

Traiter une demande d'accommodement - Camps de jour et services de loisirs

Guide d'accompagnement



Présentation

Ce guide d'accompagnement est un outil informatif qui propose des conseils adaptés aux personnes qui reçoivent des demandes d'accommodement raisonnable dans un camp de jour ou un service de loisirs. Il explique pourquoi l'accommodement raisonnable est une obligation juridique et présente cinq étapes à suivre pour traiter une demande d'accommodement. Vous pouvez consulter [l'avis](#) juridique de la Commission des droits pour plus d'informations.

Un guide pour qui ?

Pour toute personne qui doit traiter une demande d'accommodement raisonnable dans un camp de jour ou un service de loisirs :

- Gestionnaire
- Coordonnateur ou coordonnatrice
- Responsable des loisirs
- Élu ou élue



Pourquoi ?



Pour comprendre vos obligations juridiques en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec



Pour prévenir la discrimination dans votre milieu



Pour identifier les principales balises de l'accommodement raisonnable



Pour vous accompagner et vous orienter dans votre prise de décision

Comment ?



En proposant une marche à suivre pour traiter une demande d'accommodement raisonnable adaptée à la réalité des camps de jour et des loisirs.



En fournissant des outils pour que l'octroi ou le refus d'un accommodement raisonnable soit conforme aux principes de la Charte

Droit à l'égalité et situation de handicap

Vous préparez votre saison, votre affichage et l'appel d'inscriptions. Vous vous posez peut-être les questions suivantes :

- Est-il possible d'exiger le diagnostic dans le formulaire d'inscription?
- Peut-on rediriger les enfants en situation de handicap vers un camp spécialisé?
- Est-ce qu'un tarif plus élevé peut être demandé pour accueillir un enfant à besoins particuliers?

La Charte prévoit **qu'il est interdit de discriminer** une personne sur la base des 14 motifs de discrimination, dont le handicap, dans la signature d'un contrat et dans l'accès et la prestation des services offerts au public, entre autres.

Cela inclut un camp de jour, qu'il soit caritatif, communautaire, municipal, privé, religieux, spécialisé ou à vocation. De façon générale, **TOUS les enfants peuvent s'inscrire au camp de jour** et profiter des activités qui y sont offertes en toute égalité, sans égard à leur handicap ou au moyen de le pallier.

Il est important que les gestionnaires de camp de jour comprennent bien l'obligation de conclure un contrat d'inscription et d'offrir des services sans discrimination, et ce, dès l'affichage des places disponibles et jusqu'à la fin du camp.

Cet aide-mémoire vous guidera pas à pas.



Qui sont les enfants en situation de handicap?

Au sens de la Charte, le handicap inclut les limitations physiques, mentales ou psychologiques d'une personne. Il inclut aussi le moyen de pallier un handicap.

Les handicaps suivants ont été reconnus comme étant protégés par la Charte:

- les malformations physiques congénitales, le diabète, l'épilepsie, les allergies, l'asthme, le cancer, les troubles du langage et toute autre condition physique ou sensorimotrice;
- les troubles de comportement, les problèmes d'anxiété, le trouble du spectre de l'autisme et toute autre condition neurologique ou psychologique;
- handicaps épisodiques ou temporaires, par exemple liés à une fracture de la jambe.

Quant aux moyens de pallier le handicap, ils sont très diversifiés, comprenant les prothèses, orthèses, chiens d'assistance, mesures de repos ou de retour au calme, accompagnateur dédié, diète alimentaire, emploi de coquilles antibruit, prise de médication ou soin d'hygiène ou de santé requis.

Ces listes ne sont pas exhaustives; il s'agit de pistes pour bien comprendre ce qui peut être considéré comme un handicap et un moyen de pallier le handicap.

Pourquoi viser l'inclusion dans les camps de jour régulier?

Le Québec a résolument fait le choix de l'inclusion des personnes en situation de handicap au tournant des années 1980, conformément à ses engagements et obligations juridiques internationaux de respecter les droits de la personne, un choix qu'il n'a cessé de réaffirmer depuis. Il en va de la dignité et de l'égalité des personnes en situation de handicap, qui autrement seraient exclues. Cela implique que la personne en situation de handicap puisse fréquenter les services de son choix, et que les décideurs et gestionnaires travaillent activement à réduire les obstacles à leur participation pleine et entière.

