



Traiter une demande d'accommodement ou d'aménagement raisonnable





Introduction

Afin d'agir avec diligence et de traiter de façon juste et équitable une demande d'accommodement ou d'aménagement raisonnable, il est essentiel de comprendre vos obligations et de mettre en place un processus clair et commun à tous.

Pourquoi?

Pour comprendre vos obligations juridiques en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec

Pour prévenir la discrimination dans votre milieu

Pour identifier les principales balises de l'accommodement raisonnable

Pour vous accompagner et vous orienter dans la prise de décision





L'obligation d'accommodement raisonnable découle de la mise en œuvre du droit à l'égalité et des dispositions antidiscriminatoires inscrites à la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. En effet, son article 10 consacre le droit à l'égalité et prévoit 14 motifs interdits de discrimination. Elle se décline également en 24 motifs élargis.





4 exemples concrets de demande d'accommodement raisonnable

Un employé vous informe qu'il ne peut travailler pendant le sabbat en raison de ses convictions religieuses.

Une employée demande à utiliser l'anglais plutôt que le français pour communiquer avec ses collègues directs.

Un employé autochtone demande à porter des vêtements traditionnels au travail.

Une employée malentendante soumet une demande d'équipements et adaptations pour faciliter la communication au travail.

Pour des fins de compréhension des étapes de traitement d'une demande, nous utiliserons le **scénario 4** à titre d'exemple détaillé.

Étape 1 — Réception de la demande

Lors de la réception de la demande, une rencontre en personne est utile pour entamer une discussion directe, qui évitera ainsi des allers-retours ou des intermédiaires. Cette rencontre permet aux parties d'énoncer leurs besoins dans l'objectif de trouver la meilleure solution.

1. Recueillez les informations pertinentes

La personne demanderesse doit vous transmettre les informations sur la nature exacte de sa demande. Ces informations doivent vous permettre de rattacher sa demande à l'un des motifs de la charte.

Dans le cas d'une demande d'accommodement fondée sur le handicap, il doit toujours exister un lien rationnel entre les informations médicales recueillies et les capacités de la personne à exercer ses fonctions clés de son travail.

Attention à vos biais conscients et inconscients lors de la prise d'information. Recueillez l'information et respectez la nature confidentielle des informations recueillies.





2. Engagez-vous à répondre à la demande dans un délai raisonnable

La personne qui demande un accommodement ne peut exiger une réponse sur-le-champ et doit éviter, autant que possible, de présenter une demande de dernière minute.

Prenez un délai raisonnable pour bien analyser la demande.



BON À SAVOIR

Le demandeur d'accommodement est une personne susceptible d'être victime de discrimination qui cherche à exercer son droit à l'égalité.

Le décideur, c'est vous : un employeur, un prestataire de service, un gestionnaire ou un syndicat, qui doit traiter une demande d'accommodement et prendre une décision à cet égard.



Scénario

À cette étape de notre scénario, vous rencontrez l'employée pour accuser réception de sa demande et recueillir un maximum d'informations détaillées sur ses besoins en matière de communication. Pensez à couvrir tous les contextes de communication pouvant survenir : téléphoniques, en personne, en virtuel, lors de réunions d'équipe, formations avec présentation ou partage d'écran, etc. Veillez également à bien comprendre la situation de handicap (surdité complète, partielle, aides auditives disponibles) ainsi que les moyens pour le palier ayant fait leurs preuves avec cette employée. Il s'agit de la personne la mieux placée pour vous guider vers des mesures adaptatives appropriées.

Étape 2 : Analyse de la demande

1. Vérifiez qu'il s'agit d'une demande d'accommodement

Une mesure d'accommodement raisonnable tente de prévenir ou de corriger une situation de discrimination, intentionnelle ou non. À cette étape, vous devez pouvoir faire un lien entre la demande et l'un des motifs de la charte.



ATTENTION

Toutes les demandes ne sont pas des demandes d'accommodement. Par exemple, les préférences pour un horaire de travail qui permet l'exercice de loisirs ne reçoivent aucune protection en vertu de la Charte! Évitez l'improvisation! Renseignez-vous auprès de la Commission des droits de la personne, d'un spécialiste des CRHA agréé ou d'un avocat en droit du travail.





2. Traitez la demande en toute objectivité

Ne vous laissez pas influencer par vos opinions, croyances, préjugés ou stéréotypes, ce qui risque de biaiser votre analyse. Une analyse impartiale vous permettra d'être crédible en tant que décideur de la demande.

Notez toutes les sources que vous avez consultées pour analyser votre demande.

Envisager différentes solutions pour accommoder la personne demanderesse. Ne fermez pas la porte au premier obstacle rencontré. Il y a sûrement des alternatives et d'autres pistes de solutions à explorer.



Scénario

À partir des informations recueillies, vous êtes en mesure de confirmer qu'il s'agit d'une demande d'accompagnement raisonnable en vertu de l'un des motifs de discrimination interdits de la Charte, c'est-à-dire la situation de handicap. Une fois confirmé, vous aurez à évaluer l'impact de l'accommodement sur les opérations et la communication au sein de l'équipe et avec la clientèle. Cette évaluation devra comprendre tout ce qui affecte les différentes facettes de son travail :

- La communication avec les collègues
 - En présentiel
 - En virtuel
- La participation à des réunions
 - En présentiel
 - En virtuel
- La participation à des activités de formation
 - En présentiel
 - En virtuel
- Etc.

