

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ACCOMMODEMENT

Numéro du document	PRO-4300-01-V05	
Préparée par	Julie Turpault-Desroches, Conseillère d'aide à la réussite Lola Stoppa, Coordinatrice au cheminement scolaire Amélie Marquis-Angulo, stagiaire	
Instance consultée	Comités d'enseignants des trois ordres	
Recommandée par	Commission pédagogique Commission des études universitaires	
Adoptée par	Liza Frulla, directrice générale Direction générale	
Entrée en vigueur	29 septembre 2025	
Responsable de l'application	Direction principale des études	
Historique des mises à jour	Numéro	Date de mise à jour
	S. O.	S. O.

TABLE DES MATIERES

1. PRÉAMBULE	3
2. OBJET	3
3. CHAMP D'APPLICATION	3
4. CADRE NORMATIF	4
5. DÉFINITIONS.....	4
6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	6
7. ÉTAPES DE RÉCEPTION D'UNE DEMANDE D'ACCOMMODEMENT.....	8
8. DROIT DE RECOURS.....	9
9. ANALYSE DES DONNÉES	10
10. RESPONSABLE DE L'APPLICATION	10
11. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	10
12. MISE À JOUR.....	10
ANNEXE 2 – OUTIL D'AIDE À LA DÉCISION	12
ANNEXE 3 – EXEMPLE DE FORMULAIRE À REMPLIR PAR LA PERSONNE ÉTUDIANTE.....	13
ANNEXE 4 – MESURE DE LA COMPLEXITÉ D'UNE DEMANDE D'ACCOMMODEMENT	14

1. PRÉAMBULE

En tant qu'établissement d'enseignement, l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) a l'obligation d'accueillir et d'analyser une demande d'accommodement raisonnable provenant d'une personne étudiante.

C'est le droit à l'égalité qui est le fondement premier dans un accommodement raisonnable. Il s'agit ici d'une égalité de considération et aussi d'une égalité des chances. Un accommodement raisonnable ne désavantage pas les autres personnes, mais permet à la personne demandant l'accommodement de pallier une discrimination et de voir ses besoins et sa réalité pris en considération.

2. OBJET

La présente procédure traite de la gestion des demandes d'accommodement raisonnable. Plus précisément, elle définit les motifs de discrimination prévus dans la Charte des droits et libertés de la personne et présente les étapes à prendre en compte lors de la réception d'une demande d'accommodement.

Elle détermine les rôles et les responsabilités de chaque personne ayant à intervenir dans le cadre de cette procédure.

Cette procédure permet un traitement juste et équitable d'une demande d'accommodement.

Tous les motifs de discrimination liés à la Charte des droits et libertés de la personne peuvent justifier un accommodement raisonnable (âge, condition sociale, convictions politiques, état civil, grossesse, handicap, moyens pour pallier un handicap, identité ou expression de genre, langue, orientation sexuelle, couleur, origine ethnique ou nationale, religion, sexe). Cette procédure présentera également de façon détaillée la réception, l'analyse et la mise en place d'un accommodement raisonnable.

3. CHAMP D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à toute personne étudiante qui souhaite bénéficier d'accommodements en raison d'un ou plusieurs motifs de discrimination prévus par la Charte des droits et libertés de la personne.

3.1 Principes de base

- La responsabilité de l'accommodement incombe à l'ITHQ ;
- L'ITHQ a une obligation de moyen et non de résultat ;
- Chaque demande doit être traitée individuellement ;
- Les parties prenantes doivent collaborer dans la recherche de solutions et être ouvertes au dialogue (CDPDJ, 2018).

4. CADRE NORMATIF

La présente procédure est élaborée en tenant compte, notamment, du cadre juridique suivant :

- *Charte des droits et libertés de la personne* (C-12, article 10) ;
- *Loi sur l'instruction publique* (I-13.3, article 110.11) ;
- *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (chapitre E-20.1) ;
- *Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique* de l'ITHQ ;
- *Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel* de l'ITHQ.

5. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente procédure, les termes ci-dessous se définissent comme suit :

Accommodement raisonnable : *moyen utilisé pour faire cesser une situation de discrimination fondée sur le handicap, la religion, l'âge ou tout autre motif interdit par la Charte* (CDPDJ, 2022).

Discrimination : selon la Charte, il s'agit d'une exclusion, d'une préférence ou d'une distinction. Elle est fondée sur une ou plusieurs caractéristiques personnelles et a pour effet de porter atteinte à l'un des droits protégés par la Charte et de créer une inégalité.

Motifs de discrimination : la Charte distingue 14 motifs de discrimination. Il n'existe pas de hiérarchie entre les motifs. L'exercice du droit à l'égalité doit toujours être aménagé de manière contextuelle.

- *Âge* : quel que soit l'âge ou le groupe d'âge auquel on appartient.
- *Conditions sociales* : place ou position particulière occupée dans la société en raison ou de circonstances données (revenu, profession, scolarité).

- Convictions politiques : convictions fermes exprimées par l'adhésion manifeste à une idéologie politique, par le militantisme en politique partisane ou dans un groupe de revendication sociale, par la participation à des actions d'un syndicat comme groupe de pression sociale.
- État civil : célibat, vie maritale, divorce, adoption, appartenance à une famille monoparentale, lien quelconque de parenté ou d'alliance d'ordre familial.
- Grossesse : état de grossesse, congé de maternité.
- Handicap : désavantage qui limite une personne physiquement, mentalement ou psychologiquement. Le handicap peut être temporaire, épisodique, permanent, physique, psychologique.
- Moyen pour pallier un handicap : toutes formes de mesures raisonnables nécessaires pour qu'une personne handicapée puissent exercer en toute égalité ses droits.
- Identité ou expression de genre : l'identité de genre est l'expérience individuelle du genre d'une personne, qui peut correspondre ou non à son sexe biologique ou assigné à la naissance. L'expression de genre est la manière dont une personne exprime son genre indépendamment de son sexe assigné ou biologique, et parfois en dehors des normes sociales et des stéréotypes de genre.
- Langue : toute langue parlée, incluant les accents et le degré de maîtrise de la langue.
- Orientation sexuelle : expression de toute forme d'attraction ou de manque d'attraction sexuelle ou émotive d'une personne envers une ou d'autres personnes.
- Couleur, origine ethnique ou nationale : quel que soit le pays d'origine ou la couleur de la peau.
- Religion : croire ou ne pas croire, appartenir ou non à une confession religieuse, pratiquer telle ou telle religion ou n'en pratiquer aucune.
- Sexe : femme, homme ou intersexe.

Paramètres liés aux principes de justice :

- Paramètres d'égalité et de non-discrimination : fondement juridique de l'accommodement raisonnable. La norme ou la pratique en place engendre, dans le cas d'une discrimination, une distinction pour certains membres du personnel ou personnes étudiantes au regard de leurs droits garantis par la Charte.
- Paramètre de la liberté de conscience et de religion : principe de justice évalué seulement dans les demandes pour motif religieux. Il s'agit de s'assurer que la croyance invoquée dans la demande d'accommodement raisonnable est sincère.

Contrainte excessive : une demande d'accommodement pourrait être refusée si elle présente notamment l'une des contraintes excessives suivantes, selon le contexte. À noter, enfin, 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 (CDPDJ,2018).

- Droit des tiers : l'accommodement raisonnable ne doit pas porter préjudice à l'exercice des droits d'autrui.
- Dialogue : la demande d'accommodement pourrait être refusée si la personne étudiante n'est pas ouverte au dialogue et à la recherche de solutions.
- Sécurité : l'accommodement raisonnable ne doit pas comprendre des risques pour la santé et la sécurité. L'accommodement doit, par exemple, respecter les règles d'hygiène et de salubrité.
- Coût excessif : l'accommodement ne doit pas engendrer de coûts excessifs. Il faut prendre en considération le budget total de l'ITHQ ainsi que sa santé financière.
- Mission de l'organisation : l'accommodement doit respecter la mission et la vision de l'ITHQ, son projet éducatif et ses valeurs, tout en étant conforme aux exigences du programme concerné, qu'elles soient ministérielles ou spécifiques à l'établissement.
- Bon fonctionnement de l'organisation : l'accommodement doit tenir compte de la possibilité d'adapter les lieux, les installations, de la disponibilité des locaux et des ressources humaines. L'accommodement ne doit pas avoir de répercussion démesurée sur le fonctionnement et l'organisation de l'établissement.

Mesures d'inclusion : actions mises en place pour favoriser un environnement qui respecte l'unicité des personnes du groupe.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Toutes les demandes sont reçues par la personne conseillère d'aide à la réussite ou la personne conseillère en équité, en diversité et en inclusion (EDI), selon le cas. Une première analyse est faite par la personne responsable du dossier, en présence de la personne étudiante.

6.1 Personne responsable du dossier

La personne conseillère d'aide à la réussite analyse les demandes des personnes étudiantes ayant un diagnostic ou étant en attente d'une évaluation diagnostique pour :

- incapacité ou limitation physique.
- trouble de santé mentale persistant ou temporaire ;
- trouble d'apprentissage.

La personne conseillère EDI analyse toutes les autres demandes des personnes étudiantes qui se considèrent en situation de discrimination, selon les 14 motifs prévus par la Charte, tels qu'énumérés ci-haut.

La personne conseillère qui reçoit une demande d'accommodement rencontre la personne étudiante afin de procéder à une analyse de besoins, en tenant compte du contexte pédagogique, des valeurs de l'ITHQ et des contraintes excessives. En concertation avec les différents actrices et acteurs concernés, elle met en place un plan d'intervention afin de pallier la situation de discrimination et offre un soutien aux personnes concernées par l'accommodement.

6.2 Personne étudiante

La personne étudiante a la responsabilité de faire la demande d'accommodement raisonnable et d'apporter tous les documents nécessaires à l'analyse de son dossier, le cas échéant. Elle doit aussi participer activement à la recherche de solutions avec la personne responsable des demandes d'accommodement raisonnable.

Elle doit remplir le formulaire, qui sera acheminé à la personne responsable dans des délais raisonnables. Ce formulaire est disponible en annexe.

6.3 Comité-conseil

Le comité-conseil se réunit lorsque certaines demandes d'accommodement présentent des défis importants en termes de mise en œuvre, de ressources nécessaires, de coordination entre de multiples départements, ou d'incidence potentielle sur les politiques pédagogiques et institutionnelles. Ces demandes nécessitent une évaluation et une planification approfondies pour assurer leur faisabilité et leur alignement sur les objectifs éducatifs et les valeurs institutionnelles. La complexité de la demande est évaluée selon les critères présentés en annexe 4 pour déterminer si le comité-conseil doit se réunir.

Si la demande est jugée complexe sur la base des mesures établies, la personne conseillère responsable du dossier convoque une réunion du comité-conseil. Elle expose la demande, émet des recommandations et participe à la discussion.

Lors du comité-conseil, la personne responsable du dossier expose le cas et les pistes d'accommodement, tout en préservant la confidentialité. Les différents membres du comité discutent de la faisabilité des accommodements et proposent des solutions, dans le but d'atteindre un consensus sur la manière de traiter la demande de la personne étudiante.

Selon le cas, les personnes suivantes pourraient être appelées à siéger au comité-conseil :

- Un représentant ou une représentante de la coordination de programme ;
- Un représentant ou une représentante de la coordination au cheminement scolaire ;
- Un représentant ou une représentante du corps enseignant ;
- Un représentant ou une représentante du service des stages.

Les rôles de chaque membre du comité-conseil sont définis ci-dessous.

6.3.1 Coordination de programme

Un représentant ou une représentante de la coordination du programme concerné par la demande pourrait être amené à siéger au comité-conseil afin de s'assurer que les accommodements proposés s'insèrent dans l'opérationnalisation du cours et du programme.

6.3.2 Coordination au cheminement scolaire

Un représentant ou une représentante de la coordination au cheminement scolaire du programme concerné pourrait être amené à siéger au comité-conseil afin d'analyser l'effet d'absences, de reprises ou tout autre changement dans le cheminement de la personne étudiante. Le coordonnateur ou la coordonnatrice au cheminement scolaire devra s'assurer que les accommodements proposés respectent le plan-cadre du programme ainsi que le devis ministériel, le cas échéant, ou proposer des solutions de rechange en lien avec le cheminement scolaire.

6.3.3 Personne enseignante

Au minimum, un membre de l'équipe enseignante pourrait être amené à siéger au comité-conseil à titre d'expert ou experte du contenu. Cette personne propose des solutions qui tiennent compte de la pédagogie, de l'atteinte des objectifs ou du développement des compétences, et qui seront réalisables dans le cadre des cours. Dans la mesure du possible, la ou les personnes enseignantes concernées par l'accommodement seront invitées au comité-conseil.

7. ÉTAPES DE RÉCEPTION D'UNE DEMANDE D'ACCOMMODEMENT

- 7.1. La personne étudiante qui souhaite faire une demande d'accommodement raisonnable remplit le formulaire prévu à cette fin sur le site Web de l'ITHQ.

7.2. Selon le motif de discrimination coché par la personne étudiante, la demande est acheminée à la personne concernée (conseillère EDI ou conseillère d'aide à la réussite).

7.2.1 La personne responsable du dossier :

- Prend connaissance de la demande
- Analyse la demande ;
- Rencontre la personne étudiante dans un délai de cinq jours ouvrables suivant la réception de la demande, pour clarifier sa demande et analyser ses besoins
- Consulte les personnes enseignantes concernées, par courriel, afin de leur faire part des accommodements possibles ;
- Selon la complexité du cas et la réponse des personnes enseignantes, convoque le comité-conseil, dans les plus brefs délais (*voir Annexe 4*) ;
- Anime le comité-conseil ;
- Informe la personne étudiante de la décision ;
- Génère un plan d'intervention dans COBAa et le diffuse aux personnes enseignantes concernées (*si nécessaire*) ;
- Fait un suivi auprès de la personne étudiante et des parties prenantes concernées (*si nécessaire*).

8. DROIT DE RECOURS

Si la personne étudiante considère avoir été lésée par la décision relative à sa demande d'accommodement, elle peut en demander la révision en suivant la procédure suivante.

- a. La personne étudiante doit déposer une demande écrite à la direction des études concernée dans les 10 jours ouvrables suivant la décision.
- b. La demande doit :
 - 1) exposer les motifs qui, selon la personne étudiante, justifient la modification de la décision qui lui a été annoncée.
 - 2) énoncer les motifs selon lesquels la personne étudiante se trouve toujours en situation de discrimination.
 - 3) apporter tous les documents qu'elle trouve pertinents à l'appui de sa demande.
 - 4) mentionner ses attentes ou nouvelles solutions recherchées.
- c. Le dossier sera traité par la direction principale des études concernée. Si elle le juge nécessaire, la direction principale des études peut néanmoins demander d'être assistée par le secrétariat général de l'ITHQ.

- d. La direction principale des études concernée doit rencontrer la personne étudiante pour poursuivre le dialogue. Lors de cette rencontre, la personne étudiante peut être accompagnée par une personne représentant l'Association générale des étudiants et étudiantes de l'ITHQ (AGEE-ITHQ), une autre personne étudiante ou un membre du personnel, ou toute personne ayant l'autorité parentale si la personne est mineure. Le rôle de la personne accompagnatrice est de la soutenir. La personne accompagnatrice n'a pas le droit de parole.
- e. La direction principale des études concernée rend une décision écrite dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la demande de révision. La décision peut maintenir ou modifier le verdict initial. Cette décision est finale et sans appel.

ANALYSE DES DONNÉES

La personne conseillère à l'intégration et à la diversité étudiantes ainsi que la personne conseillère d'aide à la réussite compileront des données sur le nombre de demandes d'accommodements reçues et les décisions prises.

RESPONSABLE DE L'APPLICATION

La direction principale des études est responsable de l'application de la présente procédure.

ENTRÉE EN VIGUEUR

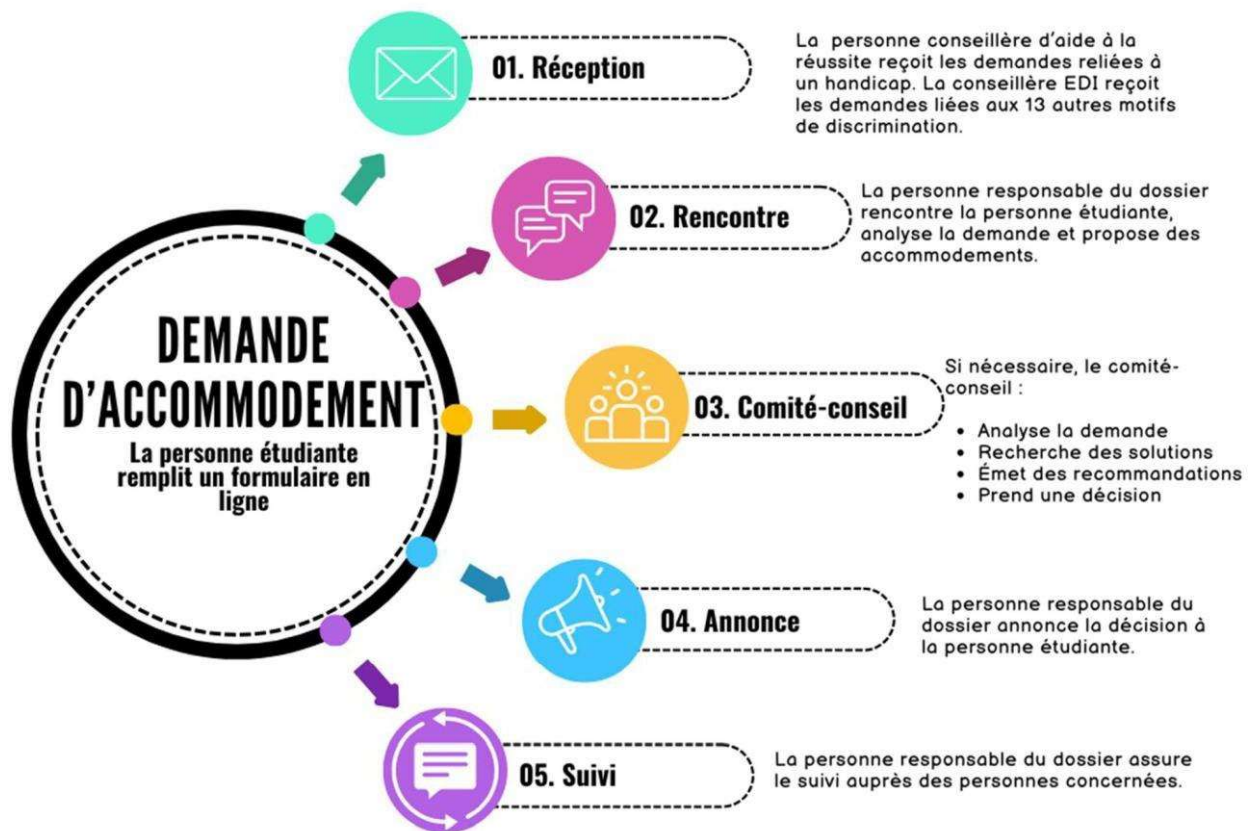
La présente procédure entre en vigueur au moment de son adoption par la direction générale.

MISE À JOUR

La présente procédure devra être mise à jour deux ans après son entrée en vigueur.
Signée à Montréal, le

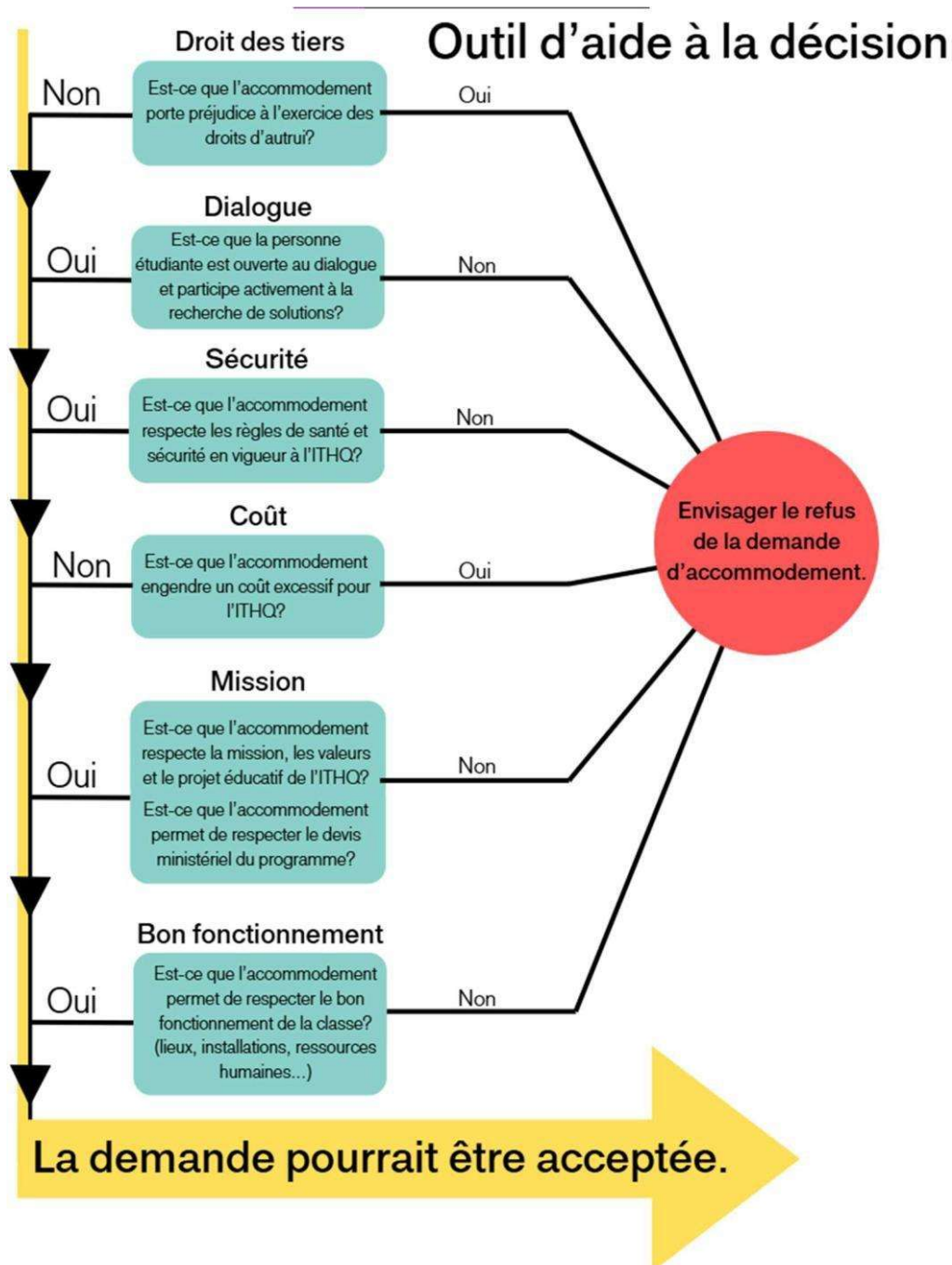
Liza Frulla

ANNEXE 1– ÉTAPES DE RÉCEPTION D'UNE DEMANDE D'ACCOMMODEMENT RAISONNABLE



Droit de recours possible selon les modalités prévues dans la procédure.

ANNEXE 2 – OUTIL D'AIDE À LA DÉCISION



ANNEXE 3 – EXEMPLE DE FORMULAIRE À REMPLIR PAR LA PERSONNE ÉTUDIANTE

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE ÉTUDIANTE	
NOM :	
PRÉNOM :	
PROGRAMME :	
NUMÉRO DE DA :	

DEMANDE LIÉE À UN HANDICAP OU À UN TROUBLE D'APPRENTISSAGE
Veuillez joindre vos documents ici (rapport ou évaluation diagnostique, plan d'intervention provenant d'un autre établissement, billet médical, etc.).

DEMANDE LIÉE À UNE AUTRE FORME DE DISCRIMINATION
Cochez la situation qui s'applique : ☐ Âge ☐ Condition sociale ☐ Convictions politiques ☐ État civil ☐ Grossesse ☐ Identité ou expression de genre ☐ Langue ☐ Orientation sexuelle, ☐ Couleur, origine ethnique ou nationale ☐ Religion ☐ Sexe
MOTIF DE LA DEMANDE
Expliquez les raisons pour lesquelles vous demandez un accommodement raisonnable.
SOLUTION(S) PROPOSÉE(S)
Quelle(s) solution(s) proposez-vous pour pallier la situation ?

ANNEXE 4 – MESURE DE LA COMPLEXITÉ D’UNE DEMANDE D’ACCOMMODEMENT

Les situations suivantes sont des indicateurs qui permettent de mesurer la complexité d’une demande d’accompagnement et déterminent la nécessité de réunir un comité-conseil.

1. Niveau de personnalisation requis :

Critère : la demande exige des ajustements individualisés et particuliers qui vont au-delà des accommodements habituellement offerts.

Élément mesuré par la personne responsable de la demande : évaluation des ajustements nécessaires en comparaison avec les pratiques courantes d’un accommodement.

2. Ressources nécessaires :

C ritère : la demande nécessite des ressources substantielles (financières, humaines, matérielles) qui dépassent les allocations usuelles.

Élément mesuré par la personne responsable de la demande : estimation des ressources financières, humaines et matérielles nécessaires pour la mise en œuvre d’un accommodement.

3. Effet sur les politiques pédagogiques :

Critère : la demande a le potentiel de modifier ou d’influencer les politiques pédagogiques existantes.

Élément mesuré par la personne responsable de la demande : analyse des politiques pédagogiques affectées, des dérogations nécessaires et de leurs effets.

4. Coordination entre de multiples départements :

Critère : la demande implique une coordination complexe entre plusieurs départements ou fonctions au sein de l’établissement.

Élément mesuré par la personne responsable de la demande : nombre de départements ou de fonctions touchés et niveau de coordination requis.

BIBLIOGRAPHIE

Charte des droits et libertés de la personne (C-12, article 10)

<https://www.cdpdj.qc.ca/fr/vos-droits/lois-qui-protigent-vos-droits/charte>

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) (2024). *C'est quoi un accommodement raisonnable?* <https://cdpdj.qc.ca/fr/vos-droits/qu-est-ce-que/accommodement-raisonnable-jeunesse#:~:text=L%E2%80%99accommodement%20raisonnable%20est%20un%20moyen%20de%20r%C3%A9tablir%20l%E2%80%99%C3%A9galit%C3%A9,dans%20son%20emploi%20ou%20dans%20les%20services%20publics>

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse Québec (CDPDJ) (2018). *Guide virtuel – traitement d'une demande d'accommodement*.

<https://www.cdpdj.qc.ca/fr/formation/accommodement/Pages/index.html>

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1) (2004). [E -20.1 – Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale \(gouv.qc.ca\)](#)

Loi sur l'instruction publique (RLRQ, I-13.3, article 110.11) [i-13.3 – Loi sur l'instruction publique \(gouv.qc.ca\)](#)

Politique en matière de prévention et gestion des incivilités, de l'intimidation, des conflits et du harcèlement psychologique (2024). https://www.ithq.qc.ca/wp-content/uploads/2023/06/Politique_prevention-gestion-inciviles-intimidation-conflits-harcelement.pdf.pdf

Politique visant à prévenir et à combattre les violences à caractère sexuel (2024). <https://www.ithq.qc.ca/a-propos-de-lithq/publications-et-textes-officiels/politiques-et-reglements-generaux/>