Au-delà du simple respect des obligations juridiques, les bienfaits de l'inclusion des enfants en situation de handicap dans les différentes sphères de notre société sont indéniables. L'apprentissage n'est pas à sens unique. Pendant que ces enfants apprennent et se développent à travers l'observation et l'expérimentation, tous les enfants côtoient la diversité. L'inclusion permet de freiner la construction des préjugés.

Une personne qui croit être victime de discrimination peut porter plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Les services de la Commission sont confidentiels et gratuits. Si la plainte est recevable, la Commission peut proposer la médiation ou faire enquête. À la suite de l'enquête, si la preuve est suffisante pour appuyer

Ce que la Charte dit : Le droit à l'égalité

La discrimination est interdite par la [Charte des droits et libertés de la personne](#), qui garantit le droit à l'égalité de toutes les personnes qui se trouvent au Québec. La discrimination se manifeste lorsqu'un comportement (paroles, acte, geste) a pour effet de :

-  distinguer, exclure ou préférer une personne en raison de ses caractéristiques personnelles (les 14 motifs de la Charte)
-  empêcher la personne d'exercer ses droits.

La discrimination peut viser une personne ou un groupe de personnes. Un acte peut avoir des effets discriminatoires, même si la personne qui le pose n'avait pas l'intention de discriminer.

La discrimination est interdite dans tous les domaines de la vie d'une personne, tels que le travail, le logement, les services, les transports et les lieux publics, ainsi que les actes juridiques.

Les camps de jour sont reconnus par les tribunaux comme étant des services ordinairement offerts au public. Tout enfant a donc le droit de s'inscrire au camp de jour et de recevoir, sans discrimination, les services qui y sont offerts.

la plainte, la Commission peut proposer différentes mesures de redressement à la partie mise en cause. **Une bonne connaissance de vos obligations** et l'adoption de bonnes pratiques sont donc une priorité pour assurer le respect des droits des enfants ainsi que pour éviter de faire face à une plainte en discrimination ou à des recours judiciaires.

L'accommodement raisonnable

L'accommodement raisonnable est un moyen utilisé pour faire cesser une situation de discrimination fondée sur un motif interdit par la Charte, comme le handicap.

Accommoder peut signifier qu'on aménage une pratique ou une règle générale de fonctionnement pour une personne se trouvant dans une situation de discrimination. L'accommodement raisonnable est une obligation, c'est pourquoi il est primordial de bien comprendre les principes de base de l'accommodement. Il faut aussi se rappeler que l'accommodement n'est pas un traitement de faveur, mais qu'il vise l'égalité réelle. Égalité qui permettra d'offrir d'égales chances de participer aux activités de loisir pour l'enfant en situation de handicap afin qu'il réalise son plein potentiel.

La contrainte excessive

Il n'y a pas d'obligation d'accommodement en cas de contrainte excessive.

Les critères d'évaluation de la contrainte excessive présentés ici ne sont pas exhaustifs. Ils doivent par ailleurs être appliqués d'une manière souple et conforme au bon sens. Il est à noter qu'un inconvénient minime ne constitue pas une contrainte excessive, ce qui signifie qu'une mesure peut produire certains irritants sans pour autant être déraisonnable. En d'autres termes, un certain niveau de contrainte demeure de l'ordre du raisonnable.

Une contrainte peut être qualifiée d'excessive lorsque l'accommodement:

- Entraîne une dépense excessive pour le camp de jour (par exemple des travaux de rénovation majeurs pour lesquels vous n'avez pas trouvé de financement ou de subvention et dont les coûts dépassent le budget. Notez que c'est le budget total de l'organisation qui sera pris en compte.
- Entraîne un risque d'atteinte réel et important à la sécurité ou aux droits de l'enfant ou d'autrui
- Dénature la mission du camp de jour ou entrave son fonctionnement

L'absence totale de collaboration des parents dans les étapes requises pour analyser la demande et envisager divers accommodements pourrait aussi constituer une contrainte excessive.