Étape 3 : Recherche conjointe de solutions

1. Décideur, vous avez le « leadership » durant le traitement d'une demande d'accommodement et devez rechercher sérieusement une solution. La personne demanderesse a aussi des responsabilités et elle doit contribuer à la recherche de solution
2. Soyez innovateur et créatif
3. L'obligation d'accommodement nécessite un mode de traitement individuel. Il n'y a pas nécessairement de réponse unique. Par exemple, une demande peut être raisonnable dans une grande organisation, mais déraisonnable dans une petite entreprise. C'est au cas par cas. Il est donc important de faire preuve d'innovation et de créativité
4. Évaluation de la contrainte excessive, faites preuve de discernement. On évalue la contrainte excessive au cas par cas en tenant compte, entre autres, des impacts de l'accommodement sur les coûts, l'organisation du travail, la sécurité et les droits d'autrui.





ATTENTION

Une simple contrainte n'est pas une contrainte excessive. Par exemple, un inconvénient relatif à l'organisation du travail, facilement surmontable, ne peut être considéré comme une contrainte excessive.

Ni un inconvénient minime ni la peur de « l'effet boule-de-neige », c'est-à-dire un précédent qui ouvrirait la porte à d'autres demandes, ne sont considérés comme des contraintes excessives.

L'application des critères d'évaluation de la contrainte excessive nécessite de votre part discernement et doigté.



Scénario

La première étape vous a permis de recueillir certaines mesures adaptatives. La deuxième vous a permis de comprendre l'ampleur du défi de votre employée et du besoin d'accommodement. Vous approfondissez ici l'évaluation de ces mesures, dans un tableau comparatif.

Vous les évaluez en termes d'ajustements organisationnels, de perturbations potentielles, d'impact sur les opérations, respect d'autrui et de coûts (équipements, formations, etc.). Lorsqu'un ajustement semble excessif, vous avez la responsabilité de rechercher, avec votre employée, des alternatives. En tout temps, vous veillez à un balancement des intérêts : l'équilibre entre le droit de votre employée malentendante à un environnement de travail inclusif et les intérêts de l'entreprise à maintenir son efficacité opérationnelle. Vous pourriez, par exemple, évaluer un amalgame d'outils et d'adaptations qui pourraient comprendre :

- L'usage d'outils permettant de diffuser les sous-titres en temps réel lors des réunions et/ou formations virtuelles.
- Achat d'un badge approprié (de type : « Je lis sur les lèvres, parlez clairement s.v.p. » pour que la clientèle puisse mieux communiquer avec l'employée ou l'employé.)
- Installation d'un système téléphonique adapté.
- Organiser des sessions de sensibilisation avec les collègues sur la communication avec des personnes malentendantes, couvrant notamment le besoin de pouvoir lire sur les lèvres en tout temps.
- Lors de réunions en grand groupe, privilégier une place à l'avant, près de la personne présentatrice, pour faciliter la lecture labiale.
- Fournir une note interne écrite lors d'annonces importantes faites en grand groupe.
- Privilégier une communication flexible, permettant au membre du personnel d'avoir accès à plusieurs options de communication, en fonction de ce qui lui convient le mieux dans le contexte.





Cette évaluation vous permettra d'étudier s'il y a présence d'une contrainte excessive ou non. En effet, la législation dit qu'un accommodement peut être refusé s'il impose une contrainte excessive à l'employeur. Ainsi, si les ajustements nécessaires sont disproportionnés par rapport aux avantages pour votre employée, ceci pourrait constituer une contrainte excessive.

En tout temps, vous pouvez vous référer à des spécialistes en employabilité de personnes en situation de handicap pour vous conseiller sur les mesures d'accessibilité et évaluer les solutions techniques possibles. Leur expertise peut vous aider à identifier les options viables pour les deux parties.

Dans ce cas-ci, les contraintes sont raisonnables pour la plupart des entreprises et demandent des ajustements nécessitant peu de ressources matérielles ou financières.

Étape 4 : Prise de décision et communication

1. Choisissez la solution la plus appropriée
2. Expliquez votre décision

Cette étape est cruciale. Dans tous les cas, il est important que la personne demanderesse comprenne bien les raisons qui ont motivé votre décision.

- 2.1 Si un accommodement est accordé : présentez à la personne les modalités et les limites de la mesure.
 - 2.2 Si un accommodement est refusé : justifiez votre décision
3. Mettez par écrit les termes de l'entente
4. Informer la personne demanderesse de votre décision par écrit. Cette lettre permet de circonscrire de façon détaillée l'accommodement accordé et évite toute confusion

Scénario



Vous êtes à la fin de votre démarche de traitement de demande d'accommodement raisonnable. Vous avez retenu différentes mesures adaptatives que vous citez dans votre tableau, de même que l'échéance prévue, la personne responsable et le moment où un suivi sera fait avec l'employé ou l'employée pour valider l'efficacité de la mesure. Comme pour plusieurs processus, vous documentez le tout par écrit afin d'en garder trace au dossier de la personne concernée incluant les détails des mesures, les modalités et leurs limites. Vous tenez une rencontre avec votre employée pour confirmer votre décision et vous assurer de sa compréhension du plan établi.

Vous adaptez également votre plan d'intégration de votre personnel afin d'ajouter une rencontre de sensibilisation sur la communication avec une personne malentendante, afin de maintenir la collaboration de tout le personnel en continu, nonobstant les départs et les arrivées de nouveaux talents dans votre entreprise.

