

Comprendre l'obligation de prendre des mesures d'adaptation

Avertissement : Le contenu de ce document est fourni à titre d'information seulement. Il ne devrait pas être considéré comme un avis juridique ou une autre forme de conseil professionnel.

Les mesures d'adaptation en matière de droits de la personne sont fondées sur l'idée que chaque personne devrait jouir des mêmes droits et libertés, peu importe sa race, son genre, ses déficiences, sa religion ou toute autre caractéristique personnelle. Parfois, pour traiter les gens équitablement, il faut les traiter différemment. Les mesures d'adaptation reconnaissent que les gens peuvent avoir des besoins différents et qu'ils nécessitent différents niveaux de soutien pour participer pleinement et équitablement à la vie collective. Ces mesures d'adaptation sont importantes parce qu'elles aident à lutter contre des formes systémiques d'oppression qui peuvent empêcher certaines personnes de participer pleinement à leur milieu.

Pour obtenir des renseignements sur la façon de demander des mesures d'adaptation, veuillez- <https://thinkhumanrights.ca/files/Requesting-Accommodations-FR.pdf>

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

À Terre-Neuve-et-Labrador, les employeurs et les fournisseurs de services ont l'obligation de répondre aux besoins liés aux droits de la personne, jusqu'au point de contrainte excessive. Cette obligation est indiquée dans la loi intitulée [Human Rights Act](#) (loi sur les droits de la personne).

Les employeurs ne sont pas tenus de répondre aux demandes qui ne sont pas liées à un motif couvert par la loi, comme le souhait de partir tôt du travail pour assister à l'activité sportive d'un enfant. Les mesures d'adaptation doivent convenir à la fois à l'employé et à l'employeur. Des mesures d'adaptation peuvent être demandées à tout moment, y compris avant une entrevue, après avoir accepté une offre d'emploi, pendant le processus d'intégration ou dès que le besoin de mesures d'adaptation se manifeste.

Mesures d'adaptation pratiques

Les mesures d'adaptation peuvent être très différentes selon la situation et les besoins individuels de la personne concernée. Voici quelques exemples de mesures d'adaptation fondées sur des motifs illicites :

- **Mesures d'adaptation pour des raisons religieuses** : Ajuster les pauses pour permettre aux employés d'assister à la prière.
- **Mesures d'adaptation pour des raisons familiales** : Horaire flexible pour répondre aux besoins changeants des services de garde.
- **Mesures d'adaptation liées à une grossesse** : Modifier les tâches pour éviter à l'employé d'avoir à soulever des objets lourds ou d'être exposé à des substances nocives.
- **Mesures d'adaptation liées à une incapacité physique** : Fournir une technologie d'assistance ou modifier les tâches en raison de limites physiques.
- **Mesures d'adaptation liées à la santé mentale** : Ajuster la charge de travail ou offrir des pauses supplémentaires pour soutenir les employés vivant avec des problèmes de santé mentale.

Les besoins en matière d'adaptation et les exigences opérationnelles peuvent changer au fil du temps : les mesures d'adaptation doivent donc faire l'objet d'un suivi et être ajustées, au besoin, en fonction des changements dans la situation de l'employé, de l'employeur et du lieu de travail.

Quelles sont les caractéristiques personnelles protégées?

La *Human Rights Act* (loi sur les droits de la personne) interdit toute discrimination fondée sur des caractéristiques personnelles. Une personne naît avec ces caractéristiques personnelles ou les acquiert plus tard dans la vie. Ces caractéristiques sont aussi appelées motifs de discrimination illicites. Ces caractéristiques sont :

- l'âge
- l'association
- la couleur
- la déficience
- la défiguration
- l'origine ethnique
- l'expression de genre

- l'identité de genre
- la situation familiale
- l'état matrimonial
- la nationalité
- la croyance religieuse
- la religion
- la source de revenus
- la déficience perçue
- l'opinion politique
- le sexe
- l'orientation sexuelle
- la race
- les représailles
- la condamnation au criminel (emploi seulement)