Ne constituent **PAS** des contraintes excessives :



Les inconvénients administratifs



Le ressentiment, les réticences ou la résistance du personnel, des élus, ou des autres parents



La crainte de créer un précédent et de voir les demandes de ce genre augmenter

Traitement d'une demande d'accommodement

Conseils utiles étape par étape

1

La réception de la demande

Le **demandeur** d'accommodement sera en général le parent qui voit son enfant susceptible d'être victime de discrimination et qui veut garantir son droit à l'égalité.

Le **décideur**, c'est vous : gestionnaire, coordonnateur, comité décisionnel, qui doit traiter une demande d'accommodement et prendre une décision à cet égard.

La demande ne sera pas toujours formulée directement par le parent, comme c'est le cas lorsque vous recevez une demande d'accommodement d'un employé dans l'exercice de ses fonctions. Elle se retrouvera habituellement dans le formulaire d'inscription pour votre camp ou votre activité de loisir. Vous pouvez donc prendre connaissance des formulaires en étant attentif à de potentiels besoins d'accommodement.

1.1. Dans le formulaire, recueillez uniquement les informations qui permettront de connaître les limitations de l'enfant dans sa participation

Vous devez vous **limiter uniquement** à ces informations, autrement vous portez atteinte au droit au respect de la vie privée de la personne.

Vous ne pouvez donc pas exiger des parents qu'ils déclarent toutes les limitations de l'enfant, puisque certaines pourraient n'avoir aucun lien avec la participation de l'enfant au camp de jour (par exemple, l'enfant est daltonien).

Exemples de questions à inclure dans votre formulaire d'inscription :

Voici une liste d'actions vécues dans un camp de jour. Cochez celles qui sont difficiles pour votre enfant et précisez pourquoi.

- ☐ Nager _____
- ☐ Courir _____
- ☐ Se nourrir _____
- ☐ Aller à la toilette _____

Les parents ont aussi le droit de refuser de déclarer le handicap de leur enfant. Il semble toutefois essentiel que ceux-ci soient bien informés des bienfaits d'une telle divulgation sur l'expérience que connaîtra leur enfant au camp de jour. La Commission a d'ailleurs produit un [aide-mémoire](#) à l'intention des parents. Vous pouvez le diffuser auprès des parents.

Vous ne devez **jamais** demander des informations **dans l'intention de refuser** l'inscription ni utiliser cette demande d'information comme un moyen de filtrer la clientèle.

Finalement, vous devez vous assurer que les informations obtenues soient conservées de manière confidentielle et détruites adéquatement une fois le camp terminé.

1.2. Prévoyez un échéancier pour le traitement des demandes d'inscription

Puisque certaines sources de financement ont des dates butoirs, vaut mieux se doter d'un échéancier qui en prend compte afin d'éviter des retards. De plus, l'analyse des demandes exige du temps et de la rigueur. Cette étape ne peut être faite à la hâte.

1.3. Impliquez les parents dans tout le processus

N'hésitez pas à communiquer avec les parents pour mieux comprendre les besoins de leur enfant. Les parents sont des partenaires essentiels. Ils sont en quelque sorte les premiers experts du développement de leur enfant. Leur adhésion au processus est le plus grand facteur de réussite.



À noter : il n'y a pas de date limite pour demander la mise en place d'un accommodement raisonnable, qui peut devenir nécessaire à n'importe quel moment durant la prestation de services au camp (pensons à une fracture qui surviendrait en cours d'été). Chaque fois, vous devez faire l'analyse de la demande au cas par cas et tenter de trouver des solutions.

2

Analyse de la demande

2.1. Assurez-vous qu'il s'agit d'une demande d'accommodement

Une mesure d'accommodement raisonnable tente de prévenir ou de corriger une situation de discrimination, intentionnelle ou non. À cette étape, vous devez pouvoir faire un lien entre la demande et l'un des motifs de discrimination interdits par la Charte. C'est le motif handicap qui est souvent l'objet de demandes dans les camps de jour, mais vous pourriez aussi avoir à traiter des demandes liées à la religion ou à l'identité ou l'expression de genre, par exemple : un enfant trans qui souhaite utiliser le vestiaire de son choix à la piscine; un enfant qui a des restrictions alimentaires reliées à sa religion.

2.2. Documentez-vous

Évitez l'improvisation. Vous trouverez dans la [trousse camp de jour](#) de nombreuses informations relatives à l'obligation d'accommodement raisonnable.

