

Guide de l'employeur

L'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE

Pour un équilibre entre les droits
et les responsabilités

Montréal 

Version éditée en 2001
Version révisée en mars 2007
Version révisée en mai 2016

REMERCIEMENTS ET CRÉDITS

Une publication du Service de la Diversité sociale et des sports de la Ville de Montréal.

La Ville de Montréal tient à remercier toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la production de ce document.

Conception et rédaction : Rachida Azdouz, spécialiste en relations interculturelles

Coordination : Claudie Mompoin, conseillère en affaires interculturelles,
Service de la diversité sociale et des sports

COMITÉ DE RÉVISION

Olivier Beausoleil, Service de la diversité sociale et des sports
Frantz César, Service des ressources humaines
Anne-Hélène Gervais, Service des ressources humaines
Lucie Hamel, Service des ressources humaines
Alain Lavoie, Arrondissement Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension
Brigitte Lefebvre, Espace pour la vie - Jardin botanique
Chhunmony Noth, Service des ressources humaines
Stéphane Patry, Service des ressources humaines
Joaquina Pires, Service de la diversité sociale et des sports
Francesca Rastetter, Service des ressources humaines
Nathalie Tellier, Service des ressources humaines

COLLABORATION SPÉCIALE

Maître Christine Aube-Gagnon, Service des affaires juridiques
Maître Nicole Forget, Service des affaires juridiques
Maître Johanne Savard, Ombusman

DÉPÔT LÉGAL

Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 978-2-7647-0662-6
Imprimé au Canada en août 2016

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	5
REMARQUES PRÉLIMINAIRES	6
FONDEMENTS ET LIMITES DE L'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE	7
A. Les fondements de l'accommodement : pourquoi accommoder?	8
Définition de l'accommodement raisonnable : de quoi parle-t-on au juste?	8
Motifs de discrimination interdite (ou motifs prohibés)	9
Formes de discrimination : directe, indirecte et systémique	10
Qu'est-ce que la discrimination directe?	10
Qu'est-ce que la discrimination indirecte?	10
Qu'est-ce que la discrimination systémique?	10
B. Les conditions requises pour qu'il y ait devoir d'accommodement : quand accommoder?	11
C. Les limites de l'accommodement raisonnable : jusqu'où accommoder?	11
Balise juridique : la contrainte excessive	11
Principes à respecter	12
Le cadre de référence	13
D. Les étapes à suivre : comment traiter une demande?	14
Synthèse du processus de traitement d'une demande d'accommodement raisonnable	14
ANNEXES : QUELQUES RÉFÉRENCES UTILES	15
ANNEXE I Repères pour explorer les voies non juridiques de la négociation	16
ANNEXE II Textes de référence	17
ANNEXE III Cas de jurisprudence dans le secteur municipal	18
ANNEXE IV Sites Internet à consulter	19
ANNEXE V Information – unités administratives responsables	20

INTRODUCTION

La diversité n'est pas une réalité nouvelle à Montréal et ne se limite pas à la dimension ethnique ou religieuse.

Les gestionnaires municipaux sont régulièrement amenés à adapter leurs pratiques pour composer avec la diversification de leur clientèle et de leur personnel. On peut citer, entre autres exemples, la révision des pratiques d'embauche pour permettre aux femmes d'accéder aux emplois dits « non traditionnels », l'aménagement des espaces de travail pour mieux intégrer les employés vivant avec un handicap ou l'adaptation des équipements pour assurer aux personnes à mobilité réduite un meilleur accès aux services de culture et loisirs.

Pour encadrer l'expression de la diversité, la Ville de Montréal s'appuie sur les principes d'égalité et de non-discrimination énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec (CDLPQ). Par ailleurs, elle a développé au fil des ans son savoir-faire, ses propres instruments ainsi qu'une série de mesures visant à sensibiliser et à outiller son personnel : sessions de formation, collaboration avec des groupes de recherche, soutien au milieu associatif, déclarations, politiques et plans d'action.

