



OBLIGATION DE PRENDRE DES MESURES D'ADAPTATION QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES ET RÉPONSES

Le présent document renferme des réponses générales aux questions que se posent le plus fréquemment les employeurs, les employés et les syndicats au sujet de « l'obligation de prendre des mesures d'adaptation ».

Les renseignements que renferme le présent document ne sont donnés qu'à titre informatif. Ils ne constituent nullement des conseils juridiques.

Obligation de prendre des mesures d'adaptation – Aperçu

- Mesures d'adaptation
- Contrainte excessive
- Exigence professionnelle justifiée (EPJ)
- Droits incompatibles

Droits et responsabilités

- Droits et responsabilités des employés
- Droits et responsabilités des employeurs
- Droits et responsabilités des syndicats et des associations professionnelles
- Confidentialité et protection des renseignements personnels

Questions liées aux motifs de discrimination

- Religion
- Déficiência
- Race, couleur, ascendance et origine nationale ou ethnique
- Situation de famille

Pour de plus amples renseignements sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, veuillez consulter le guide de la Commission canadienne des droits de la personne intitulé *Une place pour tous : Guide pour la création d'un milieu de travail inclusif* sur le site Web de la Commission, à l'adresse suivante : <http://www.chrc-ccdp.ca/>.

Mesures d'adaptation

Questions de cette section :

- 1. Qu'entend-on par mesure d'adaptation?**
- 2. L'obligation de prendre des mesures d'adaptation s'applique-t-elle à tous les motifs de discrimination?**
- 3. La loi oblige-t-elle à prendre des mesures d'adaptation?**
- 4. En quoi consiste le processus?**
- 5. Les employeurs et les fournisseurs de services doivent-ils se doter d'une politique sur les mesures d'adaptation?**
- 6. Pouvez-vous donner quelques exemples de mesures d'adaptation?**
- 7. Que faire s'il existe plusieurs mesures d'adaptation possibles?**



1. Qu'entend-on par mesure d'adaptation?

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation consiste à incorporer judicieusement la diversité dans le milieu de travail. C'est aussi supprimer ou modifier des règles, des politiques, des pratiques et des comportements qui sont discriminatoires à l'égard des personnes en raison d'une caractéristique comme la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe (y compris la grossesse), l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille et la déficience.

Il arrive parfois que des milieux de travail soient dotés de règles, de politiques, de pratiques et de normes de comportement qui s'appliquent également à tout le monde, mais qu'un groupe ne puisse s'y conformer en raison de ses caractéristiques propres. Par exemple, obliger les employés à porter un uniforme peut être un obstacle pour quelqu'un dont la pratique religieuse exige une certaine tenue vestimentaire.

Pour respecter l'obligation de prendre les mesures d'adaptation qui leur incombent, les employeurs doivent repérer et éliminer les règlements qui sont discriminatoires. Prendre une mesure d'adaptation signifie qu'il faut changer le règlement ou la pratique et adopter des modalités qui éliminent ces obstacles discriminatoires.

2. L'obligation de prendre des mesures d'adaptation s'applique-t-elle à tous les motifs de discrimination?

La plupart du temps, l'obligation de prendre des mesures d'adaptation s'applique à des situations touchant les personnes handicapées. En pareils cas, les mesures d'adaptation signifient souvent qu'il faut éliminer des obstacles physiques, comme, peut-être, en construisant une rampe d'accès pour fauteuil roulant, ou qu'il faut répondre à des besoins individuels comme fournir un lecteur d'écran d'ordinateur conçu pour un employé ou une employée aveugle.

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation s'applique également à des motifs autres que la déficience physique, plus particulièrement, à tous les motifs énoncés dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, à savoir : la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe (y compris la grossesse), l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience et l'état de personne graciée.



3. La loi oblige-t-elle à prendre des mesures d'adaptation?

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation est prévue par la loi, comme en témoignent les articles 2 et 15 de *la Loi canadienne sur les droits de la personne*.

L'article 2 est ainsi rédigé :

*2. La présente loi a pour objet de compléter la législation canadienne en donnant effet, dans le champ de compétence du Parlement du Canada, au principe suivant : le droit de tous les individus, dans la mesure compatible avec leurs devoirs et obligations au sein de la société, à l'égalité des chances d'épanouissement et **à la prise de mesures visant à la satisfaction de leurs besoins**, indépendamment des considérations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, la déficience ou l'état de personne graciée.*

La *Loi* dispose que des mesures d'adaptation sont nécessaires, sans toutefois aller jusqu'à la contrainte excessive. La Cour suprême du Canada a également défini ce que l'on entend par l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. (Pour un résumé de ses arrêts, voir l'annexe A du document *Une place pour tous : Guide pour la création d'un milieu de travail inclusif*.)

4. En quoi consiste le processus?

Lorsqu'on lui présente une demande de mesure d'adaptation, l'employeur ou le fournisseur de services doit faire ce qui suit :

- déterminer quels sont les obstacles qui nuisent à la personne qui demande une mesure d'adaptation;
- explorer les possibilités d'éliminer de tels obstacles;
- prendre une mesure d'adaptation qui ne cause pas de contrainte excessive.

Si l'employeur estime que l'élimination de l'obstacle ou le changement apporté au milieu de travail crée une contrainte excessive qui gêne la conduite de ses affaires, cette règle ou cette pratique devient alors une exigence professionnelle justifiée (EPJ), auquel cas l'employeur n'est pas tenu de prendre une mesure d'adaptation.

Si ce processus n'est pas respecté, il peut être déterminé que l'employeur a eu un comportement discriminatoire, contrevenant ainsi à *la Loi canadienne sur les droits de la personne*.



5. Les employeurs et les fournisseurs de services doivent-ils se doter d'une politique sur les mesures d'adaptation?

Même si la loi ne vous oblige pas à adopter une politique sur les mesures d'adaptation, les employeurs et les fournisseurs de services seraient bien avisés d'en élaborer une. Ce faisant, ils témoignent de leur engagement à intégrer la diversité au milieu de travail ou à la prestation de leurs services. Une telle politique établit un processus permettant à l'employeur d'examiner toutes les demandes de mesures d'adaptation.

Dans l'arrêt *Meiorin*¹, la Cour suprême du Canada a déterminé que les employeurs qui n'ont pas un processus de mesures d'adaptation pourraient être tenus responsables lors d'une poursuite en vertu des droits de la personne. Élaborer une politique avant que quelqu'un demande une mesure d'adaptation simplifierait de beaucoup le processus en ce sens.

Les employeurs peuvent dissiper la confusion à cet égard en fournissant des renseignements clairs, et en donnant une formation ciblée sur les mesures d'adaptation en général et sur leur propre politique à cet égard. Les employés qui comprennent ce qu'on entend par mesures d'adaptation sont beaucoup moins susceptibles d'avoir des attentes irréalistes. En fait, les employés qui connaissent bien le processus des mesures d'adaptation sont plus susceptibles de fournir des renseignements utiles et opportuns.

Pour de plus amples renseignements sur l'adoption d'une politique sur les mesures d'adaptation, prière de consulter le guide de la Commission intitulé *Une place pour tous : Guide pour la création d'un milieu de travail inclusif*.

6. Pouvez-vous donner quelques exemples de mesures d'adaptation?

La capacité de prendre des mesures d'adaptation doit être examinée au cas par cas. La liste des exemples proposés ici n'est pas exhaustive. Rappelez-vous ceci : une entreprise n'a l'obligation de prendre une mesure d'adaptation que dans la conjoncture où celle-ci n'impose pas une contrainte excessive au déroulement de ses activités.

¹ *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU* (1999), 35 C.H.R.R. D/257 (C.S.C.), arrêt aussi connu sous le nom de *Meiorin*.



i) Modification des conditions structurelles et ergonomiques du milieu de travail

Pour exécuter leurs fonctions, les employés ayant une déficience ont parfois besoin de changements qui peuvent être apportés à leur environnement physique, dont les suivants :

- espace accru entre les cubicules, et espace à l'intérieur du cubicule, pour y permettre l'accès au fauteuil roulant;
- équipement informatique spécialisé, comme un clavier ou une souris ergonomique, pour éviter les blessures répétitives;
- écran modifié pour lecture de gros caractères;
- fauteuils de bureau avec supports spécialisés pour le dos et les bras;
- logiciel permettant aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle de lire des textes sur support informatique.

ii) Modification des conditions d'emploi

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation peut nécessiter des modifications aux fonctions du poste d'une personne si, par exemple, sa déficience ou sa religion l'empêche d'effectuer certains aspects de son travail.

