



# **DROITS DE LA PERSONNE ET LOGEMENT AU CANADA**

## **Guide du plaidoyer**

**Produit par le Centre pour les droits à l'égalité au  
logement (CERA)**

**2008**

## **AU SUJET DU CENTRE POUR LES DROITS À L'ÉGALITÉ AU LOGEMENT (CERA)**

Le CERA est une organisation ontarienne sans but lucratif fondée en 1987. Son rôle consiste à promouvoir les droits de la personne en matière de logement et à supprimer les obstacles qui empêchent les personnes désavantagées d'obtenir et de conserver les logements dont elles ont besoin. Voici les cinq principaux objectifs du CERA:

- Promouvoir la sensibilisation et la mise en application des droits humains relatifs au logement auprès de groupes et de personnes marginalisées.
- Fournir du matériel et des programmes éducatifs sur les droits humains en matière de logement à des groupes dont les droits peuvent avoir été bafoués, ainsi qu'aux propriétaires, aux fournisseurs de services sociaux et au public en général.
- Représenter des groupes et des personnes marginalisées qui jugent que l'on a porté atteinte à leurs droits humains.
- Encourager et faciliter l'éducation publique sur les droits humains et leur mise en application efficace par les commissions, organismes, organisations et gouvernements aux paliers provincial, territorial, national et international.
- Examiner comment les problèmes de droits humains relatifs au logement affectent les communautés marginalisées.

Le CERA mène une foule d'activités en vue de réaliser ces objectifs, notamment:

- Conseiller et aider les gens qui vivent de la discrimination liée au logement en contravention au *Code des droits de la personne* de l'Ontario (*Code*);
- Négocier avec les propriétaires, pour éliminer les pratiques discriminatoires de choix des locataires;
- Aider les gens à présenter des plaintes officielles auprès de la Commission ontarienne des droits de la personne (et, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2008, les aider à présenter des demandes au Tribunal ontarien des droits de la personne);
- Représenter les personnes durant tout le processus de traitement des plaintes.

Le CERA amorce également devant les tribunaux des causes types fondées sur le *Code* et sur la *Charte canadienne des droits et libertés* pour contester la pauvreté et le sans-abrisme et pour promouvoir les droits à l'égalité des communautés à faible revenu ou autrement marginalisées.

En 2000, l'organisation a mis sur pied un programme national consacré au problème des femmes et du logement, vu que les logements non sécuritaires et le sans-abrisme comptent parmi les problèmes les plus urgents que doivent affronter aujourd'hui les Canadiennes à faible revenu.

## **REMERCIEMENTS**

Ce guide a été rédigé par le Centre pour les droits à l'égalité au logement (CERA), avec l'aide des chercheurs et chercheuses Diana Ford, Mark Edelstein, Ashley Lawrence, Andrea Luey, Stella Luk, Eva Rostas et Paul Watkins. Le CERA remercie sincèrement l'Atkinson Charitable Foundation et le Fonds pour le droit de demain, qui ont subventionné la création de ce document. Le CERA aimerait également remercier toutes les personnes qui ont contribué à l'élaboration de ce guide, y compris Bruce Porter du Social Rights Advocacy Centre et Jennifer Ramsay du Centre ontarien de défense des droits des locataires (ACTO).

## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION ET VUE D'ENSEMBLE DE CE GUIDE DU PLAIDOYER</b>	<b>5</b>
<b>ASPECTS FONDAMENTAUX DES DROITS DE LA PERSONNE</b>	<b>8</b>
Que sont les droits humains?	8
L'importance des droits humains au Canada	9
Modèles d'égalité: Formelle et substantive	10
Qu'est-ce que la discrimination?	12
Intention et discrimination	13
Motifs illicites de discrimination	13
<b>DISCRIMINATION EN MATIÈRE DE LOGEMENT</b>	<b>19</b>
Interdictions relatives au logement résidentiel	19
Harcèlement discriminatoire	21
Publications discriminatoires	21
Demandes de logement	22
Représailles	23
Recours contre la discrimination	24
Exemples de discrimination en matière de logement	26
<b>PERSONNES HANDICAPÉES ET OBLIGATION D'ACCOMMODEMENT AUX TERMES DE LA LÉGISLATION DES DROITS HUMAINS</b>	<b>37</b>
La composante sociale des handicaps: le «handicap social»	37
Définir le handicap (incapacité)	38
Qu'est-ce que l'obligation d'accommodement?	39
Quels sont les principes d'accommodement?	39
Détermination de la contrainte excessive	40
Quelles sont les obligations de la personne qui demande un accommodement?	42
Limites du principe d'accommodement	43
Un exemple: Hypersensibilités chimiques multiples ou environnementales	44

<b>MISE EN APPLICATION DES DROITS DE LA PERSONNE</b>	<b>46</b>
Commissions	46
Tribunaux des droits de la personne	48
<b>PRIMAUTÉ DES DROITS DE LA PERSONNE ET TRIBUNAUX ADMINISTRATIFS</b>	<b>51</b>
<b>TRAVAILLER AVEC LES PLAIGNANT-ES EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE</b>	<b>54</b>
Dispenser des conseils: Quel est votre rôle?	54
On vous téléphone	54
Rassemblement des preuves	60
Négocier avec les propriétaires	62
Formuler une plainte relative aux droits de la personne	66

## SECTION 1

# INTRODUCTION ET VUE D'ENSEMBLE DE CE GUIDE DU PLAIDOYER

Au cours de la dernière décennie, diverses communautés au Canada se sont retrouvées aux prises avec une crise de sans-abrisme et d'insécurité liée au logement. Les décisionnaires, la classe politique, les médias et les organisations de défense de droits ont avancé plusieurs hypothèses pour expliquer cette situation, notamment des coupures substantielles aux programmes d'aide sociale et d'assurance-emploi, la tendance croissante aux bas salaires, l'instabilité du marché du travail, la déréglementation des loyers, l'annulation des programmes de logements sociaux et le manque de nouveaux logements locatifs. Mais on oublie trop souvent de mentionner le rôle que joue la discrimination dans ce problème.

La discrimination sur le marché de l'habitation prend différentes formes qui peuvent être évidentes ou subtiles, intentionnelles ou accidentelles:

- Une mère monoparentale résidant dans une maison d'hébergement se voit refuser logement après logement par des propriétaires, sous prétexte qu'elle a des enfants et qu'elle est assistée sociale.
- Une famille nouvellement arrivée au Canada doit payer six mois de loyer d'avance parce qu'elle n'a ni antécédents en matière de crédit ni références de propriétaires au Canada.
- Une femme autochtone visite un appartement vacant et se fait dire qu'il vient juste d'être loué. Mais l'affiche «À louer» demeure bien en vue sur l'immeuble.
- Une annonce d'appartement à louer publiée dans un journal local spécifie: «Couple de professionnels recherché».
- Une jeune femme se voit refuser un appartement parce qu'elle n'occupe pas un emploi permanent à plein temps depuis au moins un an.
- Une femme est forcée de retourner à une situation de violence conjugale parce qu'elle ne réussit pas à trouver de propriétaire qui l'accepte sans dossier de crédit.

Sous une forme ou une autre, la discrimination est un déterminant clé du sans-abrisme et de l'insécurité liée au logement. Elle explique une part importante de l'appauvrissement des ménages vulnérables que forment les

mères monoparentales, les femmes fuyant des relations de violence, les adolescentes et les adolescents, les personnes handicapées, les membres des communautés racisées, les nouveaux arrivants au pays, les Autochtones, les jeunes familles avec enfants et les ménages assistés sociaux.

Pour ces individus et ces familles, le bassin déjà réduit de logements locatifs abordables se rétrécit davantage, les forçant à louer des appartements trop chers, exigus et de piètre qualité. Ces personnes se voient obligées de quitter leur quartier et se retrouvent ghettoïsées dans des immeubles à logements souvent décrépits et mal situés. Beaucoup se retrouvent sans abri.

Ce guide du plaidoyer veut offrir aux intervenant-es en habitation et aux fournisseurs de services le savoir et les outils qui leur permettront, en s'appuyant sur les lois et principes des droits de la personne, de surmonter la discrimination qui empêche bien des personnes d'obtenir et de conserver les logements dont elles ont besoin.

## **LES SECTIONS DE CE GUIDE**

**La section 2** expose les données fondamentales des droits humains – les principes de base qui guident l'application et l'exécution de ces droits.

**La section 3** précise les motifs de discrimination en matière de logement qui sont interdits en vertu des lois canadiennes.

**La section 4** commente «l'obligation d'accommodement» en lien avec les handicaps ou incapacités.

**La section 5** offre une vue d'ensemble des procédures d'exécution des garanties relatives aux droits humains dans les provinces et territoires du Canada.

**La section 6** examine la question de la primauté des droits humains et le fonctionnement des lois sur les droits de la personne dans les tribunaux administratifs, comme les tribunaux du logement.

**La section 7** explore des stratégies de collaboration avec les personnes qui portent plainte pour violation de leurs droits humains.

Le CERA croit – et le droit international relatif aux droits de la personne confirme – qu'il existe un **droit humain fondamental à disposer d'un logement adéquat**. C'est à partir de cette perspective que nous avons

élaboré le présent Guide du plaidoyer. C'est également dans cette perspective que le Centre pour les droits à l'égalité au logement travaille jour après jour.

**Veillez prendre note que:**

**Ce guide ne peut remplacer un avis juridique. Si vous avez besoin d'un avis juridique, veuillez contacter une avocate ou un avocat. Le CERA et ses bailleurs de fonds ne peuvent être tenus responsables de toute perte ou de tout dommage pouvant résulter de la foi en toute déclaration, formulée de façon négligente ou autre, contenue dans ce guide de référence.**

## SECTION 2

# ASPECTS FONDAMENTAUX DES DROITS DE LA PERSONNE

## QUE SONT LES DROITS HUMAINS?

Le concept de droits humains a évolué au cours des 4 000 dernières années. La *Déclaration universelle des droits de l'homme* (DUDH), adoptée par les Nations Unies en 1948<sup>1</sup>, consacre et codifie la norme mondiale moderne et acceptée de droits de la personne<sup>2</sup>. La DUDH affirme : «Tous les êtres humains sont nés libres et égaux en dignité et en droits». À cette fin, elle reconnaît la dignité inhérente et les droits inaliénables de l'ensemble des membres de la famille humaine, comme bases fondatrices de la liberté, de la justice et de la paix dans le monde.

La DUDH énonce également que l'ensemble des êtres humains doivent bénéficier de tous les droits et toutes les libertés inscrits dans la DUDH, *sans distinction* d'aucune sorte, y compris les distinctions fondées sur des éléments comme la race, la couleur, le sexe, la langue, la religion, l'opinion politique, la naissance ou l'origine nationale ou sociale. Depuis l'adoption de la DUDH, les garanties relatives aux droits humains ont évolué pour inclure l'origine ethnique, le lieu d'origine, la croyance, l'âge, les incapacités, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial et familial, l'identité de genre, les convictions politiques, les associations politiques, les affiliations familiales, la condition sociale et le dossier criminel<sup>3</sup>.

Dix-huit ans après son adoption, la DUDH a été scindée en deux pactes: le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels (PIDESC), et le Pacte international relatif aux droits civils et politiques (PIRDCP)<sup>4</sup>. Ces pactes ont élargi les droits et protections garantis en vertu

<sup>1</sup> Leifer, R. et Tam, J., *Human Rights: The Pursuit of an Ideal*, accessible au: <http://library.thinkquest.org/C0126065/>

<sup>2</sup> Bailey, P., *The Creation of the Universal Declaration of Human Rights*, accessible au: <http://www.universalrights.net/main/creation.htm>. **Voir également**, Leifer, R. et Tam, J., *Op. cit.*

<sup>3</sup> Voir par exemple: *Loi sur les droits de la personne*, L.T.N-O. 2002, ch.18; *Code des droits de la personne de l'Ontario*, L.R.O. 1990, ch. H.19.

<sup>4</sup> Leifer, R. et Tam, J., *Op. cit.*

de la DUDH et forment, ensemble, la **Déclaration internationale des droits de l'homme**<sup>5</sup>.

Les principes fondamentaux d'égalité et de dignité enchâssés dans la DUDH, le PIDESC et le PIRDCP forment la base de la législation moderne relative aux droits humains au Canada et dans le monde entier. Ils comprennent la notion que tous les humains ont le droit de vivre libres de toute forme de discrimination (selon les caractéristiques énumérées ci-dessus) dans la réalisation de leurs droits et protections. Les droits à la non-discrimination et à l'égalité sont particulièrement pertinents pour les gens qui vivent des désavantages comme la pauvreté. Les groupes vulnérables comprennent notamment les Autochtones, les femmes, les mères monoparentales, les personnes handicapées, les minorités visibles, les nouveaux arrivants au Canada, les personnes âgées et les jeunes.

Les droits humains peuvent s'avérer un moyen efficace d'examiner la performance des gouvernements en matière de santé, d'éducation, de sécurité du revenu et de logement. Les litiges de droits de la personne et le plaidoyer sont des mécanismes importants pour tenir les gouvernements responsables de leurs actions ou de leur inaction.

