

# GUIDE SUR LES ACCOMMODEMENTS RAISONNABLES DANS LES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE - AIDE-MÉMOIRE -

## PRINCIPES DEVANT GUIDER LA DÉMARCHÉ

Des personnes informées, ouvertes au dialogue et disposées à échanger dans le respect mutuel arriveront à trouver plus facilement des solutions aux demandes d'accommodement.

Ce qui complique souvent les choses, ce sont des demandeurs qui placent l'établissement devant des faits accomplis, qui utilisent des groupes de pression, qui cherchent à judiciariser rapidement le dossier ou encore à le médiatiser. Ils agissent tout comme si ce n'est qu'en forçant les choses que les mentalités évoluent. Très souvent, ce sont des gens très convaincus.

Si de telles attitudes ne peuvent être évitées, elles peuvent au moins être atténuées. Voilà pourquoi il est important de tenir compte des principes qui suivent dans ses interventions.

### ▪ **L'ouverture**

Faire preuve d'ouverture ; accueillir le besoin avec un esprit ouvert, collaborer à la recherche de solutions.

### ▪ **La réciprocité**

Collaborer et faire collaborer les demandeurs à la recherche de solutions qui soient acceptables pour les deux parties. Rappeler au demandeur son devoir de collaborer à la recherche de solution.

### ▪ **L'équité**

L'objectif de l'accommodement ou de l'ajustement est d'éviter que des règles ne portent préjudice à des personnes pour l'un des motifs prévus à l'article 10 de la Charte.

Un traitement équitable ne consiste pas à traiter les personnes de façon identique, mais à apporter des assouplissements en fonction des discriminations possibles

### ▪ **La réalité**

Prendre en considération les besoins et les droits du demandeur, pas forcément la solution qu'il propose. Tenir compte des faits précis de chaque situation.

Tenir également compte de la réalité et des moyens dont dispose chaque établissement dans le règlement de chaque situation

### ▪ **Le respect mutuel**

Le respect est la considération de l'autre en raison de la valeur qu'on lui reconnaît. Chaque partie doit maintenir envers l'autre une conduite empreinte de réserve, de retenue et de dignité.

Refuser une solution ne signifie pas refuser de regarder le problème. Il est normal de se questionner, de faire l'effort de comprendre.

### ▪ **Le dialogue**

Le dialogue est un échange qui tend à s'assurer de comprendre l'autre et d'être compris. Il suppose un vocabulaire commun et une écoute des préoccupations et des besoins de l'autre.

Comprendre une préoccupation, ce n'est pas se montrer d'accord, c'est être empathique. Ne pas craindre de comprendre, car c'est le premier pas à faire avant d'être compris.

# TRAITEMENT DE DEMANDES D'ACCOMMODEMENTS

## Réception du formulaire et cueillette d'information

### À NOTER

Le demandeur doit être capable d'expliquer en quoi la règle, la norme ou la pratique dont il demande l'exemption ou l'adaptation lui cause préjudice. Cela aidera à comprendre la source de la discrimination.

**Il ne s'agit donc pas pour le demandeur de proposer une solution, mais plutôt d'exposer la problématique afin de bien comprendre sa situation.**

