

Cour fédérale



Federal Court

Date : 20091105

Dossier : T-1634-07

Référence : 2009 CF 1134

Ottawa (Ontario), le 5 novembre 2009

EN PRÉSENCE DE MONSIEUR LE JUGE MAINVILLE

ENTRE :

**AZ BUS TOURS INC.**

**demanderesse**

et

**BARBARA TANZOS**

**défenderesse**

**MOTIFS DU JUGEMENT ET JUGEMENT**

[1] La demande de contrôle judiciaire intéresse une décision datée du 8 août 2007 par laquelle le Tribunal canadien des droits de la personne (le Tribunal) a conclu qu'AZ Bus Tours Inc. (la demanderesse) avait commis à l'endroit de Barbara Tanzos (la défenderesse) un acte discriminatoire fondé sur la déficience, contrairement à l'article 7 de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (la Loi). Le Tribunal a accordé à la défenderesse une indemnité de 12 035 \$ pour les pertes de salaire et une indemnité de 3 000 \$ pour préjudice moral, en raison de cet acte discriminatoire.

[2] La demande de contrôle judiciaire se fonde essentiellement sur la thèse voulant que le Tribunal a commis une erreur en concluant que la demanderesse n'avait pas pris des mesures suffisantes pour composer avec la déficience de la défenderesse.

### **Contexte**

[3] La demanderesse est une entreprise de transport par autobus qui offre principalement des services de transport en autobus nolisé, de façon régulière, pour se rendre depuis Toronto jusqu'au Casino Rama, à Orillia, en Ontario, ainsi que des services de transport en autobus nolisé, au besoin, vers d'autres points de service en Ontario, dans les autres provinces canadiennes et aux États-Unis.

[4] La défenderesse a commencé à travailler chez la demanderesse comme conductrice d'autobus à temps plein le 21 mai 2000. Sa principale tâche consistait à conduire des passagers embarqués à Toronto au Casino Rama, à Orillia.

[5] Environ cinq mois après avoir commencé à travailler à temps plein chez la demanderesse, la défenderesse a pris un congé de maladie. Elle est retournée au travail le 7 mars 2001 tout se pliant à certaines restrictions médicales qui l'empêchaient de travailler la nuit et plus de trois jours par semaine. La déficience de la défenderesse n'a jamais été contestée par la demanderesse et n'a pas été remise en question devant le Tribunal ou au cours la présente procédure.

[6] Lorsque la défenderesse est retournée au travail, la demanderesse l'a traitée comme une conductrice à temps partiel et elle ne lui a pas accordé les droits ou les avantages d'une conductrice à temps plein, notamment les droits relatifs à l'ancienneté, la priorité dans le choix des itinéraires ou le versement d'une prime de 10 \$ par jour après une année de service.

[7] La demanderesse a dit avoir fait preuve de [TRADUCTION] « bon sens » à l'égard de la défenderesse pour tenir compte de sa déficience. Ainsi, la défenderesse a été traitée comme une employée à temps partiel et s'est vu attribuer divers itinéraires [TRADUCTION] « sur appel » pour essayer de lui donner ses trois jours de travail par semaine.

[8] Le 21 septembre 2001, la demanderesse a écrit à la défenderesse pour lui dire ce qui suit : [TRADUCTION] « Parce que vous vous inquiétez en général de la quantité de travail qui vous a été attribué et parce que la basse saison s'amorce, ce à quoi s'ajoute une diminution de la demande externe en raison de la tragédie survenue aux États-Unis [les attaques du 11 septembre 2001 au World Trade Center de New York], je suis prêt à examiner la possibilité de procéder d'un commun accord à une mise à pied pour que vous puissiez prendre le temps de vous rétablir ».

[9] À la fin de septembre 2001, le médecin de la défenderesse a informé la demanderesse que l'état de santé de la défenderesse lui permettait maintenant de faire cinq jours de travail par semaine, mais aucun travail de nuit. La défenderesse a également écrit à la demanderesse le 1<sup>er</sup> octobre 2001 pour lui faire savoir qu'elle ne consentait pas à une mise à pied d'un commun accord.

[10] Le 16 octobre 2001, la demanderesse a informé la défenderesse de ce qui suit :

[TRADUCTION]

[...] Je comprends qu'une mise à pied d'un commun accord ne vous intéresse pas. La dernière note de votre médecin maintient certaines restrictions et, comme je vous l'ai dit dans une lettre précédente, vous conserverez le statut de conductrice à temps partiel tant que votre médecin ne vous donnera pas l'autorisation de travailler sans imposer de restrictions. Compte tenu du fait que vous n'avez pas travaillé à temps plein depuis longtemps, il sera nécessaire pour des raisons de sécurité d'obtenir, outre la note levant toute restriction, des clarifications médicales avant de vous rétablir dans des fonctions à temps plein. Par conséquent, jusqu'à ce que vous acceptiez et soyez en mesure de travailler cinq jours par semaine sans aucune restriction, le travail vous sera attribué par le répartiteur en fonction des besoins, comme c'est le cas pour tous les conducteurs à temps partiel.

[Non souligné dans l'original.]

[11] Il a été mis fin à l'emploi que la défenderesse occupait chez la demanderesse quelques jours après l'envoi de cette lettre.

[12] Le 8 décembre 2001, la défenderesse a déposé une plainte en vertu de la Loi.

[13] Il s'est écoulé beaucoup de temps avant qu'il ne soit statué sur la plainte en raison des diverses questions préliminaires constitutionnelles et de compétence qui ont été soulevées par la demanderesse. Quoiqu'il en soit, le Tribunal canadien des droits de la personne a finalement entendu la preuve concernant la plainte et il a donné gain de cause à la défenderesse.

### **La décision du Tribunal canadien des droits de la personne**

[14] La principale question dont le Tribunal a été saisi portait sur l'étendue de l'obligation d'accommodement de la demanderesse à l'égard de la défenderesse.

[15] Dans la présente affaire, le Tribunal a appliqué le critère de justification en trois étapes énoncé dans *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU*, [1999] 3 R.C.S. 3 (l'arrêt *Meiorin*), et dans *Colombie-Britannique (Superintendent of Motor Vehicles c. Colombie-Britannique (Council of Human Rights))*, [1999] 3 R.C.S. 868 (l'arrêt *Grismer*).

[16] Le Tribunal n'était pas convaincu que la demanderesse avait fait des efforts raisonnables pour répondre aux besoins de la défenderesse ou que sa politique relative à la disponibilité des employés ne pouvait pas raisonnablement être adaptée pour composer avec la déficience de la défenderesse :

[38] L'avocate de l'intimée a soutenu qu'il était essentiel pour cette dernière d'exercer ses activités de manière sécuritaire sept jours par semaine, vingt-quatre heures par jour. Elle a affirmé que, pour ce faire, l'intimée avait besoin d'employés à temps plein qui peuvent travailler cinq jours par semaine et qui sont disponibles pour les quarts de nuit. L'avocate a ajouté que la seule possibilité dans une situation comme celle en l'espèce est de considérer la plaignante comme étant une employée à temps partiel et de lui attribuer du travail en fonction des besoins de l'entreprise.

[39] Les parties n'ont pas jugé bon, ni dans le cadre de la preuve ni dans la plaidoirie, d'aborder les deux premières exigences de *Grismer*. Nous pouvons en déduire qu'elles admettent que la pratique adoptée par l'intimée avait un but rationnellement lié à l'exercice de l'emploi en cause.

[40] Nous pouvons également en déduire que l'intimée a adopté cette pratique de bonne foi, en croyant qu'elle était nécessaire pour assurer le bon fonctionnement de ses activités.

[...]

[43] Pour établir qu'une pratique est raisonnablement nécessaire, l'employeur doit démontrer qu'il lui est impossible de prendre des mesures d'accommodement pour le plaignant sans qu'il en résulte une contrainte excessive. Par conséquent, il incombe à l'intimée de démontrer qu'elle a fait des efforts pour accommoder la plaignante dans la mesure où elle ne subissait pas de contrainte excessive (voir *Alberta Dairy Pool c. Alberta (Human Rights Commission)* (1990), 72 D.L.R. (4<sup>th</sup>) 417, à la page 439).

[44] La Cour suprême, dans l'arrêt *Meiorin*, au paragraphe 64, conseille aux tribunaux judiciaires et administratifs de tenir compte des diverses manières dont il est possible de composer avec les capacités d'un individu. L'employeur doit prendre en considération la possibilité d'exécuter le travail de différentes manières tout en réalisant l'objet légitime lié à l'emploi que vise l'employeur. Les aptitudes, les capacités et l'apport potentiel du plaignant et de ceux qui sont dans la même situation que lui doivent être respectés autant qu'il est possible de le faire.

[45] En l'espèce, la pratique met l'accent sur le besoin d'avoir des employés disponibles pour travailler cinq jours par semaine et, si nécessaire, pour travailler de nuit. Le fait que cette pratique exclue certaines catégories de personnes ne constitue pas de la discrimination si l'intimée parvient à établir que la pratique est raisonnablement nécessaire pour réaliser un objectif approprié et si la pratique fait place à l'accommodement. L'exclusion ne peut être justifiée que si l'employeur a pris toutes les mesures d'accommodement possibles tant qu'il n'en a pas résulté pour lui de contrainte excessive (voir *Grismer*, au paragraphe 21).

[...]

[48] L'emploi de l'adjectif « excessive » donne à penser qu'un certain degré de « contrainte » est acceptable; ce n'est que la contrainte jugée « excessive » qui peut excuser un employeur de son obligation. L'intimée ne m'a pas persuadé que respecter les

restrictions médicales de la plaignante nécessitait une réorganisation importante de toutes les tâches au point où cela entraînerait une contrainte « excessive ». L'intimée soutient, sans preuve convaincante à l'appui de son argument, que l'accommodement demandé par la plaignante aurait un effet négatif sur ses activités. Aucune preuve convaincante n'étaye cette conclusion.

[49] À au moins deux reprises, la plaignante a rencontré des représentants de la direction pour leur faire part de ses préoccupations au sujet de ses heures de travail et pour parvenir à une solution. Elle cherchait une occasion de montrer que, avec un accommodement, elle pouvait accomplir les tâches d'un conducteur d'autobus. Elle a demandé, conformément à la recommandation de son médecin, à travailler trois jours par semaine. En réponse, l'intimée lui a donné un poste à temps partiel en lui attribuant du travail en fonction des besoins de l'entreprise. En septembre 2001, elle a fait savoir que son médecin l'avait autorisée à reprendre le travail cinq jours par semaine, mais qu'il avait maintenu la restriction lui interdisant le travail de nuit. L'intimée a encore refusé de lui redonner le statut d'employée à temps plein et a informé la plaignante qu'elle maintiendrait son refus jusqu'à ce que soient levées les restrictions. Encore une fois, rien ne prouve que l'intimée aurait subi une « contrainte excessive » si elle avait accepté de prendre des mesures pour répondre aux besoins de la plaignante.

[...]

[51] Il ressort de la preuve que l'intimée ne s'est pas acquittée du fardeau de démontrer qu'elle était incapable d'accommoder la plaignante sans qu'il en résulte des contraintes excessives pour l'intimée. Il se peut que, du point de vue de l'employeur, une pratique rigoureuse ne permettant aucune concession, comme celle de l'intimée, soit idéale. Cependant, pour que cette pratique soit justifiée au regard de la Loi, elle doit permettre le respect des capacités particulières de chaque individu, de sa valeur intrinsèque et de sa dignité, dans la mesure où l'employeur ne subit pas de contrainte excessive.

[52] L'intimée savait que la plaignante avait une déficience. Elle a été informée que des mesures d'accommodement étaient nécessaires. Elle n'a produit aucune preuve relative à ses efforts pour accommoder la plaignante, à l'exception du fait qu'elle l'a

traitée comme une employée à temps partiel. Ces efforts ne sont pas suffisants pour satisfaire à son obligation.

### **Position des parties**

[17] La demanderesse reprend essentiellement les mêmes arguments qu'elle avait soulevés devant le Tribunal en affirmant que sa politique d'exiger de ses conducteurs qu'ils soient disponibles 24 heures par jour et sept jours par semaine et qu'ils s'engagent à travailler au moins cinq jours par semaine et sans restriction pour les quarts de nuit empêchait à l'égard de la défenderesse toute mesure d'accommodement, à l'exception du fait qu'elle la traitait comme une employée à temps partiel en lui attribuant du travail en fonction des besoins de l'entreprise.

[18] La demanderesse a reconnu que la norme de contrôle applicable à la décision du Tribunal en l'espèce était celle de la décision raisonnable et elle a fait valoir que la décision du Tribunal sur la question de l'accommodement n'était pas raisonnable.

[19] La défenderesse, qui agissait pour son propre compte, a fait valoir que la décision du Tribunal était juste et qu'elle devait être maintenue. Elle a de plus fourni de nombreux exemples convaincants de mesures d'accommodement que la demanderesse aurait pu prendre sans qu'il y ait d'incidence sur les activités de l'entreprise.

[20] La défenderesse a souligné que la majeure partie des voyages entre Toronto et le Casino Rama s'effectuent le jour et qu'on aurait pu facilement lui confier ces voyages. Elle a affirmé que, au lieu de prendre des mesures d'accommodement à son endroit, la demanderesse avait

préférez attribuer les voyages à des employés à temps partiel. Elle a également fait remarquer qu'elle avait de l'ancienneté chez la demanderesse (parmi les 120 conducteurs à temps plein, à temps partiel et occasionnels) et que, malgré cela, elle ne s'était pas vu accorder la préférence pour le choix des trajets et était continuellement « en disponibilité » relativement aux attributions de travail.

[21] La défenderesse a fait valoir qu'elle avait été engagée comme conductrice à temps plein, mais que la demanderesse l'avait reléguée au statut d'employée à temps partiel en raison de sa déficience, ce qui lui avait fait perdre le droit de toucher la prime de 10 \$ par jour et l'avait fait passer au statut « sur appel » relativement aux attributions de travail. Elle était d'avis que la demanderesse n'avait pas fait le moindre effort pour prendre en compte sa déficience.

### **La norme de contrôle applicable**

[22] L'arrêt *Dunsmuir c. New Brunswick*, [2008] 1 R.C.S. 190 [*Dunsmuir*], au paragraphe 62, établit un processus en deux étapes pour déterminer la norme de contrôle applicable :

« [p]remièrement, la cour de révision vérifie si la jurisprudence établit déjà de manière satisfaisante le degré de déférence correspondant à une catégorie de questions en particulier. En second lieu, lorsque cette démarche se révèle infructueuse, elle entreprend l'analyse des éléments qui permettent d'arrêter la bonne norme de contrôle ».

[23] La Cour suprême du Canada a soutenu d'une manière générale que, lorsqu'un tribunal des droits de la personne traite de questions de droit générales, notamment de questions

d'interprétation des lois, la norme de contrôle alors applicable est celle de la décision correcte : *Canada (Procureur général) c. Mossop*, [1993] 1 R.C.S. 554, à la page 585; *Université de la Colombie-Britannique c. Berg*, [1993] 2 R.C.S. 353; *Penzim c. Colombie-Britannique (Superintendent of Brokers)*, [1994] 2 R.C.S. 557, aux pages 590 et 591; *Gould c. Yukon Order of Pioneers*, [1996] 1 R.C.S. 571, aux paragraphes 3, 4, 46, 47 et 48; *Ross c. Conseil scolaire du district n° 15 du Nouveau-Brunswick*, [1996] 1 R.C.S. 825 [Ross], au paragraphe 28.

[24] Toutefois, dans *Ross*, précité, au paragraphe 29, la Cour suprême du Canada a précisé ce qui suit concernant les conclusions de fait d'un tribunal des droits de la personne :

Cela dit, je ne crois pas qu'il y ait lieu d'interpréter restrictivement l'expertise des tribunaux des droits de la personne en matière d'appréciation des faits, et qu'il faille l'apprécier en fonction des décisions qu'ils sont appelés à rendre. En l'espèce, la recherche de la norme de contrôle appropriée est largement régie par le fait que la question de droit administratif soulevée oblige notre Cour à déterminer si la commission d'enquête a excédé sa compétence en concluant à l'existence de discrimination. Une conclusion à l'existence de discrimination repose essentiellement sur des faits que la commission d'enquête est la mieux placée pour évaluer. La commission a entendu un nombre considérable de témoignages sur l'allégation de discrimination et a dû apprécier la crédibilité des témoins et faire des déductions, à partir de la preuve factuelle qui lui était soumise, pour statuer sur l'existence de discrimination. Étant donné la complexité des déductions probatoires découlant des faits présentés à la commission d'enquête, il convient de faire preuve d'une certaine retenue envers la conclusion à l'existence de discrimination, vu l'expertise supérieure de la commission d'enquête en matière d'appréciation des faits, laquelle conclusion est étayée par la présence de mots qui confèrent à la loi constituante un effet privatif limité.

[25] La Cour d'appel fédérale dans *Chopra c. Canada (Procureur général)*, 2007 CAF 268,

[2007] A.C.F. n° 1134 (QL), (2007) 283 D.L.R. (4<sup>th</sup>) 634, a conclu que la norme de contrôle

applicable à une décision du Tribunal sur des questions de droit ne sera pas toujours la norme de la décision correcte : « [I]a norme varie selon la nature de la question juridique en cause » (paragraphe 17).

[26] La Cour d'appel fédérale a récemment réaffirmé cette position dans *Brown c. Canada (Commission de la capitale nationale)*, 2009 CAF 273, [2009] 2 A.C.F. n° 1196 (QL), en concluant que la norme de la décision raisonnable s'appliquait à une conclusion du Tribunal sur une question de fait et de droit.

[27] Dans le même ordre d'idée, dans *Procureur général du Canada c. Mowat*, 2009 CAF 309, au paragraphe 50, la Cour d'appel fédérale a également affirmé que [TRADUCTION] « différentes normes de contrôle peuvent s'appliquer à différentes questions suivant la nature de la question et l'expertise relative du tribunal dans ces affaires particulières ». Toutefois, dans cette dernière affaire, la Cour d'appel fédérale a conclu que la norme de la décision correcte s'appliquait à une décision du Tribunal interprétant sa loi constitutive pour déterminer s'il avait le pouvoir d'adjudger des dépens à un plaignant ayant obtenu gain de cause.

[28] Compte tenu de l'état actuel de la jurisprudence, une analyse relative à la norme de contrôle est donc nécessaire.

[29] Les facteurs à prendre en considération dans une analyse relative à la norme de contrôle comprennent l'existence ou l'inexistence d'une clause privative, la raison d'être du tribunal

administratif suivant l'interprétation de sa loi habilitante, la nature de la question en cause et l'expertise du tribunal concerné (*Dunsmuir*, précité, au paragraphe 64; *Khosa*, précité, au paragraphe 54).

[30] La Loi ne contient aucune clause privative et ne prévoit pas non plus de droit d'appel d'une décision du Tribunal.

[31] Toutefois, la Loi vise la réparation et elle cherche à prévenir les actes discriminatoires. Le Tribunal a pour objectif plus particulièrement d'instruire les plaintes déposées sous le régime de la Loi qui lui sont déférées par la Commission canadienne des droits de la personne. Pour réaliser cet objectif, le Tribunal « tranche les questions de droit et les questions de fait » (paragraphe 50(2) de la Loi) et il peut assigner et entendre des témoins ou les contraindre à témoigner (paragraphe 50(3) et (4) de la Loi). Son objectif est réparateur en ce sens que, si, à l'issue de l'instruction d'une plainte, le Tribunal juge que la plainte est fondée, il peut rendre diverses ordonnances exécutoires, notamment en enjoignant à la personne reconnue coupable de mettre fin à l'acte jugé discriminatoire et en imposant le versement d'une indemnité (paragraphe 53(2), (3) et (4) et article 57 de la Loi).

[32] Le différend dont il est question en l'espèce intéresse une question de droit, à savoir la démarche juridique en vertu de laquelle un employeur peut justifier une norme d'emploi qui limite les mesures d'accommodement à l'égard d'un employé ayant une déficience. Dans le passé, la Cour suprême du Canada a généralement assimilé la démarche juridique applicable

dans ces circonstances à une question juridique devant être tranchée suivant la norme de la décision correcte : *Meiorin*, précité, *Grismer*, précité, et *Hydro-Québec c. Syndicat des employé-e-s de techniques professionnelles et de bureau d'Hydro-Québec, section locale 2000 (SCFP-FTQ)*, [2008] 2 R.C.S. 561.

[33] Par ailleurs, cette démarche juridique exige également un contexte factuel pour parvenir à une décision judiciaire. En règle générale, la norme de contrôle applicable aux décisions des tribunaux administratifs concernant les faits et les questions mixtes de fait et de droit est la norme de la décision raisonnable : *Dunsmuir*, précité, au paragraphe 53, *Khosa*, précité, au paragraphe 46.

[34] Finalement, le Tribunal est un organisme spécialisé dont les membres, comme le prévoit le paragraphe 48.1(2) de la Loi, « doivent avoir une expérience et des compétences dans le domaine des droits de la personne, y être sensibilisés et avoir un intérêt marqué pour ce domaine ».

[35] L'analyse de la norme de contrôle m'amène à conclure, à la lumière des arrêts *Meiorin*, *Grismer* et *Hydro-Québec*, précités, que la démarche juridique adoptée par le Tribunal pour décider si la demanderesse a justifié sa politique relative à la disponibilité des employés, laquelle limitait les mesures à prendre pour composer avec la déficience de la défenderesse, devrait être assujettie à la norme de la décision correcte.

[36] Cela dit, dans la mesure où la démarche juridique adoptée relativement à cette question était la bonne, les conclusions tirées par le Tribunal dans l'application de la démarche devraient être examinées à la lumière de la norme de la décision raisonnable.

[37] C'est en tenant compte de ces considérations que je vais maintenant procéder à l'analyse de la décision du Tribunal.

### **Analyse de la décision du Tribunal**

[38] En résumé, la demanderesse a fait valoir devant le Tribunal et devant la Cour que sa politique exigeait que tous ses employés à temps plein soient disponibles pour travailler vingt-quatre heures par jour et sept jours par semaine et qu'ils s'engagent à travailler au moins cinq jours par semaine et durant les quarts de nuit. La demanderesse avance que cette politique n'offrait aucune latitude pour répondre aux besoins de la défenderesse. Par conséquent, le seul accommodement que la demanderesse pouvait offrir en conformité avec la politique consistait à faire passer le statut d'employée à temps plein de la défenderesse à celui d'employée à temps partiel sur appel.

[39] La Cour suprême du Canada a affirmé qu'un employeur peut justifier une norme de travail en établissant, suivant la prépondérance des probabilités (*Meiorin*, précité, paragraphe 54) :

- (1) qu'il a adopté la norme dans un but rationnellement lié à l'exécution du travail en cause;

(2) qu'il a adopté la norme particulière en croyant sincèrement qu'elle était nécessaire pour réaliser ce but légitime lié au travail;

(3) que la norme est raisonnablement nécessaire pour réaliser ce but légitime lié au travail. Pour prouver que la norme est raisonnablement nécessaire, il faut démontrer qu'il est impossible de composer avec les employés qui ont les mêmes caractéristiques que le demandeur sans que l'employeur subisse une contrainte excessive.

[40] En ce qui a trait à la troisième étape du critère énoncé dans *Meiorin*, les propos suivants de la Cour suprême du Canada sont particulièrement pertinents dans les circonstances de la présente affaire (*Meiorin*, précité, aux paragraphes 62 et 65) :

Le troisième et dernier obstacle que doit franchir l'employeur consiste à démontrer que la norme contestée est raisonnablement nécessaire pour qu'il puisse atteindre l'objet qu'elle vise, dont le lien rationnel avec l'exécution du travail a été démontré à ce stade. L'employeur doit établir qu'il lui est impossible de composer avec le demandeur et les autres personnes lésées par la norme sans subir une contrainte excessive. Lorsqu'on parle de « contrainte excessive », il importe de se rappeler les propos du juge Sopinka, qui a fait remarquer dans l'arrêt *Central Okanagan School District No 23 c. Renaud*, [1992] 2 R.C.S. 970, à la p. 984, que « [l]'utilisation de l'adjectif "excessive" suppose qu'une certaine contrainte est acceptable; seule la contrainte "excessive" répond à ce critère ». Il peut être idéal, du point de vue de l'employeur, de choisir une norme d'une rigidité absolue. Encore est-il que, pour être justifiée en vertu de la législation sur les droits de la personne, cette norme doit tenir compte de facteurs concernant les capacités uniques ainsi que la valeur et la dignité inhérentes de chaque personne, dans la mesure où cela n'impose aucune contrainte excessive. [Non souligné dans l'original.]

Les cours de justice et les tribunaux administratifs devraient tenir compte des diverses manières dont il est possible de composer avec les capacités d'un individu. Outre les évaluations individuelles visant à déterminer si la personne a les aptitudes ou les compétences requises pour exécuter le travail, il y a lieu de prendre en considération, lorsque cela est indiqué, la possibilité d'exécuter le travail de différentes manières tout en réalisant l'objet légitime lié à l'emploi que vise l'employeur. Les aptitudes,

les capacités et l'apport potentiel du demandeur et de ceux qui sont dans la même situation que lui doivent être respectés autant qu'il est possible de le faire. Les employeurs, les cours de justice et les tribunaux administratifs devraient être innovateurs tout en étant pratiques lorsqu'ils étudient la meilleure façon de le faire dans les circonstances en cause. [Non souligné dans l'original.]

Parmi les questions importantes qui peuvent être posées au cours de l'analyse, il y a les suivantes :

- a) L'employeur a-t-il cherché à trouver des méthodes de rechange qui n'ont pas d'effet discriminatoire, comme les évaluations individuelles en fonction d'une norme qui tient davantage compte de l'individu?
- b) Si des normes différentes ont été étudiées et jugées susceptibles de réaliser l'objet visé par l'employeur, pourquoi n'ont-elles pas été appliquées?
- c) Est-il nécessaire que tous les employés satisfassent à la norme unique pour que l'employeur puisse réaliser l'objet légitime qu'il vise, ou est-il possible d'établir des normes qui reflètent les différences et les capacités collectives ou individuelles?
- d) Y a-t-il une manière moins discriminatoire d'effectuer le travail tout en réalisant l'objet légitime de l'employeur?
- e) La norme est-elle bien conçue pour que le niveau de compétence requis soit atteint sans qu'un fardeau excessif ne soit imposé à ceux qui sont visés par la norme?
- f) Les autres parties qui sont tenues d'aider à la recherche de mesures d'accommodement possibles ont-elles joué leur rôle? Comme le juge Sopinka l'a fait remarquer dans *Renaud*, précité, aux pp. 992 à 996, la tâche de déterminer la manière de composer avec des différences individuelles peut aussi imposer un fardeau à l'employé et, dans les cas où il existe une convention collective, au syndicat.

[41] La Cour suprême du Canada n'a pas modifié cette démarche dans la décision

*Hydro-Québec*, précitée, qu'elle a rendue récemment : « [l]a pertinence de l'analyse [*Meiorin*]

n'est pas remise en question » (*Hydro-Québec*, au paragraphe 12). Tel qu'il a été de plus souligné dans l'arrêt *Hydro-Québec*, précité, au paragraphe 17 : « [e]n raison du caractère individualisé de l'obligation d'accommodement et de la diversité des circonstances qui peuvent survenir, toute règle rigide est à éviter. Si une entreprise peut, sans en subir de contrainte excessive, offrir des horaires de travail variables ou assouplir la tâche de l'employé, ou même à autoriser des déplacements de personnel, permettant à l'employé de fournir sa prestation de travail, l'employeur devra alors ainsi accommoder l'employé ».

[42] Dans la présente affaire, le Tribunal a appliqué correctement les principes juridiques énoncés dans *Meiorin*, précité, et il a examiné l'affaire sous l'angle de la question de savoir si l'accommodement demandé causait à la demanderesse une contrainte excessive. Comme le Tribunal l'a mentionné au paragraphe 48 de ses motifs, « [l]'emploi de l'adjectif « excessive » donne à penser qu'un certain degré de « contrainte » est acceptable; ce n'est que la contrainte jugée « excessive » qui peut excuser un employeur de son obligation ». Je suis d'avis que cette approche est tout à fait compatible avec les décisions *Meiorin* et *Hydro-Québec* de la Cour suprême du Canada.

[43] Par conséquent, je conclus que le Tribunal a adopté la démarche juridique appropriée pour décider si la demanderesse avait justifié sa politique relative à la disponibilité des employés qui limitait les mesures à prendre pour composer avec la déficience de la défenderesse.

[44] La demanderesse n'a jamais remis en question sa politique relative à la disponibilité des employés ni ne l'a justifiée au regard des activités poursuivies par son entreprise. Elle n'a fait qu'expliquer sa politique et les raisons pour lesquelles elle lui était utile, mais elle ne l'a jamais réellement justifiée. La demanderesse a affirmé qu'une politique moins rigoureuse entraînerait un fardeau excessif pour son entreprise. La demanderesse a adopté dans cette affaire une position qui, de toute évidence, ne favorise pas l'accommodement.

[45] La demanderesse n'a donc pas réussi à justifier sa politique ou ses actes devant le Tribunal. Le Tribunal a conclu qu'il n'existait aucune raison convaincante pour laquelle la demanderesse ne pouvait répondre aux besoins de la défenderesse. La position de la demanderesse voulant que [TRADUCTION] « ce soit sa politique » n'est tout simplement pas une réponse suffisante pour justifier son refus de tenir compte, dans des limites raisonnables, des besoins de la défenderesse, particulièrement à la lumière de la preuve présentée par cette dernière qui démontrait que pareil accommodement aurait pu facilement être offert sans aucune, ou presque aucune, incidence sur l'entreprise de la demanderesse.

[46] Tel que le Tribunal l'a souligné au paragraphe 52 de ses motifs, l'appelante était au courant de la déficience de la défenderesse et elle avait été avisée que des mesures d'accommodement étaient requises. Elle n'a par ailleurs pas présenté de preuve sur les efforts déployés en vue de répondre aux besoins de la défenderesse, à l'exception du fait qu'elle l'ait traitée comme une employée à temps partiel. De toute évidence, il était raisonnable de la part du

Tribunal de conclure dans ces circonstances que la demanderesse ne s'était pas acquittée de son fardeau de preuve.

[47] Par conséquent, je conclus que les conclusions de faits et de questions de fait et de droit que le Tribunal a tirées dans la présente affaire sont raisonnables.

[48] Pour ces motifs, la demande de contrôle judiciaire sera rejetée.

[49] La défenderesse a demandé que la demanderesse soit tenue de payer les dépens si elle obtenait gain de cause. À la lumière des résultats de la présente procédure, il y a lieu de rendre une ordonnance relative aux dépens en tenant compte des principes établis par la Cour d'appel fédérale dans *Sherman c. Canada (Ministre du Revenu national)*, [2003] A.C.F. n° 710, 2003 CAF 202, au paragraphe 46, et dans *Thibodeau c. Air Canada*, [2007] A.C.F. n° 404; 2007 CAF 115, au paragraphe 24. Je fixe ces dépens à une somme globale de 500 \$, y compris les débours et au lieu des autres dépens, en vertu des paragraphes 400(1) et (4) des *Règles des Cours fédérales*.

**JUGEMENT**

**LA COUR STATUE** que la demande de contrôle judiciaire est rejetée. Une somme globale de 500 \$ est adjugée à la défenderesse à titre de dépens, incluant les débours.

« Robert M. Mainville »

---

Juge

Traduction certifiée conforme  
Christiane Bélanger, LL.L.

## ANNEXE

### *Loi canadienne sur les droits de la personne*

- |   |  |
|---|--|
| <p>3. (1) Pour l'application de la présente loi, les motifs de distinction illicite sont ceux qui sont fondés sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, l'état de personne gracée ou la déficience.</p> | <p>3. (1) For all purposes of this Act, the prohibited grounds of discrimination are race, national or ethnic origin, colour, religion, age, sex, sexual orientation, marital status, family status, disability and conviction for which a pardon has been granted.</p>      |
| <p>4. Les actes discriminatoires prévus aux articles 5 à 14.1 peuvent faire l'objet d'une plainte en vertu de la partie III et toute personne reconnue coupable de ces actes peut faire l'objet des ordonnances prévues aux articles 53 et 54.</p>  | <p>4. A discriminatory practice, as described in sections 5 to 14.1, may be the subject of a complaint under Part III and anyone found to be engaging or to have engaged in a discriminatory practice may be made subject to an order as provided in sections 53 and 54.</p> |
| <p>7. Constitue un acte discriminatoire, s'il est fondé sur un motif de distinction illicite, le fait, par des moyens directs ou indirects :</p>  | <p>7. It is a discriminatory practice, directly or indirectly,</p>   |
| <p><i>a)</i> de refuser d'employer ou de continuer d'employer un individu;</p>  | <p><i>(a)</i> to refuse to employ or continue to employ any individual, or</p>   |
| <p><i>b)</i> de le défavoriser en cours d'emploi.</p>   | <p><i>(b)</i> in the course of employment, to differentiate adversely in relation to an employee, on a prohibited ground of discrimination.</p>  |
| <p>10. Constitue un acte discriminatoire, s'il est fondé sur un motif de distinction illicite et s'il est susceptible d'annihiler les chances d'emploi ou d'avancement d'un individu ou d'une catégorie d'individus, le fait, pour l'employeur, l'association patronale ou l'organisation syndicale :</p>                 | <p>10. It is a discriminatory practice for an employer, employee organization or employer organization</p>   |
| <p><i>a)</i> de fixer ou d'appliquer des lignes de conduite;</p>  | <p><i>(a)</i> to establish or pursue a policy or practice, or</p>  |
| <p><i>b)</i> de conclure des ententes touchant le recrutement, les mises en rapport,</p>  | <p><i>(b)</i> to enter into an agreement affecting recruitment, referral, hiring, promotion,</p>   |

l'engagement, les promotions, la formation, l'apprentissage, les mutations ou tout autre aspect d'un emploi présent ou éventuel.

training, apprenticeship, transfer or any other matter relating to employment or prospective employment, that deprives or tends to deprive an individual or class of individuals of any employment opportunities on a prohibited ground of discrimination.

25. Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.

25. In this Act,

« déficiance »

« déficiance » Déficiance physique ou mentale, qu'elle soit présente ou passée, y compris le défigurement ainsi que la dépendance, présente ou passée, envers l'alcool ou la drogue.

« disability »

“disability” means any previous or existing mental or physical disability and includes disfigurement and previous or existing dependence on alcohol or a drug;

40. (1) Sous réserve des paragraphes (5) et (7), un individu ou un groupe d'individus ayant des motifs raisonnables de croire qu'une personne a commis un acte discriminatoire peut déposer une plainte devant la Commission en la forme acceptable pour cette dernière.

40. (1) Subject to subsections (5) and (7), any individual or group of individuals having reasonable grounds for believing that a person is engaging or has engaged in a discriminatory practice may file with the Commission a complaint in a form acceptable to the Commission.

48.1 (1) Est constitué le Tribunal canadien des droits de la personne composé, sous réserve du paragraphe (6), d'au plus quinze membres, dont le président et le vice-président, nommés par le gouverneur en conseil.

48.1(1) There is hereby established a tribunal to be known as the Canadian Human Rights Tribunal consisting, subject to subsection (6), of a maximum of fifteen members, including a Chairperson and a Vice-chairperson, as may be appointed by the Governor in Council.

(2) Les membres doivent avoir une expérience et des compétences dans le domaine des droits de la personne, y être sensibilisés et avoir un intérêt marqué pour ce domaine.

(2) Persons appointed as members of the Tribunal must have experience, expertise and interest in, and sensitivity to, human rights.

