

Ville de Repentigny

Guide sur le traitement des demandes d'accommodements raisonnables

Outil pratique à l'intention du personnel

Novembre 2025

Table des matières

Objectifs	2
Principes directeurs	2
Rôles et responsabilités	4
Trajectoire de traitement d'une demande d'accommodement	4
Population	5
Personnel municipal	5
Demandes à répétition	5
Outil d'aide à la décision : De l'analyse à la mise en œuvre	6
Comité aviseur	7
Sources documentaires	8
Conception et mise en œuvre	8
Annexes	9
Grille de soutien à l'analyse - Demande d'accommodement raisonnable	10
Formulaire de demande d'accommodement	11

Objectifs

Le présent document vise à détailler les mécanismes, les responsabilités, les rôles et les actions à réaliser en matière d'accommodements raisonnables à la Ville de Repentigny. Son principal objectif est de fournir des instructions à l'intention du personnel pour le traitement des demandes d'accommodement afin d'en garantir une application juste, harmonisée et équitable.

En respect aux valeurs de bienveillance, d'authenticité, d'amélioration continue et d'audace, il s'agit d'un complément pour la mise en œuvre efficace du Cadre de référence en équité, diversité et inclusion.

Principes directeurs

La notion d'accommodement raisonnable s'applique autant aux services à la population qu'à la gestion du personnel. Les mesures appliquées doivent tenir compte de la capacité organisationnelle, des coûts associés et de l'impact potentiel sur le personnel, les opérations municipales et la population.

En tenant compte de la mission de l'organisation municipale et de sa responsabilité à offrir des services de qualité à l'ensemble de sa collectivité, la Ville de Repentigny s'engage, notamment à travers le présent mécanisme, à mettre en place les éléments requis pour créer et maintenir un environnement culturellement sécuritaire et exempt de discriminations. Cette responsabilité s'applique également envers son personnel, pour en assurer la protection sociale, dans une perspective de santé et de mieux-être au travail.

Pour être traité en matière d'accommodement raisonnable, toute demande doit être en lien à l'un des 14 motifs¹ interdits de discrimination suivants :

- Âge
- Condition sociale
- Convictions politiques
- État civil
- Grossesse
- Handicap
- Moyen pour pallier un handicap
- Identité ou expression de genre
- Langue
- Orientation sexuelle
- Couleur, origine ethnique ou nationale
- Religion
- Sexe

Les personnes dans la population souhaitant signaler une situation discriminatoire à la Ville peuvent le faire via le formulaire disponible en ligne : [Signaler une situation discriminatoire | Ville de Repentigny](#) .

¹ Conformément à la [Charte des droits et libertés de la personne](#) du Québec, Mai 2025

En outre, le mécanisme harmonisé pour le traitement des demandes d'accommodements raisonnables repose sur les principes suivants :

1. Respect de la Dignité

L'organisation municipale de même que toute autre partie prenante impliquée s'engagent à traiter toute demande d'accommodement en conformité avec le cadre légal applicable.

Chaque personne a droit à un traitement respectueux et à la préservation de sa dignité tout au long du processus, qui doit être réalisé de manière juste et équitable. Les besoins individuels doivent donc être abordés avec sensibilité et discrétion en favorisant l'égalité des chances pour toutes et tous, et ce, eut égard aux caractéristiques biologiques, religieuses, politiques, sociales ou économiques de chacun des individus concernés.

2. Confidentialité

Sous réserves des dispositions de la *Politique de protection des renseignements personnels*², toutes les informations relatives aux demandes d'accommodement doivent être traitées de manière confidentielle.

Les parties prenantes impliquées s'engagent à agir conformément au Code d'éthique et de déontologie de la Ville ainsi qu'à son Code vie et de civilité. Seules les personnes directement impliquées dans l'évaluation et la mise en œuvre des mesures d'accommodement auront accès à ces informations, sauf si la loi exige la divulgation.