Si certaines mesures sont relativement simples à mettre en œuvre et relèvent du droit de gérance ou du bon jugement des gestionnaires, d'autres sont régies par une obligation juridique et font appel à des compétences spécifiques. C'est le cas de l'accommodement raisonnable.

Le présent document s'adresse au personnel de la Ville et vise, notamment, à familiariser les gestionnaires municipaux avec l'accommodement raisonnable, en tant qu'obligation juridique destinée à contrer la discrimination et, par conséquent, à assurer l'équité dans les pratiques de gestion.

Une première version de ce document a été publiée en 2001, dans le seul but de doter la Ville d'un cadre de référence. En 2007, dans la foulée de la Commission Bouchard-Taylor, le document a fait l'objet d'une mise à jour. Cette troisième édition est de mise huit ans plus tard, sachant que le contexte et les enjeux ont évolué et que la jurisprudence s'est enrichi de nouveaux cas.

Vous y trouverez deux sections :

- la première, *Fondements et limites*, propose une définition de l'accommodement raisonnable et précise les notions-clés qui y sont rattachées ainsi que les critères utilisés pour déterminer le caractère raisonnable ou excessif d'un accommodement (Quoi? Pourquoi? Quand? Jusqu'où?). On y décrit également le processus de traitement d'une demande d'accommodement (comment accommoder?);
- la deuxième, *Annexes*, fournit des repères pour explorer les voies non juridiques ainsi que des références utiles en matière de gestion de la diversité.

REMARQUES PRÉLIMINAIRES

Sur la portée du document

Le présent document est un outil pédagogique visant à familiariser les gestionnaires municipaux avec la notion juridique d'accommodement raisonnable. Bien qu'il traite d'une question de droit, il n'a pas, en soi, de portée légale.

Sur l'angle privilégié dans le document

L'obligation d'accommodement raisonnable s'applique autant aux services aux citoyens qu'à la gestion du personnel. Dans les versions précédentes, nous mettions l'accent sur le premier volet. Toutefois, dans ce guide, nous traitons indistinctement les deux. Pourquoi ce choix? D'abord formulées en majorité par des citoyens, les demandes émanent de plus en plus des employés, sous l'effet de la diversification du profil du personnel.

De plus, si les enjeux sont parfois différents, le processus de traitement est similaire, que la mesure d'accommodement concerne des employés ou des citoyens.

Sur la forme et le contenu du document

Le souci de vulgariser une notion complexe afin de la rendre accessible ne doit en aucun cas être interprété comme une simplification réductrice.

Rappelons qu'en matière d'accommodement raisonnable, aucune généralisation n'est possible. Le traitement des demandes obéit à la logique du cas par cas. Chaque situation est unique et doit être analysée à la lumière :

- du contexte dans lequel la demande est formulée;
- des réalités et des contraintes spécifiques au secteur qui reçoit la demande;
- de la jurisprudence.

Sur le contexte général

La jurisprudence en matière d'obligation d'accommodement évolue constamment, il est donc recommandé de se tenir à jour en consultant les jugements récents (voir la liste des sites Internet, annexe 3).

La société évolue, elle aussi. Il est donc difficile de déterminer une fois pour toutes ce qui peut ou non faire l'objet d'un accommodement.

Toutefois, la prise en compte du caractère évolutif de la société ne signifie pas qu'il faille faire table rase du système de valeurs sous-jacent à l'état de droit.

Indépendamment du contexte, les mesures d'accommodement doivent toujours se négocier dans le respect des valeurs démocratiques et dans un souci de préservation du lien social.

FONDEMENTS ET LIMITES DE L'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE



A.

LES FONDEMENTS DE L'ACCOMMODEMENT : POURQUOI ACCOMMODER?

Définition de l'accommodement raisonnable : de quoi parle-t-on au juste?

L'accommodement raisonnable est parfois perçu comme un traitement privilégié que les organisations réservent à des citoyennes et des citoyens ou à des membres du personnel issus de l'immigration, dans le but de satisfaire leurs exigences religieuses et culturelles.

