

Accessibilité au loisir
**Droits de la personne, obligations juridiques et
obligation d'accommodement raisonnable**

Par MéliSSa Goupil-Landry
Agente d'éducation et de coopération
Commission des droits de la personne
et des droits de la jeunesse

L'OQL est heureuse de présenter ce bulletin, car c'est un outil précieux pour analyser si un service de loisir doit être adapté ou limité à certaines personnes. Ce sujet, qui a fait l'objet de présentations à la Conférence annuelle du loisir municipal et au colloque du Réseau Municipalités accessibles, est toujours d'une grande actualité. Il peut arriver que le prestataire d'un service doive adapter celui-ci pour une personne en situation de handicap, ou que, dans certains cas, il se voie dans l'obligation de lui en refuser l'accès et de la renvoyer à un service adapté à une clientèle particulière.

La démarche d'accommodement raisonnable présentée par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) est particulièrement éclairante pour les décideurs et les intervenants terrain qui souhaitent se montrer proactifs dans la gestion des demandes de participation sociale des personnes handicapées.

Bien que la jurisprudence invoquée provienne de cas relatifs à des camps de jour, le lecteur pourra en comprendre la portée plus large. L'obligation d'envisager un accommodement raisonnable touche toutes les personnes, qu'elles soient immigrantes, handicapées, âgées ou autres.

Au cours des dernières années, le Tribunal des droits de la personne a rendu deux jugements condamnant des municipalités à verser des dommages à des enfants dont l'inscription au camp de jour avait été refusée en raison de leur handicap. Ces décisions font ressortir l'importance d'assurer la participation sociale des enfants en situation de handicap dans la société. Ces décisions ont également interpellé plusieurs décideurs du milieu, qui ont manifesté leur désir de mieux comprendre leurs obligations en matière d'intégration des personnes en situation de handicap dans les activités de loisir.

Sommes-nous obligés d'inclure toutes les personnes en situation de handicap dans notre offre de service régulière? Pouvons-nous simplement les renvoyer à des ressources ou organismes spécialisés? Devons-nous obligatoirement adapter nos services à leurs besoins? Existe-t-il des limites à nos obligations?

Ce bulletin tente de répondre à ces questions en présentant les balises juridiques s'appliquant à l'interdiction de discrimination et à l'obligation d'accommodement raisonnable au Québec, ainsi que les services offerts par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

QUE DIT LA CHARTE DES DROITS ET LIBERTÉS DE LA PERSONNE?

La *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec, adoptée en 1975, est une loi fondamentale qui a préséance sur toutes les autres lois au Québec. Elle s'applique à tout individu dans ses rapports privés ainsi qu'aux administrations, établissements, organismes de loisir, entreprises, corporations, qu'ils soient publics ou privés, et qui offrent des services au public. La Charte énumère les droits et libertés de tous et toutes, et par le fait même définit les responsabilités des employeurs et des décideurs. L'organisme responsable de veiller au respect et

à la promotion de la Charte est la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ).

Les droits de la personne protégés par la Charte incluent notamment le droit à la vie, à la sûreté, à l'intégrité et à la dignité de la personne, le droit à l'égalité, en plus des droits économiques, sociaux, judiciaires et politiques. Afin de garantir l'exercice du droit à l'égalité, la Charte interdit toute forme de discrimination ou de harcèlement qui a pour effet d'empêcher un individu ou un groupe d'individus d'exercer pleinement ses droits et libertés en raison de certaines caractéristiques personnelles, lesquelles constituent des motifs interdits de discrimination (voir l'encadré ci-dessous). La discrimination et le harcèlement discriminatoire sont proscrits dans les domaines du travail, de l'éducation, du logement, dans les actes juridiques, ainsi que dans les transports et autres lieux et services offerts au public (parcs, commerces, restaurants, hôtels, etc.).