Premièrement, il faut repérer et énumérer les tâches essentielles du poste. Certaines tâches peuvent être accessoires et rarement exigées. D'autres peuvent être déléguées à d'autres employés, peut-être en échange de fonctions ou de tâches que la personne qui demande la mesure d'adaptation peut exécuter. Par contre, le membre du personnel peut être exempté de ces tâches.

L'employeur n'est pas tenu de créer un poste permanent ou un poste nouveau pour un employé qui nécessite une mesure d'adaptation. Cependant, l'employeur doit prendre des mesures d'adaptation et offrir à ses employés une tâche simple à court terme ou une affectation de réadaptation dans le cadre d'un programme de retour au travail (voir section suivante intitulée *Affectations temporaires*).



iii) Affectations temporaires

L'affectation temporaire peut être une forme de mesure d'adaptation pouvant impliquer des fonctions temporaires simples. Par exemple, un employé qui revient au travail après avoir subi une opération au dos peut avoir besoin d'une période de six mois au cours de laquelle ses fonctions seront allégées ou modifiées jusqu'à ce que son dos soit suffisamment fort pour qu'il puisse exécuter toutes les fonctions du poste.

Par ailleurs, une mesure d'adaptation peut nécessiter une mutation temporaire à un poste différent. Par exemple, une employée enceinte qui travaille à une presse peut être incapable de respirer les vapeurs de l'encre et du toner. À titre de mesure d'adaptation, on pourrait la muter à un poste au service à la clientèle jusqu'à la naissance de son enfant.

En ce qui concerne la rémunération et les avantages sociaux, un membre du personnel qui est maintenu dans le même poste doit obtenir la même rémunération et les mêmes avantages sociaux, peu importe la mesure d'adaptation prise à son égard. Si on confie une affectation temporaire à l'employé, le nouveau poste doit offrir une rémunération et des avantages sociaux identiques ou comparables. S'il n'est pas possible d'accorder une mesure d'adaptation à la personne dans sa propre catégorie professionnelle ou dans un poste comparable, l'employé doit accepter le barème de rémunération du nouveau poste.

iv) Congés

Il arrive parfois qu'un employé ait besoin d'un congé temporaire pour composer avec une maladie liée à sa déficience ou pour répondre à une urgence familiale. En général, l'employeur doit accepter de telles demandes et conserver le poste jusqu'à ce que l'employé réintègre ses fonctions.

Cependant, la dotation d'un poste temporaire comporte des inconvénients. L'employeur peut avoir de la difficulté à attirer ou à garder dans ses rangs des employés compétents parce que le poste n'est pas permanent, ce qui peut empêcher l'effectif de travailler efficacement. À un moment donné, l'absence peut alors créer une contrainte excessive pour l'employeur. Verser les avantages sociaux au cours d'un congé prolongé peut en soi constituer une contrainte excessive.

Bien sûr, si la personne a un problème d'absentéisme qui n'a rien à voir avec sa déficience ou avec un autre motif protégé en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, l'employeur n'a pas l'obligation de prendre de mesures d'adaptation à son endroit.

Voir aussi Question n° 36 (Pendant combien de temps l'employeur doit-il prendre une mesure d'adaptation à l'égard d'un employé qui est absent du travail en raison d'une déficience?).



7. Que faire s'il existe plusieurs mesures d'adaptation possibles?

Lorsque s'offrent des choix différents de mesures d'adaptation, la meilleure solution est celle qui permet d'atteindre les objectifs suivants :

- maximiser la dignité de la personne, assurer son autonomie, protéger sa vie privée et l'intégrer au milieu de travail et à la société dans son ensemble;
- réduire au minimum les inconforts ou les désagréments;
- répondre aux besoins de la personne le plus rapidement possible.

Pour des procédures détaillées sur la façon de prendre une mesure d'adaptation à l'égard d'une personne, prière de consulter le *Guide sur les mesures d'adaptation individuelles* que l'on trouve dans le document de la Commission intitulé *Une place pour tous : Guide pour la création d'un milieu de travail inclusif*. Pour un exemple de jurisprudence en la matière, prière de lire l'affaire pertinente de la Colombie-Britannique.

Contrainte excessive

Questions de cette section :

8. Qu'est-ce qu'une contrainte excessive?

9. Quels sont les facteurs dont il faut tenir compte pour déterminer s'il y a une contrainte excessive?

10. Les charges financières sont-elles considérées comme une contrainte excessive?

11. Qu'advient-il si la mesure d'adaptation comporte des risques pour la santé et la sécurité en milieu de travail?

12. Quels sont les facteurs à ne pas prendre en considération pour déterminer s'il y a une contrainte excessive?

8. Qu'est-ce qu'une contrainte excessive?

La contrainte excessive détermine la limite au-delà de laquelle les employeurs et les fournisseurs de services ne sont pas tenus de prendre une mesure d'adaptation. Il y a habituellement une contrainte excessive lorsqu'un employeur ou un fournisseur de services ne peut absorber les coûts de la mesure d'adaptation tant au niveau des charges financières que de l'efficacité.

Il n'existe pas de formule permettant de décider quels coûts constituent une contrainte excessive et il n'y a pas non plus de définition judiciaire précise de la « contrainte excessive ». Cependant, il faut se rappeler que la « contrainte excessive » implique que certaines contraintes peuvent être reliées à l'obligation de prendre une mesure d'adaptation. Les employeurs et les fournisseurs de services sont tenus d'épuiser



toutes les possibilités raisonnables de mesures d'adaptation avant de prétendre à la contrainte excessive.

9. Quels sont les facteurs dont il faut tenir compte pour déterminer s'il y a contrainte excessive?

Selon le paragraphe 15(2) de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, il y a contrainte excessive quand « les mesures destinées à répondre aux besoins d'une personne ou d'une catégorie de personnes visées constituent, pour la personne qui doit les prendre, une contrainte excessive en matière de **coûts, de santé et de sécurité** » (notre soulignement).

Ces trois facteurs — santé, sécurité et coût — doivent être pris en compte pour déterminer si une mesure d'adaptation crée une contrainte excessive.

Il n'est pas suffisant de présumer subjectivement de ce qui est ou de ce qui n'est pas possible et on ne peut pas simplement dire : « Il en coûte trop cher pour prendre une mesure d'adaptation » ou « La mesure d'adaptation pose des problèmes de santé et de sécurité ». Pour démontrer qu'il y a contrainte excessive, il faut fournir les preuves à l'appui.

La Cour suprême a énuméré d'autres facteurs qui doivent être également pris en compte :

- la nature du travail effectué;
- la taille de l'effectif;
- le caractère interchangeable des fonctions du poste;
- la capacité financière de prendre une mesure d'adaptation;
- les répercussions de cette mesure sur la convention collective;
- les répercussions sur le moral des employés.

Ces facteurs varient d'un cas à l'autre tout comme l'importance de chacun.



10. Les charges financières sont-elles considérées comme une contrainte excessive?

Dans certains cas, les charges financières peuvent entraîner l'impossibilité de prendre une mesure d'adaptation. L'impact des coûts d'une mesure d'adaptation variera considérablement selon la taille de l'entreprise.

Par exemple, de grandes entreprises pourraient avoir de la difficulté à prouver qu'il y a une contrainte excessive en fonction du seul facteur des coûts, tout comme les ministères et les organismes fédéraux. Ces organisations ont habituellement le budget ainsi que la capacité et la souplesse organisationnelles suffisantes pour répondre aux besoins spéciaux de leurs employés à un coût relativement faible.

Il faut évaluer les facteurs suivants lorsqu'on veut déterminer si les coûts constituent une contrainte excessive :

- la taille de l'entreprise et la situation financière de l'employeur;
- la capacité d'amortir les coûts ou d'atténuer la contrainte d'une autre façon;
- le nombre de personnes qui pourraient bénéficier de la mesure d'adaptation;
- la possibilité d'intégrer graduellement d'importantes mesures d'adaptation;
- la disponibilité de budgets spéciaux, de fonds de réserve ou de sources externes de financement comme les crédits gouvernementaux ou des mesures fiscales incitatives.

