

# Procédure de traitement d'une demande d'accommodement

CPE Mamie Soleil



Adoptée par le conseil d'administration le 18 décembre 2018

# Table des matières

|   |    |
|---|----|
| Étape 1 : Réception de la demande .....   | 1  |
| Étape 2 : Analyse de la demande.....  | 1  |
| Étape 3 : Recherche conjointe de solutions .....  | 2  |
| Étape 4 : Prise de décision et communication de la décision.....  | 3  |
| Étape 5 : Mise en œuvre de l’accommodement et suivis .....  | 3  |
| ANNEXE 1A - Demande d’accommodement en vertu de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne .....  | 4  |
| ANNEXE 1B - Demande d’accommodement à traiter en vertu de la Loi favorisant le respect de la neutralité religieuse de l’État et visant notamment à encadrer les demandes d’accommodements pour un motif religieux dans certains organismes..... | 7  |
| ANNEXE 2 - Exemples d’éléments à prendre en considération pour évaluer s’il y a contrainte excessive .....  | 11 |
| ANNEXE 3 .....  | 12 |

# Procédure de traitement d'une demande d'accommodement<sup>1</sup>



## Étape 1 : Réception de la demande

- Rencontrez la personne qui demande un accommodement (le demandeur). Le lieu de rencontre choisi devra permettre de respecter la confidentialité des renseignements partagés (ex. bureau fermé). Le demandeur peut être un parent utilisateur, un employé du CPE ou BC, etc. Il peut être accompagné de son représentant syndical.
- Recueillez les informations pertinentes. Nom et prénom du demandeur, motif de discrimination invoquée dans la demande, disponibilités pour une prochaine rencontre, solutions proposées, etc.
  - **Outil : Feuille de route du répondant (annexe 1A ou 1B)**
- Répondez à la demande dans un délai raisonnable.  
Nous vous recommandons de traiter la demande dans un délai de 30 jours.

## Étape 2 : Analyse de la demande

- Est-ce réellement une demande d'accommodement? Pour ce faire, la demande doit absolument être basée sur un motif de discrimination prévu à la *Charte des droits et libertés de la personne* (voir dans l'encadré ci-dessous).
- Est-ce que la demande doit être traitée en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne* ou de la *Loi favorisant le respect de la neutralité religieuse de l'État et visant notamment à encadrer les demandes d'accommodements pour un motif religieux dans certains organismes*? Voir les critères dans l'encadré ci-dessous.
  - **Outil : Feuille de route du répondant**  
Annexe 1A : *Charte des droits et libertés de la personne*  
Annexe 1B : *Loi favorisant le respect de la neutralité religieuse de l'État et visant notamment à encadrer les demandes d'accommodements pour un motif religieux dans certains organismes*

<sup>1</sup> Cet outil est basé sur le Guide d'accompagnement - traitement d'une demande d'accommodement de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse. Nous y avons également intégré les obligations issues de la *Loi favorisant le respect de la neutralité religieuse de l'État et visant notamment à encadrer les demandes d'accommodements pour un motif religieux dans certains organismes* et ses Lignes directrices portant sur le traitement d'une demande d'accommodement pour un motif religieux.

|  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la demande ne remplit pas les critères de l'une de ces deux législations, indiquez « La demande ne répond pas aux critères d'une demande d'accommodement » dans la section Décision de la feuille de route. Communiquez la décision motivée au demandeur de façon similaire à ce qui est indiqué à l'étape 4.</li> </ul>   |   |
| <p>Demande d'accommodement en vertu de la <i>Charte des droits et libertés de la personne</i></p>  | <p>Demande d'accommodement en vertu de la <i>Loi favorisant le respect de la neutralité religieuse de l'État et visant notamment à encadrer les demandes d'accommodements pour un motif religieux dans certains organismes</i> (ci-après : « Loi »)</p> |
| <p>La demande doit concerner l'un des motifs de discrimination inscrits à la Charte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la race;</li> <li>• la couleur;</li> <li>• le sexe;</li> <li>• l'identité ou l'expression de genre;</li> <li>• la grossesse;</li> <li>• l'orientation sexuelle;</li> <li>• la religion (dans ce cas, se reporter à l'encadré de droite);</li> <li>• l'état civil;</li> <li>• l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi;</li> <li>• les convictions politiques;</li> <li>• la langue;</li> <li>• l'origine ethnique ou nationale;</li> <li>• la condition sociale;</li> <li>• le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.</li> </ul> | <p>La demande doit concerner :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un motif religieux</li> </ul> <p>*** Si cette condition n'est pas remplie, il s'agit peut-être d'une demande d'accommodement en vertu de la Charte.</p>                     |
| <h3>Étape 3 : Recherche conjointe de solutions</h3>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impliquez le demandeur dans la recherche de solutions. Envisagez ensemble différentes solutions pour accommoder. Réalisez plusieurs rencontres, si nécessaire.</li> <li>• Traitez les demandes au cas par cas.<br/>La même solution n'est pas applicable à tous les cas.</li> </ul>   |   |