Or, l'accommodement raisonnable est plutôt une obligation juridique qui trouve ses fondements dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec (CDLPQ¹) ainsi que dans la Charte canadienne des droits et libertés à laquelle la Ville de Montréal est également assujettie. Toutefois, puisque la jurisprudence en matière d'accommodement raisonnable s'appuie souvent sur la charte québécoise, notre analyse, dans le présent guide, ne fera référence qu'à cette dernière.

Le devoir d'accommodement s'applique en principe à toute situation où une personne est victime de discrimination **pour l'un ou l'autre des 13 motifs prohibés par la CDLPQ**.

Il ne s'agit pas d'une adaptation qui dépend du **bon vouloir** des organisations, mais bien d'une **obligation juridique** reconnue et balisée par les tribunaux.

L'objectif de l'accommodement raisonnable est de contrer la discrimination et ses effets.

Concrètement, accommoder, c'est prévoir des aménagements, des dérogations ou des exceptions à certaines normes, afin d'éliminer ou d'atténuer les effets discriminatoires de ces normes sur un individu ou un groupe de personnes.

L'accommodement raisonnable s'applique autant aux services à la population qu'à la gestion du personnel.

EXEMPLES

- Aménager des installations pour permettre un accès aux personnes vivant avec un handicap physique, en tenant compte des contraintes architecturales.
- Accorder une dérogation pour permettre à un membre du personnel de respecter ses croyances religieuses tout en tenant compte des normes en vigueur dans son corps d'emploi. (Exemple : permettre à un employé de travailler le dimanche au lieu de samedi (sabbat).

¹ Nous utiliserons cette abréviation tout au long du document pour désigner la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*.

Motifs de discrimination interdite (ou motifs prohibés)

Le devoir d'accommodement raisonnable s'applique seulement aux cas de discrimination fondés sur un des motifs énoncés dans l'article 10 de la CDLPQ.

Les 13 motifs prohibés

- l'âge (sauf dans la mesure prévue par la loi),
- la condition sociale,
- les convictions politiques,
- la couleur,
- l'état civil,
- la grossesse,
- le handicap (ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap),
- la langue,
- l'orientation sexuelle,
- l'origine ethnique ou nationale,
- la race,
- la religion,
- le sexe.

Article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec

« Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur l'âge, sauf dans la mesure prévue par la loi, la condition sociale, les convictions politiques, la couleur, l'état civil, la grossesse, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap, la langue, l'orientation sexuelle, l'origine ethnique ou nationale, la race, la religion, le sexe.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit. »

Par ailleurs, certaines situations particulières échappent à cette interdiction. Ces cas de figure sont énoncés dans l'article 20 de la CDLPQ (les EPJ ou exigences professionnelles justifiées).

Article 20 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec

« Une distinction, exclusion ou préférence fondée sur les aptitudes ou qualités requises pour un emploi, ou justifiée par le caractère charitable, philanthropique, religieux, politique ou éducatif d'une institution sans but lucratif ou qui est vouée exclusivement au bien-être d'un groupe ethnique est réputée non discriminatoire. »

Formes de discrimination : directe, indirecte et systémique

L'obligation de rechercher un accommodement raisonnable s'applique indistinctement aux situations de discrimination directe et indirecte.

Qu'est-ce que la discrimination directe?

Il y a discrimination directe quand une règle ou une norme exclut de manière explicite une ou plusieurs personnes, pour un des motifs prohibés par la CDLPQ.

La discrimination directe consiste également, dans la formulation d'une règle, à faire une distinction pour un motif prohibé (caractéristique).

Qu'est-ce que la discrimination indirecte?

Il y a discrimination indirecte lorsqu'une règle, politique ou pratique, à première vue neutre et appliquée à tous, sans distinction, produit un effet discriminatoire sur une personne ou un groupe de personnes, pour un motif interdit par la CDLPQ.