Comme ils sont assujettis à la Charte, les camps de jour et les organisations de loisir sont tenus d'admettre, sans discrimination, les personnes en situation de handicap, notamment les enfants, ainsi que de leur offrir par la suite les services qui y sont normalement offerts. Nous reviendrons plus loin sur les balises juridiques de l'accommodement raisonnable qui permettent d'évaluer les situations de contraintes excessives et de garantir le droit à l'égalité des personnes à risque d'être victimes de discrimination.

QU'EST-CE QUE LE HANDICAP?

La Charte interdit la discrimination fondée sur le

handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier le handicap. En 2013-2014, le handicap arrivait au premier rang (33 %) des motifs de discrimination invoqués dans les nouveaux dossiers d'enquête ouverts par la Commission à la suite d'une plainte de discrimination.

Mais qu'entend-on exactement par handicap? Les tribunaux ont, au fil des ans, développé une interprétation très large et libérale de ce motif de discrimination. On peut définir le handicap comme un désavantage, réel ou présumé, qui limite la personne physiquement, mentalement ou psychologiquement. Au sens de la Charte, la discrimination fondée sur le handicap peut découler autant de perceptions, de mythes ou de stéréotypes que de limitations fonctionnelles réelles. Ainsi, la personne qui croit avoir été victime de discrimination fondée sur un handicap n'a pas à faire obligatoirement la preuve qu'elle a une limitation physique ou une affection quelconque; la preuve de l'atteinte porte plutôt sur les effets concrets de cette exclusion, préférence ou distinction sur l'exercice réel de ses droits et libertés.

Les effets ou limitations causés par le handicap n'ont pas à être continus dans le temps. Ainsi, une maladie épisodique comme la sclérose en plaques ou le diabète peut être considérée comme un handicap. Ainsi interprété, le motif handicap a une portée plus vaste que la définition de « personne handicapée » dans la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, fondée sur cinq critères : déficience, incapacité, significative, persistante et présence d'obstacles.

Motifs de discrimination et de harcèlement interdits en vertu des articles 10 et 10.1 de la Charte

- | | |
|---|---------------------------------|
| ✓ Âge | ✓ Langue |
| ✓ Condition sociale | ✓ Orientation sexuelle |
| ✓ Convictions politiques | ✓ Race ou couleur |
| ✓ État civil | ✓ Religion |
| ✓ Grossesse | ✓ Sexe |
| ✓ Handicap ou utilisation d'un moyen pour pallier le handicap | ✓ Origine ethnique ou nationale |

Les tribunaux ont reconnu que les handicaps suivants sont protégés par la Charte¹ :

- handicaps physiques : les malformations physiques congénitales, les maladies chroniques, les troubles du langage, la dyslexie, l'obésité, le diabète, l'épilepsie, l'état de séropositivité, les allergies, l'asthme, le cancer, la maladie de Crohn et le problème de bégaiement;
- handicaps psychologiques : la dépression nerveuse, les troubles de la personnalité, la douleur chronique ou la fibromyalgie, la bipolarité avec troubles de l'humeur, les troubles de comportement, les problèmes d'anxiété, les dépendances aux drogues et l'alcoolisme, et l'autisme;
- handicaps épisodiques ou temporaires : syndrome anxio-dépressif temporaire.

Des moyens peuvent être mis en œuvre pour pallier un handicap (fauteuil roulant, chien-guide ou chien d'assistance, prothèse, etc.). Ces moyens sont protégés au même titre que le handicap. Il est donc interdit, par exemple, de restreindre l'accès à un lieu public à une personne accompagnée d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance.

Bref, en s'appuyant sur la définition et la portée du motif « handicap », toute personne est protégée contre les formes de discrimination qui pourraient être fondées sur son état de santé physique, mental ou psychologique, que le désavantage soit réel ou présumé. Une personne devrait donc *a priori* avoir accès, au même titre que les autres, aux activités et organismes de loisir sans que son état de santé puisse être considéré comme un critère d'admission aux services. Toutefois, cela ne signifie pas qu'il n'existe aucune condition ou restriction possible,

