

Titre :

Politique interne des Services de logement, Département des Services sociaux,
obligation d'accommodement

Politique no. :

SL 028

Révisions :

*

Date d'entrée en vigueur :

Le 4 décembre 2017

S'applique à :

La politique et les procédures énoncées dans le présent document s'appliquent
aux :

* Services de logement

Table des matières

Contexte 3

Énoncé de la politique 3

L’objectif de la politique 3

Définitions..... 3

Critères..... 5

Devoirs et responsabilités..... 7

Législation 8

Questions..... 8

Contexte

L'obligation d'accommodement reconnaît que les gens ont des besoins différents et nécessitent des solutions différentes pour avoir le même accès aux services, au logement et à l'emploi. L'accommodement est le mot utilisé pour décrire les obligations d'un employeur ou d'un locateur de donner le même accès aux personnes protégées aux termes du *Code des droits de la personne de l'Ontario (le Code)*. Cette politique met l'accent sur l'obligation d'accommodement en matière de logement.

Énoncé de la politique

Les Services de logement s'engagent à fournir des accommodements pour des besoins liés aux motifs du *Code*, à moins que cela ne cause un préjudice injustifié. Les accommodements seront fournis conformément aux principes de dignité, d'individualisation et d'inclusion et répondront au besoin en matière d'accommodement identifié par le locataire, et non au désir du locataire. Les Services de logement travailleront en collaboration, et dans un esprit de respect, avec tous les partenaires dans le processus d'accommodement.

L'objectif de la politique

Cette politique vise à assurer que tous les membres du personnel des Services de logement, ainsi que ceux et celles qui sont liés de près ou de loin aux Services de logement, sont conscients des responsabilités qui leur incombent en vertu du *Code* en matière d'accommodement et à établir les procédures d'accommodement des Services de logement et les responsabilités de chacune des parties dans le processus d'accommodement.

Définitions

Handicap :

signifie toute gamme de handicaps physique, de handicaps mental ou de dépendance et doit être interprété en termes généraux. La protection des personnes handicapées comprend spécifiquement la maladie mentale, les handicaps développementaux et les troubles d'apprentissage, ou les troubles mentaux. Pour une définition complète du mot « handicap », voir le paragraphe 10 (1) du *Code*.

Discrimination :

signifie toute forme d'inégalité de traitement fondée sur un motif du *Code*, qu'elle soit intentionnelle ou non, qui impose des fardeaux additionnels ou nie des avantages à certains groupes de personnes.

Harcèlement :

signifie tout commentaire ou toute action jugé(e) ou qui devrait raisonnablement être jugé(e) importun(e). Il peut s'agir de mots ou d'actions qui sont connu(e)s ou devraient être connu(e)s pour être offensant(e)s, embarrassant(e)s, humiliant(e)s, avilissant(e)s ou importun(e)s, en raison d'un motif de discrimination identifié dans cette politique.

La discrimination ou le harcèlement est interdit(e) pour les motifs suivants et toute combinaison de ces motifs : l'âge, la croyance (religion), le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'expression de l'identité sexuelle, le statut familial, l'état matrimonial, un handicap (y compris mental, physique, développemental ou des troubles d'apprentissage), la race, l'ascendance, le lieu d'origine, l'origine ethnique, la citoyenneté, la couleur, le registre des infractions, l'association ou la relation avec une personne identifiée par l'un des motifs ci-dessus et la perception que l'un des motifs ci-dessus s'applique.

Préjudice injustifié :

Le *Code* ne prend en compte que trois facteurs pour déterminer si une mesure d'adaptation peut causer un préjudice injustifié. Ceux-ci sont :

- coût ;
- sources extérieures de financement, le cas échéant ;
- exigences de santé et de sécurité, le cas échéant.

Le préjudice injustifié dû au coût doit être quantifiable, découler de la mise en œuvre de la mesure d'adaptation nécessaire et être d'une importance telle qu'il modifierait la nature essentielle de l'organisation ou nuirait considérablement à sa viabilité.