## L'IMPORTANCE DES DROITS HUMAINS AU CANADA

Au Canada, les droits humains relèvent, d'une part, des lois provinciales et territoriales sur les droits de la personne et, d'autre part, de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP). Contrairement à la *Charte canadienne des droits et libertés*, ces lois ne font pas partie de la Constitution. Les tribunaux ont toutefois reconnu leur nature **quasi-constitutionnelle**. La Cour suprême du Canada a statué que la législation sur les droits de la personne «ne doit pas être considérée comme n'importe quelle autre loi ... Il faut la reconnaître pour ce qu'elle est, c'est-à-dire une loi fondamentale». Conformément à ce principe, les cours et les tribunaux devraient viser, dans leur application de la législation sur les droits de la personne, une interprétation libérale ou élargie qui s'accorde avec l'objectif plus large de «définir les politiques publiques»<sup>6</sup>.

De plus, la législation sur les droits humains prime sur tous les autres textes de loi. Par exemple, en cas de conflit entre une loi relative aux droits

---

<sup>5</sup> Voir: <http://www.unhchr.ch/html/menu6/2/fs2.htm>. Les Protocoles optionnels au PIRDCP comprennent également la Déclaration internationale des droits de l'homme.

<sup>6</sup> Zinn et Brethuor, *The Law of Human Rights in Canada: Practice and Procedure*, (Canada Law Books) p.1-2,3 (Inséré daté d'octobre 2005).

humains et une loi sur la location à usage d'habitation dans le même territoire, la loi sur les droits humains a préséance. Elle jouit de ce qu'on appelle la «suprématie».

Les tribunaux ont également statué que personne ne peut «se soustraire par contrat» à ses droits humains. Tout accord ou contrat qui prétend agir de la sorte sera jugé nul et non avenu.

## **MODÈLES D'ÉGALITÉ: FORMELLE ET SUBSTANTIVE**

### **ÉGALITÉ FORMELLE**

L'égalité formelle prend pour acquis que l'égalité est atteinte si la loi traite tout le monde uniformément. Toutefois, lorsque les gens sont différemment situés (par exemple, une femme noire en comparaison d'un homme blanc), le modèle d'égalité formelle tend à perpétuer la discrimination et l'inégalité, par incapacité d'aborder **l'inégalité réelle de leurs conditions**<sup>7</sup>. De fait, en traitant des personnes différentes comme des égales, malgré leur inégalité d'accès au pouvoir et aux ressources, la notion d'égalité formelle crée une illusion d'égalité tout en permettant l'aggravation des véritables disparités économiques, juridiques, politiques et sociales<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Day, S., et Brodsky, G., *Les femmes et le déficit en matière d'égalité: l'incidence de la restructuration des programmes sociaux au Canada*, (mars 1998), chapitre 2: «L'égalité des femmes: l'engagement normatif». Accessible au: [http://www.swc-cfc.gc.ca/pubs/pubspr/0662267672/index\\_f.html](http://www.swc-cfc.gc.ca/pubs/pubspr/0662267672/index_f.html)

<sup>8</sup> Voir *Factum of the Intervenor Canadian Council of Disabilities*. Accessible au <http://www.ccdonline.ca/law-reform/Intervention/andrews%20factum.htm> à la partie III, Argument, par. 3.

### **Exemple d'égalité formelle: Prêt hypothécaire**

Deux personnes font une demande de prêt hypothécaire. La première est une mère seule ne pouvant travailler qu'à temps partiel et à contrat parce qu'elle ne peut pas payer de garderie à plein temps. Même si elle travaille à temps partiel, elle n'a chômé à aucun moment au cours des huit dernières années. Si elle est acceptée, son paiement hypothécaire mensuel sera inférieur à son loyer actuel au prix du marché et elle pourra se permettre de défrayer la garderie à temps plein. Elle pourra donc se trouver un meilleur emploi, travailler à plein temps, s'acheter une auto, etc. Cette femme a toujours bien payé son loyer. Le deuxième demandeur est un homme célibataire sans enfants, travaillant à plein temps. S'il est accepté, son paiement hypothécaire mensuel sera également inférieur à son loyer actuel.

Elle et lui remplissent des demandes de prêts **identiques**, et la banque applique des critères **identiques** pour évaluer leurs deux demandes et leur pose les mêmes questions sur leur situation d'emploi. Quand la banque examine les demandes, celle de la mère seule est rejetée parce qu'elle travaille à contrat à temps partiel. Celle de l'homme célibataire est acceptée, et la femme continue de se voir privée du droit d'accès à la propriété.

### **ÉGALITÉ SUBSTANTIVE (RÉELLE)**

L'atteinte de l'égalité réelle nécessite que l'on examine les **effets** des lois, politiques et pratiques, pour déterminer leur caractère discriminatoire ou non<sup>9</sup>. L'égalité réelle repose sur l'identification des *causes profondes de l'inégalité*, sur la définition du but visé par l'égalité des chances et sur la mise en place d'un mécanisme juridique visant à faciliter la réalisation de ce but, en respectant certains principes.

L'égalité réelle se fonde sur une *interprétation* des droits. Sa réalisation exige que les politiques et programmes – les outils de mise en oeuvre des droits – soient conçus de manière à prendre en compte le désavantage socialement construit des femmes. Leur conception doit garantir aux femmes, en termes réels, un bénéfice égal des lois et mesures et l'égalité au niveau de leurs conditions matérielles. Les mesures visant la mise en oeuvre de ces droits doivent toujours être analysées dans le contexte des conditions de vie réelles des femmes, et leur adéquation doit être évaluée en tenant compte des effets concrets des lois, politiques et pratiques sur ces conditions<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> *Ibid.*, p.1.

<sup>10</sup> Principes de Montréal relatifs aux droits sociaux, économiques et culturels des femmes, *Human Rights Quarterly* 26 (2004), pp. 760-780, à la p. 768.

### **Exemple d'égalité réelle: Prêt hypothécaire**

À partir de l'exemple précité, imaginons que les critères de la demande de prêt hypothécaire présentée à la banque accommodent les différences véritables vécues par les deux requérants. L'atteinte d'une égalité véritable exigerait que les critères d'évaluation appliqués par la banque tiennent compte des circonstances de chaque requérant-e et considèrent que, même si la mère seule travaille à temps partiel, ses antécédents de travailleuse et de locataire sont irréprochables. En outre, même si elle est contractuelle, elle n'a jamais arrêté de travailler. Les critères de la banque devraient reconnaître que sa priorité, particulièrement parce qu'elle a des enfants à éduquer, consiste à maintenir un toit au-dessus de leurs têtes.

Une approche respectueuse de l'égalité réelle dans l'application des critères de la banque reconnaîtrait qu'un traitement identique des femmes et des hommes empêche énormément de femmes de contracter des emprunts. Cette approche nous incite à tenir compte des conditions matérielles des femmes, y compris leur marginalisation sur le marché du travail et leur rôle non rémunéré de principales pourvoyeuses de soins.

L'objectif de la législation des droits de la personne vise à réaliser **l'égalité réelle** pour toutes et tous.

## **QU'EST-CE QUE LA DISCRIMINATION?**

Les gens exercent une discrimination lorsqu'ils font une distinction, intentionnelle ou non, basée sur une caractéristique réelle ou perçue **et** ayant pour *effet* d'imposer des fardeaux, des obligations ou des désavantages à une personne ou à un groupe. La discrimination entrave ou limite l'accès aux occasions, bénéfiques et avantages qui sont accessibles à d'autres personnes<sup>11</sup>. Il existe différents types de discrimination:

### **DISCRIMINATION DIRECTE**

La plupart des gens assimilent toute discrimination à de la discrimination directe. Par exemple, les propriétaires exercent une discrimination directe du fait d'annoncer un logement «pour adultes seulement», ce qui en exclut au départ les familles ayant des enfants.

---

<sup>11</sup> Day et Brodsky, note 7, p.1-3 (inséré daté d'octobre 2005).

## **DISCRIMINATION INDIRECTE OU PAR SUITE D'UN EFFET PRÉJUDICIABLE**

La discrimination «indirecte» ou «par suite d'un effet préjudiciable» est une forme plus subtile et peut-être plus répandue de discrimination. La discrimination indirecte, ce sont des règles, politiques et pratiques qui ne sont peut-être pas **intentionnellement** ou **visiblement** discriminatoires, mais qui ont un **effet** discriminatoire sur les personnes protégées par la législation des droits de la personne. Par exemple, les propriétaires qui exigent que tous leurs locataires occupent un emploi depuis au moins cinq ans exercent une discrimination indirecte à l'égard des jeunes, des nouveaux arrivants, des jeunes mères et peut-être aussi d'autres groupes protégés. Toutes ces personnes seront vraisemblablement incapables de satisfaire à ce critère.

## **INTENTION ET DISCRIMINATION**

L'intention n'est **aucunement** essentielle à un constat de discrimination. Quiconque porte plainte pour discrimination n'a pas à prouver que la discrimination subie était intentionnelle. Un verdict de discrimination peut être rendu même lorsque quelqu'un agit de bonne foi. Par exemple, il serait discriminatoire pour un-e propriétaire d'interdire à une famille de vivre dans un immeuble d'habitation sous prétexte que les escaliers sont trop abrupts pour la sécurité des enfants.

Il y a discrimination lorsque une distinction a pour effet d'imposer un fardeau, un désavantage, une obligation additionnelle ou une limite d'accès. Il en est ainsi que la distinction ait été faite de bonne ou de mauvaise foi, intentionnellement ou non.

Soulignons qu'un constat de discrimination peut être établi même lorsque la discrimination ne constitue qu'un seul de plusieurs conflits ayant cours entre un-e propriétaire et un-e locataire.

## **MOTIFS ILLICITES DE DISCRIMINATION**

Les lois relatives aux droits de la personne protègent les gens de la discrimination en fonction de «motifs» illicites, énumérés dans la législation. Voici quelques motifs illicites de discrimination que l'on rencontre couramment dans les différentes juridictions du Canada:

- **Sexe ou genre:** Ce motif inclut la grossesse. Québec et le Nunavut incluent la grossesse comme motif distinct de discrimination. Les Territoires du Nord-Ouest incluent l'identité de genre.
- **État matrimonial et familial:** Le Québec inclut «l'état civil» et les T.N.-O., «l'affiliation familiale».
- **Race, couleur, origine ethnique et ancestrale:** La Nouvelle-Écosse inclut l'origine autochtone. Le Québec interdit la discrimination fondée sur la langue. Le Yukon interdit la discrimination fondée sur l'origine linguistique.
- **Lieu d'origine ou origine nationale:** L'Ontario et le Nunavut incluent également la citoyenneté. La *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la législation des droits humains au Manitoba, dans les T.N.-O. et en Saskatchewan incluent la nationalité.
- **Religion ou croyance:** Au Yukon, ce motif inclut les croyances, associations ou activités religieuses.
- **Âge:** En Ontario, les protections liées à l'âge en matière de logement s'appliquent seulement aux personnes de plus de 15 ans et de moins de 65 ans. La Colombie-Britannique, la Saskatchewan et Terre-Neuve permettent que des logements soient réservés aux personnes de 55 ans et plus. En Alberta, la législation sur les droits humains ne protège aucunement les gens de la discrimination fondée sur l'âge. Dans la plupart des provinces et territoires, les adolescent-es qui ne vivent pas chez leurs parents ne sont pas protégé-es contre cette forme de discrimination.
- **Incapacités:** Ce motif comprend les incapacités, mentales et physiques. La Nouvelle-Écosse interdit également la discrimination fondée sur une crainte irrationnelle de contracter une maladie<sup>12</sup>.
- **Orientation sexuelle**
- **Source de revenu:** L'Ontario et la Saskatchewan incluent la «situation d'assisté social». Terre-Neuve inclut «l'origine sociale». Le Nouveau-Brunswick, le Québec et les Territoires du Nord-Ouest incluent la «condition sociale».
- **Conviction politique:** Huit provinces et territoires incluent les convictions, associations ou activités politiques comme motifs illicites de discrimination.

---

<sup>12</sup> Ce motif a été inclus afin que les gens vivant avec le VIH/sida soient adéquatement protégés. Tarnopolsky, Walter et Pentney, William, *Discrimination and the Law*, Thomson Carswell, 2004, à 2006 – Rel. 3.

Les définitions et l'interprétation des motifs illicites de discrimination peuvent varier entre les provinces et territoires. La plupart de ces définitions sont explicites ou ont été clairement établies par les tribunaux. Bon nombre de ces motifs ont toutefois besoin d'être précisés. C'est ce que nous faisons ci-après.