## Étape 4 : Prise de décision et communication de la décision

- Évaluez s'il y a une contrainte excessive à la demande d'accommodement.
  - **Outil : Exemples d'éléments à prendre en considération pour évaluer s'il y a une contrainte excessive (annexe 2)**
- Vérifiez les critères pour que la demande soit accordée.
  - **Outil : Feuille de route du répondant (annexe 1A ou 1B)**
- Choisissez la solution la plus appropriée.  
Accommoder ou ne pas accommoder le demandeur.
- Expliquez et motivez la décision au demandeur. Si un accommodement est accordé, présentez au demandeur les modalités et les limites de la mesure. Si un accommodement est refusé, justifiez votre décision. Vous pouvez notamment vous fier aux critères d'analyse dans l'annexe pour justifier ce refus.
- Communiquez votre décision par écrit.
- Transmettez la décision par avis recommandé.
- S'il y a un accommodement, mettez par écrit les termes de l'entente. Faire signer l'entente par le demandeur et par le conseil d'administration (ou la personne représentant le conseil d'administration à cette fin).
  - **Outil : Entente écrite (annexe 3)**
- Conservez tous les documents concernant la demande dans un dossier (ex. notes des rencontres, document reçu du demandeur, annexes, etc.)

## Étape 5 : Mise en œuvre de l'accommodement et suivis

- Vérifiez que le demandeur bénéficie réellement de l'accommodement en effectuant un suivi après sa mise en œuvre. Ajustez, au besoin, la mesure d'accommodement accordée.
- Informez et sensibilisez, au besoin, les gestionnaires, les employés ou les clients du service de la mise en œuvre de l'accommodement.
- Modifiez les normes de fonctionnement et les pratiques internes avérées discriminatoires, s'il y a lieu.

## ANNEXE 1A - Demande d'accommodement en vertu de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne

| <b>Feuille de route du répondant</b>            |  |
|---|--|
| Date de réception de la demande :               |  |
| Reçue par :                                     |  |
| Nom et prénom de la demanderesse/du demandeur : |  |
| Description de la demande :                     |  |
| Motif(s) de discrimination invoqué(s) :         | <input type="checkbox"/> la race;<br><input type="checkbox"/> la couleur;<br><input type="checkbox"/> le sexe;<br><input type="checkbox"/> l'identité ou l'expression de genre;<br><input type="checkbox"/> la grossesse;<br><input type="checkbox"/> l'orientation sexuelle;<br><input type="checkbox"/> l'état civil;<br><input type="checkbox"/> l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi;<br><input type="checkbox"/> la religion; (utiliser l'annexe 1B)<br><input type="checkbox"/> les convictions politiques;<br><input type="checkbox"/> la langue;<br><input type="checkbox"/> l'origine ethnique ou nationale;<br><input type="checkbox"/> la condition sociale;<br><input type="checkbox"/> le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. |
| Documents fournis par le demandeur              |  |

|   |  |                     |                         |                             |
|---|--|---------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Rencontres  | Dates  | Personnes présentes |                         |                             |
|   |  |                     |                         |                             |
|   |  |                     |                         |                             |
|   |  |                     |                         |                             |
| Solutions envisagées  | Solution(s)  | Description         |                         |                             |
|   | 1.   |                     |                         |                             |
|   | 2.   |                     |                         |                             |
|   | 3.   |                     |                         |                             |
| Impacts des solutions envisagées<br>(voir annexe 2)                   | Solution (s)   | Coûts               | Organisation du travail | Sécurité et droits d'autrui |
|   |  |                     |                         |                             |
|   |  |                     |                         |                             |
| Éléments à considérer pour l'évaluation des solutions (voir annexe 2) | On accordera un accommodement à condition que la mesure demandée n'impose pas de contrainte excessive à l'intérieur d'un contexte donné.   |                     |                         |                             |
| Critères à satisfaire pour obtenir l'accommodement :                  | <input type="checkbox"/> Il y a discrimination prohibée en lien avec l'un des motifs interdits par la Charte;<br><input type="checkbox"/> l'accommodement demandé est raisonnable, c'est-à-dire qu'il n'a pas pour effet d'imposer une contrainte excessive. |                     |                         |                             |