3. Accessibilité et transparence

Les personnes concernées doivent recevoir une information claire sur les étapes à suivre pour déposer une demande. Dans la mesure du possible, chaque demande devrait être consignée, et les décisions ou orientations doivent être partagées de façon transparente avec l'ensemble des personnes impliquées, tout en respectant les règles de confidentialité.

4. Collaboration et flexibilité

En tenant compte que chaque situation est unique, la Ville fait preuve de flexibilité et d'adaptabilité dans l'évaluation et la mise en œuvre des demandes d'accommodement. Toutes les parties prenantes s'engagent à mettre en place une communication régulière et constructive tout au long du processus. Chaque partie doit s'engager activement à trouver des solutions raisonnables appropriées et à mettre en œuvre les mesures nécessaires n'imposant pas de contraintes excessives à la Ville de Repentigny.

² [Politique-cadre sur la gouvernance – protection des renseignements personnels | Ville de Repentigny](#)

Rôles et responsabilités

Personne faisant la demande

- Communiquer clairement sa demande par écrit sauf si la demande nécessite une décision sur le champ
- Fournir les informations nécessaires au traitement de sa demande
- Respecter les orientations définies suite à sa demande
- Le demandeur pourrait exprimer ses besoins et les solutions
- Compléter le formulaire prévu à cet effet, lorsqu'applicable
- Fournir les documents pertinents à sa demande

Direction du service impliqué

- Accueillir la demande et l'acheminer au greffe ou aux ressources humaines
- Documenter le suivi et l'analyse
- Réaliser une analyse de la situation avec la contribution des parties prenantes concernées
- Évaluer l'impact de la mesure d'accommodement demandée à tous les niveaux
- Communiquer la décision et les orientations aux parties prenantes et aux syndicats
- Prévoir des mesures de sensibilisation au besoin
- Réévaluer les orientations au besoin

Trajectoire de traitement d'une demande d'accommodement

Il est à noter que pour des raisons de sécurité, le processus ne s'applique pas aux situations où une demande d'accommodement est présentée lors de situations une décision doit être prise immédiatement ou très rapidement. Dans ces cas, le personnel concerné doit appliquer les mécanismes déjà prévus.

Les demandes admissibles sont traitées selon une trajectoire adaptée pour la population ou le personnel municipal :

Population

1. Réception	Il peut s'agir d'une demande verbale ou écrite Il est important de documenter la nature des demandes pour assurer un suivi agile
2. Analyse	S'appuyer sur les motifs interdits de discrimination Évaluer les possibilités Consulter les secteurs impliqués, le cas échéant
3. Médiation	Une rencontre avec les différentes parties prenantes Favoriser une recherche conjointe de solutions.
4. Prise de décision	Définir de la recevabilité ou du refus de la demande Identifier des orientations claires Définir les modalités de mise en application
5. Communication des orientations	Transmettre par écrit la décision aux parties prenantes Informar les équipes concernées et les sensibiliser au besoin Préserver la confidentialité
6. Mise en œuvre et suivi	Réévaluer la nécessité de poursuivre l'accommodement au besoin

Personnel municipal

1. Réception	Formulation de la demande par écrit via le formulaire disponible sur l'intranet Réception au Service des ressources humaines Envoi d'un accusé de réception à la personne en précisant qu'un suivi sera fait dans les 30 jours
2. Analyse	S'appuyer sur les motifs interdits de discrimination Évaluer les possibilités Consulter les secteurs impliqués, le cas échéant Considérer les aspects relevant de la santé et la sécurité au travail
3. Médiation	Une rencontre avec les différentes parties prenantes Favoriser une recherche conjointe de solutions.
4. Prise de décision	Définir de la recevabilité ou du refus de la demande Identifier des orientations claires Définir les modalités de mise en application
5. Communication des orientations	Transmettre par écrit la décision aux parties prenantes Informar les équipes concernées et les sensibiliser au besoin Préserver la confidentialité
6. Mise en œuvre et suivi	Réévaluer la nécessité de poursuivre l'accommodement au besoin

Demandes à répétition

À moins de faits nouveaux significatifs, la Ville se réserve le droit de refuser toute les nouvelles demandes sans démarrer de processus décisionnel.