Qu'est-ce que la discrimination systémique?

La discrimination systémique se définit « comme la somme d'effets d'exclusion disproportionnés qui résultent de l'effet conjugué d'attitudes empreintes de préjugés et de stéréotypes, souvent inconscients, et de politiques et pratiques généralement adoptées sans tenir compte des caractéristiques des membres de groupes visés par l'interdiction de la discrimination. »

[\(Gaz métropolitain inc. c. Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec, 2011, QCCA 1201, citant dans la décision afférente du Tribunal des droits de la personne et de la jeunesse\).](#)

EXEMPLES

Discrimination directe :

- Mentionner, dans une offre d'emploi, que le poste n'est pas accessible aux femmes parce que l'exécution des tâches exige une force physique (discrimination fondée sur le sexe);
- Mentionner, dans une annonce, qu'un logement à louer n'est pas accessible aux personnes prestataires de la sécurité du revenu (discrimination fondée sur la condition sociale).

Discrimination indirecte :

- Exiger une taille de 5 pieds et 9 pouces pour un emploi : indirectement, cette exigence exclut la majorité des femmes ainsi que des personnes issues de certains groupes ethniques;
- Indiquer que « l'établissement n'accepte aucun chien » : indirectement, cette consigne est discriminatoire à l'égard des personnes non voyantes qui ont besoin d'être accompagnées de leur chien guide.

Discrimination systémique :

- Mettre l'accent sur la disponibilité le soir et les fins de semaine pour des fonctions de gestion.

B.

LES CONDITIONS REQUISES POUR QU'IL Y AIT DEVOIR D'ACCOMMODEMENT : QUAND ACCOMMODER?

Toutes les demandes soumises par un citoyen, une citoyenne ou un membre du personnel n'entraînent pas nécessairement un devoir légal d'accommodement.

Pour être recevable, la demande doit réunir simultanément les trois conditions suivantes :

- Un traitement différent (distinction, exclusion ou préférence) : la norme ou la pratique contestée brime le demandeur dans l'exercice d'un droit fondamental (exemple : le droit à l'éducation) ou l'oblige à faire un choix entre deux droits fondamentaux (exemple : droit à l'éducation et droit à la liberté de conscience).
- Un motif prohibé : un ou plusieurs des 13 motifs de discrimination interdite par la CDLPQ, tels que déjà énoncés.
- Un préjudice : par exemple, la personne a été écartée de son emploi ou a dû se résoudre à démissionner.

C.

LES LIMITES DE L'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE : JUSQU'OU ACCOMMODER?

Balise juridique : la contrainte excessive

Comme son nom l'indique, l'obligation d'accommodement n'est pas illimitée. Elle est balisée par la **notion de contrainte excessive**, qui permet de déterminer le caractère raisonnable ou déraisonnable des mesures d'accommodement proposées.

La contrainte excessive s'évalue au cas par cas, en tenant compte du contexte spécifique de l'entité administrative visée et de l'impact de l'accommodement demandé.

Voici quelques critères pertinents pour déterminer la nature excessive ou non d'une contrainte (liste non exhaustive) :

- Les coûts;
- l'atteinte aux normes d'hygiène et/ou de sécurité;
- l'incompatibilité avec le bon fonctionnement du service ou le bon déroulement des opérations;
- la taille de l'organisation;
- l'interchangeabilité des effectifs et des installations;
- le nombre réel de demandes et de demandeurs;
- l'atteinte réelle aux droits des autres employés ou des autres usagers.

À NOTER

Les éléments indiqués précédemment ne constituent pas des contraintes absolues que l'on peut invoquer en toute circonstance pour se soustraire à l'obligation d'accommodement. Ils doivent être évalués par rapport à un contexte donné.

Par exemple, le coût pourrait constituer une contrainte excessive lorsque les frais estimés sont déraisonnables par rapport aux capacités financières de l'organisation.

Principes à respecter

Le principe d'équité

Le but du devoir d'accommodement raisonnable n'est pas d'accorder des privilèges ou un traitement de faveur à certains individus ou à certaines minorités.

