

**SECTION : Générale**

Date d'entrée en vigueur : 6 février 2002

**OBJECT : SERVICES - MOTIFS VÉRITABLES ET RAISONNABLES**

---

**Objectif :**

La présente politique vise à aider à comprendre et à appliquer le *Code des droits de la personne (le Code)*. En cas d'incompatibilité entre la présente politique et *le Code*, *le Code* l'emporte.

---

**Contexte :**

Afin de décider s'il existe des motifs véritables et raisonnables en relation avec la prestation de services normalement mis à la disposition du public ou à une partie de celui-ci ou accessibles à ce public ou à une partie de celui-ci, la Commission adopte la méthode énoncée par la Cour suprême du Canada dans l'arrêt *Colombie-Britannique (Superintendent of Motor Vehicles) c. Colombie-Britannique (Council of Human Rights)* (1999) 36 C.H.R.R. D/129 (« *Grismer* »). Selon cette méthode, dès qu'il a été démontré qu'une norme, une politique ou une règle concernant la prestation de services normalement mis à la disposition du public ou à une partie de celui-ci ou accessibles à ce public ou à une partie de celui-ci est discriminatoire pour un des motifs prévus au *Code*, le fournisseur de services doit établir selon la prépondérance des probabilités :

1. qu'il a adopté la norme, la politique ou la règle dans un but **rationnellement lié** à la prestation de services. Autrement dit, quel est l'objectif de la norme, de la politique ou de la règle contestée? Quel est le lien entre la norme, la politique ou la règle et les services devant être fournis? Existe-t-il un lien rationnel entre les deux?
2. qu'il a adopté la norme, la politique ou la règle particulière **en croyant sincèrement** qu'elle était nécessaire pour réaliser ce but légitime lié à la prestation de services. La Commission examinera l'information sur les circonstances entourant l'adoption de la politique, de la norme ou de la règle, ainsi que les causes sous-jacentes à la conception de la politique, de la norme ou de la règle;
3. que la politique, la norme ou la règle est **raisonnablement nécessaire** pour réaliser ce but légitime lié à la prestation de services. Pour prouver que la norme est raisonnablement nécessaire, il faut démontrer qu'il est impossible de

composer avec les utilisateurs de service qui ont les mêmes caractéristiques que le plaignant sans que le fournisseur de services subisse une contrainte excessive. Au moment d'aborder l'aspect raisonnable de la norme ou de la politique, la Commission devra se demander si :

- a. la norme ou la politique exclut les membres d'un groupe particulier sur la foi d'hypothèses fondées sur des impressions;
- b. la norme ou la politique traite un groupe particulier plus durement que les autres sans justification apparente;
- c. des méthodes différentes ont été étudiées et envisagées par rapport à la norme ou à la politique;
- d. la politique ou la norme a été conçue de manière à minimiser le fardeau imposé aux utilisateurs de service pour respecter la politique ou satisfaire à la norme.

Au moment d'aborder la question de la charge excessive, la Commission devra examiner les points suivants :

- a. Est-il nécessaire que tous les utilisateurs de service satisfassent à la norme unique ou respectent la politique unique pour que le fournisseur de services puisse réaliser l'objet légitime qu'il vise?
- b. L'objet légitime peut-il être réalisé au moyen d'une norme ou d'une politique moins discriminatoire en matière de prestation de services?
- c. Le fournisseur de services a-t-il cherché et envisagé des mesures d'accommodement possibles (de ce point de vue, la recherche de mesures d'accommodement signifie notamment que le fournisseur de services a demandé de l'aide aux personnes chargées de chercher des mesures d'accommodement possibles et à celles qui sont compétentes pour répondre aux besoins spéciaux de particuliers susceptibles de subir un préjudice en raison de la politique ou de la norme).

Chaque cas sera évalué sur son bien-fondé et en fonction des circonstances en cause.

APPROUVÉE PAR :

« Janet Baldwin »  
Présidente

16 avril 2002  
Date