



FEUILLET D'INFORMATION

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation

Qu'est-ce que l'obligation de prendre des mesures d'adaptation ?

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation signifie qu'un employeur ou un fournisseur de services est obligé de prendre des mesures pour éliminer les désavantages subis par des employés, des employés éventuels ou des clients à cause d'une règle, d'une pratique ou d'un obstacle qui a ou qui peut avoir un effet défavorable sur une personne ou un groupe protégé par *la Loi canadienne sur les droits de la personne* ou sur un groupe désigné aux termes de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. En matière d'emploi, l'obligation de prendre des mesures d'adaptation signifie que l'employeur doit mettre en œuvre les mesures nécessaires pour permettre à ses employés de travailler au meilleur de leurs capacités. En matière de services, cela signifie que le fournisseur doit mettre en œuvre les mesures nécessaires pour permettre à ses clients d'avoir accès à ses services. Quant aux syndicats, ils sont tenus de faciliter l'adaptation aux besoins de leurs membres en n'entravant pas les efforts raisonnables que fait l'employeur pour répondre aux besoins d'un employé.

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation reconnaît que l'égalité véritable passe par le respect des différents besoins. Ces besoins peuvent être liés au sexe de la personne, à son âge, à sa déficience, à sa situation de famille, à son origine ethnique ou culturelle, à sa religion ou à toute autre caractéristique visée dans les deux lois fédérales.

Peut-on refuser de prendre des mesures d'adaptation ?

Un employeur ou un fournisseur de services peut refuser de prendre des mesures d'adaptation seulement si la règle, la norme ou la pratique en cause est fondée sur une exigence professionnelle justifiée ou un motif justifiable. Autrement dit, il peut refuser de prendre des mesures d'adaptation s'il a agi de bonne foi pour une raison liée à l'emploi ou au service offert et si le fait de changer la règle, la norme ou la pratique pour tenir compte des besoins d'une personne lui causerait une contrainte excessive au chapitre de la santé, de la sécurité ou des coûts. La Cour suprême du Canada a établi les critères sur lesquels doivent se fonder les employeurs et les fournisseurs de services pour démontrer qu'il existe une exigence professionnelle justifiée ou un motif justifiable à l'appui du refus d'adaptation (tests de *Meiorin* et *Grismer*).

Quelques exemples

Une succursale bancaire qui n'est pas accessible aux personnes en fauteuil roulant ne respecte peut-être pas son obligation de prendre des mesures d'adaptation pour ses clients handicapés.

Un employeur qui impose un horaire de travail rigide à une employée chef de famille monoparentale ne respecte peut-être pas son obligation de prendre des mesures d'adaptation relativement à la situation de famille de l'employée.

Un employeur qui ne permet pas à ses employés de se conformer à un certain code vestimentaire prescrit par leur religion, de faire des pauses prières à des moments précis ou de prendre part à des cérémonies religieuses certains jours, ne respecte peut-être pas son obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les besoins religieux de ses employés.

Un employeur qui assigne des tâches à un employé sans tenir compte des limitations liées à l'état médical de celui-ci ne respecte peut-être pas son obligation de prendre des mesures d'adaptation pour ses employés handicapés.

Un syndicat qui refuse une réorganisation des tâches entre les employés, alors que le but de cette réorganisation est de satisfaire les besoins d'un employé handicapé, pourrait être tenu responsable de l'absence de mesures d'adaptation.

Qu'est-ce que la contrainte excessive ?

Tous les employeurs et les fournisseurs de services sont obligés de prendre des mesures pour répondre aux besoins spéciaux de leurs employés ou de leurs clients, mais cette obligation n'est pas sans limite. En effet, l'employeur ou le fournisseur de services qui peut montrer que la prise de mesures constituerait pour lui une « contrainte excessive » peut être déchargé de cette obligation. Selon le paragraphe 15(2) de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, cela peut être le cas « s'il est démontré que 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 ».