Des sources extérieures de financement peuvent réduire les coûts d'une mesure d'adaptation et les organisations doivent explorer des ressources extérieures avant de prétendre que cela leur cause un préjudice injustifié. Les locataires doivent également chercher d'autres sources de financement.

Les locateurs ont l'obligation de protéger la santé et la sécurité de **tous** les locataires et doivent donc déterminer si une mesure d'adaptation peut présenter un risque important à la personne en quête d'accommodement ou à d'autres locataires. En se posant les questions pour mesurer la gravité d'un risque potentiel, considérer la nature du risque (Quel effet préjudiciable la mesure pourrait-elle avoir ?), la gravité du risque (Quelle serait la gravité de l'effet préjudiciable ?), la probabilité du risque (Quels sont les risques que la mesure ait un effet préjudiciable ?), s'agit-il d'un risque réel ou simplement d'un risque hypothétique (L'effet préjudiciable pourrait-il se produire souvent ?) et la portée du risque (Qui serait touché si l'effet préjudiciable se produisait ?).

Critères

1. Les trois principes fondamentaux de l'obligation d'accommodement comprennent ce qui suit :
 - i. Respect de la dignité
L'accommodement doit être effectué de la façon la plus respectueuse de la dignité de la personne. Le respect des renseignements personnels, la confidentialité, le confort, l'individualité et l'estime de soi sont tous des facteurs importants. Le respect de la dignité exige de tenir compte de l'ensemble des dimensions de la personne qui demande l'accommodement plutôt que de son seul handicap.
 - ii. Accommodement individualisé
Il n'existe pas de formule établie pour tenir compte des besoins d'accommodement des individus. Chaque personne a des besoins uniques et des solutions doivent être explorées pour assurer qu'elles répondent aux besoins de l'individu.
 - iii. Intégration et pleine participation
La conception des mesures d'adaptation devrait assurer l'intégration maximale et la pleine participation d'une personne. Pour atteindre cet objectif, il faut assurer une conception sans obstacle et inclusive et l'élimination des obstacles existants.
2. Les demandes d'accommodement doivent être faites par écrit et expliquer pourquoi l'accommodement est requis, dans la mesure du possible. L'information qui confirme le besoin en matière d'accommodement et qui est directement liée aux besoins, aux restrictions ou aux limites de la personne devrait être incluse. Si le besoin en matière d'accommodement est évident, aucune documentation spéciale n'est requise (p. ex. une personne confinée à un fauteuil roulant). Cependant, certaines personnes peuvent être incapables de communiquer ou de divulguer des besoins en matière d'accommodement en raison de la nature de leur handicap. Par exemple, des personnes ayant une déficience mentale peuvent ne pas reconnaître leurs besoins en matière d'accommodement ou hésiter à les divulguer en raison de la crainte des stigmates et des stéréotypes. De l'assistance et de l'accommodement doivent être offerts aux personnes qui sont de toute évidence mal-en-point et en besoin d'assistance, ou qui semblent avoir un handicap, même si aucune demande d'accommodement n'a été faite. Un locateur a « l'obligation de se renseigner » sur un lien possible entre un handicap et la capacité d'une personne d'exécuter ses devoirs en tant que locataire avant de prendre une décision qui aurait un effet préjudiciable sur le locataire (p. ex. une procédure d'expulsion ou l'annulation de

subventions). Un locateur ne peut pas se fermer les yeux volontairement aux problèmes d'un locataire.

3. Les demandes de mesures d'adaptation doivent être acceptées de bonne foi. Il faut comprendre que les individus peuvent ne pas utiliser le mot « accommodement » dans leur demande. Les demandes d'information devraient être limitées aux questions qui se rapportent raisonnablement à la nature des limites ou du « handicap » afin d'évaluer les besoins de la personne et de faire l'accommodement. Le consentement qui autorise la divulgation d'informations médicales générales n'est pas approprié. Les exemples d'information que les personnes en quête d'accommodement peuvent généralement s'attendre à devoir procurer pour appuyer une demande d'accommodement comprennent :
 - la présence d'un handicap ou d'une affection ;
 - les limites ou les besoins associés au handicap ;
 - si la personne peut satisfaire aux exigences essentielles associées à la location, avec ou sans accommodement ;
 - le type de mesures d'adaptation qui pourraient s'avérer nécessaires pour permettre à la personne de remplir les obligations de locataire.
4. Nombreuses méthodes et techniques seront utilisées pour combler les besoins uniques des personnes ayant un handicap. Les mesures d'adaptation pourraient inclure, mais ne sont pas limitées à ce qui suit :
 - transférer un locataire à un logement qui comble à ses besoins ; si un tel logement n'existe pas, des modifications physiques aux bâtiments et aux logements (p. ex. rampes pour fauteuils roulants, barres d'appui, etc.) peuvent être nécessaires.
 - modifications structurelles aux logements (p. ex. insonorisation).
 - différentes méthodes de communication (p. ex. des communications verbales ou écrites pour les personnes ayant des problèmes d'alphabétisation, de gros caractères, de l'enregistrement électronique de texte ou de la voix pour les malvoyants, parler lentement et directement aux personnes malentendantes (plusieurs peuvent lire sur les lèvres) ou recourir à un interprète).
 - utiliser plusieurs façons de communiquer (p. ex. par téléphone, en personne, par la poste ou par courriel).
 - prolonger les délais pour les règles entourant la non-conformité, si la non-conformité peut être liée à un handicap.

- considérer le handicap d'une personne comme un facteur lorsqu'il s'agit d'un comportement qui, autrement, entraînerait un résultat négatif pour le locataire.
- aider une personne à remplir toute documentation requise.
- avec la permission du locataire, établir une liste de personnes-ressources, d'agences et de professionnels pouvant soutenir le locataire au besoin.

Devoirs et responsabilités

Le processus d'accommodement est une responsabilité partagée et toutes les parties en cause devraient s'y engager dans un esprit de collaboration, partager l'information disponible et envisager des solutions possibles. La personne demandant l'accommodement doit faire ce qui suit :

- décrire au meilleur de ses capacités, préférablement par écrit, la nature de ses besoins en matière d'accommodement.
- parler de son handicap uniquement avec les personnes qui ont besoin d'en être informées.
- répondre aux questions et fournir de l'information pertinente sur le handicap, y compris au besoin de l'information provenant de professionnels de la santé.
- participer aux discussions sur les solutions de mesures d'adaptation possibles.
- collaborer avec tout professionnel qui assiste avec le processus d'accommodement.
- une fois que les mesures d'adaptation ont été adoptées, satisfaire aux normes et aux exigences de rendement convenues.
- travailler de manière continue avec la partie responsable de fournir la mesure d'adaptation afin de gérer le processus d'accommodement.

Le fournisseur de la mesure d'adaptation doit faire ce qui suit :

- rester conscient du fait qu'une personne pourrait avoir besoin d'accommodement même si elle n'en a pas fait la demande spécifique.
- créer un climat de compréhension et de respect mutuel pour la dignité et pour la valeur de chaque personne.
- accepter de bonne foi la demande de mesures d'adaptation présentée par la personne.
- limiter les demandes d'information aux questions qui se rapportent raisonnablement à la nature du handicap de manière à pouvoir répondre à la demande d'accommodement.

- examiner activement des solutions de rechange et de mesures d'adaptation possibles.
- documenter toute(s) mesure(s) prises(s) dans la demande d'accommodement.
- respecter le caractère confidentiel de la demande.
- mettre en œuvre les mesures d'adaptation en temps opportun, jusqu'au point de préjudice injustifié.
- Reconnaître qu'il n'existe pas de solution « universelle » pour l'accommodement — chaque personne a des besoins uniques et la personne qui fait une demande d'accommodement doit être consultée dans le processus d'accommodement.

Législation

- *Le Code des droits de la personne de l'Ontario*

Questions

Si vous avez des questions sur ce document, veuillez contacter le gérant des services de logement des Comtés unis de Prescott et Russell.

APPROUVÉE PAR : _____

DATE : _____