¹ Voir Linda LAVOIE, « Discrimination fondée sur le handicap et stratégies d'accommodement », dans *Les accommodements raisonnables : quoi, comment, jusqu'où? Des outils pour tous*, p. 35-37, et Christian BRUNELLE, « Les droits et libertés dans le contexte civil », dans *Collection de droit 2009-10, École du Barreau du Québec*, vol. 7, *Droit public et administratif*, Montréal, Barreau du Québec, 2009, p. 61.

ni que toutes les personnes doivent être traitées de manière identique dans l'accès aux services. Il peut arriver que le prestataire doive adapter son service pour une personne en situation de handicap ou qu'il se voie, dans certains cas, dans l'obligation de lui refuser l'accès au service régulier et de la renvoyer à un service adapté à une clientèle particulière. La démarche permettant d'analyser si le service doit être adapté ou limité à certaines personnes consiste en l'évaluation de l'accommodement raisonnable et de la contrainte excessive.

POURQUOI ACCOMMODER LA PERSONNE EN SITUATION DE HANDICAP?

L'accommodement raisonnable est une obligation légale, reconnue par les tribunaux depuis 1985², qui consiste à aménager une pratique, une règle générale de fonctionnement ou à accorder une exemption à une personne qui, autrement, serait discriminée en raison de son handicap, sa religion ou tout autre motif interdit par la Charte. Souvent perçu à tort comme un « traitement de faveur », l'accommodement vise plutôt l'égalité réelle, l'égalité de résultat, qui parfois doit être atteinte en traitant les gens différemment.

Par cette obligation, les employeurs et les fournisseurs de services doivent rechercher activement une solution permettant à un(e) employé(e), un(e) client(e) ou un(e) bénéficiaire d'exercer pleinement ses droits et d'éviter d'être victime de discrimination.

Dans le domaine du loisir, le Tribunal des droits de la personne a rappelé cette obligation à la municipalité de Stoneham dans un jugement de 2011³. Il a affirmé que la municipalité ne pouvait exclure systématiquement du camp de jour régulier les enfants en situation de handicap, mais devait plutôt, afin de respecter leur droit à l'égalité, évaluer la situation individuelle de chacun d'entre eux et leur assurer les accommodements requis en fonction de leur situation. À moins d'une contrainte excessive, ces

² *Commission ontarienne des droits de la personne (O'Malley) c. Simpsons-Sears*, [1985] 2 R.C.S. 536.

³ *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Stoneham-et-Tewkesbury (Municipalité de cantons unis)*, 2011 QCTDP 15.

enfants ne peuvent être exclus du camp régulier ou renvoyés automatiquement à un camp spécialisé.

UNE DÉMARCHE D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE

Que dois-je faire en cas de demande d'inscription ou de participation d'une personne en situation de handicap? Comment puis-je déterminer si un accommodement est nécessaire et s'il y a une contrainte excessive empêchant de l'accommoder?

Pour répondre à ces questions, nous proposons une démarche en quatre étapes.

Étape n° 1 : *Vous devez recevoir la demande et la traiter sur un pied d'égalité avec les autres demandes qui vous sont adressées.*

À ce stade, un refus d'examiner l'inscription ou un transfert à une ressource spécialisée contreviendrait à votre obligation d'accommodement raisonnable. Avant de vous prononcer sur la demande, vous devrez connaître les besoins individuels de la personne en situation de handicap et, si nécessaire, envisager les accommodements dont elle pourrait avoir besoin en devenant membre de votre organisme ou en participant aux activités de loisir que vous offrez.

Étape n° 2 : *Toute demande d'inscription ou d'accommodement doit être analysée individuellement, au cas par cas.*

Vous ne pouvez pas établir de règles directrices applicables à un même type de handicap, règles qui vous permettraient de réagir de manière uniforme pour toutes les personnes présentant ce type de handicap. De plus, vous ne pouvez fixer de limites numériques au nombre de personnes que vous désirez accommoder. Peu importe le nombre de demandes reçues, vous devrez toutes les évaluer au cas par cas.

Étape n° 3 : *La recherche d'un accommodement est un processus qui doit s'effectuer en collaboration avec la personne concernée.*

Vous devez avoir un contact personnalisé avec la personne (ou l'adulte responsable dans le cas

d'un enfant) afin de déterminer, s'il y a lieu, ses besoins spécifiques.

La personne qui demande l'accommodement a la responsabilité de :

- fournir au responsable du service les informations pertinentes qui lui permettront d'évaluer ses besoins, ses aptitudes à participer aux activités proposées et, s'il y a lieu, ses limitations;
- participer de bonne foi aux rencontres ou discussions;
- se montrer flexible.

Le *dialogue* doit être au cœur du processus et la solution d'accommodement ne devrait jamais être élaborée à sens unique.

Étape n° 4 : *Avant de refuser l'inscription ou la participation d'une personne en situation de handicap, vous devez considérer TOUS les accommodements possibles.*

Si l'accommodement initial qui vous a été demandé entraîne une contrainte excessive pour votre organisation, vous devez envisager une solution de rechange, en collaboration avec la personne concernée ou celle qui en est responsable. L'accommodement peut parfois constituer un *compromis* entre les parties. Ce n'est qu'une fois *tous* les scénarios analysés que vous serez en mesure de prendre une décision.

Contrainte excessive

Une contrainte peut être qualifiée d'excessive lorsque l'accommodement demandé entraîne :

- une *dépense importante ou excessive* pour l'organisme ou le prestataire de service (par exemple des travaux de rénovation majeurs pour lesquels vous n'avez pas de financement externe et dont les coûts dépassent le budget de votre organisation);
- une *entrave réelle au fonctionnement* de l'organisation, évaluée en fonction de l'adaptabilité des lieux, de l'effet sur la charge de travail, du nombre d'employé(e)s touché(e)s, de la durée et de l'étendue de l'accommodement, etc.;

- une *atteinte réelle et importante à la sécurité ou aux droits d'autrui*.

Si vous pouvez *objectivement démontrer* que tous les accommodements possibles entraîneraient une contrainte excessive pour votre organisation, il vous sera alors possible de refuser la demande d'inscription et de le justifier.

Réévaluation de l'accommodement

Dans le cas où un accommodement est accordé, il est important de le *réévaluer* périodiquement et d'évaluer son degré de réussite. Un accommodement demeure une mesure conditionnelle et contextuelle, susceptible d'être modifiée à tout moment si elle ne convient plus aux besoins spécifiques de la personne.

Ressources et services offerts par la CDPDJ

Afin de vous aider dans le traitement de demandes d'accommodement et pour mieux comprendre vos obligations juridiques en la matière, la CDPDJ a publié le *Guide virtuel – Traitement d'une demande d'accommodement*⁴. Ce guide propose des conseils adaptés et des informations pertinentes pour chaque étape du traitement d'une demande d'accommodement raisonnable.

Vous pouvez également contacter le service-conseil en matière d'accommodement raisonnable de la Commission⁵, qui a pour rôle d'accompagner les petites et moyennes entreprises, les grandes organisations ou les syndicats qui reçoivent une demande d'accommodement d'un membre de leur personnel ou de leur clientèle. Ce service agit pour prévenir la discrimination en favorisant une meilleure compréhension de l'obligation juridique ainsi que des rôles et responsabilités de chacune des parties concernées.

⁴ *Guide virtuel – Traitement d'une demande d'accommodement*,

<http://www.cdpedj.qc.ca/fr/formation/accommodement/Pages/index.html>

⁵ *Le service-conseil en accommodement raisonnable*,
<http://www.cdpedj.qc.ca/fr/commission/services/Pages/service-conseil.aspx>

Enfin, pour toute demande de formation visant à sensibiliser votre personnel et vos partenaires aux droits et libertés de la personne, veuillez contacter le [service d'éducation-coopération de la Commission](#)⁶.

Avec toutes ces ressources, vous devriez être en mesure d'accommoder facilement les utilisateurs et utilisatrices de vos services afin que toutes et tous puissent profiter des loisirs en tout plaisir, sécurité et égalité!

⁶ *Formation et ressources*,

<http://www.cdpedj.qc.ca/fr/formation/Pages/default.aspx>