11. Qu'advient-il si la mesure d'adaptation comporte des risques pour la santé et la sécurité en milieu de travail?

L'employeur peut constater que la prise d'une mesure d'adaptation à l'égard d'un employé crée une contrainte excessive pour des motifs de santé, de sécurité ou les deux.

Avant d'évaluer l'impact d'une mesure d'adaptation sur la santé et la sécurité, il faut voir l'ampleur du risque et identifier toute personne qui pourrait être victime de ce risque¹. Cependant, il faut établir un équilibre entre ce risque et le droit des employés de s'intégrer pleinement à leur milieu de travail. Le but n'est pas une sécurité absolue mais une sécurité raisonnable².

¹ *Woolverton c. BC Transit operating HandyDART* (1992), 19 C.H.R.R. D/200.

² *Colombie-Britannique (Superintendent of Motor Vehicles) c. Colombie-Britannique (Council of Human Rights)*, non publié, C.S.C., 16 décembre 1999, arrêt aussi connu sous le nom de *Grismer*.



Si le risque est assumé entièrement par la personne qui demande la mesure d'adaptation, on peut alors assumer un degré plus élevé de risque. Cependant, l'employeur doit informer pleinement l'employé de la nature du risque de sorte que la personne puisse décider si elle accepte ou non ce risque.

Par exemple, un employé qui porte un turban peut être dispensé de porter un casque protecteur sur les lieux de travail. En pareil cas, l'employé subit un risque plus élevé de blessure, mais c'est un risque qu'il est seul à prendre.

Lorsque le risque a des répercussions sur d'autres employés ou des clients, on est justifié de tolérer un risque beaucoup moins élevé. L'employeur doit évaluer le risque que cause la mesure d'adaptation pour les autres et peut alors décider que ce risque constitue une contrainte excessive. En pareil cas, l'employeur doit pouvoir fournir des preuves objectives qu'il croit honnêtement qu'il y a risque déraisonnable.

Les employeurs qui évaluent les répercussions d'une mesure d'adaptation sur la santé et la sécurité ne doivent pas non plus faire fi de leurs responsabilités dans ce domaine ni de celles qu'ils ont à l'égard de la Commission des accidents du travail. Ils ont intérêt à consulter les représentants appropriés avant de décider de prendre une mesure d'adaptation. Néanmoins, l'existence d'un règlement sur la santé et la sécurité (comme l'obligation de porter un casque protecteur) ne constitue pas d'office une exigence professionnelle justifiée (EPJ).

12. Quels sont les facteurs à ne pas prendre en considération pour déterminer s'il y a contrainte excessive?

L'employeur ne peut prétendre qu'il y a contrainte excessive si cette prétention contredit l'objectif de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et ses valeurs inhérentes. Par exemple, un employeur ne peut prétendre que l'un ou l'autre des facteurs suivants causera une contrainte excessive :

- préférence de la clientèle ou du public qui repose sur un préjudice ou un stéréotype;
- objections discriminatoires comme celles d'autres employés à l'égard de mesures d'adaptation qui reposent sur des préjudices ou des attitudes contraires aux valeurs inhérentes aux droits de la personne;
- menaces de griefs de la part d'autres employés.



Exigence professionnelle justifiée

Questions de cette section :

13. Qu'est-ce qu'une exigence professionnelle justifiée?

14. Quelle est la marche à suivre pour déterminer si un règlement ou une norme constitue une EPJ?

13. Qu'est-ce qu'une exigence professionnelle justifiée?

Une exigence professionnelle justifiée (ou une EPJ, en abrégé) est une norme ou un règlement essentiel pour exécuter les fonctions d'un poste. Pour qu'une norme soit considérée comme une EPJ, l'employeur doit prouver que toute mesure d'adaptation ou tout changement apporté à la norme créerait une contrainte excessive.

Par exemple, un pilote de ligne doit avoir une très bonne vision. Cette norme est essentielle à l'exécution des fonctions du poste de pilote.

Lorsqu'une norme est une EPJ, l'employeur n'est pas tenu de la modifier pour tenir compte des besoins d'un employé. Cependant, pour favoriser le plus grand nombre de postulants possible, l'employeur doit quand même chercher à voir si certaines formes de mesures d'adaptation sont possibles.

14. Quelle est la marche à suivre pour déterminer si un règlement ou une norme constitue une EPJ?

La Cour suprême du Canada a établi un processus en trois étapes pour déterminer si une mesure d'adaptation précise est une EPJ parce qu'elle crée une contrainte excessive¹. Ce processus favorise l'élaboration de normes qui éliminent tout obstacle discriminatoire et permettent à tous les employés de pouvoir contribuer à l'entreprise.

a) Première étape : Établir un lien rationnel

Le règlement adopté à une fin précise a-t-il un lien rationnel avec l'exécution des fonctions?

À la première étape, l'employeur détermine l'objectif général de la norme et décide si elle est rationnellement reliée à l'exécution des fonctions. Par exemple, dans le cas du pilote de ligne, avoir une bonne vision est rationnellement lié au fait de piloter un avion dans toutes les conditions météorologiques.

¹ *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU* (1999), 35 C.H.R.R. D/257 (C.S.C.), arrêt aussi connu sous le nom de *Meiorin*.



Par ailleurs, s'il n'y a pas de lien rationnel, l'employeur doit tenir compte des besoins en cause et le règlement ne peut être une EPJ. Par exemple, l'employeur estime que pour offrir un bon service à la clientèle, il faut que tous les employés se lèvent pour accueillir les clients. Même si cette règle peut avoir été adoptée en toute bonne foi et sans aucune intention de faire de la discrimination, elle a un impact discriminatoire sur les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant. La norme est-elle raisonnablement nécessaire? Non, on peut légitimement soutenir que pour offrir un bon service à la clientèle, il n'est pas seulement nécessaire de se lever pour accueillir les clients.

b) Deuxième étape : Établir la bonne foi

L'employeur a-t-il adopté le règlement en croyant honnêtement et de bonne foi qu'il était nécessaire pour atteindre un objectif légitime lié au travail?

Cette étape porte sur l'élément subjectif de la norme. L'employeur doit se demander si la norme a été adoptée sans aucune intention de faire de la discrimination à l'égard d'un employé ou d'un groupe d'employés.

On peut se poser les questions suivantes pour déterminer si le règlement ou la norme a été adopté de bonne foi :

- Pourquoi la norme a-t-elle été créée?
- Quand et par qui l'a-t-elle été?
- Quel processus a été utilisé pour créer la norme?

Si la norme n'est pas jugée raisonnablement nécessaire, ou si elle est motivée par des considérations discriminatoires, elle doit alors être changée, car elle ne peut être une EPJ.

c) Troisième étape : Établir la nécessité raisonnable

Le règlement est-il raisonnablement nécessaire pour atteindre l'objectif légitime lié au travail?

À cette étape, l'employeur détermine si la norme est raisonnablement nécessaire. Il doit tenir compte de toutes les possibilités raisonnables de mesures d'adaptation, sans aller jusqu'à la contrainte excessive. Si, après avoir exploré toutes les possibilités de mesures d'adaptation, l'employeur constate qu'il ne peut tenir compte des besoins de l'employé, le règlement peut alors être considéré comme une EPJ.

Par contre, si l'employeur estime qu'il peut tenir compte des besoins de l'employé, il doit alors changer le règlement ou la norme pour intégrer la mesure d'adaptation.



Voici certaines questions qu'il faut se poser pour déterminer si la norme est raisonnablement nécessaire :

- A-t-on envisagé des solutions de rechange à la norme ou au règlement?
- Si oui, pourquoi n'ont-elles pas été adoptées?
- Tous les employés doivent-ils respecter la même norme ou des normes différentes pourraient-elles être adoptées?
- La norme est-t-elle plus sévère à l'endroit de certaines personnes?
- Si oui, la norme a-t-elle été conçue pour réduire au minimum ce traitement différentiel?
- Quelles étapes ont été franchies pour trouver des mesures de rechange?
- Y a-t-il preuve qu'il y aurait contrainte excessive si des mesures de rechange étaient prises?

Droits incompatibles

Questions de cette section (cliquez sur la question) :

15. Qu'arrive-t-il si une mesure d'adaptation entre en conflit avec d'autres règlements ou d'autres demandes de mesures d'adaptation?