2.3. Traitez la demande en toute objectivité

Évitez de vous laisser influencer par vos opinions, croyances, préjugés ou stéréotypes, ce qui risque de biaiser votre analyse. En tant que décideur, une telle attitude vous permettra d'assumer adéquatement vos rôles et responsabilités en matière d'accommodement raisonnable.



Ne fermez pas la porte au premier obstacle rencontré.

Il y a sûrement des alternatives et d'autres pistes de solutions à explorer.

Vous pouvez aussi implanter un mécanisme de collaboration avec les partenaires impliqués (CISSS/CIUSSS et Centre de services scolaire). Par exemple, certains camps se sont dotés d'un comité de professionnels du réseau scolaire et de la santé pour faciliter l'évaluation des demandes et la continuité de la prestation de services. Rappelons que le consentement du parent ou du jeune de 14 ans et plus est requis pour échanger des informations. De plus, certaines informations (dont le diagnostic) sont visées par le droit au secret professionnel.

3

Recherche conjointe de solutions

3.1. Impliquez le parent (et le jeune de plus de 14 ans) dans la recherche de solution

En tant que décideur, vous avez le « leadership » durant le traitement d'une demande d'accommodement et devez rechercher sérieusement une solution. Le parent a aussi des rôles et des responsabilités à assumer tout au long du processus et doit contribuer à la recherche de solutions.

Un accommodement raisonnable n'est pas nécessairement le scénario idéal envisagé au point de départ; il s'agit d'un compromis acceptable qui permet de surmonter les limitations à la participation en toute égalité, sans rencontrer de contrainte excessive. Le parent connaît son enfant et vous connaissez votre organisation, votre milieu, vos installations. Vous avez avantage à faire équipe.



3.2. Soyez innovateur et créatif

L'obligation d'accommodement nécessite un mode de traitement individuel. Il n'y a pas nécessairement de réponse unique. Par exemple, une demande peut être raisonnable dans une grande ville, mais déraisonnable pour un petit centre communautaire ou dans une petite municipalité. C'est au cas par cas. Il est donc important de faire preuve d'innovation et de créativité. Dans bien des cas, vous n'avez qu'à donner un peu de souplesse aux règles générales de fonctionnement.

3.3. Appliquez avec discernement les critères d'évaluation de la contrainte excessive

Souvenez-vous que vous êtes tenu d'accommoder le demandeur à moins que cela ne représente une contrainte excessive. On évalue la contrainte excessive au cas par cas en tenant compte, entre autres, des impacts de l'accommodement sur les coûts, l'organisation, la sécurité et les droits d'autrui.



Une simple contrainte n'est pas une contrainte excessive.

Par exemple, un inconvénient relatif à l'organisation du camp, facilement surmontable, ne peut être considéré comme une contrainte excessive.

Ni un inconvénient minime ni la peur de l'« effet boule-de-neige », c'est-à-dire un précédent qui ouvrirait la porte à d'autres demandes, ne sont considérés comme des contraintes excessives.

L'application des critères d'évaluation de la contrainte excessive nécessite de votre part discernement et doigté. Il est important d'appuyer votre démarche sur une évaluation contextuelle et objective des faits.

Tenez-vous-en aux possibilités réalistes et non aux appréhensions improbables.

Dans certains cas, la demande initiale peut causer une contrainte excessive, mais le décideur doit quand même chercher une alternative qui répondra le plus possible aux besoins de l'enfant. La demande d'accommodement peut être refusée si aucune autre mesure n'est possible sans contrainte excessive.

4

Prise de décision et communication

4.1. Choisissez la solution la plus appropriée

Une fois l'analyse de la demande d'accommodement et la recherche conjointe de solutions complétées, vous devez prendre une décision qui respecte les besoins et l'intérêt de l'enfant, à moins qu'elle ne cause une contrainte excessive.

4.2. Expliquez votre décision

Cette étape est cruciale.

Dans tous les cas, vous devez informer le parent de votre décision et des éléments qui l'ont motivée par écrit, que l'inscription soit acceptée ou

refusée. Si un organisme de loisirs peut objectivement démontrer que TOUS les accommodements possibles entraîneraient une contrainte excessive, il sera alors possible de refuser la demande d'inscription d'une personne en situation de handicap.

4.3. Mettez par écrit les termes de l'entente

Informez le parent de votre décision par écrit. Cette lettre permet de circonscrire de façon détaillée l'accommodement accordé et évite toute confusion. De plus, cette lettre permet de conserver une trace dans le dossier de l'enfant.

5

Mise en œuvre de l'accommodement et suivis

5.1. Assurez-vous que l'enfant bénéficie réellement de l'accommodement accordé

Une fois l'accommodement accordé, vous avez encore un rôle et des responsabilités à assumer.

De façon à faciliter la mise en place de l'accommodement, assurez-vous d'avoir transmis les informations à cet effet aux personnes concernées (personnel d'animation et d'accompagnement)

Quelque temps après la mise en œuvre de l'accommodement, rencontrez les parents pour évaluer la situation. Assurez un suivi auprès de votre équipe pour savoir si les mesures mises en place fonctionnent bien ou si elles ont besoin d'ajustements.



Une mesure d'accommodement accordée pourrait devenir insuffisante ou, au contraire, excessivement contraignante.

Vous devez alors rechercher une mesure d'accommodement plus adaptée à cette nouvelle situation.

5.2. Ajustez, au besoin, la mesure d'accommodement accordée

Une fois accordée, une mesure d'accommodement peut être appelée à se transformer.

Plusieurs circonstances peuvent justifier la modification d'un accommodement déjà accordé, dont :

- des changements survenus dans la situation de l'enfant, par exemple, une dégradation de sa condition médicale
- des variations dans l'environnement, par exemple, une pénurie de main-d'œuvre ou une démission

Par exemple, vous auriez pu mettre en place un temps de repos après le dîner pour un enfant qui avait une grande fatigabilité à l'école selon les parents.

Toutefois, il est possible que dans un contexte de loisirs, il ne rencontre pas cette difficulté et que la sieste soit plutôt source de frustration et qu'elle n'a plus de raison d'être.

5.3. Soyez proactif, préparez la prochaine saison

Mettez en place des mesures facilitant le traitement des demandes à venir.

Par exemple, des formations sur l'accommodement raisonnable, des rencontres bilans avec votre équipe.

Voici quelques questions à se poser en guise de retour sur l'expérience pour bien préparer la prochaine saison :

Y a-t-il eu de **nouvelles situations** qui sont survenues et qui ont impliqué de nouvelles stratégies? Lesquelles?

Y a-t-il des aménagements de **lieux physiques** à prévoir ou à demander à la municipalité en vue de l'été prochain?

Y a-t-il des éléments à retirer, à ajouter ou à préciser dans notre **formulaire d'inscription**?

Faut-il majorer la **demande de financement** déposée au conseil municipal pour l'été prochain à la lumière des coûts réels des adaptations cette année, et si oui, de combien?

Faut-il ajouter d'autres **demandes de subvention** à notre calendrier annuel?

Y a-t-il des aménagements à faire ou à prévoir dans la **programmation d'activités** pour qu'elle soit plus accessible?

Y a-t-il certaines sorties qui ont posé un problème sur le **plan de l'accessibilité**? Lesquelles? Comment aplanir ces obstacles l'été prochain? Peut-on sensibiliser les décideurs de ces lieux à leurs obligations?

Rappel

Les **quatre règles de base** en matière d'accommodement

- 1 La responsabilité d'accommodement incombe d'abord au décideur
- 2 Le décideur a une obligation de moyen et non de résultat
- 3 Toute demande d'accommodement est traitée individuellement
- 4 L'obligation d'accommodement incombe d'abord au décideur, mais les parents doivent collaborer à la recherche d'une solution

Pour d'autres informations pratiques, consulter :

[Pratiques à privilégier et à proscrire concernant l'accommodement des enfants en situation de handicap dans les camps de jour municipaux](#)

[Obligation d'accommodement raisonnable des camps de jour à l'endroit des enfants en situation de handicap requérant des soins de santé](#)

Vous voulez approfondir le sujet?

[Avis produit par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse](#)

[Guide d'accompagnement. Traitement d'une demande d'accommodement](#)

www.cdpdj.qc.ca

Téléphone : 514 873-5146

Téléphone sans frais : 1 800 361-6477

Courriel : information@cdpdj.qc.ca

