

COMMUNIQUÉ : Pour diffusion immédiate

PUBLICATION D'UN AVIS SUR LA CONFORMITÉ DES DIRECTIVES DE LA RAMQ EN MATIÈRE D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE

Montréal, le 16 mars 2010 – La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse rend public aujourd'hui son avis sur la conformité des directives de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) en matière d'accommodement raisonnable.

La RAMQ s'est adressée à la Commission l'automne dernier afin d'obtenir un avis sur la conformité de ses directives d'accommodement raisonnable portant sur trois situations. Dans ces trois cas, la Commission a indiqué à la RAMQ qu'il n'y a pas d'obligation de consentir un accommodement.

La première situation soulevée concerne le refus d'un client de se faire servir par un employé du centre d'appels de la RAMQ issu d'une communauté culturelle.

La Commission a conclu que ce n'est pas une situation où le concept d'accommodement raisonnable trouve application. Il s'agit clairement de l'expression de préjugés fondés sur le fait que l'employé a un accent, donc probablement liés à son origine ethnique ou nationale. Ce type de demande de la clientèle est de nature discriminatoire et porte atteinte à la dignité des employés de la RAMQ. De telles demandes ne doivent donc pas être acceptées.

La deuxième situation porte sur le refus d'un client de se faire servir par une employée du bureau d'accueil de la RAMQ qui porte le *hidjab*. La Commission a conclu qu'il n'y a pas d'obligation d'accommodement à l'égard du client.

Dans l'état actuel du droit, le port de signes religieux par des membres du personnel de la fonction publique n'est pas interdit. Une fonctionnaire a donc le droit de porter un *hidjab*. Même si un client y voit un symbole religieux, ce n'est pas une base suffisante pour conclure que ce symbole porte atteinte à sa liberté de conscience.

« En effet, le seul fait que l'employée porte le *hidjab* ne peut permettre de conclure que le service qu'elle doit rendre sera d'une quelconque façon affecté par ses croyances religieuses [...] ou de conclure que la neutralité de l'institution publique est remise en cause puisque le service offert demeure neutre », précise l'avis de la Commission.

Le fait qu'une employée de l'État porte un symbole religieux ne peut, en soi, porter atteinte aux libertés fondamentales de conscience et de religion du client, car, en lui-même, la vue d'un symbole religieux ne comporte pas de caractère contraignant.

Enfin, en ce qui concerne la situation des clientes qui portent un voile intégral (*niqab* ou *burka*), et qui demandent que la vérification de leur identité et l'authentification soient

faites par un agent de sexe féminin, la Commission estime qu'il n'y a pas d'obligation d'accommodement de la part de la RAMQ.

Selon la Commission, le fait de demander à ces femmes de se dévoiler pour s'identifier dans un cadre administratif neutre et dans un court laps de temps ne porte pas atteinte de façon significative à la liberté de religion.

Il s'ensuit que la RAMQ n'a aucune obligation d'accommodement visant à s'assurer que l'authentification ou la prise de photo soit faite par un agent de l'État de sexe féminin.

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse a pour mission de veiller aux principes énoncés dans la *Charte des droits et libertés de la personne* et émet des avis et des recommandations sur ces questions. Ces avis représentent l'opinion de la Commission mais n'ont pas force de jugement.

On peut prendre connaissance de l'avis de la Commission au <http://www.cdpdj.qc.ca/fr/publications/docs/Avis-RAMQ-Accommodement.pdf>

-30-

Source

Patricia Poirier
514 873-5146 ou 1 800 361-6477, poste 358
patricia.poirier@cdpdj.qc.ca