Contrainte excessive en matière de santé et de sécurité

Lorsque le fait de prendre des mesures d'adaptation pour répondre aux besoins liés à l'âge d'une personne, à sa déficience physique ou mentale, à sa situation de famille ou à ses pratiques religieuses peut poser un risque excessif pour la santé ou la sécurité de cette personne ou d'autres personnes, l'employeur ou le fournisseur de services peut faire valoir que cela constitue une contrainte excessive. Par exemple, une compagnie aérienne peut exiger que ses pilotes possèdent une certaine acuité visuelle sans correction, une certaine acuité auditive et une certaine dextérité manuelle — puisque ces qualités sont nécessaires pour faire atterrir sans instruments un avion rempli de passagers de manière sécuritaire en situation d'urgence —, en dépit du fait que ces exigences empêchent les personnes ayant certaines limitations fonctionnelles de devenir pilotes.

Contrainte excessive en matière de coûts

Les coûts des mesures d'adaptation constituent une contrainte excessive si ces coûts sont si élevés qu'ils mettent en jeu la survie même de l'organisation ou de l'entreprise ou qu'ils menacent sa nature essentielle. Le simple fait que la mesure d'adaptation entraînera des coûts, sur le plan financier ou autre, n'est pas en soi une preuve de contrainte excessive. Les facteurs à prendre en compte pour déterminer si une mesure constitue ou non une contrainte excessive comprennent la taille et les ressources financières de l'employeur, la disponibilité du financement externe, et les détails se rapportant à tout autre risque ou désavantage.

Pour tous renseignements, prière de communiquer avec :

l'un des bureaux régionaux de la Commission situés à Halifax, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver, au numéro sans frais 1-800-999-6899 (adresses fournies dans le site Web de la Commission);

-ou-

le bureau national au 344, rue Slater, 8^e étage, Ottawa (Ontario) K1A 1E1.

Téléphone : (613) 995-1151 ou, sans frais,

1-888-214-1090 ATS : 1-888-643-3304

Courriel : info.com@chrc-ccdp.ca

Site Web : www.ccdp-chrc.ca

Ce document est disponible sur notre site Web et peut être fourni en médias substituts sur demande.

Rôle de l'employeur, du fournisseur de services ou du syndicat

- Examiner les politiques, les procédures, les pratiques et les activités de l'organisation pour relever et éliminer tout élément discriminatoire.
- Informer les clients, les employés, les candidats à un emploi ou les membres de leur droit à des mesures d'adaptation et favoriser un climat où ceux-ci se sentent libres de faire connaître leurs besoins.
- Informer les gestionnaires, les superviseurs et le personnel du service à la clientèle de leurs responsabilités concernant les mesures d'adaptation.
- Obtenir les renseignements nécessaires pour déterminer les mesures d'adaptation requises, tels qu'un rapport médical indiquant les capacités et les limitations de l'employé sur le plan du travail.
- Avec son consentement, mettre en œuvre des mesures d'adaptation qui perturberont le moins possible les activités de l'organisation tout en répondant aux besoins de la personne.

Rôle de l'employé, du candidat à un emploi ou du client

- Faire connaître leurs besoins en demandant que des mesures d'adaptation soient prises et proposer, si possible, le genre de mesures qu'ils jugent appropriées.
- Fournir à l'employeur ou au fournisseur de services tous les renseignements suffisants pour déterminer quelles mesures d'adaptation appropriées pourraient être prises.
- Participer de bonne foi, avec l'employeur ou le fournisseur de services, au processus visant à trouver quelles mesures d'adaptation appropriées pourraient être prises.

Autres publications disponibles sur notre site Web :

- *Une place pour tous : Guide pour la création d'un milieu de travail inclusif*
- *Exigences professionnelles justifiées et motifs justifiables dans la Loi canadienne sur les droits de la personne*
- *L'obligation de prendre des mesures d'adaptation - Foire aux questions*