accommodement. Toutes les parties en cause devraient s'engager dans le processus en échangeant de l'information, en consultant des professionnels, au besoin, et en cherchant à offrir à l'employé une solution qui lui permet de fonctionner au travail sur un pied d'égalité avec les autres employés.

Bien que l'employeur et l'employé aient tous les deux des responsabilités dans le processus d'accommodement, l'obligation d'accommodement s'applique à l'employeur, parce que le *Code* impose à l'employeur l'obligation d'offrir un environnement de travail non discriminatoire.

L'obligation d'accommodement de l'employeur n'est déclenchée qu'au moment où un employé indique qu'il a des besoins spéciaux fondés sur une caractéristique protégée qui, si elle bénéficie d'un accommodement, lui permettrait de participer sur un pied d'égalité avec ses collègues de travail. Un employé n'est pas obligé d'utiliser nécessairement les termes «accommodation» ou «besoins spéciaux» pour déclencher l'obligation d'accommodement.

Lorsqu'un employeur reçoit une demande d'accommodement, il doit la traiter sérieusement. Il doit procéder à une évaluation individualisée dans chaque cas pour déterminer ce qui peut être fait pour répondre aux besoins de l'employé sans créer une contrainte excessive pour l'employeur. Si ce dernier ne met pas en place un accommodement raisonnable pour répondre aux besoins de l'employé, il contrevient à ses obligations en vertu du *Code*.

L'obligation d'accommodement place l'employeur dans la meilleure situation pour offrir à l'employé une façon de répondre raisonnablement aux besoins de ce dernier au travail en se fondant sur une évaluation des besoins opérationnels de l'employeur, de l'environnement de travail et d'autres facteurs.

L'employeur devrait surtout veiller à ce que l'employé qui exige un accommodement soit toujours traité avec dignité et respect. L'employeur devrait éviter d'utiliser sa propre expérience avec une incapacité ou une autre caractéristique protégée lorsqu'il prépare des options d'accommodement. L'employeur devrait plutôt consulter un professionnel qui peut aider à cerner les besoins individuels de l'employé dans les circonstances concrètes.

Exemple :

- Un employé est un auxiliaire à l'enseignement qui demande un congé afin de gérer des symptômes liés à un trouble bipolaire. Son employeur insiste que l'employé ne peut retourner au travail sans présenter une preuve d'inscription à des séances de counseling collectif. L'employé refuse et fournit des renseignements de son psychiatre qui indiquent qu'il suit son programme de traitement et gère ses symptômes. L'employeur insiste sur les séances de counseling collectif parce qu'il a déjà eu dans le passé un employé atteint d'un trouble bipolaire et que cet employé lui a affirmé que la clé de sa réintégration dans le lieu du travail avait été le soutien reçu dans le cadre du counseling collectif.

Au lieu d'appliquer les éléments de son expérience ou des postulats, l'employeur devrait prendre ses décisions en fonction des conseils d'un professionnel familier avec l'incapacité et le plan de traitement de l'employé.

Les employeurs devraient maintenir le caractère confidentiel des renseignements sensibles qui sous-tendent le plan d'accommodement de l'employé en divulguant suffisamment d'information sur le plan pour veiller à ce que les gestionnaires puissent surveiller l'application de l'accommodement. Les préoccupations des collègues de travail qui perçoivent que l'employé a reçu un «traitement préférentiel» devraient être traitées directement en déclarant qu'on a mis en place un accommodement qui demeure confidentiel.

Exemple :

- Une employée attend que le tribunal finalise son ordonnance de garde. Entre temps, elle doit commencer son quart de travail à 7 h 30 au lieu de 8 h 30 afin de pouvoir amener son enfant à la garderie. Lorsqu'un collègue de travail demande au gestionnaire pourquoi l'employée bénéficie d'un traitement préférentiel, le gestionnaire lui dit simplement qu'il y a une raison pour laquelle l'entreprise a conclu un accord avec l'employée et que l'employeur s'est engagé à respecter ses obligations en matière de droits de la personne.

L'employeur devrait mettre l'accent sur le fait que l'accommodement favorise un environnement de travail positif et inclusif.