## INTERPRÉTATIONS POSSIBLES DES MOTIFS ILLICITES

**Origine ethnique:** Un groupe ethnique peut être perçu comme une population distincte au sein d'une population plus étendue. La culture de ce groupe est habituellement différente de celle de la population générale. Le groupe doit avoir une longue histoire collective et ses propres traditions culturelles. Il peut aussi posséder une langue, une littérature, une religion et une origine géographique communes. Il peut s'agir d'une collectivité opprimée<sup>13</sup>. La définition d'un groupe ethnique peut comprendre les personnes qui sont nées dans ce groupe et celles qui ont choisi d'en devenir membres. Bien que le concept d'ethnicité et de groupe ethnique puisse parfois reposer sur la race, on peut y percevoir une notion plus vaste que celle de race. On peut retrouver des groupes ethniques distincts dans une société homogène sur le plan de la race<sup>14</sup>.

**Nationalité et citoyenneté:** Au Canada, il existe très peu de jurisprudence sur les distinctions entre «nationalité», «origines nationales» et «citoyenneté». L'arrêt clé en la matière est en fait une cause britannique ayant déterminé que «l'origine nationale» fait référence au pays où une personne est née, tandis que la citoyenneté décrit le lien juridique entre une personne et un pays. La signification de «nationalité» peut être interprétée comme englobant à la fois l'idée de citoyenneté et le concept distinct de liens raciaux entre un individu et un pays<sup>15</sup>. En présence d'un nombre limité de causes de ce type au Canada, les tribunaux semblent traiter nationalité et citoyenneté de manière interchangeable, comme décrivant les liens juridiques entre une personne et un pays<sup>16</sup>.

**Croyance:** Les jurisprudences fédérale et ontarienne ont statué que la croyance est interchangeable avec la religion et les croyances religieuses, mais non reliée aux convictions politiques<sup>17</sup>.

---

<sup>13</sup> *Mandla v. Dowell Lee*, [1983] 1 All E.R. 1062.

<sup>14</sup> Tarnopolsky, W., et Pentney, W., *Op. cit.*, à 2006-Rel.3 5-30.

<sup>15</sup> *London Borough of Ealing v. Race Relations Board*, [1972] A.C. 342.

<sup>16</sup> Tarnopolsky, W. et Pentney, W., *Op. cit.*, à 2005-Rel.5 5.40-5.41.

<sup>17</sup> Keene, J., *Human Rights in Ontario, deuxième édition*, Carswell, 1992, pp. 62-71.

**État familial et matrimonial:** «État familial» et «état matrimonial» ne sont définis qu'en Ontario, en Saskatchewan, en Alberta et en Nouvelle-Écosse. La *Loi sur les droits de la personne* du Nunavut définit l'«état familial», mais pas l'«état matrimonial». Dans ces provinces et ce territoire, l'état matrimonial fait référence au fait d'être marié, célibataire, séparé, divorcé ou vivant en union de fait. En Nouvelle-Écosse, en Ontario et en Saskatchewan, l'état familial fait référence à une relation parent-enfant, le cas échéant. La jurisprudence précise que cet état inclut toute relation entre un enfant et son parent adoptif. Une définition plus large en Alberta et au Nunavut réfère au fait d'être lié à quelqu'un par le sang, le mariage ou l'adoption. Au Canada, le consensus jurisprudentiel semble associer l'état matrimonial aux relations à caractère «conjugal», tandis que l'état familial peut s'appliquer à une gamme plus étendue de relations, entre conjoints, soeurs et frères, parents par alliance, par exemple, y compris la relation parent-enfant<sup>18</sup>.

**Condition sociale:** Actuellement, seuls le Québec, le Nouveau-Brunswick et les Territoires du Nord-Ouest prohibent la discrimination liée à la condition sociale. Pour le CERA, l'expression «condition sociale» est préférable aux motifs connexes mais plus restrictifs de «source de revenu» et de «bénéficiaire de l'aide sociale», fréquemment cités dans les lois relatives aux droits de la personne. Même si le sens de cette expression ne fait pas l'unanimité, on en trouve une définition couramment citée dans l'arrêt *Québec (Commission des droits de la personne) c. Gauthier*<sup>19</sup>:

L'expression «condition sociale» comporte d'abord un **aspect objectif**. Le rang, la place ou le traitement réservé à une personne dans sa communauté varie en fonction de son **occupation**, de son **revenu**, de son **niveau d'instruction** ou encore des **circonstances entourant sa naissance**.

L'expression comporte également un **élément subjectif** qui est associé, essentiellement, aux perceptions générées par ces éléments objectifs. La partie demanderesse n'est pas obligée de démontrer que chacun de ces éléments a joué contre elle lors des événements en litige. Elle aura plutôt à démontrer qu'un ou plusieurs de ces éléments ont pour effet de l'associer à un groupe de personnes socialement identifiables et qu'elle a subi, de ce fait, le traitement différent contesté (*C'est nous qui soulignons*)

---

<sup>18</sup> Tarnopolsky, W. et Pentney, W., *Op. cit.*, à 2004-Rel.4 9-3 et 9-23.

<sup>19</sup> *Québec (Comm. des droits de la personne) c. Gauthier* (1993), 19 C.H.R.R. D/312 (T.D.P.Q.).

La condition sociale peut être perçue comme un motif de discrimination illicite chevauchant d'autres champs protégés, mais d'une manière qui accroît leur protection<sup>20</sup>. C'est une illustration de la notion d'**intersectionnalité** en matière de droits humains. Cela veut dire que les gens tendent à être discriminés en raison de plusieurs motifs simultanés et interdépendants. (Nous aborderons ce sujet de façon détaillée plus loin.)

Malheureusement, en pratique, la «condition sociale» est souvent réduite à la discrimination fondée sur la source de revenu. Cette approche est très limitée. Comme le suggère la jurisprudence précitée, la condition sociale devrait être interprétée d'une manière large, libérale et souple et prendre en compte divers facteurs. Une telle interprétation pourrait s'avérer un outil efficace de promotion des droits économiques et sociaux au Canada.

## **MOTIFS DE DISCRIMINATION MULTIPLES**

Les lois sur les droits humains protègent également les gens de la discrimination exercée pour deux ou plusieurs motifs, ou de l'effet d'une combinaison de motifs illicites. D'après l'expérience du CERA, les gens discriminés en matière de logement le sont souvent au nom de plusieurs motifs interdépendants. Par exemple, lorsqu'une mère seule autochtone assistée sociale veut obtenir un logement, elle sera fréquemment discriminée sur la base de sa race et sa couleur, de son sexe, de son état familial et matrimonial et de sa source de revenu, le tout simultanément. La discrimination multiple est qualitativement différente de la discrimination fondée sur des motifs individuels, parce que ces divers motifs peuvent se renforcer l'un l'autre et intensifier l'expérience de l'injustice. C'est dire que la discrimination fondée sur plusieurs motifs est beaucoup plus que «la somme de ses parties».

## **DISCRIMINATION FONDÉE SUR L'ASSOCIATION**

Les lois sur les droits humains au Canada interdisent la discrimination au nom du lien réel ou présumé d'une personne avec un individu ou une classe d'individus identifiés par un motif illicite. Par exemple, un propriétaire qui refuse de louer à un couple interracial parce qu'un membre du couple est noir agit de manière discriminatoire non seulement envers la personne noire mais également envers sa ou son partenaire. Cette interdiction est explicite au Manitoba, en

---

<sup>20</sup> Mackay, A. W., Piper, T. et Kim, N. (1999) *La condition sociale, motif de distinction illicite aux termes de la loi canadienne sur les droits de la personne*. Préparé pour la révision de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Nouvelle-Écosse, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut, en Ontario, à l'Île-du-Prince-Édouard et au Yukon. Dans d'autres juridictions, l'interdiction de discrimination pour cause d'association est implicite dans les dispositions anti-discrimination générales<sup>21</sup>.

---

<sup>21</sup> Tarnopolsky, W. et Pentney, W., *Op. cit.*, à 2001-Rel.6 9-83.

## SECTION 3

# DISCRIMINATION EN MATIÈRE DE LOGEMENT

## INTERDICTIONS RELATIVES AU LOGEMENT RÉSIDENTIEL

Toutes les lois sur les droits humains adoptées au Canada comprennent des interdictions spécifiques contre la discrimination relative au logement résidentiel. Que vous viviez en Colombie-Britannique ou à l'Île-du-Prince-Édouard ou n'importe où entre les deux, les propriétaires ne peuvent vous empêcher de vivre quelque part ou exercer de la discrimination à votre endroit quant à l'une ou l'autre des conditions d'usage. Il s'agit d'un motif illicite de discrimination.

### «LOCATION»

La plupart des lois sur les droits humains interdisent largement toute forme de discrimination relative à «l'occupation d'un logement ». Cette interdiction peut inclure une gamme d'options de logement, tant en location qu'en propriété. Cependant, certaines législations, comme celles des Territoires du Nord-Ouest, du Nunavut, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, utilisent les termes plus restreints de «locataire» ou «location», dans leur description des motifs illicites de discrimination. Même si le mot «locataire» désigne habituellement une personne qui loue d'un-e propriétaire, cela n'est pas nécessairement le cas en droit. Par exemple, le Conseil des droits de la personne de la Colombie-Britannique a statué que «"Location" est un terme générique, indiquant le droit d'occuper une résidence en propriété, à bail ou en location (*The Oxford Concise Dictionary*)»<sup>22</sup>. Pour le CERA, le terme «locataire» devrait englober les personnes habitant toute une gamme de types d'habitations, y compris les membres de coopératives de logement et même, dans certaines circonstances, les propriétaires de condominium.

Ceci étant dit, il se peut que certains arbitres en matière de droits humains adoptent une définition restrictive du mot «locataire».

---

<sup>22</sup> *Emard v. Synala Housing Co-Operative* (1993), 26 C.H.R.R. D/106 (B.C. Council of Human Rights), à la p. D/113.

Lorsqu'un-e propriétaire de condominium s'estime discriminé-e par le conseil d'administration du dit condominium (qu'on appelle aussi «société ou conseil de gestion»), il vaut peut-être mieux s'en remettre aux articles des lois sur les droits humains qui réfèrent à la discrimination liée aux «services publics». Cette approche est validée par une récente décision du tribunal sur les droits de la personne de la Colombie-Britannique, qui a confirmé que les sociétés de gestion offrent aux propriétaires de condominiums un service pouvant être considéré comme un «service public» aux termes du *Code des droits de la personne* de la Colombie-Britannique<sup>23</sup>.

## **LOGEMENTS AUTONOMES**

Alors que bon nombre de provinces et territoires définissent au sens large les types de logements résidentiels couverts par les protections inscrites dans les lois sur les droits humains, ces dispositions sont habituellement restreintes aux gens vivant dans des «logements autonomes». Le *Code des droits de la personne* de Terre-Neuve définit un logement autonome comme suit: «Logement, appartement ou autre résidence utilisée ou occupée, ou destinée ou conçue pour être utilisée ou occupée comme logement distinct pour y dormir et y manger»<sup>24</sup>. En général, le concept de logement autonome sous-entend que le ou la locataire vit dans un environnement largement indépendant de celui du ou de la propriétaire.

Dans les cas où elle ne spécifie pas de «logement autonome», la législation provinciale ou territoriale prévoit habituellement une exception lorsqu'une personne loue une chambre et partage une cuisine ou des cabinets d'aisance avec le ou la propriétaire ou sa famille. Au Manitoba et au Nunavut, les personnes habitant un logement autonome dans un duplex – ou toute autre unité résidentielle à deux logements – ne sont pas protégées par la législation des droits humains si le ou la propriétaire ou sa famille occupe l'autre unité. Même si le *Code des droits de la personne* de la Saskatchewan ne prévoit pas d'exemption générale pour ce type de logement, il permet à de tel-les propriétaires de refuser d'éventuel-les locataires en raison de leur sexe ou de leur orientation sexuelle.

---

<sup>23</sup> *Konieczna v. Owners Strata Plan NW2489 (No.2)* (2003), 47 C.H.R.R. D/144, 2003 BCHRT 38.

<sup>24</sup> *Code des droits de la personne* de Terre-Neuve-et-Labrador, R.S.N.L., 1990, Chapitre H-14.

## **HARCÈLEMENT DISCRIMINATOIRE**

Aux termes de la législation sur les droits humains, il est également illégal pour un-e propriétaire de harceler un-e résidant-e en raison de tout motif illicite de discrimination. Dans la plupart des provinces et territoires, le harcèlement discriminatoire est explicitement interdit dans la législation. Lorsque tel n'est pas le cas, comme en Colombie-Britannique, en Alberta, à l'Île-du-Prince-Édouard et en Saskatchewan, on peut contrer le harcèlement grâce aux dispositions anti-discrimination générales. Le Nouveau-Brunswick et la Nouvelle-Écosse ne réfèrent explicitement au harcèlement qu'en termes de harcèlement sexuel. Les interdictions en la matière incluent habituellement la sollicitation sexuelle – lorsqu'une personne en mesure d'accorder ou de refuser un avantage – un-e propriétaire par exemple – fait des avances sexuelles et sait ou devrait raisonnablement savoir que ces avances sont inopportunes.