L'objectif est plutôt d'éviter que des règles conçues pour la majorité ne portent préjudice à des personnes en position minoritaire.

C'est la différence entre l'égalité et l'équité.

Un traitement **équitable** ne consiste pas à traiter toutes les personnes de manière **identique**.

EXEMPLE

Installer des équipements spéciaux pour personnes handicapées, ce n'est pas accorder « un plus » à ces personnes, mais c'est créer les conditions nécessaires pour que ces dernières puissent exercer en toute équité les mêmes droits que les autres citoyens, en corrigeant certains effets préjudiciables pouvant résulter de leur non-accessibilité à des locaux.

Le principe de réciprocité

Rechercher une mesure d'accommodement raisonnable est une démarche qui exige **un effort des deux parties**.

Lorsqu'il y a un devoir d'accommodement, l'**organisation** doit s'efforcer de corriger les effets préjudiciables que ses normes de fonctionnement ont sur une partie de sa clientèle ou de son personnel, mais **la personne qui demande un accommodement** doit également faire un effort pour réduire les contraintes que cet accommodement peut entraîner.

La démarche d'accommodement peut également engager une troisième partie, tels un syndicat ou des membres de la société civile, qui ont le devoir de contribuer positivement à la recherche d'un accommodement raisonnable.

Le principe de réalité

L'accommodement doit être réaliste, c'est-à-dire :

- prendre en considération les droits de la personne qui fait la demande;
- tout en tenant compte des limites inhérentes à la situation et des contraintes de l'organisation (voir à ce sujet la notion de contrainte excessive).

Cadre de référence

L'application de l'obligation d'accommodement raisonnable est balisée par des repères juridiques d'une part, politiques et administratifs d'autre part.

Il importe de préciser que la Charte des droits et libertés de la personne du Québec est une loi qui a **préséance sur toutes les autres lois**. Par conséquent, le seul fait de respecter strictement une disposition législative ne constitue pas, en soi, une excuse valable pour être délié de son obligation d'accommodement.

En plus de la CDLPQ, d'autres documents juridiques peuvent être utilisés lors du traitement d'une demande d'accommodement (voir les références à l'annexe 2).

Documents juridiques pertinents, autres que la CDLPQ

La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Le Code civil du Québec

La Charte de la langue française

La jurisprudence et, de façon générale, l'ensemble de la législation municipale, provinciale et fédérale

Articles de loi

Rappel de quelques articles importants :

- Article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec;
- Article 20 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec;
- Article 9.1. de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec :
« Les libertés et droits fondamentaux s'exercent dans le respect des valeurs démocratiques, de l'ordre public et du bien-être général des citoyens du Québec. La loi peut, à cet égard, en fixer la portée et aménager l'exercice ».

Le cadre politique et administratif

Les engagements de la Ville en matière d'inclusion et d'équité, notamment les documents suivants :