49. (1) La Commission peut, à toute étape postérieure au dépôt de la plainte, demander au président du Tribunal de désigner un membre pour instruire la plainte, si elle est convaincue, compte tenu des circonstances relatives à celle-ci, que l'instruction est justifiée.

49. (1) At any stage after the filing of a complaint, the Commission may request the Chairperson of the Tribunal to institute an inquiry into the complaint if the Commission is satisfied that, having regard to all the circumstances of the complaint, an inquiry is warranted.

(2) Sur réception de la demande, le président désigne un membre pour instruire la plainte. Il peut, s'il estime que la difficulté de l'affaire le justifie, désigner trois membres, auxquels dès lors les articles 50 à 58 s'appliquent.

(2) On receipt of a request, the Chairperson shall institute an inquiry by assigning a member of the Tribunal to inquire into the complaint, but the Chairperson may assign a panel of three members if he or she considers that the complexity of the complaint requires the inquiry to be conducted by three members.

50. (2) Il tranche les questions de droit et les questions de fait dans les affaires dont il est saisi en vertu de la présente partie.

50.(2) In the course of hearing and determining any matter under inquiry, the member or panel may decide all questions of law or fact necessary to determining the matter.

(3) Pour la tenue de ses audiences, le membre instructeur a le pouvoir :

(3) In relation to a hearing of the inquiry, the member or panel may

*a)* d'assigner et de contraindre les témoins à comparaître, à déposer verbalement ou par écrit sous la foi du serment et à produire les pièces qu'il juge indispensables à l'examen complet de la plainte, au même titre qu'une cour supérieure d'archives;

*(a)* in the same manner and to the same extent as a superior court of record, summon and enforce the attendance of witnesses and compel them to give oral or written evidence on oath and to produce any documents and things that the member or panel considers necessary for the full hearing and consideration of the complaint;

*b)* de faire prêter serment;

*(b)* administer oaths;

*c)* de recevoir, sous réserve des paragraphes (4) et (5), des éléments de preuve ou des renseignements par déclaration verbale ou écrite sous serment ou par tout autre moyen qu'il estime indiqué, indépendamment de leur admissibilité devant un tribunal judiciaire;

*(c)* subject to subsections (4) and (5), receive and accept any evidence and other information, whether on oath or by affidavit or otherwise, that the member or panel sees fit, whether or not that evidence or information is or would be admissible in a court of law;

*d)* de modifier les délais prévus par les règles de pratique;

*(d)* lengthen or shorten any time limit established by the rules of procedure; and

*e)* de trancher toute question de procédure ou de preuve.

*(e)* decide any procedural or evidentiary question arising during the hearing.

(4) Il ne peut admettre en preuve les éléments qui, dans le droit de la preuve, sont confidentiels devant les tribunaux judiciaires.

(4) The member or panel may not admit or accept as evidence anything that would be inadmissible in a court by reason of any

53.(2) À l'issue de l'instruction, le membre instructeur qui juge la plainte fondée, peut, sous réserve de l'article 54, ordonner, selon les circonstances, à la personne trouvée coupable d'un acte discriminatoire :

*a)* de mettre fin à l'acte et de prendre, en consultation avec la Commission relativement à leurs objectifs généraux, des mesures de redressement ou des mesures destinées à prévenir des actes semblables, notamment :

(i) d'adopter un programme, un plan ou un arrangement visés au paragraphe 16(1),

(ii) de présenter une demande d'approbation et de mettre en oeuvre un programme prévus à l'article 17;

*b)* d'accorder à la victime, dès que les circonstances le permettent, les droits, chances ou avantages dont l'acte l'a privée;

*c)* d'indemniser la victime de la totalité, ou de la fraction des pertes de salaire et des dépenses entraînées par l'acte;

*d)* d'indemniser la victime de la totalité, ou de la fraction des frais supplémentaires occasionnés par le recours à d'autres biens, services, installations ou moyens d'hébergement, et des dépenses entraînées par l'acte;

privilege under the law of evidence.

53.(2) If at the conclusion of the inquiry the member or panel finds that the complaint is substantiated, the member or panel may, subject to section 54, make an order against the person found to be engaging or to have engaged in the discriminatory practice and include in the order any of the following terms that the member or panel considers appropriate:

(*a*) that the person cease the discriminatory practice and take measures, in consultation with the Commission on the general purposes of the measures, to redress the practice or to prevent the same or a similar practice from occurring in future, including

(i) the adoption of a special program, plan or arrangement referred to in subsection 16(1), or

(ii) making an application for approval and implementing a plan under section 17;

(*b*) that the person make available to the victim of the discriminatory practice, on the first reasonable occasion, the rights, opportunities or privileges that are being or were denied the victim as a result of the practice;

(*c*) that the person compensate the victim for any or all of the wages that the victim was deprived of and for any expenses incurred by the victim as a result of the discriminatory practice;

(*d*) that the person compensate the victim for any or all additional costs of obtaining alternative goods, services, facilities or accommodation and for any expenses incurred by the victim as a result of the discriminatory practice; and

e) d'indemniser jusqu'à concurrence de 20 000 \$ la victime qui a souffert un préjudice moral.

(3) Outre les pouvoirs que lui confère le paragraphe (2), le membre instructeur peut ordonner à l'auteur d'un acte discriminatoire de payer à la victime une indemnité maximale de 20 000 \$, s'il en vient à la conclusion que l'acte a été délibéré ou inconsideré.

(4) Sous réserve des règles visées à l'article 48.9, le membre instructeur peut accorder des intérêts sur l'indemnité au taux et pour la période qu'il estime justifiés.

57. Aux fins de leur exécution, les ordonnances rendues en vertu des articles 53 et 54 peuvent, selon la procédure habituelle ou dès que la Commission en dépose au greffe de la Cour fédérale une copie certifiée conforme, être assimilées aux ordonnances rendues par celle-ci.

(e) that the person compensate the victim, by an amount not exceeding twenty thousand dollars, for any pain and suffering that the victim experienced as a result of the discriminatory practice.

(3) In addition to any order under subsection (2), the member or panel may order the person to pay such compensation not exceeding twenty thousand dollars to the victim as the member or panel may determine if the member or panel finds that the person is engaging or has engaged in the discriminatory practice wilfully or recklessly.