Les employés peuvent ne pas toujours cerner un besoin ou demander un accommodement. Ils peuvent être dans une situation liée à une incapacité mentale, telle qu'une situation d'accoutumance. Dans de tels cas, si l'employeur a des motifs de questionner un besoin d'accommodement ou aurait dû raisonnablement reconnaître un tel besoin, il peut avoir l'obligation de se renseigner pour comprendre si l'employé a ou non un besoin lié à une incapacité qui exige un accommodement. L'employeur devrait toujours agir avec prudence et respect lorsqu'il se renseigne en se concentrant sur comment l'employé peut ne pas répondre aux attentes normales du lieu de travail.

Exemple :

- Un employé dont l'assiduité et le rendement sont bons s'absente de plus en plus, souvent sans informer son gestionnaire, et son rendement au travail s'est détérioré. Dans l'atelier, la rumeur veut qu'il ait un problème de drogue. Son superviseur hiérarchique discute avec lui en privé des préoccupations relatives à son rendement et lui demande si quelque chose pourrait avoir des effets négatifs sur son rendement au travail.

Lorsque l'employé répond «non», le superviseur lui dit qu'il a entendu des rumeurs et lui demande s'il a un problème de drogue. Le superviseur informe aussi l'employé du Programme d'aide aux employés de l'entreprise. L'employé reçoit un congé autorisé pour participer à un programme de traitement.

Une fois qu'un plan d'accommodement a été défini et mis en œuvre, l'employeur devrait surveiller la situation pour s'assurer que l'accommodement répond efficacement aux besoins de l'employé. L'employeur devrait être préparé au fait que les besoins de l'employé peuvent évoluer avec le temps, ce qui peut exiger des rajustements au plan d'accommodement.

Obligation de l'employé de participer au processus d'accommodement

L'employé a la responsabilité de participer au processus d'accommodement. Cette participation comprend l'offre de renseignements pour prouver le bien-fondé de ses besoins ou restrictions ou pour les préciser, la présentation de suggestions et la mise à l'essai d'options.

L'employé devrait répondre lorsque son employeur demande de l'information pour expliquer comment ses besoins sont liés à une caractéristique protégée. Le besoin ou la restriction ne doit pas être quelque chose que l'employé « veut » tout simplement ou quelque chose qu'il « préférerait » ou qui lui serait avantageux.

Exemple :

- Un employé veut une modification de son horaire de travail afin de pouvoir être l'entraîneur de l'équipe de hockey de son fils.

Bien que l'employé veuille une modification de son horaire de travail, l'employeur peut considérer qu'aucune preuve n'a été fournie pour suggérer que l'employé a besoin de la modification parce qu'il est un parent ou parce qu'il existe un besoin spécial lié à la famille.

Dans le cas des demandes d'accommodement liées à une incapacité, l'employé peut être préoccupé de sa vie privée lorsqu'il divulgue des renseignements médicaux personnels à son employeur. Ce dernier doit concentrer sa demande de renseignements sur l'obtention d'information sur la façon dont l'incapacité de l'employé peut avoir des incidences sur la capacité de ce dernier de faire son travail, sur les restrictions ou besoins particuliers de l'employé et sur son pronostic de rétablissement. L'employeur ne devrait pas être préoccupé du diagnostic de l'employé. Il devrait aussi limiter la divulgation de l'information au sein de

L'accommodement raisonnable sur le lieu de travail 5

Commission des droits de la personne du Manitoba

Date de révision: mars 2017

son organisation. Dans certains cas, l'employeur doit obtenir le consentement de l'employé pour recueillir des renseignements directement du fournisseur de soins de santé de ce dernier.

Exemple :

- Une employée indique qu'elle souffre d'arthrose et qu'elle éprouve des douleurs importantes à l'épaule droite. De plus, un de ses médicaments lui donne des étourdissements. L'employeur obtient son consentement pour communiquer directement avec son médecin. L'employeur fournit au médecin des renseignements sur les fonctions de base du poste de l'employée et demande au médecin d'indiquer les restrictions de cette dernière et, en particulier, d'expliquer si ses étourdissements sont liés au médicament mentionné.