16. Qu'arrive-t-il si la mesure d'adaptation est contraire aux dispositions d'une convention collective?

17. Certaines personnes perçoivent les mesures d'adaptation comme un « traitement spécial ». Est-il juste qu'une personne obtienne un « traitement spécial » au détriment des autres?

15. Qu'arrive-t-il si une mesure d'adaptation entre en conflit avec d'autres règlements ou d'autres demandes de mesures d'adaptation?

Il arrive parfois qu'un employeur ou un fournisseur de services doive concilier des « droits incompatibles ». Par exemple, une personne qui souffre d'une allergie aux animaux peut refuser de travailler avec quelqu'un qui a un animal aidant. Une mesure d'adaptation possible pourrait consister à séparer physiquement les deux employés. On pourrait aussi organiser les horaires de façon à empêcher ou à diminuer les contacts.

Il n'y a pas de motif plus important qu'un autre. Par exemple, tenir compte des besoins d'une personne en raison de sa situation de famille est aussi important que de tenir compte des besoins d'une autre personne en raison de sa religion. On ne peut prétendre qu'une discrimination pour motifs de religion donne préséance à la mesure d'adaptation.



Il peut arriver qu'une mesure d'adaptation jugée raisonnable pour une personne puisse ne pas l'être pour quelqu'un d'autre. Par exemple, dans un cas impliquant INCO, l'employeur a tenu compte des besoins de deux employés pour des motifs religieux pour changer leur quart de travail. Lorsqu'un troisième employé a demandé un changement semblable de quart, INCO a fourni la preuve que cela constituerait une contrainte excessive de tenir compte de ses besoins également. Le tribunal s'est dit d'accord avec INCO¹.

16. Qu'arrive-t-il si la mesure d'adaptation est contraire aux dispositions d'une convention collective?

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation a préséance sur les accords privés comme les conventions collectives. Cependant, le fait de s'écarter sensiblement de l'application normale de la convention collective peut équivaloir à une ingérence excessive et peut donc constituer une contrainte excessive¹.

Les membres d'un syndicat ont tout intérêt à s'assurer que l'employeur respecte les dispositions de la convention collective. Si cet intérêt est menacé par une mesure d'adaptation proposée, le syndicat peut ne pas être d'accord, mais on ne peut revendiquer l'intégrité de la convention collective si cette prétention a un impact discriminatoire. Certains employeurs et syndicats ont créé des « comités mixtes sur les mesures d'adaptation » pour maximiser les possibilités de tenir compte des besoins des autres et réduire au minimum les répercussions que peuvent avoir certaines mesures d'adaptation sur la convention collective.

Il est légitime de s'inquiéter des répercussions d'une mesure d'adaptation sur les autres. Cependant, l'entreprise doit faire la preuve qu'elle subit plus qu'un désagrément mineur pour priver l'employé de son droit à une mesure d'adaptation. Les tribunaux ont dit ceci : « L'employeur doit démontrer que l'adoption de mesures d'accommodement entraînera une atteinte réelle, non pas anodine mais importante, aux droits d'autres employés². »

Lorsqu'il s'agit des conventions collectives, les syndicats doivent respecter le même processus qui consiste à repérer et à éliminer les obstacles à la participation pleine et entière au milieu de travail tout comme le fait l'employeur.

Voir aussi Question n° 26 (Quelle est la responsabilité du syndicat dans la recherche d'une mesure d'adaptation?)

¹ *Osborne c. Inco Ltd* (1984), 6 CHRR D/2591 (Man. C.A.).

¹ *Renaud c. Central Okanagan School Board et S.C.F.P.*, 16 CHRR D/425 (C.S.C.).

² Voir *Renaud*, ci-dessus.



17. Certaines personnes perçoivent les mesures d'adaptation comme un « traitement spécial ». Est-il juste qu'une personne obtienne un « traitement spécial » au détriment des autres?

Un traitement égal ne signifie pas un traitement identique. Parfois, certains employés doivent être traités différemment pour que tout le monde ait un accès égal à l'emploi. Par exemple, la règle voulant que tous les employés doivent se lever pour accueillir les clients priverait les employés en fauteuil roulant d'un droit à l'emploi. Exempter de ce règlement un employé qui se déplace en fauteuil roulant lui permet de garder son emploi.

Cela ne veut pas dire que ces employés ont droit à un « traitement spécial ». Au contraire, l'obligation de prendre des mesures d'adaptation reconnaît que le traitement égal exclut certaines personnes qui souffrent de discrimination en raison de leurs caractéristiques personnelles comme la race, la religion ou la déficience. La mesure d'adaptation permet d'éliminer les obstacles à la participation pleine et entière au milieu de travail. Lorsque l'employeur refuse de prendre une mesure d'adaptation, cela prive certaines personnes de la possibilité de travailler.

Les employés intéressés par le « traitement spécial » devraient consulter la procédure et la politique de l'employeur concernant les mesures d'adaptation, s'il y a lieu. Sinon, l'employeur ou le surveillant ou le représentant syndical devrait informer les employés des responsabilités légales de l'employeur de prendre des mesures d'adaptation à l'égard de ses employés, tant que ces mesures ne créent pas une contrainte excessive. Il faut expliquer à l'employé que la mesure d'adaptation est une responsabilité fondamentale qui favorise l'égalité et élimine la discrimination en milieu de travail.

Ce traitement peut sembler être un « traitement spécial » pour un ou une collègue aujourd'hui. Cependant, cet employé pourrait bien avoir besoin d'une mesure d'adaptation un jour.

Droits et responsabilités des employés

Questions de cette section :

18. Quelle obligation l'employé a-t-il de demander une mesure d'adaptation?

19. Qu'advient-il si l'employé refuse de respecter les étapes du processus de mesure d'adaptation?

20. Les employés doivent-ils indiquer à leur employeur pourquoi ils ont besoin d'une mesure d'adaptation?



18. Quelle obligation l'employé a-t-il de demander une mesure d'adaptation?

Les employés doivent indiquer à leur employeur qu'ils ont besoin d'une mesure d'adaptation. Ils ne peuvent tenir pour acquis que leur employeur est au courant de ce besoin, ni même que l'employeur soupçonne ce dont ils ont besoin. En fait, si l'employé n'exprime pas son besoin, l'employeur peut être exempté de l'obligation que lui impose la loi de prendre une mesure d'adaptation¹. Les employeurs ne peuvent être tenus responsables de ne pas répondre aux besoins dont ils ne connaissent pas l'existence ou dont ils ne pouvaient raisonnablement connaître l'existence. Ce qui est « raisonnable » dépend des faits en l'espèce².

Cela étant dit, il peut y avoir une exception si une déficience particulière empêche l'employé de faire connaître la mesure d'adaptation dont il a besoin. Par exemple, dans le cas de certaines maladies mentales, la déficience même de la personne l'empêche de faire part de la mesure d'adaptation dont elle a besoin.

Si le besoin est évident — par exemple, si l'employeur remarque un changement radical dans le comportement ou l'attitude d'un employé — l'employeur a alors la responsabilité de discuter, en toute confidentialité, avec l'employé au sujet de la mesure d'adaptation¹.

Une autre exception peut s'imposer si l'employé ne sait pas qu'une déficience a des répercussions sur son travail tant qu'il n'aura pas été renvoyé pour incompétence ou incapacité. En pareil cas, l'employeur peut avoir l'obligation de revoir sa décision de renvoyer l'employé après avoir examiné les renseignements médicaux². Par exemple, un employé qui contracte une maladie mentale peut ne pas savoir que des changements de comportement sont attribuables à cette maladie mentale.

Voir aussi Question n° 23 (L'employeur soupçonne qu'un employé a besoin d'une mesure d'adaptation même si l'employé ne l'a pas demandée. Quelle est la responsabilité de l'employeur à cet égard?)

19. Qu'advient-il si l'employé refuse de respecter les étapes du processus de mesure d'adaptation?

Les employés sont tenus de faire preuve de collaboration et d'avoir un comportement raisonnable lorsqu'ils examinent des propositions qui effectivement répondent à leurs

¹ *Williams c. Elty Publications Ltd.* (1992), 20 CHRR D/52 (BCCHR).

² *Westmin Resources Ltd.* (1997), 63 LAC (4^e) 134.

¹ *Mager c. Louisiana-Pacific Canada Ltd.*, non publié, BCHRC, 29 juin 1998.