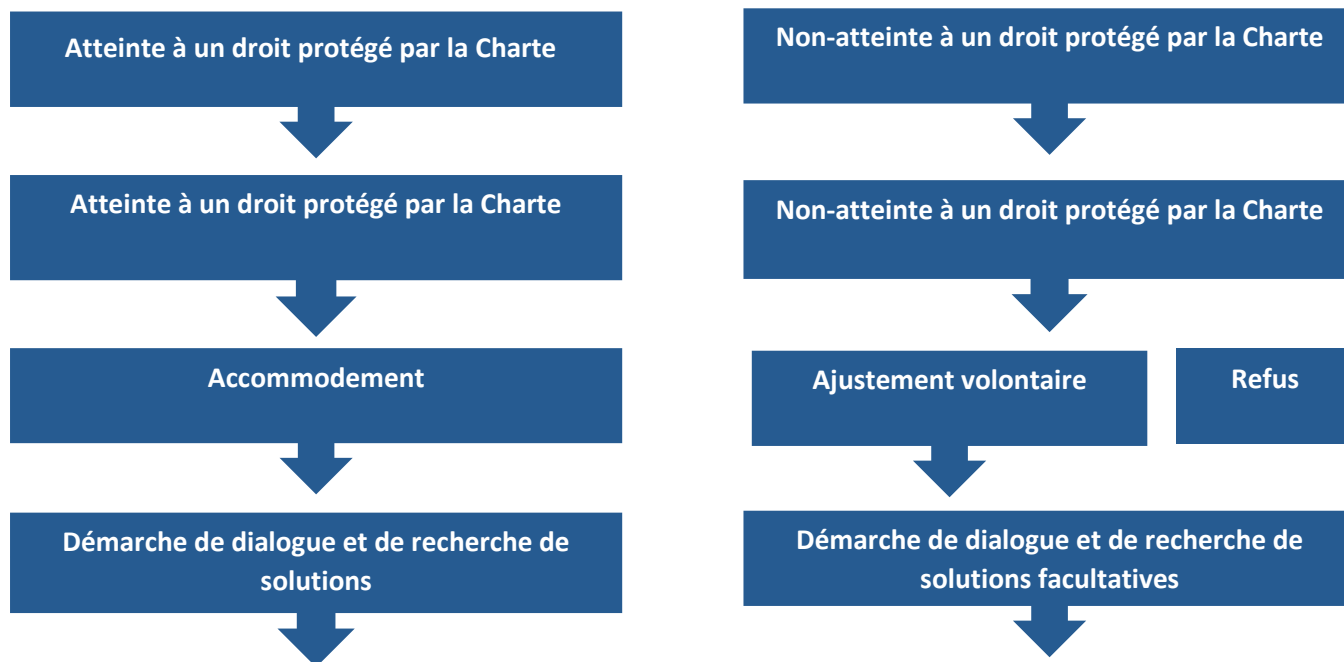
OBJECTIFS	À ÉVITER
<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtenir une demande claire qui identifie la règle, le droit en cause et le préjudice subi ;</li> <li>Présenter les différentes étapes de traitement de la demande ;</li> <li>S'assurer de recueillir toutes les données pertinentes pour une analyse éclairée de la situation ;</li> <li>Établir un dialogue entre les parties, définir les attentes et faire connaître les différentes étapes de cheminement de la demande.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Décider sans avoir l'ensemble des informations ;</li> <li>Ne pas avoir de demande formelle ; présumer des faits ;</li> <li>Accepter qu'on exerce de la pression ;</li> <li>Argumenter avec le demandeur sur le bien-fondé de la demande ;</li> <li>Agir spontanément ;</li> <li>Porter un jugement sur la demande ou sur la pratique ;</li> <li>Se faire une opinion qu'on tente de valider par la suite par des faits : mieux vaut présenter des faits et demander une opinion ;</li> <li>Focaliser sur la solution proposée ;</li> <li>Judiciariser le débat ;</li> <li>Envenimer les relations ;</li> <li>Ne pas être sincère dans la recherche des faits.</li> </ul>
ACTIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Faire preuve d'accueil et chercher à comprendre ;</li> <li>Dans la mesure du possible, essayer d'avoir une demande écrite ; être souple quant à la formulation ;</li> <li>S'assurer de bien comprendre la demande ; au besoin, faire préciser ;</li> <li>N'accepter que les demandes individuelles ;</li> <li>Obtenir des réponses aux questions suivantes : qui ? quoi ? quand ? comment ? et pourquoi ?</li> <li>Expliquer au demandeur les étapes de traitement de sa demande ;</li> <li>Lire, consulter, questionner.</li> </ul>	

\* Cas particulier des demandes à caractère religieux (voir Guide, page 16)

## ANALYSE : Déterminer s'il y a discrimination

Cela signifie que pour réclamer un accommodement raisonnable afin de pallier l'atteinte à un droit, **un individu doit démontrer** :