Outil d'aide à la décision : De l'analyse à la mise en œuvre



Source : Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec, 2024

Comité aviseur

Mise en place

Il est mis en place un comité ponctuel d'analyse des demandes d'accommodement soumises à la Ville lorsque la situation le requiert en fonction des critères suivants :

- Complexité de la situation
- Présence d'éléments judiciairisés
- Effet discriminatoire
- Lien entre le besoin et le motif de discrimination
- Recherche de solution
- Contrainte excessive

Le comité procède à l'analyse de recevabilité de la demande ainsi qu'à la recherche conjointe de solution. Au cas où le comité n'arrive pas à s'entendre, il revient à la Direction générale, avec la collaboration du Service des affaires juridiques et corporatives et le Service des ressources humaines de trancher sur la recevabilité de la demande en tenant des diverses solutions avancées et des enjeux soulevés par le comité. Le tout en s'appuyant sur les principes directeurs susmentionnés, avec la contribution du Service des affaires juridiques et corporatives et le Service des ressources humaines, le cas échéant.

Composition du comité

Le comité est composé des personnes représentantes des parties prenantes concernées :

- Service ressources humaines, le cas échéant
- Service des affaires juridiques et corporatives
- Service concerné par la demande d'accommodement
- Personne représentante de l'accréditation syndicale concernée
- Partenaire externe, le cas échéant

Rôle du comité

Analyse les demandes et en évalue la faisabilité selon les critères établis

S'assure du respect du cadre légal

Se prononce sur l'acceptation ou non de l'accommodement ou les alternatives

Propose des solutions alternatives, au besoin, en conformité avec le devoir d'accommodement raisonnable

Sources documentaires

1. [*L'accommodement raisonnable : Pour un équilibre entre les droits et les responsabilités*](#), Guide de l'employeur, Ville de Montréal, 2017, ISBN : 978-2-7647-0662-6
2. [*Guide d'accompagnement - Traitement d'une demande d'accommodement*](#), Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2018
3. Directive en matière de directive d'accommodements (projet), Ville de Gatineau, 2024
4. [*Charte des droits et libertés de la personne*](#), Assemblée nationale du Québec, 2025
5. [L'accommodement raisonnable | CDPDJ](#)

Conception et mise en œuvre

Comité d'élaboration

Carolane Pétroni-Hamelin, Cheffe d'unité aux loisirs-Division du soutien à la vie communautaire, Service de la vie citoyenne
Chantal Brodeur, Cheffe de division, Bibliothèques, Service de la vie citoyenne
Charles Hébert, Inspecteur-chef, Soutien aux opérations, Service de police
François Ouimet, Inspecteur-chef, Division du développement social, Service de police
Ismaël Bellil, Chef de section – Créalab, Division des bibliothèques, Service de la vie citoyenne
Jean-François Hodgson, Directeur, Service des ressources humaines
Marie Angeline Descadres, Conseillère stratégique en innovation sociale, Direction générale
Me Maxime Bourret, Chef de division, Réclamations et accès à l'information, Service des affaires juridiques et corporatives
Mégane Boulet, Cheffe de division, Performance organisationnelle, Service de l'optimisation et des projets stratégiques
Nadine Patry, Cheffe de division, Développement organisationnel, Service des ressources humaines
Stéphanie Gilbert, Cheffe de division, Soutien à la vie communautaire, Service de la vie citoyenne

Rédaction et coordination

Marie Angeline Descadres, Adjointe à la direction générale-Qualité de vie et relations avec le milieu