² *Zaryski c. Loftsguard et Percival Mercury Sales* (1995), 22 CHRR D/256 (Sask. Bd. Inq.).



besoins. Les employés ne doivent pas demander une mesure d'adaptation irréalisable.

Souvent, l'employeur adoptera des mesures raisonnables pour tenir compte des besoins des employés, mais ces mesures pourraient ne pas répondre aux attentes idéalisées de l'employé. Si l'employé rejette une mesure d'adaptation raisonnable, cela peut exempter l'employeur de toute responsabilité³.

Par exemple, un employé qui revient au travail après avoir subi une opération chirurgicale peut demander le poste d'un autre employé dans le cadre de son programme de retour au travail. L'employeur peut, par contre, proposer de modifier les fonctions de l'employé qui revient au travail. Dans ce cas, l'employeur a satisfait à l'obligation de prendre une mesure d'adaptation.

20. Les employés doivent-ils indiquer à leur employeur pourquoi ils ont besoin d'une mesure d'adaptation?

Souvent, il faut pondérer les intérêts d'un employé en ce qui concerne la protection des renseignements personnels et les besoins d'information de l'employeur.

Les employés hésitent souvent à transmettre des renseignements médicaux ou personnels à leur employeur. Pour certains employés, cette information est confidentielle et ils ne veulent pas la communiquer à qui que ce soit. Certains employés craignent également que leur employeur ne protège pas ces renseignements, ce qui pourrait les rendre vulnérables à du harcèlement en milieu de travail. Ils craignent même que l'employeur utilise l'information contre eux pour les congédier ou les rétrograder.

L'employé doit fournir de l'information pour étayer une demande de mesure d'adaptation. L'employeur a le droit d'avoir suffisamment d'information sur la mesure nécessaire, sur les mesures d'adaptation pratiques et sur le pronostic de l'employé.

L'employeur peut demander un rapport du médecin de l'employé, lequel rapport doit porter sur les limites fonctionnelles ou autres qui nécessitent une mesure d'adaptation. Il n'est pas nécessaire de dévoiler tout le dossier médical de l'employé. Si l'employeur n'est pas convaincu, il peut demander une autre opinion ou l'évaluation d'un spécialiste indépendant. Même dans ce cas, il faut se concentrer sur la meilleure façon d'appliquer la mesure d'adaptation plutôt que sur la situation médicale elle-même.

Seule l'information nécessaire pour déterminer quelle mesure d'adaptation est requise devrait être divulguée et ce, seulement aux personnes qui ont besoin de la connaître. Par exemple, le billet du médecin peut indiquer que l'employé doit

³ O'Malley et Renaud, *op cit.*



assister à des séances de traitement de deux heures, une fois par semaine, durant les heures de travail, mais l'employeur n'a pas le droit de savoir qu'il s'agit de séances de traitement d'un cancer.

Si l'employé refuse de fournir l'information nécessaire ou ne permet pas à l'employeur de l'obtenir, cela peut s'avérer un facteur à prendre en considération lorsqu'il faut décider si l'employeur a satisfait à son obligation légale de collaborer pour trouver une mesure d'adaptation raisonnable.

Droits et responsabilités de l'employeur

Questions de cette section :

21. Quelle obligation a l'employeur de prendre une mesure d'adaptation à l'égard de quelqu'un qui présente sa candidature à un poste?

22. Qu'est-ce qui oblige l'employeur à prendre une mesure d'adaptation à l'égard d'une nouvelle recrue?

23. L'employeur soupçonne qu'un employé a besoin d'une mesure d'adaptation même si l'employé ne l'a pas demandée. Quelle est la responsabilité de l'employeur à cet égard?

24. L'employeur a-t-il le droit de connaître tout de l'état de santé d'un employé?

25. Un employeur peut-il s'adresser à une source extérieure pour l'aider à prendre une mesure d'adaptation?

21. Quelle obligation a l'employeur de prendre une mesure d'adaptation à l'égard de quelqu'un qui présente sa candidature à un poste?

L'employeur doit s'assurer que le processus d'embauche n'est pas discriminatoire pour l'un ou l'autre des motifs protégés par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Cela veut dire que l'employeur doit prendre des mesures d'adaptation pour les candidats à un poste qui, en raison d'une caractéristique personnelle protégée par la *Loi*, sont incapables de participer au processus d'embauche au même titre que les autres candidats.

Par exemple, l'employeur doit prévoir un lieu accessible aux fauteuils roulants pour l'entrevue, ou accorder plus de temps pour subir son examen à un candidat qui a un problème d'apprentissage. L'employeur n'est cependant pas tenu de prendre une mesure d'adaptation à l'égard des candidats lors du processus d'embauche s'il peut prouver à ce moment-là que cela constituerait une contrainte excessive.

L'employeur peut refuser des candidats qui présentent des caractéristiques personnelles protégées par la *Loi*, si le refus repose sur une exigence professionnelle justifiée (EPJ). Une EPJ est une fonction essentielle d'un poste qui ne peut être exécutée par une personne qui en est privée, comme le fait d'avoir une bonne vision pour les contrôleurs du trafic aérien. Voir Question n^o 13 (Qu'est-ce qu'une exigence



professionnelle justifiée?) et Question n° 14 (Quelle est la marche à suivre pour déterminer si un règlement ou une norme constitue une EPJ?)

22. Qu'est-ce qui oblige l'employeur à prendre une mesure d'adaptation à l'égard d'une nouvelle recrue?

L'employeur doit engager un candidat reçu même si la personne a besoin d'une mesure d'adaptation, à moins qu'une telle mesure ne constitue une contrainte excessive.

Par exemple, l'employeur devra prendre une mesure d'adaptation à l'égard d'une mère qui doit commencer sa journée de travail à des heures différentes pour s'occuper de son enfant ayant des besoins spéciaux, à moins que l'employeur ne puisse faire la preuve qu'une telle mesure constituerait une contrainte excessive.

23. L'employeur soupçonne qu'un employé a besoin d'une mesure d'adaptation même si l'employé ne l'a pas demandée. Quelle est la responsabilité de l'employeur à cet égard?

L'employeur doit prendre une mesure d'adaptation à l'égard des employés qui paraissent avoir besoin d'une mesure d'adaptation, même s'ils ne l'ont pas demandée¹, en se fondant sur le « critère de la personne ordinaire ». Si une personne ordinaire disposait de la même information qu'a l'employeur au sujet de l'employé, cette personne saurait-elle que l'employé a besoin d'une mesure d'adaptation?

Certains signes indicateurs qu'un employé peut avoir besoin d'une mesure d'adaptation comprennent notamment une augmentation soudaine du taux d'absentéisme, des retards répétés, des changements soudains dans le comportement ou un rendement au travail exceptionnellement médiocre. L'employé peut aussi commencer à avoir des méthodes de travail dangereuses.

Les employés hésitent souvent à informer un employeur qu'ils ont besoin d'une mesure d'adaptation parce qu'ils ne se sentent pas à l'aise de demander de l'aide à l'employeur. Dans certains cas, les employés craignent que s'ils informent l'employeur d'un problème qui nécessite une mesure d'adaptation, ils pourraient en subir des conséquences négatives comme perdre leur poste, être évincés de promotions ultérieures, être rétrogradés, obtenir moins d'heures de travail ou être humiliés par leur surveillant ou leurs pairs.

Dans d'autres cas, les employés peuvent être gênés d'admettre qu'ils ont besoin d'une mesure d'adaptation à cause de la honte et de la perte de dignité associées à des déficiences concernant la santé mentale ou la toxicomanie. Parfois, le caractère

¹ Voir *Conte c. Rogers Cablesystems Ltd.* (1999), 36 C.H.R.R. D/403 (T.C.D.P.).



même de ces déficiences est tel que les employés sont incapables de demander une mesure d'adaptation.

En pareil cas, l'employeur doit d'abord pressentir l'employé de façon non conflictuelle et discrète pour discuter de la possibilité d'une mesure d'adaptation. S'il y a lieu, le représentant syndical ou une personne de confiance devrait assister à la rencontre.