<b>Qu'il est victime d'une distinction</b> <i>(Action de faire la différence entre plusieurs éléments)</i>	<b>OU</b>	<b>Qu'il est victime d'une exclusion</b> <i>(Action d'exclure quelqu'un en le privant de certains droits)</i>	<b>OU</b>	<b>Qu'il est victime d'une préférence</b> <i>(Jugement ou sentiment qui peuvent placer une personne, une chose au-dessus des autres)</i>
<b>ET</b>				
Que cette distinction, exclusion ou préférence est basée sur l'un des motifs de l'article 10 de la Charte soit :				
<ul style="list-style-type: none"> <li>La race</li> <li>L'identité ou l'expression de genre</li> <li>L'état civil</li> <li>Les convictions politiques</li> <li>La condition sociale</li> <li>La couleur</li> <li>La grossesse</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>L'âge sauf dans la mesure prévue par la loi</li> <li>La langue</li> <li>Le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap</li> <li>Le sexe</li> <li>L'orientation sexuelle</li> <li>La religion</li> <li>L'origine ethnique ou national</li> </ul>		
<b>ET</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Que cela a pour effet de compromettre ou de détruire l'exercice de son droit à l'égalité.</li> </ul>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si ces conditions ne sont pas respectées, il n'y a <b>pas présence de discrimination</b>, il n'y a alors aucune obligation de la part de l'établissement. Ce dernier peut procéder à un ajustement volontaire ou rejeter la demande.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Si ces conditions sont rencontrées, <b>il y a alors présence de discrimination</b>, qu'elle soit volontaire ou non, et ouverture à l'obligation d'accommodement raisonnable.</li> </ul>		



## Objectifs

Déterminer la solution qui convient le mieux aux parties et qui n'entraîne pas de contraintes excessives (voir Guide, page 7). Cette solution devrait :

- mettre fin à la discrimination ;
- ne pas causer de contrainte excessive à l'organisation ;
- respecter les droits et les ressources des personnes impliquées ;
- Établir un plan de mise en œuvre.

## Actions

- Dialoguer jusqu'à trouver une solution qui convienne ;
- Définir clairement les paramètres de la solution, notamment les rôles du mis en cause et du demandeur, les obligations de l'élève, la teneur de la décision, la date d'application, les modalités d'application et la durée dans le temps.

## À éviter

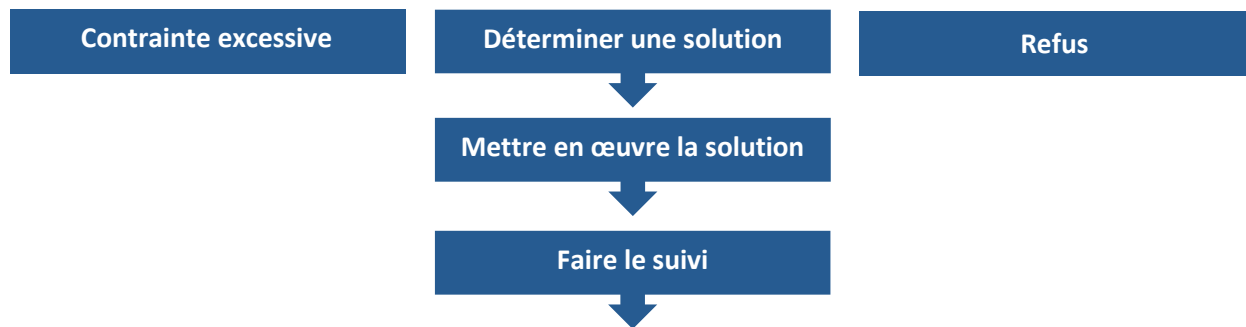
- Penser que tout ira bien et ne pas consigner ce sur quoi prend appui l'entente.

## LES CONTRAINTES EXCESSIVES

L'accommodement raisonnable peut entraîner des contraintes pour l'organisation, mais celles-ci ne doivent pas être excessives. La notion de contrainte excessive n'est pas clairement définie, mais elle est balisée. Il faut comprendre qu'une certaine contrainte doit être envisagée, mais le fait de savoir à quel moment elle devient excessive dépend des circonstances particulières à chaque établissement.