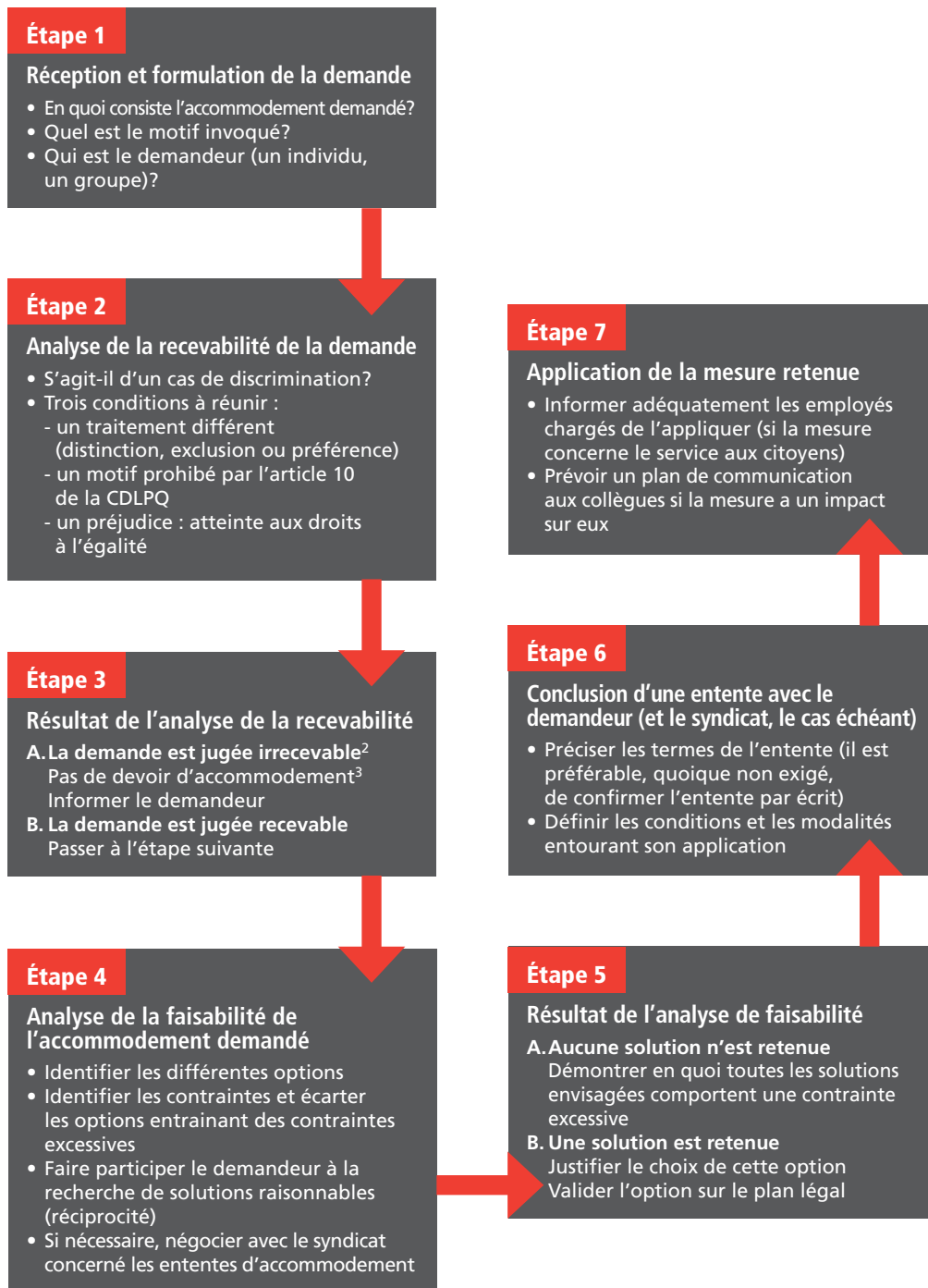
- La Charte montréalaise des droits et responsabilités
- La Déclaration de Montréal contre la discrimination raciale
- La Déclaration de Montréal pour la diversité culturelle et l'inclusion
- La Politique de respect de la personne
- La Politique de dotation et de gestion de la main d'œuvre de la Ville de Montréal
- La Politique « Pour une participation égalitaire des femmes et des hommes à la vie de Montréal »
- La Politique municipale d'accessibilité universelle
- Toute autre politique ou cadre de référence susceptible de baliser la demande d'accommodement examinée

Note : les documents administratifs n'ont pas la même portée que la Charte et les lois.

D.

LES ÉTAPES À SUIVRE : COMMENT TRAITER UNE DEMANDE?

Synthèse du processus de traitement d'une demande d'accommodement raisonnable



² La recevabilité est examinée ici uniquement du point de vue juridique : il peut arriver qu'une demande soit légitime et justifiée, mais non fondée sur le plan légal. Dans ce cas de figure, il n'y a pas d'obligation d'accommodement.