Voici certains éléments essentiels qui doivent être communiqués à l'employé :

- la discussion est confidentielle;
- la discussion vise à déterminer s'il existe un problème qui nécessite une mesure d'adaptation et à prendre les mesures nécessaires pour ce faire;
- la mesure d'adaptation ni l'information fournie par l'employé n'auront de conséquence négative sur lui;
- s'il y a lieu, on passera en revue la politique et la procédure de l'employeur concernant les mesures d'adaptation, sinon, on discutera des façons d'adopter une mesure d'adaptation;
- s'il y a lieu, l'employé bénéficiera des ressources financées par l'employeur, comme le programme d'aide aux employés, le régime d'assurance-invalidité à court ou à long terme ou d'autres mesures de soutien financier et personnel;
- s'il y a lieu, on pourra demander un diagnostic, de l'information d'un spécialiste ou d'une tierce partie, si cela s'avère nécessaire pour élaborer le plan d'adaptation.

Il arrive rarement que l'employeur constate que l'employé est incapable de participer au processus d'adaptation. Si tel est le cas, l'employeur doit demander à quelqu'un de représenter l'employé (comme un représentant syndical, un porte-parole des droits, un conjoint ou quelqu'un qui détient une procuration) pour l'aider à concevoir le processus d'adaptation.

Voir Question n^o 18 (Quelle obligation l'employé a-t-il de demander une mesure d'adaptation?) et Question n^o 11 (Qu'advient-il si la mesure d'adaptation comporte des risques pour la santé et la sécurité en milieu de travail?)

24. L'employeur a-t-il le droit de connaître tout de l'état de santé d'un employé?

Certains employeurs estiment que s'ils ont l'obligation de prendre une mesure d'adaptation, ils ont également le droit de connaître le diagnostic précis de la déficience de l'employé. Il n'en est rien. L'employeur n'a droit qu'à la seule information nécessaire lui permettant de prendre une mesure d'adaptation à l'égard de l'employé. Cela inclut la vérification par un spécialiste que l'employé a une limitation fonctionnelle



prévue par la loi, la description de la limitation pour aider l'employeur à prendre une mesure d'adaptation à cet égard, et l'estimation par le spécialiste de la durée de la mesure d'adaptation dont a besoin l'employé.

Voir aussi Question n° 20 (Les employés doivent-ils indiquer à leur employeur pourquoi ils ont besoin d'une mesure d'adaptation?)

Les employeurs peuvent aplanir nombre des difficultés liées à la divulgation de renseignements médicaux névralgiques. Ils peuvent, par exemple, se doter d'une politique sur les mesures d'adaptation qui inclut des procédures claires quant à la façon de recueillir des renseignements médicaux, et d'utiliser l'information strictement en vue de prendre une mesure d'adaptation à l'égard d'un employé, tout en maintenant le niveau le plus élevé possible de confidentialité. En élaborant des normes précises sur l'utilisation et la mise à jour de cette information, l'employeur créera ainsi une culture de confiance qui encouragera les employés qui ont besoin d'une mesure d'adaptation à transmettre cette information plus facilement.

Voir aussi Question n° 5 (Les employeurs et les fournisseurs de services doivent-ils se doter d'une politique sur les mesures d'adaptation?)

25. Un employeur peut-il s'adresser à une source extérieure pour l'aider à prendre une mesure d'adaptation?

Si l'employeur ou l'employé (ou les deux) l'estime nécessaire, l'employeur peut s'adresser à un spécialiste de l'extérieur pour l'aider à élaborer son plan de mesures d'adaptation. Cette personne doit posséder les caractéristiques suivantes :

- avoir de l'expérience acquise dans d'autres milieux de travail et au sujet d'autres mesures d'adaptation;
- afficher une certaine assurance au sujet des idées que l'employeur et l'employé ont examinées mais n'ont pas encore acceptées à cause d'un manque de connaissance ou de confiance;
- proposer des suggestions ou des idées innovatrices sur le processus d'adaptation;
- avoir la preuve que l'employeur accepte entièrement de prendre une mesure d'adaptation à l'égard de l'employé.

Droits et responsabilités des syndicats et des associations professionnelles

Questions de cette section :

26. Quelle est la responsabilité du syndicat dans la recherche d'une mesure d'adaptation?

27. La mesure d'adaptation a-t-elle préséance sur les droits d'ancienneté?



26. Quelle est la responsabilité du syndicat dans la recherche d'une mesure d'adaptation?

Les syndicats jouent un rôle vital dans le processus d'adaptation. Bien que l'employeur ait l'obligation première de prendre une mesure d'adaptation raisonnable, dans certaines circonstances, il partage cette responsabilité avec le syndicat.

La responsabilité du syndicat est fonction de la source de la discrimination. Le syndicat partagera la responsabilité lorsqu'il a contribué à établir une règle de travail discriminatoire, notamment dans une disposition de la convention collective. Le syndicat sera également responsable s'il entrave les efforts raisonnables déployés par un employeur pour prendre une mesure d'adaptation à l'égard d'un employé. Par exemple, la convention collective peut contenir des dispositions sur les quarts et les heures de travail qui excluent les employés qui ne travaillent pas le jour du Sabbat.

Le syndicat n'a l'obligation de prendre une mesure d'adaptation que s'il doit participer à sa mise en place et qu'aucune autre solution de rechange raisonnable n'a été trouvée ou ne pourrait être raisonnablement trouvée. Dans le cas de l'employé qui observe le jour du Sabbat, le syndicat peut faire une exception à sa convention collective de sorte que l'employé puisse avoir un quart de travail différent, et l'article comme tel pourra être modifié lorsque la convention collective sera renégociée.

Le lien entre la responsabilité de l'employeur et celle du syndicat doit tenir compte de l'obligation qu'a le syndicat de défendre les intérêts supérieurs de tous ses membres. Cela veut dire que le syndicat peut n'être pas d'accord au sujet d'une mesure d'adaptation qui contrevient aux droits d'autres membres du syndicat. S'il n'accepte pas la mesure d'adaptation proposée par l'employeur, il doit offrir des solutions de rechange qui, à son avis, sont moins nuisibles pour ses membres.

Dans certains cas, la meilleure mesure d'adaptation contrevient à la convention collective ou aux droits d'autres membres du syndicat. Le syndicat devra alors travailler avec l'employeur pour modifier la convention collective.

27. La mesure d'adaptation a-t-elle préséance sur les droits d'ancienneté?

Tel qu'on l'a indiqué à la Question n° 16 (Qu'arrive-t-il si la mesure d'adaptation est contraire aux dispositions d'une convention collective?), l'obligation de prendre une mesure d'adaptation a préséance sur les ententes privées comme une convention collective. Mais si l'adaptation d'une telle mesure change radicalement l'application de la convention collective, la mesure d'adaptation peut alors équivaloir à une ingérence injustifiée et peut ainsi être qualifiée de contrainte excessive¹.

¹ *Renaud c. Central Okanagan School Board et S.C.F.P.*, 16 CHRR D/425 (C.S.C.).



Les règles d'ancienneté peuvent à l'occasion empêcher de prendre une mesure d'adaptation. Par exemple, si un employé qui souffre d'un trouble du sommeil est incapable de travailler durant les quarts de nuit, la demande d'exclure les quarts de nuit de son horaire pourrait entrer en conflit avec les droits d'ancienneté d'un employé en poste depuis longtemps qui a mérité l'exclusion des quarts de nuit. Dans ce cas, le syndicat devra voir si la mesure d'adaptation prise à l'égard de l'employé constitue une contrainte excessive. Cela dépendra de la taille de l'effectif et de son impact sur la convention collective et sur le moral des employés.

Les membres du syndicat ont tout intérêt à veiller à ce que l'employeur respecte les modalités de la convention collective. Lorsque ces intérêts sont menacés par une mesure d'adaptation proposée au point où elle causerait une contrainte excessive, le syndicat peut rejeter la mesure. Cependant, préserver l'intégrité de la convention collective n'est pas suffisant pour justifier son impact discriminatoire. Certains employeurs et syndicats ont créé des « comités mixtes sur les mesures d'adaptation » pour maximiser les possibilités d'adopter de telles mesures et réduire au minimum l'impact de la mesure d'adaptation sur la convention collective.

Confidentialité et protection des renseignements personnels

Questions de cette section :

- 28. Que peut dévoiler un employeur ou un syndicat aux autres employés au sujet d'une mesure d'adaptation prise à l'égard de quelqu'un?**
- 29. Comment l'employeur peut-il prendre une mesure d'adaptation pour des déficiences invisibles sans porter atteinte à la protection des renseignements personnels ou à la confidentialité?**
- 30. En quoi la loi fédérale sur la protection des renseignements personnels touche-t-elle le droit de l'employeur de divulguer de l'information à une tierce partie au sujet d'une mesure d'adaptation?**

28. Que peut dévoiler un employeur ou un syndicat aux autres employés au sujet d'une mesure d'adaptation prise à l'égard de quelqu'un?