|   |   |      |
|---|---|------|
| Décision  | <input type="checkbox"/> Accommoder<br>Description de la solution choisie :                                     |      |
|   | <input type="checkbox"/> Ne pas accommoder<br>Explications :  |      |
|   | <input type="checkbox"/> La demande ne répond pas aux critères d'une demande d'accommodement.<br>Explications : |      |
| Date d'envoi de la décision   |   |      |
| Entente écrite conclue et signée décrivant l'accommodement (annexe 3) | À joindre à ce document.  |      |
| Suivi de l'accommodement  | Suivi   | Date |
|   |   |      |
|   |   |      |

### Outils complémentaires afin de bien guider le traitement de votre demande :

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DE LA JEUNESSE, « Guide virtuel - traitement d'une demande d'accommodement », 2018, en ligne :

<http://www.cdpcj.gc.ca/fr/formation/accommodement/Pages/html/contrainte-excessive.html> (consulté le 14 août 2018)

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE ET DE LA JEUNESSE, « Guide d'accompagnement – traitement d'une demande d'accommodement », 2018, en ligne :

[http://www.cdpcj.gc.ca/Publications/Guide\\_virtuel\\_accommodement.pdf](http://www.cdpcj.gc.ca/Publications/Guide_virtuel_accommodement.pdf)  
(consulté le 14 août 2018)



**ANNEXE 1B - Demande d'accommodement à traiter en vertu de la Loi favorisant le respect de la neutralité religieuse de l'État et visant notamment à encadrer les demandes d'accommodements pour un motif religieux dans certains organismes.**

| <b>Feuille de route du répondant</b>            |  |                     |
|---|--|---------------------|
| Date de réception de la demande :               |  |                     |
| Reçue par :                                     |  |                     |
| Nom et prénom de la demanderesse/du demandeur : |  |                     |
| Description de la demande :                     |  |                     |
| Motif de discrimination invoqué :               | <input type="checkbox"/> la religion<br>*** Si cette condition n'est pas remplie, il s'agit peut-être d'une demande d'accommodement en vertu de la Charte, voir annexe 1A. |                     |
| Documents fournis par le demandeur              |  |                     |
| Rencontres                                      | Dates  | Personnes présentes |
|   |  |                     |
|   |  |                     |
|   |  |                     |

|  |  |             |                         |                             |
|--|--|-------------|-------------------------|-----------------------------|
| Solutions envisagées   | Solution(s)  | Description |                         |                             |
|  | 1.   |             |                         |                             |
|  | 2.   |             |                         |                             |
|  | 3.   |             |                         |                             |
| Impacts des solutions envisagées<br>(voir annexe 2)                      | Solution (s)   | Coûts       | Organisation du travail | Sécurité et droits d'autrui |
|  |  |             |                         |                             |
|  |  |             |                         |                             |
| Éléments à considérer pour l'évaluation des solutions<br>(voir annexe 2) | <p>1. Pour qu'il y ait une contrainte excessive, il doit y avoir un impact important sur la prestation de service, la mission ou la capacité de l'organisme à rendre des services publics de qualité.</p> <p><u>Demande concernant l'obligation d'avoir le visage découvert</u><sup>2</sup></p> <p>Vous devrez également vous assurer de prendre en considération les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la qualité des communications entre les personnes;</li> <li>• la vérification de l'identité de ces personnes ou;</li> <li>• la vérification pour des raisons de sécurité. (Art. 1 de la Loi)</li> </ul> <p><u>Demande impliquant une absence du travail</u></p> <p>Vous devrez également prendre en considération les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la fréquence et la durée des absences pour un tel motif;</li> <li>• la taille de l'unité administrative à laquelle appartient la personne qui fait la demande et la capacité d'adaptation de cette unité ainsi que l'interchangeabilité des effectifs de l'organisme;</li> </ul> |             |                         |                             |
|  |  |             |                         |                             |

<sup>2</sup> En date de rédaction de ce document, l'obligation d'être à visage découvert pour donner ou recevoir un service public est suspendue à la suite de décisions des tribunaux. Nous vous recommandons de vérifier si l'article 10 de la Loi est toujours suspendu ou s'il est en vigueur lorsqu'un cas de cette nature se présente.