(4) Subject to the rules made under section 48.9, an order to pay compensation under this section may include an award of interest at a rate and for a period that the member or panel considers appropriate.

57. An order under section 53 or 54 may, for the purpose of enforcement, be made an order of the Federal Court by following the usual practice and procedure or by the Commission filing in the Registry of the Court a copy of the order certified to be a true copy.

*Loi sur les Cours fédérales*

18.1 (1) Une demande de contrôle judiciaire peut être présentée par le procureur général du Canada ou par quiconque est directement touché par l'objet de la demande.

(2) Les demandes de contrôle judiciaire sont à présenter dans les trente jours qui suivent la première communication, par l'office fédéral, de sa décision ou de son ordonnance au bureau du sous-procureur général du Canada ou à la partie concernée, ou dans le délai supplémentaire qu'un juge de la Cour fédérale peut, avant ou après l'expiration de ces trente jours, fixer ou accorder.

(3) Sur présentation d'une demande de contrôle judiciaire, la Cour fédérale peut :

*a)* ordonner à l'office fédéral en cause d'accomplir tout acte qu'il a illégalement omis ou refusé d'accomplir ou dont il a retardé l'exécution de manière déraisonnable;

*b)* déclarer nul ou illégal, ou annuler, ou infirmer et renvoyer pour jugement conformément aux instructions qu'elle estime appropriées, ou prohiber ou encore restreindre toute décision, ordonnance, procédure ou tout autre acte de l'office fédéral.

(4) Les mesures prévues au paragraphe (3) sont prises si la Cour fédérale est convaincue que l'office fédéral, selon le cas :

*a)* a agi sans compétence, outrepassé celle-ci ou refusé de l'exercer;

*b)* n'a pas observé un principe de justice naturelle ou d'équité procédurale ou toute autre procédure qu'il était légalement tenu de

18.1 (1) An application for judicial review may be made by the Attorney General of Canada or by anyone directly affected by the matter in respect of which relief is sought.

(2) An application for judicial review in respect of a decision or an order of a federal board, commission or other tribunal shall be made within 30 days after the time the decision or order was first communicated by the federal board, commission or other tribunal to the office of the Deputy Attorney General of Canada or to the party directly affected by it, or within any further time that a judge of the Federal Court may fix or allow before or after the end of those 30 days.

(3) On an application for judicial review, the Federal Court may

*(a)* order a federal board, commission or other tribunal to do any act or thing it has unlawfully failed or refused to do or has unreasonably delayed in doing; or

*(b)* declare invalid or unlawful, or quash, set aside or set aside and refer back for determination in accordance with such directions as it considers to be appropriate, prohibit or restrain, a decision, order, act or proceeding of a federal board, commission or other tribunal.

(4) The Federal Court may grant relief under subsection (3) if it is satisfied that the federal board, commission or other tribunal

*(a)* acted without jurisdiction, acted beyond its jurisdiction or refused to exercise its jurisdiction;

*(b)* failed to observe a principle of natural justice, procedural fairness or other procedure that it was required by law to

respecter;

*c)* a rendu une décision ou une ordonnance entachée d'une erreur de droit, que celle-ci soit manifeste ou non au vu du dossier;

*d)* a rendu une décision ou une ordonnance fondée sur une conclusion de fait erronée, tirée de façon abusive ou arbitraire ou sans tenir compte des éléments dont il dispose;

*e)* a agi ou omis d'agir en raison d'une fraude ou de faux témoignages;

*f)* a agi de toute autre façon contraire à la loi.

(5) La Cour fédérale peut rejeter toute demande de contrôle judiciaire fondée uniquement sur un vice de forme si elle estime qu'en l'occurrence le vice n'entraîne aucun dommage important ni déni de justice et, le cas échéant, valider la décision ou l'ordonnance entachée du vice et donner effet à celle-ci selon les modalités de temps et autres qu'elle estime indiquées.

observe;

*(c)* erred in law in making a decision or an order, whether or not the error appears on the face of the record;

*(d)* based its decision or order on an erroneous finding of fact that it made in a perverse or capricious manner or without regard for the material before it;

*(e)* acted, or failed to act, by reason of fraud or perjured evidence; or

*(f)* acted in any other way that was contrary to law.

(5) If the sole ground for relief established on an application for judicial review is a defect in form or a technical irregularity, the Federal Court may

*(a)* refuse the relief if it finds that no substantial wrong or miscarriage of justice has occurred; and

*(b)* in the case of a defect in form or a technical irregularity in a decision or an order, make an order validating the decision or order, to have effect from any time and on any terms that it considers appropriate.

*Règles des Cours fédérales*

400. (1) La Cour a le pouvoir discrétionnaire de déterminer le montant des dépens, de les répartir et de désigner les personnes qui doivent les payer.

(4) La Cour peut fixer tout ou partie des dépens en se reportant au tarif B et adjuger une somme globale au lieu ou en sus des dépens taxés.

400. (1) The Court shall have full discretionary power over the amount and allocation of costs and the determination of by whom they are to be paid.

(4) The Court may fix all or part of any costs by reference to Tariff B and may award a lump sum in lieu of, or in addition to, any assessed costs.

**COUR FÉDÉRALE**

**AVOCATS INSCRITS AU DOSSIER**

**DOSSIER :** T-1634-07

**INTITULÉ :** **AZ BUS TOURS INC.**  
**c.**  
**BARBARA TANZOS**

**LIEU DE L'AUDIENCE :** Toronto (Ontario)

**DATE DE L'AUDIENCE :** Le 14 octobre 2009

**MOTIFS DU JUGEMENT  
ET JUGEMENT :** LE JUGE MAINVILLE

**DATE DES MOTIFS :** Le 5 novembre 2009

**COMPARUTIONS :**

Natalia Chang POUR LA DEMANDERESSE

Barbara Tanzos POUR SON PROPRE COMPTE

**AVOCATS INSCRITS AU DOSSIER :**

Natalia Chang POUR LA DEMANDERESSE  
Avocate  
Tai Pan Group International Inc.  
Toronto (Ontario)

Aucun POUR LA DÉFENDERESSE