Les employeurs et les syndicats doivent respecter le droit de l'employé à la confidentialité.

Les employeurs ou les syndicats ne peuvent fournir à d'autres employés que l'information dont ils ont besoin pour travailler en toute sécurité et efficacité au moment où l'employé profite d'une mesure d'adaptation. Il se peut que les employés aient besoin de connaître les détails de la mesure d'adaptation si leurs fonctions, leurs rôles ou leurs responsabilités changent à la suite de l'adoption d'une telle mesure, mais ils n'auront souvent pas plus d'information que l'information obtenue pour établir la mesure d'adaptation.

Durant le processus de planification de la mesure d'adaptation, les employeurs et les employés visés par la mesure doivent discuter des renseignements qu'ils divulgueront



aux autres employés et aux clients, ce qui aidera les parties à déterminer le minimum d'information utile.

29. Comment l'employeur peut-il prendre une mesure d'adaptation pour des déficiences invisibles sans porter atteinte à la protection des renseignements personnels ou à la confidentialité?

Une déficience invisible est délicate à la fois pour l'employeur et pour l'employé. Si l'on ne divulgue pas pourquoi l'employé a droit à une mesure d'adaptation, on peut donner l'impression que la personne a droit à un traitement spécial.

Il se peut que l'employé ne veuille pas divulguer sa déficience à des collègues, surveillants ou clients parce qu'il en a honte. Le processus de planification de la mesure d'adaptation permet aux deux parties de discuter des renseignements à divulguer. Il leur permet également de concevoir une mesure d'adaptation qui suscite le moins de questions ou de préoccupations possible dans le milieu de travail. Mais il est parfois nécessaire de communiquer certains renseignements pour des raisons de santé et de sécurité.

30. En quoi la loi fédérale sur la protection des renseignements personnels touche-t-elle le droit de l'employeur de divulguer de l'information à une tierce partie au sujet d'une mesure d'adaptation?

Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada applique les dispositions concernant la protection des renseignements personnels dans le secteur réglementé par le gouvernement fédéral. La *Loi sur la protection des renseignements personnels* concerne l'information sur les employés dans les institutions du gouvernement fédéral. La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* s'applique à l'information sur les employés dans les autres entités du secteur réglementé par le gouvernement fédéral.

Pour se conformer à la loi, les employés doivent respecter les dix principes énoncés à l'annexe 1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, à savoir : responsabilité, détermination des fins de la collecte de renseignements, consentement, limitation de la collecte, limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation, exactitude, mesures de sécurité, transparence, accès aux renseignements personnels et possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes. Les employés qui estiment que leur employeur n'a pas respecté les dispositions de la *Loi* peuvent déposer une plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée.

Le Commissaire à la protection de la vie privée a publié les conclusions de nombreuses causes en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques*. Les causes n^{os} 119 et 135 portent expressément sur l'information personnelle nécessaire pour prendre une mesure d'adaptation. En général, le Commissaire à la protection de la vie privée semble



accorder aux employeurs une certaine marge de manœuvre pour atteindre leurs objectifs commerciaux dans la mesure où ils respectent les dix principes énoncés plus haut. Pour de plus amples renseignements, voir les fiches d'information et les conclusions à l'adresse suivante : <http://www.privcom.gc.ca/>.

Questions spécifiques à un champ de motif : Religion

Questions de cette section :

- 31. Aux fins de la mesure d'adaptation, qu'entend-on par religion?**
- 32. Comment savoir si une pratique est exigée par une religion?**
- 33. Jusqu'où l'employeur peut-il pousser sa recherche?**
- 34. Quelle responsabilité l'employeur doit-il assumer pour tenir compte des pratiques religieuses non chrétiennes?**

31. Aux fins de la mesure d'adaptation, qu'entend-on par religion?

Une croyance religieuse est une croyance caractérisée par une référence soit à une relation spirituelle entre les humains et l'environnement, soit à certains aspects de l'existence au-delà de la vie physique, ou aux deux.

Les croyances religieuses sont habituellement étroitement reliées à la religion d'une personne. Mais ces croyances peuvent différer de la doctrine établie par la religion, ou elles peuvent être entièrement personnelles. Les croyances religieuses incluent aussi l'agnosticisme et l'athéisme¹.

32. Comment savoir si une pratique est exigée par une religion?

La plupart des demandes de mesures d'adaptation pour tenir compte des obligations religieuses peuvent être acceptées comme telles, car elles sont présentées par des employés qui font la preuve d'une croyance sincère en une religion établie, qui ont des exigences religieuses bien connues, comme le fait de ne pas travailler le jour du Sabbat, qui ont besoin de temps pour prier ou qui ne peuvent porter un couvre-chef quelconque.

Lorsque la croyance religieuse de l'employé est moins précise, l'employeur peut tenir compte des éléments suivants :

- nature spirituelle ou morale de la croyance, ou les deux;
- expérience religieuse antérieure;
- relation entre les croyances religieuses antérieures et les croyances actuelles;

¹ *Kurvits c. Canada (Conseil du Trésor) (1991), 14 CHRR D/469 (T.C.D.P.).*



- lien entre la croyance religieuse et la mesure d'adaptation demandée;
- mesure de l'application des croyances religieuses dans la vie quotidienne de l'employé.

33. Jusqu'où l'employeur peut-il pousser sa recherche?

Lorsque l'employeur n'a pas assez d'information pour tenir compte des besoins de l'employé, il peut demander des renseignements supplémentaires soit à l'employé, soit à une personne officiellement désignée dans la communauté religieuse de l'employé. Cette demande de renseignements doit être restreinte aux renseignements nécessaires pour prendre une mesure d'adaptation.

Pour faciliter ce processus, les employeurs doivent tenir compte des croyances religieuses lorsqu'ils adoptent une politique en milieu de travail qui régit les pauses, les congés et les horaires de travail. Cette politique devrait préciser que les employés qui demandent une mesure d'adaptation doivent faire part de leur demande par écrit, indiquer la croyance qui nécessite une mesure d'adaptation et la mesure d'adaptation qu'ils demandent.

34. Quelle responsabilité l'employeur doit-il assumer pour tenir compte des pratiques religieuses non chrétiennes?

En vertu de la *Loi*, l'employeur doit tenir compte des besoins religieux de l'employé lorsque ses croyances ou ses pratiques religieuses entrent en conflit avec une exigence, une compétence ou une pratique du milieu de travail. La mesure d'adaptation peut modifier un règlement ou exempter un employé de son application. Les codes vestimentaires, les politiques sur les pauses, les horaires de travail et les procédures de recrutement peuvent avoir des répercussions sur certains employés en raison de leurs croyances religieuses, à moins que l'on ne tienne compte des besoins de ces employés.

Codes vestimentaires

Au travail, il arrive souvent que l'on adopte des règles sur la tenue vestimentaire. Les employés peuvent devoir porter de l'équipement de protection ou un uniforme, ou encore il peut y avoir des règles au sujet des couvre-chef. Ces règles peuvent s'opposer directement aux exigences vestimentaires religieuses, ce qui crée l'obligation de prendre une mesure d'adaptation pour l'employé, à moins que la mesure devienne une contrainte excessive.

Dans la plupart des cas, l'uniforme peut être modifié pour tenir compte des pratiques religieuses de l'employé. Mais si l'uniforme est utilisé pour des raisons de santé ou de sécurité, l'employeur doit trouver des façons de modifier l'exigence ou le vêtement de protection pour maintenir un niveau raisonnable de sécurité tout en satisfaisant aux exigences religieuses de l'employé. Voir Question n° 11 (Qu'advient-il si la mesure d'adaptation comporte des risques pour la santé et la sécurité en milieu de travail?)



Politiques sur les pauses

Il arrive parfois que les heures de travail régulier ou des fonctions spécifiques d'un employé vont à l'encontre de l'obligation qu'impose sa religion de prier à des heures fixes de la journée. Les employeurs ont le devoir de tenir compte des besoins religieux de l'employé. Ils peuvent notamment adopter une politique modifiée sur les pauses, établir un horaire variable, pourvoir une salle privée réservée aux dévotions, ou les trois.