Dans la législation des droits humains, une preuve de harcèlement requiert habituellement une série d'événements, une «ligne de conduite», plutôt qu'un seul incident de comportement importun. Toutefois, un seul geste ou commentaire particulièrement offensant pourrait contrevenir aux lois des droits humains s'il est reconnu avoir créé un «milieu empoisonné».

D'après l'expérience du CERA, les locataires confondent fréquemment le harcèlement couvert par les lois sur la location à usage d'habitation et le harcèlement discriminatoire. Par exemple, un-e locataire qui organise un groupe de défense des locataires ou qui se plaint de problèmes d'entretien peut croire que le fait d'être harcelé-e par son propriétaire contrevient aux lois touchant les droits humains. Mais, à moins que le harcèlement ne soit directement relié à un motif illicite de discrimination ou que ce soit du harcèlement sexuel, il ne tombe pas sous le coup de la législation des droits de la personne.

Même si la législation n'est pas explicite à ce sujet, lorsqu'un résidant-e en soumet un autre à du harcèlement discriminatoire, le ou la propriétaire peut être tenu-e coresponsable de s'assurer de mettre un terme au harcèlement. Un-e propriétaire qui est au courant d'un problème et ne fait rien pour y remédier peut contrevenir aux lois des droits de la personne.

## **PUBLICATIONS DISCRIMINATOIRES**

Toutes les provinces et territoires au Canada, sauf le Yukon, interdisent nommément d'exposer, de publier et de diffuser des réclames, des

écriteaux ou autres représentations qui s'avèrent discriminatoires. Concernant le logement, les violations se présentent surtout sous forme d'écriteaux affichés sur les immeubles ou d'annonces publiées soit dans des journaux, des brochures de location ou des sites Web de location domiciliaire.

Sont illégales dans presque toutes les provinces et territoires les annonces de logements à louer où l'on peut lire des expressions comme: «Pas d'enfants», «Couples ou célibataires de préférence», «Pour couple de professionnels», «Célibataire avec emploi», «Recherchons famille catholique», et ainsi de suite.

Lorsqu'une annonce discriminatoire paraît dans une publication, le ou la propriétaire n'est pas seul-e responsable; les éditeurs le sont également. Il est dans le meilleur intérêt des éditeurs de trier les annonces avec soin pour s'assurer de leur conformité à la législation des droits humains. En aidant une personne à formuler une plainte relative aux droits humains au sujet d'une publication discriminatoire, il est important d'inclure les éditeurs dans les parties intimées. Les plaignant-es pourront peut-être obtenir alors que les éditeurs publient de l'information sur la discrimination comme partie du règlement de la cause.

## **DEMANDES DE LOGEMENT**

Si la législation des droits humains définit souvent les domaines acceptables et inacceptables de questions pouvant être posées sur les formulaires et lors des entrevues en matière d'emploi, il n'existe pas de précisions semblables pour les demandes de logement. Ce qui se rapproche le plus d'une prescription en matière de questions appropriées se trouve dans un règlement associé au *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Ce règlement spécifie qu'un-e propriétaire:

...peut demander à un locataire éventuel des références en matière de crédit ou des antécédents en matière de logement, ou les deux, et peut lui demander l'autorisation de procéder à des vérifications de son crédit. (par. 1 (1)).

...[et] peut demander à un locataire éventuel des renseignements sur son revenu seulement s'il demande également les renseignements énoncés au paragraphe (1). (par.1 (3))<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> *Code des droits de la personne* de l'Ontario, L.R.O., 1990, chapitre H.19, Règlement de l'Ontario 290/98.

La législation de l'Ontario permet aux propriétaires d'utiliser cette information pour choisir des locataires, mais pas d'une manière qui équivaldrait à refuser un logement en raison d'un motif illicite de discrimination. Le *Code* de Terre-Neuve permet également aux propriétaires d'utiliser «les renseignements sur le revenu, les vérifications du crédit et les références en la matière, les antécédents en matière de logement, les garanties et autres pratiques de commerce semblables pour choisir des locataires»<sup>26</sup>.

Bien que la plupart des lois sur les droits humains ne spécifient pas le genre de questions pouvant être posées sur des formulaires de demande de logement, les propriétaires devraient être prudent-es quant aux questions sans rapport avec le crédit, le dossier locatif ou les attestations de revenu. Récemment, dans une cause relative aux droits humains en Ontario, le fait de demander l'âge de locataires éventuel-les sur un formulaire de demande de logement a été jugé discriminatoire<sup>27</sup>.

Selon le CERA, les questions directement liées à un motif illicite sur un formulaire de demande de logement – l'état matrimonial ou l'âge des enfants, par exemple – devraient être contestées. On pourrait alléguer que ces questions constituent des représentations discriminatoires, tel qu'expliqué ci-dessus. De plus, les questions liées à des motifs illicites sur les formulaires de demande de logement pourraient servir à prouver une *intention* de discrimination.

## REPRÉSAILLES

Aux termes des législations fédérale, provinciales et territoriales des droits humains, il est illégal d'user de représailles contre une personne qui a tenté de porter plainte pour violation de ses droits humains. Il est également illégal de prendre des mesures contre toute personne ayant participé à la préparation d'une plainte. Un-e propriétaire contreviendrait donc à la loi en tentant d'évincer, intimider, forcer, harceler, sanctionner financièrement, priver d'un droit ou autrement traiter injustement une personne au motif qu'elle a tenté de faire respecter ses droits humains.

Les *Codes* de l'Ontario et du Manitoba interdisent explicitement l'exercice de représailles contre quiconque refuse de contrevenir à la législation. Par exemple, un surintendant ou un gestionnaire immobilier qui refuse de suivre une politique discriminatoire de son employeur, ne devrait pas être

<sup>26</sup> *Code des droits de la personne* de Terre-Neuve-et-Labrador, R.S.N.L., 1990, chapitre H-14.

<sup>27</sup> *St. Hill v. VRM Investments Ltd.* (2004) CHRR Doc. 04-023, 2004 HRTO 1.

pénalisé ou congédié. Ces mesures semblent également incluses dans la *Loi sur les droits de la personne* du Yukon. On peut y lire:

«Commet une infraction quiconque use ou menace d'user de représailles contre une personne parce qu'elle a accompli ou se propose d'accomplir un acte que la présente loi l'autorise ou *l'oblige* à accomplir.» (*C'est nous qui soulignons.*)<sup>28</sup>

Ce type de représailles serait vraisemblablement considéré comme illégal dans d'autres provinces et territoires, malgré l'absence d'une interdiction explicite.

## **RECOURS CONTRE LA DISCRIMINATION**

Un-e propriétaire peut contester une accusation de discrimination si l'on peut prouver que la politique ou pratique discriminatoire démontre **une justification réelle ou raisonnable**. Pour faciliter la détermination de ce critère, la Cour suprême du Canada a élaboré une méthode en trois étapes qui, bien que formulée dans le contexte de l'emploi, est facilement transférable à des situations de logement<sup>29</sup>. Pour se prévaloir de la défense par justification réelle et raisonnable, les propriétaires doivent établir que la règle, la politique ou la pratique discriminatoire:

- (a) a été adoptée dans un but rationnellement lié au but du programme de logement ou de l'entreprise;
- (b) a été adoptée en croyant sincèrement qu'elle était nécessaire pour réaliser le but légitime du programme de logement ou un objectif de l'entreprise; ou
- (c) est raisonnablement nécessaire pour réaliser ce but légitime du programme de logement et/ou de l'entreprise, et que le ou la propriétaire a fait tout en son pouvoir pour répondre aux besoins des particuliers ou du groupe affectés (c.-à-d. que le ou la propriétaire a accommodé les besoins particuliers du particulier ou du groupe tant qu'il n'en a pas subi une «contrainte excessive»).

La jurisprudence et les politiques des droits humains dans certaines provinces et territoires suggèrent que, pour établir la preuve de contrainte excessive, un-e propriétaire doit démontrer que de répondre aux besoins

---

<sup>28</sup> *Loi sur les droits de la personne du Yukon*, Lois révisées du Yukon 2002, chapitre 116, art. 30.

<sup>29</sup> *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU*, [1999] 3 R.C.S. 3 (ci-après *Meiorin*).

d'une personne résultera en un risque déraisonnable pour la santé ou la sécurité. Autrement dit, le risque l'emporterait sur les avantages de promouvoir l'égalité. Les propriétaires devraient également faire valoir que les dépenses encourues seraient tellement élevées qu'elles modifieraient fondamentalement la nature de l'entreprise ou menaceraient sa viabilité, et qu'aucun autre financement ne peut être obtenu de sources extérieures. (Dans la prochaine section du guide, nous commenterons plus en détail ces notions d'«obligation d'accommodement» et de «contrainte excessive».)

Prenons maintenant comme exemple l'utilisation de «critères de revenu minimum» pour sélectionner des locataires. Nombre de propriétaires établissent un critère de revenu minimum pour leurs logements, par exemple, exiger que le loyer ne représente pas plus de 30 % du revenu des locataires. Ces critères ont été jugés discriminatoires envers beaucoup de groupes protégés, notamment les bénéficiaires de l'aide sociale, les personnes handicapées ou nouvellement arrivées au Canada et les femmes, parce que ces groupes sont souvent incapables de satisfaire à ces exigences.

Des propriétaires ont fait valoir que la définition d'un revenu minimum est une pratique raisonnable clairement liée à l'objectif d'exploiter une entreprise de location résidentielle. Ils allèguent avoir besoin de ces seuils de revenu pour demeurer rentables. Toutefois, les propriétaires n'ont pas réussi à prouver que ce besoin est réel, ou qu'il serait financièrement désastreux de s'adapter aux circonstances des personnes assistées sociales et autres ménages à faible revenu en abolissant ces règles. Même si les propriétaires peuvent satisfaire aux deux premiers critères du test de la Cour suprême démontrant une justification réelle et raisonnable, ils ne peuvent satisfaire au troisième.

## **PROGRAMMES DE PROMOTION SOCIALE ET AUTRES EXCEPTIONS**

Des programmes ou activités visant à éliminer les désavantages que vivent des particuliers ou des catégories de particuliers visés par un motif illicite de discrimination – qu'on appelle «programmes de promotion sociale» – n'enfreignent **pas** la législation des droits humains. Par exemple, des logements réservés aux mères seules, aux femmes fuyant des relations de violence, aux jeunes ou aux personnes sans-abri sont légitimes, si leur objectif vise à réduire le désavantage de ces groupes. Des particuliers peuvent toutefois déposer contre les propriétaires des plaintes relatives aux droits humains, s'ils s'estiment discriminés de manière non justifiable au regard des objectifs du programme. Par exemple, pourrait être contestée l'exclusion de familles avec enfants de logements réservés à des

familles autochtones si le volet «adultes seulement» du programme n'était pas justifié.

Les lois des droits humains admettent d'autres exceptions liées au logement. Par exemple:

- Le *Code des droits de la personne* de la Colombie-Britannique permet de réserver des logements aux personnes vivant avec un handicap physique ou mental lorsque les installations sont conçues pour répondre à leurs besoins.
- La Colombie-Britannique, la Saskatchewan et Terre-Neuve permettent de réserver des logements aux personnes âgées.
- En Saskatchewan, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Yukon, à Terre-Neuve-et-Labrador et en Ontario, des logements peuvent être réservés à des personnes de même sexe.
- Au Yukon et dans les Territoires du Nord-Ouest, les propriétaires peuvent privilégier les membres de leur famille.

## **EXEMPLES DE DISCRIMINATION EN MATIÈRE DE LOGEMENT**

La législation des droits de la personne n'est pas explicite quant aux politiques et pratiques qui constituent une discrimination illégale. Par conséquent, il est souvent difficile de déterminer si un règlement ou une pratique contrevient à une loi ou à un code des droits de la personne. D'après l'expérience du CERA, les propriétaires contreviennent souvent à la législation des droits humains – même lorsqu'ils ont une bonne connaissance de la loi – parce qu'ils ne réalisent pas que ce qu'ils font est discriminatoire. Nous allons maintenant énumérer certaines des formes les plus courantes de discrimination en matière de logement, en mettant l'accent sur celles qui se «cachent» parfois dans des politiques ou règlements supposément «neutres».

## SEXE

Marie est divorcée et mère de trois enfants. Son divorce l'a acculée à la faillite. Ses parents lui disent qu'un bel appartement de trois chambres à coucher va bientôt se libérer dans leur quartier. Marie est très contente parce que le quartier de ses parents est situé près d'un centre d'achats et d'une bibliothèque et qu'en étant plus près, ses parents seront mieux en mesure de lui donner un coup de main avec les enfants. Quand Marie téléphone au gestionnaire de l'immeuble pour savoir si elle est acceptée, il lui dit que sa demande a été rejetée en raison de sa mauvaise cote de crédit. Marie lui explique qu'avant son divorce, elle avait une très bonne cote de crédit. Elle lui dit aussi qu'elle a toujours payé son loyer à temps et qu'elle a d'excellentes références de ses anciens propriétaires et employeurs. Le gestionnaire lui répond qu'elle doit absolument avoir une bonne cote de crédit pour être acceptée comme locataire.

Il existe plusieurs situations où les politiques ou exigences en matière de logement peuvent s'avérer discriminatoires envers les femmes. Par exemple, les femmes qui mettent fin à une relation de couple sont beaucoup plus susceptibles que les hommes d'entrer sur le marché du logement sans références de propriétaires ou de crédit. Si elles ont un dossier de crédit, ce dernier est souvent négatif parce que beaucoup de femmes éprouvent de graves difficultés financières après une séparation. Les propriétaires devraient se montrer flexibles dans l'application des exigences relatives aux dossiers de crédit et aux références de logement avec les femmes qui entrent sur le marché locatif après une rupture.

La préférence accordée aux candidats occupant des emplois stables et de longue durée peut s'avérer discriminatoire envers les immigrant-es récent-es, les jeunes et les personnes assistées sociales. Cette pratique peut également désavantager les femmes, surreprésentées dans les emplois instables et marginaux et qui peuvent avoir vécu une interruption d'emploi en raison de leurs responsabilités d'aidantes non rémunérées.

## RACE, COULEUR ET ORIGINE ETHNIQUE ET ANCESTRALE

Après un an de fréquentations, Vicky (une Autochtone) et Pete (un non-Autochtone) décident d'habiter ensemble. Ils prennent rendez-vous pour visiter un appartement à une chambre à coucher après l'avoir vu annoncé. Vicky décide d'aller voir l'appartement pendant que Pete fait l'épicerie. Pete doit rejoindre Vicky à l'appartement après les courses. Lorsqu'il arrive, Vicky l'attend sur le trottoir. Elle raconte à Pete que le propriétaire lui a dit que l'appartement était déjà loué. Vicky et Pete trouvent ça louche parce qu'ils ont téléphoné il y a à peine quelques heures. Pete décide d'aller lui-même voir l'appartement. Pendant que Vicky attend dans l'auto, il se rend à l'appartement et sonne chez le propriétaire. Ce dernier lui ouvre, et lorsque Pete s'enquiert de l'appartement, lui répond qu'il est disponible et lui offre de le visiter.

Les propriétaires qui ne veulent pas louer à des gens en raison de leur race, leur couleur ou leur origine ethnique ou ancestrale le disent rarement directement. Ils peuvent mentir en disant que l'appartement est déjà loué. Il arrive aussi qu'ils acceptent un formulaire de demande mais n'en tiennent pas compte. Ils vont parfois aussi exercer de la discrimination en exigeant des locataires:

- des cosignataires ou des garants
- des preuves écrites du statut d'immigrant ou de résident
- un numéro d'assurance sociale pour accepter un formulaire de demande ou pour signer un bail

Le harcèlement fondé sur la race, la couleur ou l'origine ethnique ou ancestrale peut prendre la forme d'insultes à caractère racial ou de tentatives de rendre la vie d'un-e locataire tellement désagréable qu'il ou elle devra quitter l'appartement. Il ne vaut toutefois la peine de formuler une plainte relative aux droits humains qu'en présence de preuves évidentes que le harcèlement est lié à la race ou l'ethnicité. Les autres formes de harcèlement sont régies par la loi sur la location à usage d'habitation.

## LIEU D'ORIGINE ET NATIONALITÉ

Ajit a immigré au Canada avec sa conjointe, Swapna, en novembre 2006. En décembre, il a visité un appartement à deux chambres à coucher qui était à louer. Ajit et Swapna n'avaient pas encore trouvé d'emploi, mais ils avaient 50 000 \$ d'économies pour vivre jusqu'à ce qu'ils trouvent du travail. Quand le propriétaire a vu sur leur demande qu'ils étaient tous deux sans emploi, il leur a demandé comment ils entendaient payer leur loyer. Ajit lui a parlé de leurs économies et offert de lui montrer leur relevé bancaire. Le propriétaire a refusé de voir le relevé, mais il a exigé le paiement de douze mois de loyer d'avance.

Les propriétaires doivent se montrer souples avec les personnes nouvellement arrivées au Canada. Bon nombre d'immigrant-es sont sans emploi à leur arrivée et doivent s'en remettre à leurs économies pour une certaine période. Les propriétaires devraient prendre ce facteur en considération dans l'évaluation des demandes de ces personnes arrivantes.

Les propriétaires qui demandent aux personnes immigrantes ou réfugiées de verser des avances de loyer contreviennent aux lois sur les droits humains quand ce n'est pas leur politique avec l'ensemble de leurs locataires.

Des tribunaux ontariens des droits de la personne ont statué qu'il était discriminatoire de refuser un-e candidat-e sans antécédents en matière de logement ou de crédit, ou dont les dossiers pertinents ne sont pas accessibles. Ceci parce que les tribunaux reconnaissent une différence entre une **mauvaise** cote de crédit ou une référence **défavorable** d'un-e ancien-ne propriétaire, et l'**absence** d'un dossier de crédit ou de références. Rejeter des candidat-es pour ces motifs désavantage injustement les immigrant-es récent-es et les demandeur-es de statut de réfugié qui n'ont pas accès à des antécédents canadiens en matière de crédit ou de logement. Même s'il n'est pas interdit aux propriétaires de demander des informations sur les antécédents d'un-e candidat-e en matière de crédit et de logement, ces renseignements ne peuvent pas être utilisés de manière discriminatoire.

## ÂGE

En raison de stéréotypes répandus, il est souvent très difficile pour les jeunes d'accéder au marché locatif. Beaucoup de gens prennent pour

acquis que les jeunes seront bruyants, endommageront l'appartement ou ne paieront pas le loyer.

Les propriétaires qui refusent de louer à quelqu'un en raison de son âge contreviennent vraisemblablement à une législation provinciale ou territoriale des droits de la personne. Si un-e propriétaire refuse de louer à des jeunes ou à des demandeurs d'un premier logement parce que ces personnes n'ont pas d'antécédents en matière de crédit ou de logement, il est important de lui tenir tête. Ce type de politique locative prive les jeunes d'accès au logement. En outre, l'exigence d'occuper un emploi depuis un certain laps de temps désavantage injustement les jeunes.

Les protections fondées sur l'âge sont toutefois sujettes à d'importantes réserves. Dans leur législation des droits humains, plusieurs provinces et territoires ont défini des limites d'âge qui débutent à 18 ou 19 ans, ou à la «majorité». Et là où il n'existe pas de seuils d'âge – au Manitoba, en Nouvelle-Écosse, dans les Territoires du Nord-Ouest, au Nunavut, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Québec et au Yukon –, la législation provinciale/territoriale fixant l'âge minimum pour conclure des ententes contractuelles établit de fait un âge minimum pour avoir droit aux protections des droits humains en matière de logement. Dans ces provinces et territoires, les propriétaires pourraient vraisemblablement alléguer que le fait de louer un logement à une personne qu'il leur serait impossible de poursuivre pour bris de contrat (le bail, par exemple) leur impose une contrainte excessive.

Il en résulte que les adolescent-es qui n'habitent pas chez leurs parents – une catégorie particulièrement désavantagée en matière de logement – se retrouvent souvent sans protection quand un-e propriétaire leur refuse un logement en raison de leur âge. Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario est la seule législation au Canada qui aborde ce problème en incluant des protections spécifiques aux jeunes de 16 et 17 ans qui vivent hors de chez leurs parents. Cette disposition stipule qu'un bail signé par des jeunes de 16 ou 17 ans est juridiquement contraignant.

Les personnes plus âgées éprouvent également de graves difficultés à obtenir et conserver un logement. Les propriétaires qui imposent un seuil de revenu peuvent entraver l'accès au logement locatif des personnes pensionnées ou ne disposant que d'un revenu fixe. Beaucoup de propriétaires hésitent également à louer à des gens plus âgés par crainte de futures limitations fonctionnelles qui viendraient leur imposer un «fardeau». Lorsqu'une détérioration de l'état de santé de

locataires âgé-es requiert des modifications dans leur logement ou dans l'immeuble, il arrivera souvent que les propriétaires se dérobent à ces modifications, forçant les locataires à vivre dans des conditions inconfortables, malsaines et souvent même dangereuses, ou à essayer de trouver un autre logement. Malheureusement, il est impossible pour beaucoup d'aînés d'envisager «vieillir chez soi».

## ÉTAT FAMILIAL

Karen est mariée et mère de quatre enfants – trois filles et un garçon. Le jour où elle téléphone à un bureau de location au sujet d'une annonce pour un logement de trois chambres qu'elle a vue dans un journal local, l'agent de location lui dit que l'appartement est toujours disponible. Il lui demande ensuite qui vivra dans cet appartement. Quand Karen décrit sa famille, l'agent lui dit que les gestionnaires de l'immeuble ne permettent pas à plus de cinq personnes de vivre dans un logement de trois chambres. Karen lui répond qu'elle et son conjoint prévoient partager une chambre et que les quatre enfants occuperont les deux autres. L'agent lui rétorque alors que «des filles et des garçons ne peuvent pas coucher dans la même chambre». Il enjoint à Karen de ne pas présenter de demande pour l'appartement.

L'expérience du CERA témoigne du caractère très répandu de la discrimination à l'égard des familles avec enfants. Voici quelques exemples de formes courantes de discrimination fondée sur l'état familial.

### **Surpeuplement:**

La disparité entre les revenus des familles et les coûts du logement oblige fréquemment les familles à faible revenu à déménager dans des appartements trop petits pour leurs besoins. Les propriétaires refusent souvent de louer à ces familles en raison de critères arbitraires limitant le nombre d'occupants de logements d'un certain nombre de pièces. Un couple avec quatre enfants, par exemple, peut se voir refuser un appartement sous prétexte que six personnes ne peuvent vivre dans un logement de trois chambres, même si le partage de chambres par les enfants ne contrevient aucunement aux règlements sur le surpeuplement des logis. À moins que ses critères ne s'en tiennent au respect des règlements sur le surpeuplement, l'occupation, la santé ou la sécurité, aucun-e propriétaire n'a le droit de refuser une famille en raison du nombre

de ses membres, ou de règles arbitraires interdisant à des enfants de sexe opposé d'occuper de mêmes chambres.

**«Adultes seulement»:**

Il n'existe pas une province ou territoire où il est légal pour un-e propriétaire de déclarer qu'un immeuble est «pour adultes seulement» ou de qualifier un logement comme «ne convenant pas à des enfants». Il est aussi probablement illégal d'assigner certains étages aux personnes ayant des enfants et certains autres étages à celles qui n'en ont pas.

Dans la plupart des provinces et territoires, les condominiums affichant «mode de vie pour adultes» sont également susceptibles de contrevenir à la législation des droits humains. En Ontario, les règlements administratifs limitant certains condominiums aux adultes ont été déclarés inopérants par les tribunaux<sup>30</sup>. Toute personne qui est harcelée par d'autres résidents d'un condominium ou empêchée d'acheter un condominium à cause de ses enfants devrait contester cet état de choses.

**Transfert de logement:**

Il n'est pas inhabituel de voir un-e propriétaire refuser un transfert à des familles qui ont besoin d'un plus grand logement parce que leur nombre s'agrandit. Beaucoup de propriétaires prétendent que les transferts internes sont difficiles à administrer. Cependant, les familles en croissance souhaitent souvent désespérément demeurer dans le même immeuble et ne pas quitter le quartier où elles ont un réseau de soutien et où leurs enfants fréquentent l'école. La jurisprudence ontarienne a établi que les propriétaires ont une obligation de prendre des mesures d'adaptation aux besoins des familles qui accueillent de nouveaux enfants en leur permettant de passer, sur demande et en bon temps, d'un logement à un autre plus grand<sup>31</sup>.

Il est toutefois important de restreindre l'application de cette jurisprudence aux gens dont le besoin d'un transfert est clairement lié à l'arrivée de nouveaux enfants. Il n'existe pas de protections pour les locataires qui préfèrent simplement déménager dans un appartement plus grand, ou qui souhaitent jouir d'une plus belle vue.

---

<sup>30</sup> *Dudnik v. York Condominium Corp. No. 216 (No. 2)* 12 CHRR D/325, confirmé (1991) 14 C.H.R.R. D/406; *Leonis v. Metropolitan Toronto Condominium Corp. No. 741* (1998), 33 C.H.R.R. D/479 (Ont. Bd. Inq.).

<sup>31</sup> *Ward v. Godina* (1994), C.H.R.R. Doc. 94-130 (Ont. Bd. Inq.).

**Bruit normalement associé aux enfants:**

Les familles avec enfants sont souvent victimes de harcèlement ou menacées d'éviction en raison du bruit que font habituellement les enfants. Dans ces cas, il s'agit souvent d'immeubles où certain-es locataires, ou propriétaires, préféreraient des locataires sans enfants. Il est naturel que les familles avec enfants soient, dans une certaine mesure, bruyantes – les enfants jouent, pleurent, crient, rient, courent et s'adonnent à d'autres activités «bruyantes». En autant que les parents prennent des mesures raisonnables pour minimiser le bruit des enfants, les propriétaires ne devraient pas les menacer d'éviction – ou les traiter injustement de quelque autre manière – à cause du bruit. Un tel traitement pourrait être jugé discriminatoire en raison de l'état familial et contrevenir à la législation provinciale ou territoriale des droits de la personne. Ces situations devraient faire l'objet de plaintes relatives aux droits de la personne et être portées devant les tribunaux du logement. Le tribunal devrait prendre ces arguments en considération.

**SOURCE DE REVENU/ÉTAT D'ASSISTÉ SOCIAL/CONDITION SOCIALE**

Dave est sans emploi et bénéficiaire de l'aide sociale. Il répond à une annonce de studio à louer. Quand il dit au surintendant qu'il est assisté social, celui-ci rétorque: «Si tu es assisté social, il te faut un cosignataire. C'est le règlement dans l'immeuble.» Faute de cosignataire, Dave ne peut obtenir l'appartement.

Selon l'expérience du CERA, une des formes les plus communes de discrimination en matière de logement est celle infligée aux prestataires de soutiens gouvernementaux au revenu et particulièrement aux bénéficiaires de prestations d'aide sociale ou d'invalidité. Les femmes sont surreprésentées dans ces groupes.

Les préjugés contre les personnes à faible revenu sont si généralisés dans la société canadienne qu'il est particulièrement difficile de convaincre les propriétaires de leur transgression des droits humains de quelqu'un du fait de refuser de louer à des personnes assistées sociales. Ils l'affirment souvent sans la moindre hésitation, en assortissant parfois ce refus du prétexte suivant: «J'ai déjà eu des problèmes avec des assistés sociaux».

Les lois sur les droits humains n'interdisent pas de poser aux requérant-es des questions sur leur revenu et leur emploi. Certaines

législations statuent que les propriétaires peuvent demander des renseignements sur le revenu et les utiliser pour évaluer les demandes d'éventuel-les locataires, sous réserve de restrictions dont il sera question ci-dessous.

**«Préférence»:**

Alors qu'aux termes des lois sur les droits humains, il est clairement interdit de refuser de louer à une personne ou de la traiter injustement parce qu'elle bénéficie de mesures gouvernementales du soutien du revenu, il est aussi illégal de donner la préférence à des gens occupant un emploi rémunéré. Par exemple, les propriétaires ne devraient pas annoncer leur intérêt pour des gens ayant un emploi et ne devraient pas refuser des personnes assistées sociales en faveur de personnes qui travaillent, sous prétexte de préférer louer à des personnes salariées. Il est également discriminatoire pour un-e propriétaire de répondre plus rapidement aux demandes de solution à des problèmes d'entretien venant de locataires qui ont un emploi ou qui paient le plein loyer du marché, en comparaison des requêtes venues d'occupant-es de loyers subventionnés.

**Paiement direct du loyer:**

Les propriétaires ne devraient pas exiger systématiquement des bénéficiaires d'aide sociale le paiement direct de leur loyer par le bureau local des services sociaux. Le paiement direct du loyer peut toutefois être exigé s'il existe des raisons légitimes de refuser une demande de logement (parce qu'un-e locataire a des antécédents de défaut de paiement de loyer, par exemple).

**Exigences de cosignataires et de garants:**

Les propriétaires ne peuvent demander à d'éventuel-les locataires bénéficiant de l'aide sociale de fournir des cosignataires ou des garants à moins d'avoir la même exigence pour tout-e autre candidat-e. Une décision d'un conseil d'arbitrage des droits de la personne du Manitoba, *Spence v. Kolstar*<sup>32</sup>, a jugé illégale l'exigence de cosignataire appliquée aux bénéficiaires d'aide sociale et aux autres candidats à faible revenu.

---

<sup>32</sup> *Spence v. Kolstar Properties Inc.* (1986) C.H.R.R. D/3593 (Conseil d'arbitrage du Manitoba).

### **Critère de revenu minimum et «coefficient de loyer proportionné au revenu»**

Un enjeu controversé des droits humains est l'utilisation, pour le choix de locataires, du critère d'abordabilité, souvent appelé «critère de revenu minimum» ou «coefficient de loyer proportionné au revenu». Beaucoup de propriétaires refusent de louer à certaines personnes sous prétexte qu'elles devraient consacrer un pourcentage trop élevé de leur revenu au paiement du loyer. Les propriétaires utilisent souvent le chiffre de 30 % ou 35 % comme plafond pour rejeter les candidat-es au revenu trop faible. En 1998, un tribunal ontarien des droits de la personne a statué que l'utilisation des coefficients de loyer proportionnés au revenu pour choisir des locataires contrevenait au *Code des droits de la personne* de l'Ontario, en disqualifiant injustement des groupes comme les femmes, les parents uniques, les familles avec enfants, les minorités raciales, les jeunes et les bénéficiaires de l'aide sociale<sup>33</sup>. Dans *Kearney v. Bramalea Ltd*, le tribunal des droits de la personne a statué qu'il n'existait aucune preuve que les locataires à faible revenu étaient plus susceptibles de se retrouver en défaut de paiement de leur loyer. Habituellement, c'est plutôt un changement imprévisible de circonstances, comme la perte d'un emploi, qui mène à un défaut de paiement. Malgré la confusion résultant d'un règlement connexe mal rédigé en 1998 et associé au *Code des droits de la personne*, qui permet l'utilisation de renseignements sur le revenu dans le processus de sélection des locataires, la décision *Kearney* a été maintenue dans plusieurs autres arrêts récents en Ontario<sup>34</sup>.

Dans d'autres provinces et territoires, on a également constaté des infractions aux lois relatives aux droits de la personne par des propriétaires ayant refusé de louer à des personnes en raison de leur niveau de revenu<sup>35</sup>.

Le CERA considère que la discrimination fondée sur le revenu en matière de logement est un enjeu essentiel des droits de la personne. Vu le caractère arbitraire des seuils d'abordabilité, les locataires à faible revenu se voient souvent refuser les logements les plus abordables. Comme une proportion élevée des personnes appartenant aux groupes

---

<sup>33</sup> *Kearney v. Bramalea Ltd.* (No.2) (1998), 34 C.H.R.R. D/1 (Ont. Bd. Inq.).

<sup>34</sup> *Vander Schaaf v. M & R Property Management Ltd. and Gerald Pearlstein* (2000), 38 C.H.R.R. D/251 (Ont. Bd. Inq.); *Sinclair v. Morris A Hunter Investments Ltd.* (2001), 41 C.H.R.R. D/98 (Ont. Bd. Inq.); *Ahmed v. 177061 Canada Ltd.* (2002), 43 C.H.R.R. D/379 (Ont. Bd. Inq.).

<sup>35</sup> *Birchall v. Guardian Properties Ltd.* (2000), 38 C.H.R.R. D/83; *Neale v. Princeton Place Apartments Ltd.* (2001), 39 C.H.R.R. D/161.

protégés par la législation des droits humains – par exemple, les bénéficiaires de l'aide sociale, les immigrant-es récents et les réfugié-es, les familles monoparentales, les femmes, les personnes handicapées, etc. – ne répondent pas aux critères d'abordabilité, la tolérance de ces critères de revenu minimum et coefficients de loyer proportionnés au revenu équivaut pour elles à l'annulation pure et simple de leurs droits. Par exemple, il est inutile pour une mère assistée sociale de savoir qu'un-e propriétaire ne peut lui refuser un logement parce qu'elle reçoit l'aide sociale si le ou la même propriétaire peut l'exclure en prétextant que son revenu est trop peu élevé. Il importe de porter devant les tribunaux du logement un plus grand nombre de plaintes de droits humains en matière de discrimination liée au revenu.

## SECTION 4

### PERSONNES HANDICAPÉES ET OBLIGATION D'ACCOMMODEMENT AUX TERMES DE LA LÉGISLATION DES DROITS HUMAINS

Simone est une mère seule qui vit avec Lise, sa fille de 18 ans. Lise souffre de spina-bifida et doit se déplacer en fauteuil roulant. Il y a des marches à monter pour accéder à l'entrée principale de l'immeuble où vivent Simone et Lise. Cela les force à entrer et sortir de l'immeuble par le local d'entreposage des ordures, qui est doté d'une petite rampe d'accès à l'extérieur. En plus d'être un endroit désagréable à utiliser pour entrer et sortir de l'immeuble, la porte d'acier du local est difficile à manipuler pour Simone. Elle et Lise tentent depuis des années de persuader l'entreprise propriétaire de l'immeuble de le rendre accessible en installant une rampe et des portes automatiques à l'entrée. L'entreprise a toujours refusé sous prétexte que cela coûterait trop cher et qu'il serait préférable que Simone et Lise déménagent dans un immeuble accessible.

#### LA COMPOSANTE SOCIALE DES HANDICAPS: LE «HANDICAP SOCIAL»

La Cour suprême du Canada a reconnu qu'il existe une composante sociale aux handicaps et l'a appelée «handicap social». Cela signifie que l'attitude de la société face aux personnes handicapées est souvent la cause du «handicap» que vivent ces dernières. Par exemple:

- des ascenseurs sans signalisation en braille ou des transports en commun sans système sonore privent les personnes aveugles de les utiliser sans aide;
- un-e propriétaire qui refuse d'installer une douche accessible force une personne qui pourrait autrement vivre de manière autonome à avoir recours à des fournisseurs de soins;
- des restaurants sans rampe d'accès empêchent les personnes qui se servent d'aides au déplacement de socialiser dans les restaurants de leur choix.

Ces «handicaps» ne sont *pas* causés par l'invalidité comme telle, mais par les obstacles sociaux et physiques qui empêchent de pouvoir vivre de manière autonome et inclusive dans la dignité.

## **DÉFINIR LE HANDICAP (INCAPACITÉ)**

Les handicaps – dont les incapacités physiques et mentales – sont largement définis par les lois des droits de la personne et incorporent de manière générale la plupart des conditions médicales affectant la vie des gens au quotidien. Les différences entre les provinces et territoires à cet égard sont relativement superficielles et plus une question de libellé que de sens<sup>36</sup>.

Par exemple, la *Loi sur les droits de la personne* des Territoires du Nord-Ouest donne une définition relativement complète des handicaps (incapacités):

À l'article 1.(1), «incapacité» s'entend notamment d'une des affections suivantes:

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie;
- b) un état de déficience ou d'affaiblissement mental
- c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou du langage;
- d) un trouble mental.

(1.1) constituent notamment des exemples d'affections visées par l'alinéa a) de la définition de «incapacité», le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif<sup>37</sup>.

Cet exemple illustre la nature vaste et inclusive des définitions d'un handicap aux termes de la législation canadienne des droits de la

---

<sup>36</sup> Tarnopolsky, W., et Pentney, W., *Op. cit.*, à 2006-Rel. 3 7A-5.

<sup>37</sup> *Loi sur les droits de la personne*, L.T.N.-O. 2002, ch.18.

personne. Au nombre des troubles qui ne sont pas toujours explicitement cités dans les lois relatives aux droits humains – mais qui sont vraisemblablement couverts par la législation anti-discrimination – on note les manifestations d'intolérance au milieu et aux produits chimiques, la douleur chronique, la fatigue chronique, la dépression, les troubles anxieux, les troubles dus au stress post-traumatique et la dépendance aux drogues ou à l'alcool.

Les personnes handicapées ont droit à une égalité pleine et entière en matière de logement. En fait, les propriétaires ont un devoir positif d'accommoder leurs besoins particuliers jusqu'au point de contrainte excessive.

## **QU'EST-CE QUE L'OBLIGATION D'ACCOMMODEMENT?**

L'obligation d'accommodement signifie que les structures, règlements, politiques ou pratiques discriminatoires peuvent devoir être modifiées dans un délai raisonnable pour s'assurer que les personnes handicapées peuvent bénéficier d'une égalité complète en matière de logement, d'emploi, de services, etc. L'adaptation doit se faire sans imposer aux propriétaires de contrainte excessive.

## **QUELS SONT LES PRINCIPES D'ACCOMMODEMENT?**

En l'absence d'une définition classique de l'accommodement, il existe des principes sous-jacents pouvant aider à comprendre comment y arriver. Le meilleur accommodement est celui qui arrive le mieux à respecter la dignité de la personne handicapée, répondre à ses besoins et favoriser son intégration et son entière participation.

### **DIGNITÉ**

La dignité est un principe essentiel de l'obligation d'accommodement dans la législation des droits de la personne. L'adaptation aux besoins particuliers d'une personne handicapée doit s'effectuer d'une façon respectueuse de sa dignité. La Cour suprême du Canada a confirmé que si une adaptation marginalise ou stigmatise la personne handicapée, ou si elle porte atteinte à son estime de soi, elle n'est pas appropriée. Par exemple, il n'est pas acceptable pour un-e propriétaire «d'accommoder» les besoins d'un-e locataire en fauteuil roulant en

forçant cette personne à traverser une zone de chargement ou une salle à ordures.