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• les conséquences des absences sur l'exécution du travail de la personne faisant la demande et sur celle des autres membres du personnel de même que sur l'organisation des services;</li> <li>• la contrepartie possible par la personne qui fait la demande, notamment la modification de son horaire de travail, l'accumulation ou l'utilisation de sa banque d'heures ou de jours de congé ou son engagement à reprendre les heures non travaillées;</li> <li>• l'équité au regard des conditions de travail des autres membres du personnel, notamment en ce qui a trait au nombre de congés payés et à l'établissement des horaires de travail. (Art. 13 de la Loi)</li> </ul>   |
| <p>Critères à remplir pour obtenir l'accommodement :</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> La demande résulte de l'application de l'article 10 de la Charte (discrimination) pour un motif religieux.</li> <li><input type="checkbox"/> La demande est sérieuse (croyance sincère).</li> <li><input type="checkbox"/> L'accommodement demandé respecte le droit à l'égalité entre les femmes et les hommes ainsi que le droit de toute personne d'être traitée sans discrimination.</li> <li><input type="checkbox"/> L'accommodement demandé respecte le principe de la neutralité religieuse de l'État.</li> <li><input type="checkbox"/> L'accommodement est raisonnable, c'est-à-dire qu'il ne doit imposer aucune contrainte excessive eu égard, entre autres, au respect des droits d'autrui, à la santé ou à la sécurité des personnes, au bon fonctionnement de l'organisme, ainsi qu'aux coûts qui s'y rattachent.</li> <li><input type="checkbox"/> Le demandeur a collaboré à la recherche d'une solution qui satisfait au caractère raisonnable.</li> </ul> |
| <p>Décision</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Accommoder<br/>Description de la solution choisie :</li> <li><input type="checkbox"/> Ne pas accommoder<br/>Explications :</li> <li><input type="checkbox"/> La demande ne répond pas aux critères d'une demande d'accommodement. Explications :</li> </ul>  |

|   |                          |      |
|---|--------------------------|------|
| Date d'envoi de la décision   |                          |      |
| Entente écrite conclue et signée décrivant l'accommodement (annexe 3) | À joindre à ce document. |      |
| Suivi de l'accommodement  | Suivi                    | Date |
|   |                          |      |
|   |                          |      |

**Outil complémentaire afin de bien guider le traitement de votre demande :**

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, « Lignes directrices portant sur le traitement d'une demande d'accommodement pour un motif religieux », 2018, en ligne :

[https://www.justice.gouv.qc.ca/fileadmin/user\\_upload/contenu/documents/Fr\\_francais\\_/centredoc/publications/ministere/dossiers/neutralite/PL62-lignes-FR.pdf](https://www.justice.gouv.qc.ca/fileadmin/user_upload/contenu/documents/Fr_francais_/centredoc/publications/ministere/dossiers/neutralite/PL62-lignes-FR.pdf) (consulté le 14 août 2018)

## ANNEXE 2 - Exemples d'éléments à prendre en considération pour évaluer s'il y a une contrainte excessive

### Critères à considérer dans la prise de décision :

#### Ressources financières et matérielles

- Coût réel de l'accommodement demandé
- Budget et la santé financière de l'organisation
- Conjoncture économique, etc.

#### Fonctionnement et organisation du travail

- Nature de l'entreprise ou de l'institution
- Adaptabilité des lieux, installations et équipements de travail
- Disponibilité des locaux
- Effet sur la productivité, le rendement et la charge de travail
- Nombre d'employés affectés par la mesure envisagée
- Interchangeabilité des employés
- Durée et l'étendue de l'accommodement, etc.

#### Sécurité et droit d'autrui

- Risques pour la santé ou la sécurité d'autrui ou celle du demandeur
- Ampleur du risque
- Caractéristiques de ceux qui supportent le risque
- Effet préjudiciable sur l'exercice concret des droits d'autrui ou sur ceux du demandeur
- Convention collective, etc.

#### Secteur des services de garde éducatifs à l'enfance

- Obligations légales applicables
- Sécurité des enfants
- Nombre minimum de membres du personnel de garde qualifié requis pour assurer la garde des enfants (ratio)
- Disponibilité du personnel de garde qualifié requis

**ANNEXE 3**

| <b>Entente écrite</b>  |  |
|--|--|
| Nom, prénom et adresse du demandeur                            |  |
| Nom, prénom et adresse de l'employeur                          |  |
| Description de la solution retenue                             |  |
| Modalités de mise en œuvre de l'accommodement                  |  |
| Date de la mise en œuvre de l'accommodement                    |  |
| Signature de la personne désignée pour représenter l'employeur |  |
| Signature du demandeur   |  |
| Date de la signature   |  |