L'employée devrait aussi collaborer en offrant des solutions qui pourraient répondre à ses besoins, parfois avec l'aide de son syndicat. La compréhension par l'employée de ses besoins liés à une incapacité, par exemple, lui permettra de suggérer des modifications à son emploi ou d'autres emplois qui pourraient correspondre à ses restrictions au travail. En dernier ressort, l'employeur décide du genre d'accommodement qu'il offre à l'employée, mais un dialogue constructif est important pour assurer la réussite de l'accommodement. Toutefois, l'employée ne devrait pas être obligée de trouver elle-même un emploi dans l'organisation qui correspond à ses restrictions ou de concourir pour un emploi qui correspond à ses restrictions.

L'employée devrait collaborer avec l'employeur au cours du processus d'accommodement en mettant à l'essai les options offertes par ce dernier, même si certaines options proposées ne sont pas la préférence de l'employée.

Exemple :

- Une employée qui travaille au bureau de renseignements d'un hôpital se rend compte qu'elle est atteinte d'une colite ulcéreuse et que ses symptômes sont souvent exacerbés par le stress. Elle fournit une note de son médecin qui indique clairement qu'elle devrait éviter d'entrer en contact avec des gens difficiles ou agressifs au téléphone ou en personne. Son syndicat mentionne qu'un poste est annoncé dans le service de gestion des documents, où elle n'aurait pas à interagir avec des personnes difficiles.

L'employeur devrait rencontrer l'employée pour déterminer si elle possède les qualités requises essentielles du nouveau poste, peut-être avec une certaine formation. Bien

que l'employée ne soit pas intéressée à travailler dans les locaux du service de gestion des documents et qu'elle craigne que la charge de travail la stresse, elle devrait essayer cette option.

L'employée devrait s'attendre à un accommodement raisonnable qui répond à ses besoins recensés et non forcément à l'accommodement «idéal».

Qu'est-ce qu'une «contrainte excessive» ?

Dans la plupart des cas, un accommodement est simple et abordable. Grâce à de la souplesse et à une bonne communication, l'offre d'un accommodement raisonnable peut ne pas être compliquée ou coûteuse. Toutefois, certaines situations peuvent exister où l'offre d'un accommodement raisonnable n'est pas possible pour des motifs de sécurité ou de coût.

L'offre d'un accommodement raisonnable pour répondre aux besoins spéciaux d'une personne qui présente une caractéristique protégée signifie une réponse aux besoins jusqu'au point où l'employeur ne peut plus répondre aux besoins de l'employée sans subir une contrainte excessive.

La notion de contrainte excessive n'est pas définie comme telle dans le *Code*, mais nous pouvons examiner comment elle a été interprétée par les tribunaux pour nous orienter. La jurisprudence nous dit que la contrainte ne doit pas être minimale et qu'elle doit être fondée sur des preuves réelles de préjudice, et non seulement sur des postulats sur les difficultés de répondre aux besoins spéciaux d'une personne avec un accommodement.

Lorsqu'il évalue s'il devrait ou non offrir un accommodement pour répondre aux besoins d'un employé, l'employeur devrait tenir compte des facteurs suivants :

- Est-ce que l'accommodement proposé à l'employé présente **des risques pour la santé et la sécurité**?
- Quelles sont **les incidences financières** de l'accommodement proposé à l'employé?
- Existe-t-il **des exigences opérationnelles** légitimes qui limiteraient ou empêcheraient d'offrir un accommodement à l'employé?
- Est-ce que l'accommodement proposé à l'employé serait **une atteinte à la convention collective** ou aurait des incidences négatives sur des droits qui ont été négociés?

- Est-ce que l'accommodement proposé à l'employé aurait **des incidences négatives sur le moral** au travail?

Des preuves indiquant que l'employeur a examiné ces facteurs sont importantes pour établir qu'il a offert un accommodement raisonnable pour répondre aux besoins spéciaux de l'employé qui sont fondés sur sa ou ses caractéristiques protégées.

Exemple :

- Un employé se rend compte que depuis sa chirurgie pour le remplacement d'un genou, il éprouve des douleurs accrues lorsqu'il est à son poste d'assemblage dans une usine de fabrication. L'employeur lui offre un accommodement en lui permettant de prendre des pauses plus fréquentes et en lui offrant l'option de s'asseoir, au besoin, pour exécuter ses tâches.