## **ADAPTATION INDIVIDUALISÉE**

Un autre principe important concerne la nécessité d'une adaptation individualisée. Les propriétaires doivent considérer les besoins individuels de chaque personne handicapée quand vient le temps de déterminer les mesures d'adaptation appropriées. Les propriétaires ne devraient pas chercher une solution unique à tous les cas. Par exemple, deux personnes vivant avec la même condition médicale peuvent avoir des besoins très différents.

## **INTÉGRATION ET PLEINE PARTICIPATION**

En ce qui a trait au principe de «dignité», les propriétaires devraient accommoder les besoins des locataires vivant avec un handicap d'une manière qui soit inclusive et qui favorise leur pleine participation et l'entière jouissance de leur logement. Les accommodements entraînant la ségrégation d'un-e locataire handicapé-e sont inacceptables, à moins qu'il s'agisse de la seule manière d'atteindre l'égalité véritable sans encourir de contrainte excessive.

Par exemple, un-e propriétaire peut dire à un-e éventuel-le locataire: «Cet immeuble n'est pas accessible, mais j'en ai un qui l'est. Vous pouvez faire une demande de logement dans cet autre immeuble». Un traitement égal en matière de logement, et plus particulièrement l'intégration et la pleine participation des personnes handicapées exige que celles-ci jouissent d'un accès égal à **tous** les immeubles – comme tout-e locataire non handicapé-e.

## **DÉTERMINATION DE LA CONTRAINTE EXCESSIVE**

Les propriétaires devraient accommoder les besoins des personnes handicapées jusqu'au point de contrainte excessive. Si le Nunavut demeure le seul à définir cette contrainte excessive dans sa législation, les tribunaux ont fourni des directives quant aux facteurs à considérer pour déterminer le seuil où débute une contrainte excessive. Les facteurs clés susceptibles d'accommodements dans le domaine du logement sont le coût, la santé et la sécurité.

## COÛT

Pour déterminer si les coûts d'un accommodement pourraient constituer une contrainte excessive, un-e propriétaire doit démontrer que ces coûts sont quantifiables et assez élevés pour modifier profondément la nature de son entreprise ou affecter sa viabilité. Il ne suffit pas pour lui de prétendre que le coût d'une adaptation est trop élevé; il doit en fournir des pièces justificatives. De plus, avant de plaider une contrainte excessive, un-e propriétaire doit considérer des sources externes de financement pour amortir les coûts, comme les subventions du Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

## EXIGENCES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ

Les risques en matière de santé et de sécurité équivalent à une contrainte excessive si le niveau de risque résiduel après la mesure d'accommodement l'emporte sur l'avantage d'une amélioration de l'égalité pour les personnes handicapées. Par exemple, un-e propriétaire peut faire valoir le risque de subir une contrainte excessive en louant à une personne atteinte d'une incapacité mentale, parce que cette personne ne pourrait pas vivre de manière autonome. Une telle réclamation pourrait être accueillie s'il est établi que la personne concernée ne peut pas vivre seule **en sécurité**. Dans ce cas, les risques pour la sécurité du ou de la locataire et des autres résident-es de l'immeuble pourraient l'emporter sur son droit à vivre de manière autonome.

Le seuil de détermination d'une contrainte excessive est habituellement élevé. L'expression *contrainte excessive* tient pour acquis que l'accommodement de l'incapacité d'une personne peut imposer une contrainte réelle. Un-e propriétaire ne peut invoquer une disruption de ses affaires, des inconvénients ou une préférence pour justifier un défaut de s'adapter aux besoins d'une personne handicapée. Par exemple, il n'est pas pertinent à la détermination de contrainte excessive pour un-e propriétaire de plaider que les locataires d'un immeuble sont incommodé-es ou inconfortables en raison de la présence dans l'immeuble d'un-e locataire atteint-e du syndrome de la Tourette.

L'adaptation aux besoins d'une personne handicapée n'est pas affaire de «tout ou rien». Par exemple, un-e propriétaire qui n'a pas les moyens de procéder à tous les changements nécessaires devra collaborer avec le ou la résident-e concerné-e pour trouver la meilleure «deuxième» solution. Il devra prendre des mesures pour minimiser les coûts en:

- répartissant les coûts sur tout le budget de l'entreprise
- amortissant les coûts sur une certaine période (apport des changements par étapes)
- explorant la possibilité de déductions fiscales
- explorant des solutions créatives d'adaptation
- faisant appel à des spécialistes en évaluation

Finalement, face à une preuve de contrainte excessive, on doit offrir à la personne handicapée la possibilité de défrayer une partie des modifications.

## **QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DE LA PERSONNE QUI DEMANDE UN ACCOMMODEMENT?**

Si une personne handicapée demande un accommodement spécifique relatif à un règlement ou une structure, cette personne devra s'assurer que le ou la propriétaire est au courant de son besoin d'accommodation. Elle devra peut-être également fournir un document signé par un médecin quant aux raisons qui justifient sa demande d'adaptation. Elle n'a toutefois aucune obligation juridique de divulguer un diagnostic. Souvent, la personne handicapée peut hésiter à révéler les détails de sa condition. Dans ces situations, elle peut fournir un document médical confirmant que, en raison de ses troubles de santé, elle éprouve certaines limitations qui requièrent de la part du ou de la propriétaire des changements particuliers à certaines structures, règles ou politiques.

Il importe que ce document médical désigne explicitement les accommodements requis. Par exemple, une lettre d'un médecin déclarant que: «X souffre d'intolérance à plusieurs produits chimiques, et il serait préférable de limiter son exposition aux odeurs fortes de produits chimiques» est trop vague. Dans ce cas, le médecin devrait décrire ce qu'un-e propriétaire *doit* faire pour accommoder les manifestations d'intolérance aux produits chimiques du ou de la locataire (par exemple, remplacer, en consultation avec la personne locataire, les produits de nettoyage présentement utilisés par d'autres produits appropriés mais sans odeur; l'aviser en bon temps et lui offrir un logement de rechange avant d'entreprendre des travaux majeurs d'entretien ou de réparation tels repeindre les entrées ou nettoyer les tapis; etc.).

Les personnes ayant besoin d'accommodements doivent également reconnaître que, pour éviter des contraintes excessives, l'accommodement

«idéal» n'est pas toujours possible. Elles doivent faire preuve de souplesse dans leurs demandes d'adaptation. Par exemple, un-e propriétaire peut être incapable de faire tous les changements nécessaires en même temps et devoir étaler ces changements sur une certaine période. En outre, certains immeubles ne peuvent être rendus entièrement accessibles à un coût abordable, en raison de leur âge ou de leur architecture (par exemple, l'installation d'un ascenseur dans un immeuble de trois étages).

Il est toujours préférable que pour les propriétaires et les locataires de collaborer à la recherche de la meilleure solution possible.

## LIMITES DU PRINCIPE D'ACCOMMODEMENT

La Cour suprême du Canada a, dans l'arrêt *Meiorin*, reconnu les limites du principe d'accommodement. Elle a posé la question, en citant Day et Brodsky, «The Duty to Accommodate: Who will Benefit?»:

[TRADUCTION] La difficulté que pose ce paradigme est qu'il ne met en question ni l'inégalité du rapport de force ni les discours de domination, comme le racisme, la prétention de la supériorité des personnes non handicapées, le sexisme, qui font qu'une société est bien conçue pour certains mais pas pour d'autres. Il permet à ceux qui se considèrent «normaux» de continuer à établir des institutions et des rapports à leur image, pourvu qu'ils «composent» avec ceux qui en contestent l'établissement.

Sous cet angle, l'accommodement paraît ancré dans le modèle de l'égalité formelle. En tant que formule, le traitement différent réservé à des personnes «différentes» ne constitue que l'inverse du traitement semblable réservé aux personnes semblables. L'accommodement ne touche pas le cœur de la question de l'égalité, le but de la transformation ni l'examen de la façon dont les institutions et les rapports doivent être modifiés pour les rendre disponibles, accessibles, significatifs et gratifiants pour la multitude de groupes qui composent notre société. L'accommodement semble signifier que nous ne modifions ni les procédures ni les services; nous nous contentons de «composer» avec ceux qui ne cadrent pas tout à fait. Nous faisons certaines concessions à ceux qui sont «différents», plutôt que d'abandonner l'idée de la «normalité» et d'œuvrer à la véritable inclusion.

De cette manière, l'accommodement semble permettre à l'égalité formelle d'être le paradigme dominant, pourvu que certaines adaptations puissent parfois être faites pour remédier à des effets inégaux. Sous cet angle, l'accommodement ne met pas en doute les croyances profondes relatives à la supériorité intrinsèque de caractéristiques comme la mobilité et la vue. Bref, l'accommodement favorise l'assimilation. Son objectif est de tenter de faire cadrer les personnes «différentes» dans les systèmes existants<sup>38</sup>.

L'esprit et l'objectif premier des lois relatives aux droits de la personne consiste à réaliser une véritable inclusivité – une égalité de fait – dans une société où les différences seront valorisées et appréciées. Quant à la norme souhaitée, c'est une société visant une pleine intégration, et pas seulement des accommodements.

## **UN EXEMPLE: HYPERSENSIBILITÉS CHIMIQUES MULTIPLES OU ENVIRONNEMENTALES**

Un enjeu des droits de la personne qui acquiert de plus en plus d'importance dans les zones urbaines est l'échec des propriétaires à accommoder les besoins particuliers des locataires souffrant d'hypersensibilités chimiques multiples ou environnementales. Les personnes souffrant de ces troubles sont extrêmement sensibles à la qualité de l'air et peuvent tomber malades lorsque exposées à des contaminants communs tels la poussière, les parfums, les assainisseurs d'air, la peinture, la fumée, les moisissures, etc. Quand des locataires souffrent d'hypersensibilités environnementales, les propriétaires peuvent devoir prendre des mesures telles que remplacer les produits de nettoyage couramment utilisés par d'autres produits spéciaux, sans odeur et non toxiques, et mettre en place de nouvelles procédures pour les travaux majeurs d'entretien ou de rénovation.

D'après l'expérience du CERA, les propriétaires se refusent souvent à accommoder les besoins des locataires aux prises avec des hypersensibilités chimiques multiples ou environnementales. Cela pour plusieurs raisons, dont l'incompréhension qui accompagne généralement ces troubles et le préjugé largement répandu que les symptômes d'hypersensibilité sont psychosomatiques ou n'existent que «dans la tête de la personne». La résistance des propriétaires au changement est un

---

<sup>38</sup> Meiorin, *Op. cit.*, au par. 41

autre obstacle à la résolution de ces problèmes. Pourtant, accommoder une personne handicapée ne requiert souvent qu'une simple intervention, comme la construction d'une rampe ou l'installation de portes automatiques. Même si ces arrangements peuvent parfois être coûteux, une fois complétés, il n'y a plus rien à déboursier. Par contre, les hypersensibilités environnementales exigent des mesures d'adaptation continues. Les propriétaires doivent souvent modifier de fond en comble des procédures en place depuis des décennies. Il leur faut tenir compte de ce type de problème de santé pour toutes leurs activités d'entretien de l'immeuble. Il s'ensuit que, même s'il est rarement coûteux de s'adapter à ces conditions, les propriétaires peuvent prétendre que ces changements leur imposent une contrainte excessive.

D'après notre expérience, il n'est pas difficile au départ de persuader un-e propriétaire d'accommoder des locataires souffrant d'hypersensibilités environnementales. Il est toutefois plus difficile de le convaincre d'adopter de nouvelles procédures et protocoles qui tiennent compte de ces conditions. Les succès sont donc souvent provisoires. Par exemple, un-e propriétaire peut fournir à un-e locataire un logement alternatif pendant des rénovations majeures, mais oublier de l'aviser ou de lui offrir un hébergement alternatif au moment d'entreprendre d'autres travaux de rénovation, quelques mois plus tard. La lutte pour faire respecter les droits de chaque locataire doit alors recommencer à zéro. Comme les hypersensibilités chimiques multiples et environnementales sont de plus en plus répandues, il sera important d'aider les propriétaires à mieux comprendre cette problématique et de collaborer avec elles et eux pour envisager des modifications permanentes de leurs pratiques. Toute aide que pourront leur apporter les locataires et les groupes qui défendent leurs droits – en leur recommandant des produits de nettoyage adaptés, par exemple – aura une importance primordiale.

## SECTION 5

# MISE EN APPLICATION DES DROITS DE LA PERSONNE

## COMMISSIONS

À l'exception de la Colombie-Britannique et du Nunavut, toutes les provinces et territoires du Canada assignent un certain nombre de pouvoirs interdépendants à des organismes autonomes nommés «commissions des droits de la personne» (CDP). Deux des plus importantes responsabilités des CDP consistent d'une part à éduquer le public et mener des recherches liées aux questions de droits humains et, d'autre part, à traiter les allégations formelles de violation de la législation provinciale ou territoriale des droits de la personne.