Ainsi, pourraient être considérés comme contraintes excessives :

- Les problèmes de sécurité (vêtements empêchant l'identification des personnes, allergies graves) ;
- La taille de l'organisation (locaux non disponibles, impossibilité d'affecter un surveillant durant les heures de classe à la surveillance d'un élève dispensé d'un cours) ;
- L'interchangeabilité des effectifs et des installations (mobilité de la main-d'œuvre, polyvalence) ;
- L'atteinte réelle aux droits des employés ou des clients (tâche plus légère effectuée par un employé à cause d'un handicap) ;
- Le contenu obligatoire des programmes d'enseignement (cours d'éthique et de culture religieuse) ;
- Le respect de l'égalité des sexes (classe mixte notamment au niveau de l'éducation physique) ;
- Le niveau des coûts financiers (capacité de payer de l'établissement) ;
- La responsabilité de voir au bien-être général, de respecter les valeurs démocratiques et l'ordre public ;
- La diversité des demandes et leur nombre ;
- Un projet éducatif spécifique (qui peut objectivement démontrer la nécessité d'exclusions ou de préférences tout en respectant les principes énoncés dans les chartes).



## LES FACTEURS À CONSIDÉRER POUR LA PRISE DE DÉCISION

Les facteurs à considérer dans la recherche d'un accommodement raisonnable peuvent être de différents ordres. Voici une liste non exhaustive des facteurs qui peuvent alimenter la réflexion des intervenants.

L'accommodement raisonnable se fait sur la base de droits individuels. En ce sens, il ne constitue pas un droit collectif reconnu <sup>1</sup>.

- Chaque demande d'accommodement doit être analysée dans son contexte réel, avec ses acteurs et ses spécificités. L'accommodement raisonnable ne s'applique pas de façon automatique.
- L'accommodement raisonnable s'inscrit dans un cadre contractuel, basé sur le choix respectif des parties et dans le respect des droits des autres clients.
- L'accommodement raisonnable devrait respecter le régime pédagogique et le *Programme de formation de l'école québécoise*.
- L'accommodement raisonnable ne doit pas compromettre les activités de l'école dans sa triple mission d'instruire, de socialiser et de qualifier l'élève pour assurer l'égalité des chances.
- L'accommodement raisonnable ne doit pas compromettre la capacité de l'école de dispenser aux élèves les services éducatifs prévus par les lois.
- L'accommodement raisonnable ne doit pas remettre en question la capacité de fonctionnement de l'école.
- L'accommodement raisonnable s'inscrit dans une stratégie qui prépare l'ensemble des élèves à l'exercice de leur citoyenneté et à leur intégration à une culture civique.
- L'accommodement raisonnable est une notion souple qui peut être limitée dans le temps ou trouver une modification au fur et à mesure de l'évolution des personnes ou de la situation.
- L'accommodement raisonnable doit, autant que possible, s'intégrer dans une stratégie globale de prise en compte de la diversité visant à favoriser la participation active de tous les élèves.
- L'accommodement raisonnable peut aider à rapprocher l'école et la famille de façon à soutenir la construction de l'identité de l'élève visant son développement intégral.
- L'accommodement raisonnable ne doit pas remettre en question, de façon directe et démontrée, les droits et libertés de la personne garantis aux élèves, aux parents et au personnel scolaire par la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*, la *Charte de la langue française*, la *Loi sur l'instruction publique*, la *Loi sur l'enseignement privé*, la *Loi sur l'instruction publique pour les autochtones cris, inuits et naskapis* ainsi que la *Loi sur la protection de la jeunesse*, ou par toutes autres lois.

La présence réelle de ces facteurs doit être prise en compte selon la situation organisationnelle concrète de chaque milieu.

L'ensemble de ces facteurs relatifs à l'accommodement raisonnable devrait également s'appliquer à l'ajustement volontaire dans le but d'assurer la cohérence des interventions.

<sup>1</sup> Extraits du rapport du Comité consultatif sur l'intégration et l'accommodement raisonnable en milieu scolaire du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport.