

**COMMENTAIRES SUR LA POLITIQUE D'ACCOMMODEMENT
APPLIQUÉE PAR LA SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE
DU QUÉBEC LORS DE L'ÉVALUATION DE CONDUITE**

M^e Daniel Carpentier, directeur par intérim
Direction de la recherche et de la planification

Document adopté à la 541^e séance de la Commission,
tenue le 30 janvier 2009, par sa résolution COM-541-5.1.2

Original signé par

Jacinthe Gagnon
Secrétaire de la Commission

Traitement de texte

Chantal Légaré
Direction de la recherche et de la planification

Édition pour le site Web de la Commission

Le présent document a été édité par la Direction des communications de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, à partir du texte officiel, en vue de répondre à des besoins pratiques.

TABLE DES MATIÈRES

1.	POLITIQUE APPLIQUÉE PAR LA SAAQ	1
2.	MODALITÉS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE.....	1
3.	L'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE.....	3
4.	LA CONTRAINTE EXCESSIVE	4
5.	ANALYSE DE LA POLITIQUE.....	4
5.1	Une distinction, exclusion ou préférence.....	4
5.2	Fondée sur un motif énuméré à l'article 10 de la Charte.....	5
5.3	L'atteinte à un droit.....	6
5.4	L'accommodement raisonnable.....	6
6.	QUELQUES SUGGESTIONS.....	8
	CONCLUSION.....	9

La Société de l'assurance automobile du Québec (ci-après, SAAQ) nous a sollicités pour formuler des commentaires sur la politique qu'elle applique en matière d'accommodement raisonnable particulièrement lors d'un examen de conduite. Cette demande se situe dans le contexte où des médias ont fait état de situations où pour des motifs religieux des personnes ont demandé que l'évaluateur soit une personne du même sexe.

La SAAQ nous a transmis à cet égard des extraits de sa Banque d'information des préposés portant sur les principes applicables en matière d'accommodement raisonnable. Il y est question surtout des pratiques acceptables ou non en matière de prise de photo. Toutefois, la question d'une demande portant sur le sexe de l'examineur ou de l'examinatrice fondée sur la religion y est également abordée dans les commentaires généraux sur l'accommodement raisonnable.

1. POLITIQUE APPLIQUÉE PAR LA SAAQ

Selon le document transmis par la SAAQ, dans le cas d'une demande d'accommodement raisonnable de ne pas se trouver seul en présence d'une personne du sexe opposé fondée sur un motif religieux lors d'un examen pratique d'évaluation de conduite, on ne doit pas acquiescer à la demande que le conjoint ou qu'une autre personne soit présente dans le véhicule. On peut y lire ce qui suit :

« Exemple : Un centre de service n'a pas à accepter que l'époux d'une femme musulmane accompagne celle-ci dans l'auto lors de l'examen pratique. La règle voulant qu'il n'y ait pas de tierce personne dans l'auto est reliée à la sécurité et on ne peut ni ne doit y contrevenir. On parle donc ici d'une contrainte reliée à la sécurité.

Toutefois, on proposera d'accommoder ces clients en permettant à la dame de passer l'examen pratique avec une évaluatrice plutôt qu'un évaluateur masculin si une évaluatrice se trouve alors à être disponible. Sinon, un rendez-vous d'accommodement pourra être donné pour plus tard puisque le centre n'est pas tenu de déplacer d'autres clients ni de chambarder tout l'horaire des examens pour accéder sur-le-champ à une telle demande lorsque ce n'est pas possible.

L'accommodement raisonnable ne s'applique donc pas lorsque la demande vient contredire un autre droit, par exemple le droit à l'égalité des sexes, l'atteinte à l'ordre public ou à la sécurité des lieux et des personnes. »

Selon cette politique, l'accommodement proposé est de tenter de satisfaire la demande de la clientèle sans pour autant porter atteinte aux règles de sécurité ou au droit à l'égalité entre les femmes et les hommes. À cet égard, nous pouvons affirmer qu'il est exact qu'un accommodement ne serait pas considéré comme raisonnable s'il avait pour conséquence de porter atteinte au droit à l'égalité¹. Pour déterminer si le droit à l'égalité des évaluatrices à l'emploi de la SAAQ peut être compromis par une telle politique, il importe de tenir compte de ses modalités d'application.

2. MODALITÉS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

Nous avons eu l'occasion de visiter les installations d'un centre de service de la SAAQ afin de constater comment cette politique s'appliquait concrètement. Les personnes qui se présentent au centre de service ayant obtenu un rendez-vous pour un examen d'évaluation de conduite doivent rencontrer un préposé au comptoir qui vérifiera si toutes les conditions requises pour subir l'examen sont remplies. Lorsque ces conditions sont satisfaites, le dossier de la personne est acheminé vers le bureau du répartiteur et les

¹ Voir *infra* section 5 Analyse de la politique.

dossiers sont mis en file d'attente selon leur ordre d'arrivée. Selon l'expérience vécue à ce centre de service, c'est à l'étape de la vérification par le préposé au comptoir que la demande d'accommodement à l'effet de ne pas passer l'examen de conduite avec une personne du sexe opposé est formulée. Le préposé note alors cette demande sur le dossier après s'être assuré que la demande est fondée sur un motif religieux. Dans les demandes d'accommodement pour les évaluations de conduite, la raison invoquée est que pour des motifs religieux la personne ne peut se trouver seule avec une personne du sexe opposé dans un lieu clos, à moins que son conjoint ou une personne de sa famille immédiate ne soit présent.

Les rendez-vous fixés à la clientèle ne sont pas à l'avance répartis parmi les évaluateurs. Ceux-ci se font attribuer un dossier en fonction du premier dossier dans la file d'attente. Il existe cependant une exception en ce qui concerne les véhicules lourds. Seuls les évaluateurs qualifiés pour faire subir l'examen pratique sur un véhicule lourd recevront ces assignations. Ainsi, au centre visité à l'automne 2007, sur les vingt évaluateurs, trois sont des femmes, dix-sept sont des hommes et, parmi ceux-ci, trois sont qualifiés pour les évaluations de conduite de véhicules lourds.

Chaque évaluateur fait en moyenne 11 examens d'évaluation par jour. Il y a donc environ 200 examens par jour, et donc environ 1 000 par semaine. Les responsables de ce centre de service ont constaté un nombre peu élevé de demande d'accommodement religieux. Sur une période d'environ six mois, il y aurait eu deux demandes pour un évaluateur masculin par des membres de la communauté juive hassidique et quatre demandes pour une évaluatrice par des femmes musulmanes. Compte tenu que ce centre est situé au centre nord de Montréal et qu'il est désigné pour traiter les demandes de reconnaissances des permis de conduire étrangers, donc qu'il a une importante clientèle de nouveaux arrivants, ce nombre peut être considéré comme très faible.

Lorsqu'une demande d'accommodement religieux est formulée, le préposé au comptoir le note sur le dossier du client. Après validation du fait qu'il s'agit d'une demande fondée sur un motif religieux, le dossier est acheminé au répartiteur. Par exemple, lorsqu'un dossier porte une mention spécifique pour un évaluateur masculin fondée sur un motif religieux, le répartiteur mettra le dossier à l'écart si c'est une évaluatrice qui est disponible à ce moment-là. Le client devra donc attendre le prochain évaluateur disponible. L'évaluatrice en question se verra assigner le dossier suivant. En pratique, comme il y a toujours plusieurs dossiers en attente d'assignation, l'évaluatrice se verra assigner un dossier immédiatement.

Lorsque l'on considère le ratio homme-femme parmi les évaluateurs, il est peu probable qu'une demande de subir l'examen par un évaluateur ne puisse être satisfaite le jour même. Par contre, lorsqu'une femme de religion musulmane demande de subir l'examen par une évaluatrice, la probabilité qu'une évaluatrice soit disponible à ce moment-là est beaucoup moindre. Cette cliente devra attendre probablement plus longtemps, voire devra obtenir un nouveau rendez-vous si aucune évaluatrice n'est disponible. Ce sera le cas, par exemple, en fin de journée ou les jours où aucune évaluatrice n'est au travail.

La SAAQ désigne sous le vocable de rendez-vous d'accommodement tout rendez-vous qui est reporté ultérieurement, que ce soit pour une question d'accommodement raisonnable, au sens de la Charte, ou pour un autre motif comme un bris mécanique sur le véhicule du client, un document oublié le jour prévu pour l'examen, etc. Ce nouveau rendez-vous sera fixé dans les cinq jours suivants. Ce type de rendez-vous n'oblige pas le client à refaire toutes les étapes de vérification du dossier avant de procéder à l'examen d'évaluation de conduite. Dans le cas où ce rendez-vous est donné pour des raisons d'accommodement religieux, la règle de la disponibilité d'un évaluateur ou d'une évaluatrice s'applique toujours. C'est-à-dire qu'il n'y a pas de garantie qu'un évaluateur de son propre sexe sera assigné au demandeur d'accommodement. Il se pourrait, par exemple, qu'aucune évaluatrice ne soit disponible ce jour-là. Un nouveau rendez-vous serait probablement donné.

3. L'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE

Dans un document de réflexion intitulé *La Charte et la prise en compte de la religion dans l'espace public*², la Commission a récemment analysé les fondements et la portée de la notion d'accommodement raisonnable, ainsi que les balises qui permettent de déterminer les limites au-delà desquelles une mesure d'accommodement cesse d'être raisonnable. Nous croyons utile d'en reprendre les principaux points.

D'abord, on rappelle dans ce document que « l'obligation d'accommodement raisonnable constitue une conséquence naturelle du droit à l'égalité reconnu dans la Charte québécoise. En vertu de l'article 10 de la Charte, chacun 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'un des 13 motifs énumérés, dont la religion. »³

Sans être inscrite dans le texte même de la Charte, cette obligation est une création jurisprudentielle et peut être définie comme suit :

« une obligation juridique, applicable dans une situation de discrimination, et consistant à aménager une norme ou une pratique de portée universelle dans les limites du raisonnable, en accordant un traitement différentiel à une personne qui, autrement, serait pénalisée par l'application d'une telle norme. »⁴

Développée dans le contexte de la discrimination en emploi, l'obligation d'accommodement raisonnable s'applique également aux relations entre une entreprise et ses clients, ou encore entre une institution et ses usagers⁵.

De plus, quant au fardeau de la preuve et quant à la responsabilité des parties dans le contexte de l'accommodement raisonnable, la Commission, dans son document de réflexion, rappelle que⁶ :

« [s]elon la doctrine et la jurisprudence, l'obligation d'accommodement raisonnable, et donc le fardeau de la preuve, incombe à l'entreprise ou l'institution mise en cause. Il ne pourrait en être autrement puisque cette dernière est la mieux placée pour savoir de quelles ressources elle dispose pour mettre en œuvre la mesure d'accommodement demandée. Dans le cadre de cette preuve, l'entreprise ou l'institution devra démontrer qu'elle a négocié de bonne foi avec le demandeur, donc qu'elle a consenti des efforts sérieux pour essayer d'arriver à une solution négociée avec ce dernier. En contrepartie, l'obligation de négocier de bonne foi est réciproque puisque le demandeur devra coopérer avec l'employeur ou l'institution en acceptant tout accommodement raisonnable proposé, même si ce dernier n'est pas parfait⁷. Cette exigence d'ouverture réciproque de la part des parties dans leur recherche d'un accommodement raisonnable peut être rattachée plus largement à la nécessité, tant pour les détenteurs de droits que pour les insti-

² COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE (Paul Eid et M^e Pierre Bosset), juin 2008, [En ligne]. www.cdpcj.qc.ca/fr/publications/docs/Eid-Bosset_Charte_Religion_espace_public.pdf.

³ *Id.*, p. 32.

⁴ *Id.*, citant Pierre BOSSET, « Les fondements juridiques et l'évolution de l'obligation d'accommodement raisonnable », dans Myriam JÉZÉQUEL (dir.), *Les accommodements raisonnables : quoi, comment, jusqu'où ? Des outils pour tous*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2007, à la page 10.

⁵ *Id.*, p. 34.

⁶ *Id.*, p. 37.

⁷ José WOEHLING, « L'obligation d'accommodement raisonnable et l'adaptation de la société à la diversité religieuse », (1998) 43 *R.D. McGill* 325, 344-345.

tutions, de contribuer à «préserver la structure sociale dans laquelle chaque droit peut être protégé sans porter atteinte indûment aux autres⁸ ».

4. LA CONTRAINTE EXCESSIVE

L'accommodement raisonnable ne crée pas une obligation absolue, l'expression elle-même le dit bien. Le caractère raisonnable sera donc balisé par ce qu'on qualifie de contrainte excessive. Divers facteurs ont été identifiés afin d'évaluer si une contrainte pouvait être excessive⁹. Ces facteurs peuvent être regroupés dans les catégories suivantes : les limites des ressources financières et matérielles, l'atteinte aux droits et le bon fonctionnement de l'entreprise ou de l'institution¹⁰. Parmi ceux-ci on peut considérer que les facteurs de la catégorie dite de l'atteinte aux droits et de celle du bon fonctionnement de l'institution doivent être examinés dans la situation soumise par la SAAQ.

En matière de conflit de droits, la Commission a rappelé que¹¹ :

« dans les cas où l'exercice d'un droit ou d'une liberté protégé par les chartes risque de porter atteinte à un autre droit ou liberté, la méthode retenue par les tribunaux, quel que soit le droit applicable, consistera en général à rechercher un juste équilibre qui permette la préservation optimale des droits de chacun¹². La Cour suprême a rappelé à plusieurs reprises¹³ la pertinence d'adopter cette méthode d'équilibrage a posteriori afin de privilégier la solution qui permette, en fonction des faits propres à chaque affaire, de respecter pleinement les deux catégories de droits en conflit. »

5. ANALYSE DE LA POLITIQUE

Il faut d'abord se demander si nous sommes en présence d'une situation d'accommodement raisonnable. Comme nous l'avons dit, cette obligation découle du droit à l'égalité sans discrimination. Aussi faut-il être en présence d'une situation où une atteinte possible au droit à l'égalité est en cause. Pour qu'il y ait atteinte au droit à l'égalité il faut être en présence de trois éléments : 1° il existe une distinction, exclusion ou préférence, 2° fondée sur un des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte et 3° et qui a pour effet de détruire ou de compromettre un droit ou une liberté de la personne.

5.1 Une distinction, exclusion ou préférence

La règle neutre qui prévoit que l'examen pratique est confié au premier évaluateur ou évaluatrice disponible et que cet examen se déroule en sa seule présence peut avoir un effet d'exclusion pour une personne qui ne peut se trouver seule en présence d'une personne du sexe opposé qui n'est pas son con-

⁸ *Commission ontarienne des droits de la personne (O'Malley) c. Simpsons-Sears*, [1985] 2 R.C.S. 536, par. 22.

⁹ Voir la catégorisation établie par Christian BRUNELLE dans *Discrimination et obligation d'accommodement raisonnable en milieu de travail syndiqué*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2001, pp. 248 à 251.

¹⁰ CDPDJ, *op. cit.*, note 2, pages 39 et 40.

¹¹ *Id.*, p. 13.

¹² Christian BRUNELLE. « La sécurité et l'égalité en conflit : la structure de la Charte québécoise comme à contrainte excessive? », dans *La Charte des droits et libertés de la personne : Pour qui et jusqu'où?*, Cowansville, Éditions Yvon Blais, 2005, p. 343-377, à la p. 347.

¹³ *Dagenais c. Société Radio-Canada*, [1994] 3 R.C.S. 835, par. 72; *Gosselin (Tuteur de) c. Québec (Procureur général)*, [2005] 1 R.C.S. 238, par. 2.

joint ou un parent proche. En effet, une personne qui ne peut pour des motifs religieux se trouver dans une telle situation ne pourra obtenir un permis de conduire. Elle ne peut donc se prévaloir des services offerts par la SAAQ.

5.2 Fondée sur un motif énuméré à l'article 10 de la Charte

L'article 10 interdit la discrimination fondée sur la religion. On notera également que la Charte reconnaît à l'article 3 parmi les libertés fondamentales, la liberté de religion. Quant à la notion de religion dans la Charte, soulignons que les tribunaux l'ont essentiellement interprétée sous l'angle de la liberté religieuse. Aussi, l'interprétation donnée à la liberté de religion vaut-elle pour interpréter le motif religion de l'article 10. C'est ce que concluait la Commission après avoir analysé la jurisprudence de la Cour suprême du Canada en matière de religion¹⁴ :

« De toute évidence, l'interprétation donnée à la liberté de religion par la Cour suprême vaut également pour l'interdiction de toute discrimination fondée sur la religion, prévue à l'article 10 de la Charte. En effet, la liberté de religion et l'interdiction de la discrimination fondée sur la religion peuvent être invoquées de façon largement interchangeable et, en pratique, se chevauchent.

En somme :

- § La religion, au sens de l'article 10 de la Charte, s'entend non seulement des religions établies mais aussi des religions non traditionnelles ou minoritaires. Elle s'entend aussi des pratiques et croyances rattachées à une religion.
- § Une pratique religieuse est protégée par la Charte si ceux qui s'en réclament entretiennent une conviction sincère et honnête quant à son caractère religieux. Il n'est pas nécessaire de démontrer qu'une pratique repose sur un précepte religieux reconnu comme tel par les autorités religieuses établies, ou encore partagé par une majorité de croyants.
- § Dans le cas où la sincérité de la croyance ou de la pratique religieuse du demandeur est mise en doute, la pratique religieuse antérieure de ce dernier, ou encore lavis des autorités religieuses, sont des éléments de preuve pertinents mais non obligatoires. »

En l'espèce, les personnes qui demandent un accommodement lors d'un examen pratique d'évaluation de conduite invoquent une pratique religieuse qui les empêche de se trouver seules en présence d'une personne de sexe opposé qui n'est pas son conjoint ou un proche parent. Il n'est pas nécessaire de démontrer que cette pratique est fondée sur un précepte religieux reconnu. Lorsque la personne qui demande l'accommodement croit sincèrement et honnêtement que cette pratique possède un caractère religieux, cette pratique sera considérée fondée sur la religion au sens de l'article 10 de la Charte.

¹⁴ COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DES DROITS DE LA JEUNESSE, *Réflexion sur la portée et la limite de l'obligation d'accommodement raisonnable en matière religieuse* (M^e Pierre Bosset), février 2005, Cat. 2.120-4.20.1. Voir également CDPDJ, *op. cit.*, note 2, page 58. Les principaux arrêts analysés sont *R. c. Big M Drug Mart*, [1985] 1 R.C.S. 295; *R. c. Edwards Books and Arts*, [1986] 2 R.C.S. 713; *R. c. Jones*, [1986] 2 R.C.S. 284; *Commission scolaire régionale de Chambly c. Bergevin*, [1994] 2 R.C.S. 525 et *Amselem c. Syndicat Northcrest*, [2004] 2 R.C.S. 551.

5.3 L'atteinte à un droit

En l'espèce, la SAAQ est un fournisseur d'un service public, lié à l'émission d'un permis de conduire¹⁵. Elle est le seul fournisseur de ce service. Elle « délivre les permis suivants autorisant la conduite de véhicules routiers : le permis d'apprenti-conducteur, le permis probatoire, le permis de conduire et le permis restreint. »¹⁶. Elle doit également faire subir les examens de compétence propres à chacune des classes de permis¹⁷. La SAAQ doit donc émettre un permis de conduire à toute personne qui remplit les conditions prévues par la loi.

Compte tenu de ses responsabilités, la SAAQ doit, tout en s'assurant que la personne qui demande l'émission d'un permis satisfait aux exigences de la loi, rendre ses services accessibles à tous. Dans l'hypothèse où l'organisation de ses services aurait pour effet d'empêcher une personne, qui par ailleurs remplit toutes les autres conditions prévues par la loi, d'obtenir un permis de conduire, en raison d'un des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte, le droit à l'égalité de cette personne s'en trouverait compromis.

En effet, l'article 12 de la Charte prévoit :

« Nul ne peut, par discrimination, refuser de conclure un acte juridique ayant pour objet des biens ou des services ordinairement offerts au public. »

5.4 L'accommodement raisonnable

Les mesures prises par la SAAQ afin de répondre aux demandes de subir un examen de conduite par une personne du même sexe que le demandeur, demande fondée sur un motif religieux, constituent donc une forme d'accommodement découlant de l'obligation de la SAAQ de respecter le droit à l'égalité de sa clientèle. Pour qu'un accommodement soit raisonnable, il ne doit pas comporter de contraintes excessives. On notera que la SAAQ s'assure que la demande est bien fondée sur un motif religieux et non sur une préférence personnelle exprimée par un client ou une cliente avant d'appliquer la mesure.

La mesure d'accommodement proposée par la SAAQ prévoit dans un premier temps que le demandeur devra attendre qu'un évaluateur ou une évaluatrice dont le sexe correspond à sa demande soit disponible. Elle prévoit également que si aucun évaluateur qui correspond à la demande n'est disponible un jour donné, le demandeur devra prendre un nouveau rendez-vous. Ces deux éléments pourraient être considérés par le client comme ne répondant pas parfaitement à la demande d'accommodement, mais il importe de rappeler que même si l'obligation d'accommodement incombe à l'institution, le demandeur doit coopérer en acceptant l'accommodement proposé même s'il n'est pas parfait. La Commission le rappelait en ces termes :

¹⁵ *Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec*, L.R.Q., c. S-11.011, art. 2 :

« 2. 1. La Société a pour fonctions :

[...]

c) d'appliquer le Code de la sécurité routière (chapitre C-24.2) notamment en ce qui a trait à l'immatriculation des véhicules routiers, aux permis et aux licences, aux normes de sécurité routière concernant les véhicules, à la publicité automobile ainsi qu'aux obligations en cas d'accident; ».

¹⁶ *Code de la sécurité routière*, L.R.Q., c. C-24.2, art. 61.

¹⁷ *Id.*, art. 67 :

« Pour obtenir un permis, une personne doit, à moins d'en être exemptée par règlement, réussir les examens de compétence de la Société, qui en établit pour chacune des classes de permis, les formalités, les modalités, le contenu ainsi que les délais minimum à respecter pour la reprise d'un examen qu'elle a échoué. »

« l'entreprise ou l'institution devra démontrer qu'elle a négocié de bonne foi avec le demandeur, donc qu'elle a consenti des efforts sérieux pour essayer d'arriver à une solution négociée avec ce dernier. En contrepartie, l'obligation de négocier de bonne foi est réciproque puisque le demandeur devra coopérer avec l'employeur ou l'institution en acceptant tout accommodement raisonnable proposé, même si ce dernier n'est pas parfait. »¹⁸

Par ailleurs, un effet préjudiciable sur les employés ou un conflit de droits pourrait constituer une contrainte excessive si l'accommodement offert avait pour effet de porter atteinte aux droits des salariés. Cependant, comme nous avons pu le constater dans un centre de service, les salariés ne semblent pas su bir de préjudices, que ce soit en terme de conditions de travail ou en terme de droit à l'égalité.

Dans un premier temps, la mesure d'accommodement offerte ne semble pas avoir d'effet sur l'organisation du travail. Le nombre d'évaluateur est suffisamment important pour que la mise en attente d'un dossier sur plusieurs centaines ait un impact quelconque sur l'organisation.

Dans un deuxième temps, l'approche préconisée par la SAAQ ne semble pas avoir d'effet préjudiciable sur le droit des employés à des conditions de travail exemptes de discrimination¹⁹. En effet, les évaluateurs et évaluatrices ne sont pas appelés à effectuer plus d'évaluations ni devoir en faire moins dans une journée en raison d'une demande d'accommodement. De plus, n'ayant pas de dossiers assignés à l'avance, cette approche fait en sorte que les évaluateurs ne se voient pas retirer de dossiers pré assignés.

Finalement, la SAAQ ne prévoit pas une quelconque forme de sexualisation de ses postes afin de répondre à ces demandes d'accommodement. Si cela devait être considéré comme une option par la SAAQ, la démonstration du recours à une telle mesure devrait être extrêmement rigoureuse. En effet, dans les litiges relatifs à la sexualisation des postes de préposés aux bénéficiaires dans des établissements de santé, les tribunaux se sont montrés très exigeants quant au niveau de preuve requis pour justifier le recours à une mesure aussi exceptionnelle²⁰.

À notre avis, il y aurait conflit de droit si, pour accorder l'accommodement, la SAAQ devait ne pas respecter le droit à l'égalité de ses évaluateurs et évaluatrices. Par exemple, si la SAAQ réservait des postes à des hommes ou des femmes sans faire la preuve qu'elle ne peut accommoder sa clientèle autrement ou si elle réduisait ou augmentait la charge de travail de certains évaluateurs ou évaluatrices, il y aurait conflit entre le droit à l'accommodement raisonnable découlant du droit à l'égalité sans discrimination fondée sur la religion de certains clients et le droit à l'égalité sans discrimination fondée sur le sexe de ses employés. Le fait de porter atteinte au droit à l'égalité, fondé sur le sexe dans le cas présent, afin d'accommoder une personne constituerait *prima facie* une contrainte excessive justifiant le refus de la demande d'accommodement.

Est-ce que la demande d'accommodement porte atteinte à la dignité des évaluateurs et évaluatrices? Cette question pourrait à notre avis se poser si cette demande était formulée directement à l'employé et

¹⁸ CDPDJ, *op. cit.*, note 2, page 37 (références omises).

¹⁹ Article 16 de la Charte.

²⁰ Voir notamment, *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis*, TDPQ Montréal n° 500-53-000182-020, 2007 QCTDP 29 (CanLII), 26 octobre 2007. Permission d'appeler accordée, 2007 QCCA 1844 (CanLII), 14 décembre 2007; *C.D.P. c. Centre d'accueil Villa Plaisance*, T.D.P.Q. Gaspé, 1995 CanLII 2814 (QC T.D.P.) (j. Rivet). Voir aussi la discussion de ce sujet dans le document de réflexion de la Commission, *op. cit.*, note 2, p. 44 et suivantes et CDPDJ, *L'exercice des droits protégés par la Charte dans les situations où les bénéficiaires ont besoin d'assistance pour leurs soins intimes*, mai 2005 (M^e Michèle Turenne) (Cat. 2.120-2.66.1), [En ligne].
http://www.cdpedj.qc.ca/fr/publications/docs/lignes_directrices_soins_intimes.pdf.

que celui-ci était ainsi amené à se déposséder du dossier qui lui a été confié. L'employé pourrait alors percevoir ce refus par un client de la SAAQ comme un refus de sa personne, lié à son sexe ou lié à ses compétences comme évaluateur ou évaluatrice. Du fait que l'accommodement offert est en fait exécuté par la personne en charge de la répartition des dossiers, les évaluateurs et évaluatrices ne sont pas confrontés à un refus de leurs services par le client demandeur d'accommodement. De plus, comme c'est le dossier du client qui est mis en attente jusqu'à ce qu'un évaluateur ou une évaluatrice, selon la demande d'accommodement, soit disponible, il est difficile de conclure à une atteinte à la dignité des employés de la SAAQ.

Depuis juin 2008, une nouvelle disposition a été introduite dans la Charte reconnaissant l'égalité entre les hommes et les femmes : « 50.1 Les droits et libertés énoncés dans la présente Charte sont garantis également aux femmes et aux hommes. » Cette disposition n'a pas pour effet de modifier l'analyse de cette situation puisqu'elle prend en compte le droit à l'égalité entre les femmes et les hommes. C'est l'approche retenue par la Commission en matière d'application de cette disposition :

« La nouvelle clause interprétative (art. 50.1), en particulier, bien que n'étant pas constitutive d'un droit substantif, a le mérite de mettre en exergue le principe, déjà consacré dans la Charte en vertu du droit à l'égalité, selon lequel l'exercice et la reconnaissance des droits et libertés est garanti également aux hommes et aux femmes. Elle rappelle à l'interprète de la Charte qu'un tel principe doit toujours être pris en considération dans la détermination de la portée et des limites des droits et libertés de la personne. »²¹

L'objectif qui consiste à rechercher un juste équilibre permettant la préservation optimale des droits de chacun, approche que favorise la Commission, semble avoir été atteint dans la situation qui nous est soumise.

6 QUELQUES SUGGESTIONS

Même si les mesures d'accommodement raisonnables mises en place par la SAAQ nous semblent être conformes à la Charte, certaines précisions devraient être apportées au document qui fait état de cette politique.

D'abord, une remarque générale sur la politique de la SAAQ. Celle-ci devrait prévoir de façon complète et explicite les règles applicables en matière d'accommodement religieux lors de l'examen pratique d'évaluation de conduite.

Quant aux éléments de cette politique, quelques remarques s'imposent. D'abord, il serait préférable d'illustrer les deux situations où pour des raisons religieuses un client demande de subir son examen de conduite avec soit une femme, soit un homme. En effet, la politique actuelle n'illustre que le cas où une femme musulmane demande un accommodement alors que le cas qui a fait l'objet d'un débat médiatique concernait celui où le demandeur était un juif hassidique.

Ensuite, il y aurait lieu d'informer la clientèle des modalités de cette mesure d'accommodement. En effet, si cette politique n'est pas connue de la clientèle, il se pourrait que la demande d'accommodement soit formulée devant l'évaluateur ou l'évaluatrice au moment où le dossier lui est assigné. La demande prendrait alors la forme d'un refus de recevoir le service par l'employé désigné. Dans un tel cas, l'employé

²¹ *Annexe au document de réflexion : La Charte et la prise en compte de la religion dans l'espace public, Modifications apportées à la Charte relativement à l'égalité entre les femmes et les hommes, novembre 2008, p. 1, [En ligne].*
www.cdpcj.qc.ca/fr/publications/docs/Eid_Annexe_Place_religion_espace_public.pdf

pourrait avec raison considérer qu'on a porté atteinte à sa dignité, notamment parce que le refus lui est opposé personnellement et qu'au surplus la demande serait alors formulée en public et devant ses collègues de travail. D'ailleurs, la responsable du centre de service visité a reconnu qu'une telle situation serait problématique pour les employés. Aussi, afin d'éviter l'atteinte à la dignité de ses employés, la politique de la SAAQ devrait-elle prévoir spécifiquement que toute demande d'accommodement doit être formulée au préalable, soit au comptoir, soit par un avis écrit.

Finalement, il serait préférable de désigner autrement le rendez-vous subséquent offert lorsqu'il n'a pas été possible d'accommoder un client qui a fait une demande d'accommodement. La désignation de ce rendez-vous comme un rendez-vous d'accommodement ne reflète pas le fait que ce type de rendez-vous est offert à d'autres personnes pour des motifs autres que l'accommodement raisonnable, ce qui peut entretenir une certaine confusion sur cette pratique.

CONCLUSION

La demande, fondée sur un motif religieux, de ne pas se trouver seul avec un évaluateur ou une évaluatrice de sexe opposé lors de l'examen pratique d'évaluation de conduite, peut constituer une demande d'accommodement raisonnable si le demandeur a une croyance sincère et honnête dans le caractère religieux de sa pratique.

L'accommodement proposé par la SAAQ, à savoir de décaler l'attribution de l'examen de conduite du demandeur d'accommodement jusqu'à ce qu'un évaluateur ou une évaluatrice soit disponible, ou en donnant un nouveau rendez-vous où la même condition s'appliquera, est raisonnable et ne semble pas constituer une contrainte excessive pour la SAAQ. Cet accommodement, tel qu'appliqué, semble assurer le droit à l'égalité sans discrimination fondée sur la religion des demandeurs tout en ne portant pas atteinte au droit à l'égalité, fondé sur le sexe, des employés de la SAAQ.

Tout autre type d'accommodement qui impliquerait un impact sur les conditions de travail des évaluateurs ou évaluatrices risquerait fort d'être considéré comme non raisonnable notamment parce qu'il pourrait porter atteinte au droit à l'égalité sans discrimination fondée sur le sexe des employés de la SAAQ.

L'actuelle politique de la SAAQ devrait être précisée et complétée et également être communiquée à la clientèle de la SAAQ.