³ Voir annexe 1 si vous souhaitez examiner la possibilité de traiter la demande en empruntant les voies non juridiques de la négociation; assurez-vous cependant qu'il n'y a pas d'obstacle ou risque légal à un tel arrangement.



ANNEXES : QUELQUES RÉFÉRENCES UTILES



ANNEXE I

Repères pour explorer les voies non juridiques de la négociation

1. L'approche privilégiée dans ce document

Ce guide traite principalement de l'accommodement raisonnable, en tant qu'obligation juridique.

Toutefois, dans une société inclusive, il est possible et souvent souhaitable d'explorer les voies de la négociation pour régler certains conflits de valeurs. C'est d'ailleurs dans cet esprit que le poste d'ombudsman a été créé à la Ville de Montréal, en 2002, et que la Charte montréalaise des droits et responsabilités est entrée en vigueur, en 2006.

2. Que faire quand la demande n'est pas recevable du point de vue juridique?

En l'absence de discrimination prohibée, nous ne sommes pas légalement tenus de rechercher un accommodement raisonnable. Dans ce cas de figure, nous ne sommes plus sur le terrain juridique de l'obligation, mais plutôt dans une démarche volontaire de recherche de solutions mutuellement satisfaisantes.

Voici quelques pistes à l'intention de ceux qui souhaitent s'engager dans cette voie.

- La personne exprime-t-elle, à travers sa demande, un besoin auquel la Ville est en mesure de répondre?
- Y a-t-il un obstacle ou risque légal à ce que votre service réponde à cette demande?
Si oui, ne pas poursuivre la démarche.
- Si non, peut-on trouver un arrangement qui reconnaisse le besoin exprimé en veillant toutefois :
 - à n'accorder ni privilège ni passe-droit;
 - à ne pas créer de précédent problématique;
 - à ne pas nuire au bon fonctionnement du service et de l'organisation;
 - à ne pas générer un sentiment d'injustice ou une frustration exacerbée chez le personnel ou les autres citoyens.

Si vous pouvez trouver un arrangement, il est important de préciser au demandeur qu'il s'agit d'une démarche exceptionnelle visant à prendre en considération ses besoins spécifiques, bien que la Ville n'ait pas d'obligation légale d'accommoder en vertu de la CDLPQ.

Il est également important de rechercher la collaboration du syndicat quand la solution envisagée risque d'avoir des retombées sur des membres du personnel syndiqué.

ANNEXE II

Textes de référence

Documents à portée juridique

Charte canadienne des droits et libertés, Partie I de la Loi constitutionnelle de 1982 [annexe B de la Loi de 1982 sur le Canada (1982, R.-U, c.11)]

Charte des droits et libertés de la personne du Québec, L.R.Q. c. C-12

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, L.R.Q. c. E-20.1

Charte de la Ville de Montréal, L.R.Q. c. C-12.1

Charte de la langue française, L.R.Q. c. C-11

Documents faisant état des engagements de la Ville en matière d'inclusion

La Déclaration de Montréal pour la diversité culturelle et l'inclusion

La Charte montréalaise des droits et responsabilités, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2006

La Politique Pour une participation égalitaire des femmes et des hommes à la vie de Montréal

La Politique municipale d'accessibilité universelle

La Politique de dotation et de gestion de la main d'œuvre de la Ville de Montréal

Coalition internationale des villes contre le racisme de l'UNESCO :
la Ville de Montréal est membre de cette coalition. Adoptée par le conseil municipal,
le 30 octobre 2006, décision CM 060719

La Déclaration de Montréal – Sommet Vivre ensemble

ANNEXE III

Cas de jurisprudence dans le secteur municipal

**Jugement de la Cour suprême sur la prière au conseil municipal :
Mouvement laïque québécois c. Saguenay (Ville)**

Numéro de dossier à la Cour suprême du Canada scc-csc.ca : 35496

**Jugement sur le lieu de résidence d'un candidat à un emploi :
Godbout c. Longueuil (Ville), [1997] 3 RCS 844, 1997 CanLII 335 (CSC)**