Congés religieux non chrétiens

L'employeur a le devoir d'accéder aux demandes de congés religieux à moins que cela ne lui impose une contrainte excessive. Les employés peuvent éviter la contrainte excessive à l'employeur en changeant de quart de travail, en emmagasinant des heures de congé, en prenant congé ou en adoptant d'autres changements à leur horaire de travail.

La loi n'est pas claire quant à savoir si l'employeur doit accorder des congés religieux rémunérés. Dans un cas impliquant des enseignants, la Cour suprême a exigé qu'un conseil scolaire accorde un congé payé à des enseignants juifs qui demandaient leur congé pour les Grandes Fêtes, mais cela ne pourrait pas s'appliquer dans toutes les situations d'emploi¹.

Certains employeurs accordent à leurs employés non chrétiens un nombre de congés religieux payés au moins équivalent aux congés consentis aux chrétiens. Le *Code canadien du travail, partie III* oblige les employeurs à accorder un congé payé à tous les employés pour les congés chrétiens du jour de Noël et du Vendredi saint. De nombreuses conventions collectives exigent que les employeurs accordent un congé payé le lundi de Pâques. Les demandes de congés payés pour d'autres fêtes religieuses peuvent être acceptées en prévoyant des congés mobiles ou un congé non rémunéré.

Horaire variable

L'employeur peut tenir compte des besoins religieux des employés dont les croyances ne leur permettent pas de travailler à certaines heures ou à certains jours de la semaine. Par exemple, les Adventistes du Septième Jour et les juifs observent le Sabbat, du coucher du soleil le vendredi au coucher du soleil le samedi. L'horaire variable peut inclure d'autres heures d'arrivée et de départ les jours où la personne ne peut travailler durant toute la période, ou l'employé peut échanger ses heures de lunch pour des heures de départ anticipé ou des heures de travail interrompues. Si l'employé n'a plus de congés, l'employeur doit envisager de lui permettre de rembourser le temps ou d'utiliser des congés mobiles.

¹*Commission scolaire de Chambly c. Bergevin* (1994), 3 R.C.S. 525, 94 CLLC 17,203.



Questions liées aux motifs de discrimination : Déficience

Questions de cette section :

35. Qu'est-ce qui constitue une déficience aux fins de la mesure d'adaptation?

36. Pendant combien de temps l'employeur doit-il prendre une mesure d'adaptation à l'égard d'un employé qui est absent du travail en raison d'une déficience?

35. Qu'est-ce qui constitue une déficience aux fins de la mesure d'adaptation?

Une déficience est un état physique ou intellectuel qui est à la fois :

- permanent, constant, épisodique ou partiellement persistant;
- et qui limite considérablement la capacité de la personne d'exécuter certaines fonctions ou de mener des activités importantes de la vie comme occuper un emploi.

Les déficiences incluent à la fois les déficiences visibles, comme la nécessité de se déplacer dans un fauteuil roulant, et les déficiences invisibles comme des déficiences cognitives, ou des troubles du comportement ou de l'apprentissage.

36. Pendant combien de temps l'employeur doit-il prendre une mesure d'adaptation à l'égard d'un employé qui est absent du travail en raison d'une déficience?

La déficience d'un employé peut provoquer de longues périodes d'absence du travail, ce qui peut constituer une contrainte excessive pour l'employeur. Chaque cas doit être examiné individuellement¹. La jurisprudence n'a pas établi de limite ou de critère de temps pour déterminer quand une absence liée à une déficience devient une contrainte excessive. Voici certains exemples où une absence prolongée peut créer une contrainte excessive :

- L'employeur peut être incapable d'attirer ou de maintenir en poste des personnes compétentes pour le poste parce que ce n'est pas un poste permanent.
- Les frais engagés pour payer les avantages sociaux d'un employé qui ne travaille pas peuvent devenir une contrainte excessive.
- Les compétences de l'employé peuvent devenir désuètes.

¹ Voir *AirBC Ltd et Canadian Airline Dispatchers Association* (1995), 50 L.A.C. (4^e) 93 McPhillips.



- Une nouvelle approche dans les activités peut faire en sorte que les compétences de l'employé ne sont plus requises.

Les contraintes excessives attribuables à l'absence sont déterminées au cas par cas. À un moment donné, l'absentéisme mettra fin au contrat de travail, car l'employeur sera incapable d'en retirer un avantage¹.

L'employeur n'est pas tenu de prendre une mesure d'adaptation pour pallier l'absence d'un employé qui a une déficience si l'absence en question n'est pas reliée à la déficience ou à un autre motif protégé par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Cette situation pourrait faire l'objet d'une sanction disciplinaire qui doit être réglée conformément à la convention collective applicable, aux conditions d'emploi ou au *Code canadien du travail*.

Questions liées aux motifs de discrimination : Race, couleur, ascendance et origine nationale ou ethnique

37. Est-ce qu'un employeur doit prendre des mesures d'adaptation à l'égard de candidats ou d'employés qui ne satisfont pas aux normes de compétence linguistique?

Les employeurs ne sont pas obligés de tenir compte des besoins des candidats et des employés qui ne satisfont pas aux normes de compétence linguistique.

Ces normes doivent être conformes aux exigences professionnelles justifiées.

Lorsque les normes de compétence linguistique ne sont pas étroitement liées aux exigences du poste, elles peuvent être un prétexte pour ne pas procéder au recrutement de candidats ni accorder des promotions à des employés en raison de leur race, de leur ascendance ou de leur lieu d'origine. De même, des références non spécifiques à une « maîtrise insuffisante de la langue » ou au « fait de parler avec un accent » peuvent amener des candidats non retenus à conclure que la décision était fondée sur la race, la couleur, l'ascendance ou le lieu d'origine¹.

Questions liées aux motifs de discrimination : Situation de famille

¹ Voir *AirBC Ltd et Canadian Airline Dispatchers Association* (1995), 50 L.A.C. (4^e) 93 McPhillips.

¹ *Fletcher Challenge Canada Ltd. c. B.C. (Council of Human Rights) et Grewal* (1992), 18 CHRR D/422 B.C.S.C.) et *Clau c. Uniglobe Pacific Travel Ltd* (1995), 23 CHRR D/515 (B.C.C.H.R.).



38. Jusqu'à quel point l'employeur doit-il prendre des mesures d'adaptation à l'égard de la garde d'enfants et des soins aux personnes âgées?

L'employeur doit tenir compte de la situation de famille d'un employé tout comme il prend en compte d'autres caractéristiques protégées comme la déficience ou la religion. Cela veut dire que l'employeur doit prendre des mesures d'adaptation à l'égard d'employés qui sont touchés de différentes façons par des normes, des politiques ou des pratiques de travail en raison de leur situation de famille. Les responsabilités qui découlent d'une relation entre conjoints de même sexe sont protégées sous la rubrique « situation de famille » dans la *Loi*.

Voici des exemples de mesures d'adaptation fondées sur la situation de famille :

- accorder un prolongement de congé de maternité ou de congé parental;
- accorder un congé pour prendre soin de membres de la famille qui sont malades;
- accepter des horaires de travail différents comme les heures comprimées, le partage des postes, le travail à temps partiel, l'horaire variable et le lieu de travail variable;
- ne pas pénaliser des employés qui ne peuvent accepter de faire des heures supplémentaires à cause de besoins spéciaux concernant la situation de famille;
- adapter les modalités de service et de travail pour tenir compte de la diversité du contexte familial;
- offrir des options convenables permettant à une femme d'allaiter son enfant au besoin.

L'employeur doit tenir compte de la situation de famille de l'employé, sans que cela ne devienne une contrainte excessive.

La façon dont l'employé assume ses responsabilités familiales orientera la responsabilité de l'employeur pour tenir compte des besoins de l'employé selon la situation de famille. Par exemple, une mère célibataire est probablement la seule personne qui peut s'occuper d'un enfant trop malade pour aller à l'école¹.

L'employeur n'est pas tenu d'accorder un congé rémunéré aux employés qui doivent s'absenter du travail durant les heures de travail régulières, à moins qu'un congé payé ne soit accordé pour des questions semblables qui n'ont rien à voir avec la situation de famille.

¹ *Brown c. M.N.R., Douanes et Accise* (1993), 19 CHRR D/39 (T.C.D.P.).