Aperçu des obligations et responsabilités

Les employeurs et les employés ont chacun des obligations et des responsabilités pendant un processus d'adaptation. La Commission ontarienne des droits de la personne décrit ces responsabilités :

Employés

- Doivent demander des mesures d'adaptation et expliquer pourquoi elles sont nécessaires.
- Décrire le mieux possible leurs besoins, de préférence par écrit.
- Répondre aux questions ou fournir des renseignements sur les restrictions ou limites pertinentes à l'emploi, en incluant des renseignements fournis par les professionnels de la santé.
- Participer activement aux discussions sur les mesures d'adaptation possibles.
- Collaborer avec les experts consultés.

- Continuer de collaborer avec l'employeur dans la gestion du processus d'adaptation.
- Discuter de leurs besoins en matière d'adaptation uniquement avec les personnes qui doivent le savoir.

Employeurs

- Accepter de bonne foi la demande d'adaptation présentée par l'employé, à moins d'avoir des raisons légitimes d'agir autrement.
- Obtenir l'opinion ou les conseils d'experts, au besoin.
- Conserver dans leurs dossiers la demande d'adaptation et consigner les mesures prises.
- Respecter le caractère confidentiel de la demande.
- Accorder l'adaptation demandée en temps opportun.
- Assumer les frais de tout renseignement ou de tout document à caractère médical.
- Si l'adaptation entraîne une contrainte excessive, en faire part clairement à l'employé et être disposé à démontrer pourquoi.

Les syndicats peuvent contribuer au processus d'adaptation, notamment en veillant au traitement équitable et à la défense des droits des employés. Par exemple, les **représentants syndicaux peuvent :**

- jouer un rôle actif en tant que partenaire dans le processus d'adaptation;
- partager avec l'employeur la responsabilité de faciliter l'adaptation, notamment en jouant un rôle actif dans la proposition et la mise à l'essai d'approches parallèles et en coopérant pleinement lorsque des solutions sont proposées;
- respecter la vie privée de la personne qui présente la demande;
- appuyer les mesures d'adaptation, peu importe les dispositions de la convention collective à cet égard, sous réserve de contrainte excessive.

Si un employé travaille dans un milieu de travail syndiqué, il est préférable que les employeurs indiquent qu'ils peuvent communiquer avec son représentant syndical pour obtenir du soutien tout au long du processus d'adaptation, s'il y a lieu.

Gestion des demandes de mesures d'adaptation

Les employeurs doivent être prêts à avoir des conversations ouvertes et constructives avec les employés qui demandent des mesures d'adaptation. Lors de la discussion des demandes, les éléments suivants devraient être pris en compte :

1. **Comprendre le besoin :**

Les employeurs doivent s'assurer de comprendre les limites de l'employé et explorer les options d'adaptation possibles. Les employeurs n'ont pas besoin de connaître les détails du diagnostic de l'employé.

2. **Demande de documents :**

Les employeurs peuvent demander des documents justificatifs (comme une note médicale) qui confirment la nécessité de mesures d'adaptation. Il serait également approprié que ces documents indiquent la durée pendant laquelle les mesures d'adaptation sont nécessaires.

3. **Évaluation des options :**

Les employeurs doivent évaluer la demande d'adaptation en fonction des besoins opérationnels, mais aussi faire preuve de souplesse et de créativité lorsqu'ils évaluent les solutions possibles.

Qu'est-ce qu'une « mesure d'adaptation raisonnable »?

À Terre-Neuve-et-Labrador, une mesure d'adaptation raisonnable est une mesure qui aide l'employé à accomplir ses tâches tout en tenant compte des besoins de l'employeur. Les mesures d'adaptation raisonnables peuvent comprendre :

- Modifier les heures de travail ou les tâches
- Fournir des appareils ou des technologies d'assistance
- Apporter des changements temporaires ou permanents au lieu ou à l'horaire de travail

Si une solution raisonnable ne peut être trouvée, gardez la conversation ouverte. Essayer de comprendre les besoins de l'employé plus clairement pour vérifier s'il y a d'autres mesures d'adaptation possibles.