Numéro de dossier à l'Institut canadien d'information juridique canlii.org : 24990

**Jugement sur l'allaitement dans un lieu public :
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c Montréal (Ville), 2003
CanLII 33420 (QC TDP)**

Numéro de dossier à l'Institut canadien d'information juridique canlii.org : 500-53-000181-022

**Jugement sur le déneigement comme service ordinairement offert au public :
Mastropaolo c. St-Jean-de-Matha (Municipalité de), 2010 QCTDP 7 (CanLII)**

Numéro de dossier à l'Institut canadien d'information juridique canlii.org : 705-53-000027-089

**Jugement sur les camps de jour comme acte juridique ayant pour objet des services
ordinairement offerts au public : Commission des droits de la personne et des droits de la
jeunesse c. Stoneham-et-Tewkesbury (Municipalité de cantons unis), 2011 QCTDP 15 (CanLII)**

Numéro de dossier à l'Institut canadien d'information juridique canlii.org : 200-53-000044-102

**Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Québec (Ville de), 2013
QCTDP 32 (CanLII)**

Numéro de dossier à l'Institut canadien d'information juridique canlii.org : 200-53-000045-109

Annexe IV

Sites Internet à consulter

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec

Accès aux jugements récents en matière de droits de la personne : Tribunal des droits de la personne, Cour supérieure du Québec, Cour d'appel du Québec et Cour suprême du Canada. Donne également accès à de nombreuses publications pertinentes.

cdpdj.qc.ca

Commission ontarienne des droits de la personne

Source intéressante de documents faisant le point sur plusieurs concepts et qui donne certains exemples d'accommodement. Attention, les décisions ontariennes peuvent différer de celles du Québec sur une même question.

ohrc.on.ca

Commission canadienne des droits de la personne

Le règlement alternatif des différends (aussi appelé le RAD) désigne d'autres façons de régler un différend sans passer par les tribunaux. Le RAD comprend l'arbitrage, la médiation, la négociation, la conciliation. Pour en savoir plus, consulter ce site. Le processus de médiation qui est exposé pourrait inspirer les gestionnaires.

chrc-ccdp.ca

Ombudsman de Montréal

L'ombudsman est le seul recours disponible en vertu de la Charte montréalaise des droits et responsabilités dans laquelle la Ville confirme son engagement à ne pas discriminer et à faire de Montréal une ville inclusive

L'ombudsman peut intervenir, en dernier recours, au palier municipal pour tenter de régler une demande d'accommodement raisonnable à laquelle la Ville n'a pas donné suite ou toute autre demande formulée par des citoyens et qui n'entraîne pas nécessairement un devoir légal d'accommodement. Au terme d'une enquête, l'ombudsman peut recommander un accommodement qu'elle juge raisonnable.

ombudsmandemontreal.com

Annexe V

Information – unités administratives responsables

Service de la diversité sociale et des sports

Vous devez traiter une demande d'accommodement provenant d'une citoyenne ou d'un citoyen?
Vous avez besoin de références, d'information ou de conseils?

Téléphone : 514 872-6133

Services des ressources humaines

Vous devez traiter une demande d'accommodement provenant d'un membre du personnel?
Adressez-vous à la Division des ressources humaines de votre arrondissement ou de votre service corporatif et, si nécessaire, à la Direction des relations de travail.

Direction des affaires civiles

Vous avez une demande à traiter et vous souhaitez obtenir un avis juridique sur la recevabilité de la demande?

Téléphone : 514 872-2919

Ombudsman de Montréal

S'il s'agit d'une demande provenant d'une citoyenne ou d'un citoyen, à défaut d'entente, vous pouvez diriger la personne vers l'Ombudsman de Montréal qui, en dernier recours, au palier municipal, pourra évaluer le dossier et, le cas échéant, intervenir pour régler le différend.

Téléphone : 514 872-8999

Notes :

Notes :

ville.montreal.qc.ca