Annexes

Grille de soutien à l'analyse - Demande d'accommodement raisonnable

Étapes	Réflexions	Faits saillants	Commentaires
1. Identification du besoin	Le besoin exprimé est-il lié à un motif de discrimination reconnu par la Charte ? (ex. handicap, religion, identité de genre, etc.)	Motif invoqué- Description du besoin ou de la situation	Ex. : port de couvre-chef religieux, besoin d'un équipement adapté, horaire flexible, etc.
2. Effet discriminatoire	Y a-t-il une règle, politique ou pratique qui crée un obstacle pour cette personne ? L'effet est-il direct ou indirect ?	Règlement ou pratique ciblé Nature de l'obstacle	Ex. : politique uniforme, horaire fixe, exigence physique, etc.
3. Lien entre le besoin et le motif protégé	Le besoin découle-t-il réellement du motif protégé ? Est-ce une préférence personnelle ou une nécessité liée aux droits ?	Justifications fournies- Documents ou preuves au besoin	La personne doit collaborer et expliquer clairement son besoin.
4. Recherche de solutions	Quelles mesures d'adaptation possibles ont été envisagées ? La personne a-t-elle été impliquée dans la recherche de solutions ?	Mesures proposées (par la personne et l'organisation) Dates des échanges	Le dialogue est essentiel : favoriser une approche ouverte et collaborative.
5. Analyse de la contrainte excessive	La mesure envisagée impose-t-elle un fardeau déraisonnable ? (Coûts importants, Risques à la santé ou sécurité, Atteinte importante aux droits des autres ou au fonctionnement)	Évaluation des coûts réels- Analyse des impacts organisationnels Raisons précises si refus	La contrainte excessive doit être démontrée de façon concrète, pas hypothétique.
6. Décision et communication	Quelle est la décision finale ? A-t-elle été communiquée clairement et rapidement à la personne concernée ?	Décision rendue- Personne responsable- Date de communication	La décision doit respecter la dignité et être expliquée avec transparence.
7. Suivi	L'accommodement mis en place fonctionne-t-il comme prévu ? Faut-il ajuster la mesure au besoin ?	Dates de suivi prévues- Commentaires ou rétroactions recueillis	Un accommodement peut être révisé si la situation évolue.

Formulaire de demande d'accommodement

Pour les situations découlant d'une invalidité ou d'un accident de travail, veuillez vous référer au Service des ressources humaines.

Information de la personne requérante	
Prénom et nom	
Numéro d'employé(e)	
Téléphone	
Courriel	
Veuillez indiquer le ou les motifs de discrimination mentionnés dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.	
☐ Âge	☐ Handicap
☐ Couleur/Origine ethnique	☐ Moyen pour pallier un handicap
☐ Langue	☐ Orientation sexuelle
☐ Religion	☐ Identité de genre
☐ Condition sociale	☐ Expression de genre
☐ Convictions politiques	☐ Sexe
☐ État civil	☐ Grossesse
Nature de la demande d'accommodement	
<i>Expliquez les raisons pour lesquelles vous demandez un accommodement raisonnable</i>	
Informations requises pour traiter la demande	
Si vous avez des documents pour soutenir votre demande, veuillez-nous les transmettre avec le formulaire de demande.	
Mesures suggérées	
1-	
2-	
3-	

Signature du demandeur ou de la demandeuse

Date

SECTION RÉSERVÉE À L'ADMINISTRATION

Date de réception du formulaire :

Demande reçue par :

SECTION RÉSERVÉE AU SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES

Décision rendue

☐ Demande acceptée

Signature :

Description de la mesure obtenue :

☐ Demande refusée*

Signature :

**En cas de refus, veuillez remplir l'annexe du décideur expliquant la démarche d'analyse de la demande.*

Mode de transmission de la décision

- ☐ Entente verbale
- ☐ Entente écrite*
- ☐ Lettre de refus *

*Veuillez joindre une copie

Date de la mise en place de l'accommodement et suivis