Cela pourrait inclure d'autres formes de soutien, comme des tâches modifiées, un congé temporaire ou une aide pour trouver un autre rôle au sein de l'organisation qui correspond mieux à ses besoins.

Contrainte excessive

Les employeurs sont tenus de fournir des mesures d'adaptation raisonnables jusqu'au point de contrainte excessive. Les contraintes excessives peuvent inclure des coûts financiers importants ou des perturbations opérationnelles qui seraient causées par la mise en œuvre de la mesure d'adaptation. Certaines contraintes peuvent cependant être inévitables dans la prise de mesures d'adaptation. Voici quelques facteurs à prendre en considération pour évaluer la contrainte excessive :

- Coûts financiers
- Taille et ressources de l'organisation
- Moral des autres employés
- Perturbation des activités
- Préoccupations sur le plan de la santé et de la sécurité

On s'attend à ce que les employeurs fassent tous les efforts raisonnables pour répondre à la demande d'adaptation de l'employé. Avant de conclure que la mise en place d'une mesure d'adaptation constituerait une contrainte excessive, ils doivent réaliser une évaluation approfondie de la situation. Même lorsque des contraintes excessives sont rencontrées, les employeurs doivent considérer d'autres options qui n'entraîneraient pas de telles difficultés.

La Commission des droits de la personne ne peut dicter vos décisions ou déterminer quand une contrainte peut être considérée comme excessive pour vous, car elle dépend des organisations, des exigences opérationnelles et des besoins individuels.

Renseignements médicaux

Pour répondre efficacement aux besoins d'adaptation d'un employé, les employeurs peuvent demander certains types de renseignements médicaux, mais seulement ce qui est nécessaire pour comprendre les limites de l'employé.

Notes médicales

Les notes médicales fournissent une documentation officielle du problème de santé ou de l'incapacité physique d'une personne. Ces notes aident l'employeur à comprendre les besoins particuliers de la personne en matière d'adaptation, les limites auxquelles elle fait face et les raisons pour lesquelles des mesures d'adaptation sont nécessaires. Sans ces documents, il peut être difficile de déterminer les mesures d'adaptation appropriées et d'assurer un milieu équitable. Les employeurs peuvent demander :

- si le problème de santé ou la blessure est permanent ou temporaire;
- pendant combien de temps la mesure d'adaptation sera nécessaire;
- quelles sont les restrictions et limites de l'employé;
- si un traitement ou un médicament que prend l'employé aura une incidence sur sa capacité à s'acquitter de ses tâches.

L'employeur ne peut demander que les renseignements nécessaires pour déterminer les mesures d'adaptation, le congé d'invalidité ou la possibilité pour l'employé de retourner au travail. L'employeur n'a pas à connaître les détails du diagnostic de l'employé.

Certificats médicaux

Si un employé a manqué plusieurs jours de travail et que son absence nuit au respect des exigences opérationnelles, il peut être approprié de demander à l'employé de fournir un certificat médical pour justifier son absence. Malheureusement, l'accès aux soins médicaux n'est pas le même pour tout le monde et certaines personnes peuvent

avoir de la difficulté à obtenir un rendez-vous avec un médecin ou un spécialiste qui peut fournir un tel certificat. Il est important que les deux parties travaillent ensemble pour surmonter ces difficultés.

Si vous envisagez de licencier un employé en raison de ses absences, il est important de déterminer si celles-ci sont dues ou non à une maladie liée à une incapacité.

La Commission des droits de la personne ne peut vous dire quand il est approprié ou non de mettre fin à l'emploi d'une personne. Nous fournissons des renseignements en espérant qu'ils soient pris en considération dans votre processus décisionnel.

Rétention d'information

Si l'employé refuse de fournir des renseignements à l'employeur, celui-ci est libéré de son obligation de prendre des mesures d'adaptation. Les actions de l'employé et de l'employeur seront prises en compte lors de l'évaluation des allégations de discrimination.

Documentation et confidentialité

Les employés ont droit à la protection de leurs renseignements personnels et médicaux. Les employeurs ne doivent demander que les renseignements nécessaires pour évaluer la demande de mesures d'adaptation. Ils doivent s'assurer que tous les renseignements médicaux ou personnels sont documentés et traités de façon confidentielle.

Suggestion : Consigner toutes les discussions, y compris les mesures d'adaptation mises à l'essai et, le cas échéant, les raisons pour lesquelles une mesure raisonnable n'a pas été trouvée. Cette manière de faire contribue à assurer la transparence du processus et peut être importante si le problème entraîne la présentation d'une plainte relative aux droits de la personne.

Politiques en matière de mesures d'adaptation

Les milieux de travail doivent mettre en place des politiques et des procédures relatives aux mesures d'adaptation. Les syndicats et les employeurs doivent collaborer pour veiller à ce que des politiques soient élaborées et communiquées aux employés afin que ceux-ci connaissent leurs droits et sachent comment les exercer sur le lieu de travail. Ces politiques aident aussi les employés à comprendre ce qu'on attend d'eux et ce qu'implique le processus de demande de mesures d'adaptation. La Commission canadienne des droits de la personne a conçu un document à l'intention des employeurs qui cherchent à élaborer une politique efficace en matière d'adaptation. Pour en savoir plus sur cette ressource, cliquez ici : [Élaboration d'une politique sur les mesures d'adaptation en milieu de travail.](#)

Processus d'enquête sur les droits de la personne

La discrimination signifie qu'une personne est traitée injustement en raison de l'une de ses caractéristiques personnelles protégées. La discrimination impose des fardeaux, des désavantages ou limite l'accès aux possibilités. La discrimination peut prendre de nombreuses formes, y compris le harcèlement et l'absence de mesures d'adaptation.

Lorsqu'une personne estime avoir été victime de discrimination ou de harcèlement à Terre-Neuve-et-Labrador, elle peut présenter une demande d'enquête à la Commission des droits de la personne. Cette demande sera évaluée en vertu de la *Human Rights Act* (loi sur les droits de la personne) afin de déterminer si, et comment, nous pouvons y donner suite.

La Commission reconnaît qu'il existe d'autres moyens de régler les conflits relatifs aux droits de la personne. Toutes les enquêtes ne mènent pas à une plainte relative aux droits de la personne. Si vous souhaitez soumettre une demande pour savoir comment nous pouvons vous aider, veuillez remplir le formulaire suivant : [Formulaire de demande – Commission des droits de la personne](#) (en anglais seulement)

Bien que ce guide ait été élaboré pour fournir des informations, les employeurs et les fournisseurs de services peuvent communiquer avec la Commission s'ils ont des questions sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation ou toute autre préoccupation liée aux droits de la personne.

La Commission offre des présentations gratuites sur ces sujets à toutes les organisations, groupes ou personnes intéressés. Si vous souhaitez recevoir une présentation, veuillez communiquer avec nous à humanrights@gov.nl.ca ou remplissez le formulaire suivant : [Demande de présentation sur les droits de la personne – Commission des droits de la personne](#) (en anglais seulement)

Références

Commission albertaine des droits de la personne. (n.d.). *Requesting accommodations in the workplace*. Commission albertaine des droits de la personne. <https://albertahumanrights.ab.ca/media/q5dgzbot/english-requesting-accommodations-in-the-workplace.pdf>

Commission canadienne des droits de la personne (mars 2017). *Élaboration d'une politique sur les mesures d'adaptation en milieu de travail*. <https://www.ccdp-chrc.gc.ca/sites/default/files/documents/elaboration-dune-politique-sur-les-mesures-dadaptation-en-milieu-de-travail-un-modele-a-lintention-des-employeurs-sous-reglementation-federale.pdf>

Commission ontarienne des droits de la personne (n.d.). *Prise en compte des besoins d'adaptation des employés*. Commission ontarienne des droits de la personne : <https://www3.ohrc.on.ca/fr/iv-human-rights-issues-all-stages-employment/8-prise-en-compte-des-besoins-dadaptation-des-employees>