

LES ACCOMMODEMENTS RAISONNABLES

Plusieurs gestionnaires se sont retrouvés bien malgré eux au sein d'importants débats de société. Ils ont eu à faire face à des situations auxquelles ils étaient peu préparés, sans encadrements provenant des autorités supérieures et souvent animés des meilleures intentions. Depuis plusieurs années, ils sont formés à mettre le client au centre de leurs décisions et l'idée même du service à valeur ajoutée est martelée avec insistance lors des séminaires de gestion. Faire face à des demandes motivées par des considérations religieuses ou ethniques est un phénomène récent.

Pour la suite du document, le format généralement apprécié du sommaire exécutif a été retenu. Il se limitera donc à traiter des deux (2) questions apparaissant les plus fondamentales :

- Est-ce qu'il est requis de procéder à des accommodements face à des demandes provenant d'une personne ou d'un groupe défini par son ethnicité, sa religion ou par un handicap?

Une société moderne, ouverte aux autres doit répondre positivement à cette première question pour les raisons qui suivent :

1. l'être humain a davantage besoin pour son mieux-être de flexibilité que d'une rigidité débilante
2. il n'existe pas d'encadrements (politiques, lois, règlements, etc.) pouvant répondre à toutes les situations
3. la capacité d'adaptation au changement est une condition incontournable de survie tant des individus que des sociétés

Pour la suite des choses, il est nécessaire de convaincre l'ensemble des gestionnaires, principalement ceux attirés à la gestion d'institutions publiques, de la nécessité d'examiner avec rigueur et intégrité les demandes d'accommodements. Par ailleurs, il faudra aussi faire comprendre aux demandeurs qu'ils entrent alors dans un processus de négociation pouvant conduire parfois à une certaine forme de réciprocité. Dans un tel cadre, il est probable que les gestionnaires vont se retrouver en terrain connu.

- Qu'est-ce qui rend un accommodement déraisonnable?

Sur cette deuxième question, l'utilisation d'un petit nombre de critères simples devrait faciliter et supporter la décision de l'autorité concernée; ainsi serait jugé déraisonnable une demande qui :

1. porte atteinte à un droit légitime d'une autre partie (incluant la priorité de service déjà acquise)
2. remet en cause le principe de laïcité de nos institutions
3. porte atteinte à la culture et aux traditions de base du peuple québécois
4. remet en cause le principe d'égalité entre les sexes
5. porte atteinte à la dignité humaine
6. impose à l'ensemble d'une collectivité le coût engendré par l'accommodement souhaité
7. ouvre la porte au contournement d'une loi ou d'un règlement étant donné la possibilité de multiplication de demandes similaires

Il va de soi que la dérogation à un seul critère pourra suffire à refuser une demande d'accommodements. Par contre, on ne pourra rien faire pour le gestionnaire qui accepte de givrer ses vitres sans consulter ses membres. Aucune politique ou ligne de conduite ne pourra remplacer la capacité de discernement et de jugement des gestionnaires. Soulignons enfin qu'il n'est pas souhaitable d'attendre de ces derniers qu'ils deviennent politicologues, sociologues ou psychologues. Le rôle de gestionnaire est déjà assez difficile dans son essence même. Face à une décision à prendre, il ne doit pas perdre de vue l'ensemble des résultats à atteindre et le traitement équitable de sa clientèle et de son personnel.

Bien d'autres débats auront cours sur la nature de la société québécoise, sur sa politique d'immigration et d'intégration des nouveaux immigrants, etc. Mais il faudra bien commencer quelque part et la réduction des irritants pourrait en être une. La remise en cause de la culture « primaire » de la société (par ex. la Fête de Noël) et la tendance à faire assumer à l'ensemble le coût des accommodements (ex. le cas des locaux à des fins religieuses) risquent de devenir des détonateurs importants d'une fracture au sein de la société québécoise.