L'employeur doit examiner si des pauses additionnelles auront des incidences négatives sur les autres employés qui travaillent dans le secteur de l'employé (p. ex., souci de respecter les quotas de production) et sur la sécurité. L'employeur devrait aussi examiner si l'accommodement proposé à l'employé aurait des incidences sur la convention collective.

La nature, la taille et l'ampleur d'une entreprise ou d'un organisme sont liées directement à la définition d'un accommodement raisonnable dans les circonstances.

Exemple :

- Une employée demande que son employeur réattribue à d'autres certaines de ses tâches non essentielles qui entrent en conflit avec ses croyances religieuses. L'employeur ne veut pas réattribuer des tâches, car il croit que cela créera un précédent. L'employeur doit tenir compte du fait que son entreprise compte de nombreux postes et qu'il a une certaine souplesse en matière d'attribution des tâches qui lui permet d'offrir un accommodement à l'employée sans créer une contrainte excessive.

Élaborer un processus d'accommodement

Les employeurs devaient élaborer un processus ou une politique d'accommodement pour leur milieu de travail. Il est toujours préférable de documenter le processus et de distribuer l'information à tous les employés afin qu'ils sachent comment demander un accommodement.

Le processus ou la politique peut indiquer la personne à laquelle s'adresser pour demander un accommodement et les exigences en matière de documentation pour prouver le bien-fondé du besoin qui nécessite un accommodement (p. ex., est-ce que des documents doivent être présentés au début du processus ou plus tard?). Le processus ou la politique peut indiquer que la direction organisera une rencontre pour discuter avec l'employé qui demande un accommodement afin de préciser la nature de son besoin et les moyens d'offrir le meilleur accommodement possible. Le processus ou la politique peut aussi présenter les étapes qu'adoptera l'employeur pour protéger la vie privée de l'employé, ainsi que les lignes directrices qu'il utilisera pour surveiller le plan d'accommodement après sa mise en œuvre.

Être proactif : réfléchir aux obstacles potentiels

Travailler de manière proactive pour assurer l'égalité signifie qu'il faut non seulement traiter des demandes d'accommodement particulières des employés, mais aussi chercher à enlever les obstacles potentiels sur le lieu de travail. Cela peut inclure l'examen des obstacles dans le milieu de travail physique pour veiller à ce que les employés qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels puissent se déplacer en sécurité ou éliminer les obstacles qui résultent des politiques et des pratiques du milieu de travail (p. ex., veiller à ce que la politique d'assiduité ne soit pas punitive pour les employés qui exigent des congés aux termes d'un accommodement).

En plus d'examiner les obstacles existants, les employeurs devraient aussi ne pas oublier l'inclusivité, par exemple, lorsqu'ils établissent de nouvelles règles, politiques et procédures, ou qu'ils achètent du matériel ou conçoivent de nouveaux postes de travail. Les employeurs devraient faire des choix qui ne créent pas des obstacles pour les personnes protégées en vertu du Code. Par exemple, la politique sur les pauses devrait, si possible, tenir compte des besoins des employées enceintes ou qui allaitent, des personnes dont les croyances religieuses peuvent exiger qu'elles prennent du temps pour pratiquer leur culte pendant la journée de travail et des personnes handicapées. Cela signifie que les employeurs devraient adopter une approche proactive en intégrant un état d'esprit sensible aux droits de la personne dans toutes leurs activités.

Les employeurs devraient veiller à ce que leur personnel de gestion et des ressources humaines soit formé pour traiter les demandes d'accommodement.

Pour plus d'information

Pour plus d'information sur les présentes lignes directrices ou sur le *Code des droits de la personne*, veuillez communiquer avec nous par courriel à **hrc@gov.mb.ca**.

Winnipeg:

175, rue Hargrave, 7^e étage
Winnipeg, MB
R3C 3R8
Téléphone: 204.945.3007
Télécopieur: 204.945.1292

Brandon :

340, Neuvième rue, pièce 341
Brandon, MB
R7A 6C2
Téléphone: 204.726.6261
Télécopieur: 204. 726.6035

Appels sans frais: 1.888.884.8681
Site Web : www.manitobahumanrights.ca