Dans certaines provinces et territoires, la CDP assure une fonction de contrôle, en triant les plaintes déposées et en choisissant celles qui feront l'objet d'une audience visant à déterminer s'il y a eu violation de la loi. Dans ce processus, la Commission peut rejeter des plaintes pour diverses raisons, notamment:

- la plainte est «sans objet», «vexatoire» ou faite de «mauvaise foi»
- la plainte n'a pas été déposée dans les délais juridiques prescrits (soit six mois au plus après l'acte discriminatoire en Colombie-Britannique, en Ontario, au Manitoba, au Yukon et à Terre-Neuve; un an en Alberta, au Nouveau-Brunswick, à l'Île-du-Prince-Édouard et aux termes de la *Loi sur les droits de la personne* du Canada; et deux ans en Saskatchewan, au Québec, en Nouvelle-Écosse, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut)
- il existe un tribunal plus apte à saisir la cause ou la plainte (par ex., un tribunal ou un conseil du logement)
- la plainte ne relève pas de la législation sur les droits de la personne (c.-à-d. que les actions ou omissions en cause, si elles ont eu lieu telles qu'alléguées, ne constituent pas une discrimination fondée sur un motif illicite), ou la plainte est dénuée de fondement juridique.

Une CDP qui reçoit une plainte fait habituellement enquête à ce sujet. À l'exception des Territoires du Nord-Ouest, chaque plainte appelle

nécessairement une enquête dans les provinces et territoires dotés d'une CDP. Les CDP ont également le pouvoir de faciliter une entente entre les parties, soit avant, pendant ou après le processus d'enquête.

À la fin de l'enquête, le personnel ou les commissaires de la CDP décident si la plainte mérite d'être renvoyée à un tribunal ou conseil provincial ou territorial des droits de la personne, pour audition et décision. Les tribunaux ont statué qu'il ne faisait pas partie du rôle des CDP d'apprécier les preuves contradictoires ou d'en évaluer la crédibilité dans le cadre de ce processus de détermination. Ce rôle est dévolu aux tribunaux des droits de la personne. Déterminer si oui ou non une plainte est juridiquement fondée n'équivaut pas à décider si les plaignant-es auront gain de cause lors d'un procès. Les CDP devraient se limiter à déterminer «s'il existe dans la plainte une base raisonnable l'autorisant à passer à l'étape suivante»<sup>39</sup>.

Une récente décision de la Cour suprême des Territoires du Nord-Ouest suggère que la preuve requise pour justifier un renvoi à un tribunal peut être minimale. Dans l'appel d'une récente décision du Tribunal d'arbitrage des droits de la personne des Territoires du Nord-Ouest, la Cour suprême des T.N.-O. a statué que:

[TRADUCTION] «...il doit exister dans la preuve une base raisonnable pour instruire une audience. Étant donné que, lors de l'audition d'éléments de preuve contradictoires, un tribunal d'arbitrage peut accepter la version des événements d'un-e plaignant-e plutôt que celle de l'intimé-e, en présence d'éléments de preuve contradictoires, la personne examinant la plainte doit se demander si, dans le cas où la version de la partie plaignante est acceptée, la plainte pourrait s'avérer fondée. Si oui, la plainte sera susceptible de renvoi en audience, même si l'intimé-e peut être apte à soulever une preuve contraire»<sup>40</sup>.

C'est un seuil inférieur à celui qu'utilisent habituellement les CDP pour déterminer l'admissibilité d'une plainte à un examen complet devant un tribunal des droits de la personne. En Ontario, le CERA a constaté que, pour qu'une cause soit ainsi examinée, la partie plaignante devait «prouver» son bien-fondé à l'aide de faits substantiels. Notre clientèle a souvent l'impression que c'est la CDP elle-même qui statue sur leurs plaintes – en privé et derrière des portes closes. Malheureusement, il peut s'avérer difficile de contester le rejet d'une plainte par une CDP, les

<sup>39</sup> *Syndicat des employés de production du Québec et de l'Acadie c. Commission canadienne des droits de la personne*, [1989] 2 R.C.S. 879, 11 C.H.R.R. D/1.

<sup>40</sup> *Aurora College v. Niziol*, 2007 NWTSC34, p. 16.

tribunaux leur ayant généralement accordé une grande marge de manoeuvre dans ce processus de détermination.

Alors que, dans la plupart des provinces et territoires, les CDP traitent les plaintes et en assurent le suivi, il existe quelques exceptions. En Colombie-Britannique, le gouvernement provincial a éliminé la CDP au début de 2003, et les plaignant-es s'adressent désormais directement au tribunal des droits humains. La *Loi sur les droits de la personne* du Nunavut n'inclut pas non plus de CDP: un tribunal des droits humains accueille directement les plaintes.

L'Ontario a adopté une législation entraînant d'importantes réformes du processus de mise en application des droits humains. En vertu de ces réformes, les plaignant-es peuvent déposer directement leurs plaintes au Tribunal ontarien des droits de la personne, sans d'abord passer par la Commission ontarienne des droits de la personne. La Commission va continuer de promouvoir les droits humains, mais elle mettra l'accent sur l'éducation du public, la recherche et l'activité systémique de litige et de plaider en matière de droits humains, plutôt que sur un traitement individuel des plaintes. De plus, la législation prévoit la création d'un centre de soutien juridique subventionné par l'État. Ce centre offrira un soutien juridique aux plaignant-es individuel-les. On annonce l'adoption de la nouvelle législation pour juin 2008.

Les plaintes qui ne sont pas résolues par la CDP sont renvoyées à l'instance des droits de la personne de la province ou du territoire, qu'il s'agisse d'un tribunal, d'une commission d'enquête ou d'un jury. Les «parties» intéressées à la plainte comprennent:

- la partie plaignante
- la personne ou l'entreprise désignée dans la plainte comme ayant enfreint la loi des droits humains
- quiconque est désigné par le conseil ou le tribunal
- la commission des droits de la personne (dans les provinces et territoires dotés d'une CDP).

Dans les provinces et territoires dotés d'une CDP, la commission est habituellement partie à la plainte et représente l'intérêt public.

## **TRIBUNAUX DES DROITS DE LA PERSONNE**

Les audiences relatives aux droits humains sont, comme celles des autres organismes et tribunaux administratifs, semblables aux procédures judiciaires, moins formelles mais quand même dotées d'un caractère

judiciaire. Les parties comparaissent devant un arbitre ou un panel d'arbitres. Elles présentent des mémoires et des éléments probants, examinent et contre-examinent des témoins et répondent aux questions des arbitres. Même si le processus est conçu pour être accessible à des personnes qui ne sont pas représentées par des juristes, les plaignant-es peuvent trouver ce système trop complexe pour s'y orienter sans aide. Dans les cas où la commission est partie aux procédures, le personnel de la CDP peut aider les plaignant-es non représenté-es.

Si l'audience débouche sur un constat de discrimination illicite, le tribunal, la commission d'enquête, le conseil des droits de la personne ou le jury peut ordonner à la partie contrevenante d'adopter les mesures suivantes:

- agir de façon à respecter la législation des droits de la personne
- cesser d'agir d'une manière qui contrevient à la législation des droits de la personne
- corriger le tort causé par la violation
- tenter de rétablir la partie plaignante dans la position qu'il ou elle occuperait si la violation ne s'était pas produite
- compenser la partie plaignante pour toute perte financière résultant de la violation
- compenser la partie plaignante pour sa perte du droit à être libre de toute discrimination et de toute atteinte à sa dignité ou à son sentiment d'estime de soi résultant de la discrimination exercée.

La législation des droits humains est réparatrice plutôt que punitive. Les ordonnances rendues par les tribunaux visent à rétablir la situation dans laquelle la personne se trouverait si la discrimination n'avait pas eu lieu. Elles ne visent pas à punir la personne ou l'entreprise ayant contrevenu à la loi.

Dans les causes relatives au logement, les compensations (ou «dommages-intérêts») adjugés à la partie plaignante – pour compenser la perte de sa liberté de ne subir aucune discrimination – sont habituellement peu élevés et dépendent des détails de chaque cause. Les dommages-intérêts adjugés lors de récentes causes de discrimination en matière de logement s'échelonnent entre 500 \$ et 10 000 \$. En Colombie-Britannique, en Ontario et au Québec, les montants accordés récemment pour de tels dommages varient, respectivement, de 1 500 \$ à 2 500 \$, 4 000 \$ à 5 000 \$, et 3 500 \$ à 5 000 \$<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Voir par exemple: *Monsson v. Nacel Properties Ltd.* (2006), CHRR Doc. 06-743, 2006 BCHRT 54; *McDonald v. Schuster Real Estate Co. (No. 2)* (2005), 52 C.H.R.R. D/216, 2005 BCHRT 177; *Chauhan v. Norkam Seniors Housing Cooperative Assn.* (2004), 51

---

C.H.R.R. D/126, 2004 BCHRT 262; *Raweater v. MacDonald* (2004), 51 C.H.R.R. D/459, 2005 BCHRT 63; *Tanner v. Vlaka* (2003), 47 C.H.R.R. D/134, 2003 BCHRT 36; *Williams v. Strata Council No. 768* (No. 1) (2003), 46 C.H.R.R. D/326, 2003 BCHRT 17; *Dietrich v. Dhaliwal* (2003), CHRR Doc. 03-040, 2003 BCHRT 6; *St. Hill v. VRM Investments Ltd.* (2004), CHRR Doc. 04-023, 2004 HRTO 1; *Weiher v. Polhill* (2003), 47 C.H.R.R. D/104, 2003 HRTO 13; *Cunanan v. Boolean Developments Ltd.* (2003), 47 C.H.R.R. D/236, HRTO 17; *Ahmed v. 177061 Canada Ltd.* (2002), 43 C.H.R.R. D/379 (Ont. Bd. Inq.); *Québec (Comm. des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Grandmont* (2006), C.H.R.R. Doc. 06-855, 2006 QCTDP 22; *Québec (Comm. des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Huong* (2005), C.H.R.R. Doc. 05-140, 2005 QCTDP 140; *Québec (Comm. des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Bernier* (2005), C.H.R.R. Doc. 05-137, 2005 QCTDP 137; *Québec (Comm. des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Jacques* (2004), C.H.R.R. Doc. 04-162, 2004 QCTDP 121; *Québec (Comm. des droits de la personne et des droits de la jeunesse) et Cloutier c. Poulin* (2004), C.H.R.R. Doc. 04-058, 2004 QCTDP 110; *Québec (Comm. des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Maurice* (2003), C.H.R.R. Doc. 03-309, 2003 QCTDP 98; *Québec (Comm. des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Bétit* (2003), C.H.R.R. Doc. 03-148, 2003 QCTDP 94; *Québec (Comm. des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Lacombe* (2003), C.H.R.R. Doc. 03-145, 2003 QCTDP 91.

## SECTION 6

# PRIMAUTÉ DES DROITS DE LA PERSONNE ET TRIBUNAUX ADMINISTRATIFS

La législation touchant aux droits de la personne est de nature **quasi-constitutionnelle** et prime sur les autres lois. On dit que les lois relatives aux droits humains ont «prépondérance» ou «primauté». Même lorsqu'une telle primauté n'est pas explicitement énoncée, la Cour suprême du Canada a statué que la législation touchant aux droits de la personne «doit être reconnue [comme une] loi fondamentale»<sup>42</sup>.

La Cour suprême<sup>43</sup> a récemment affirmé l'importance de la législation touchant aux droits de la personne. En 2006, la Cour a déclaré, dans la décision *Tranchemontagne*, que la législation relative aux droits de la personne était «une loi fondamentale, quasi-constitutionnelle» qui doit «être reconnue comme une loi pour le peuple» et que «par conséquent, il faut lui attribuer non seulement un sens étendu, mais aussi lui assurer une application accessible»<sup>44</sup>. Selon cette décision, les organismes et tribunaux administratifs, investis du pouvoir de trancher les questions de droit, **doivent appliquer** la législation des droits de la personne lorsqu'une question de droits humains est soulevée en audience devant eux. La Cour a déclaré que cela était «compatible avec la jurisprudence de la Cour qui confirme l'importance d'une législation accessible en matière de droits de la personne»<sup>45</sup>.

La Cour a réitéré combien il est important pour un tribunal administratif de résoudre chaque différend **dans son entier**, particulièrement lorsque ce différend touche à des enjeux de droits humains et que les parties requérantes sont vulnérables:

... encourager les tribunaux administratifs à exercer leur compétence pour trancher les questions touchant aux droits de

---

<sup>42</sup> Zinn, R., et Brethuor, P., *Op. cit.*, aux p.1-2,3 (inséré en octobre 2005)

<sup>43</sup> Pour les besoins de cette section, il est important de noter que les décisions de la Cour suprême sont exécutoires dans l'ensemble des cours et tribunaux au Canada.

<sup>44</sup> *Tranchemontagne c. Ontario (Directeur du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées)* (2006), 56 C.H.R.R. D/1, 2006 CSC 14, au par. 33

<sup>45</sup> *Ibid* au par. 47

la personne favorise la réalisation de l'objectif louable de rapprocher la justice des citoyens ... [ces] personnes ... n'ont pas tout leur temps... [ils] méritent un règlement rapide, définitif et exécutoire de leurs conflits ... les lois relatives aux droits de la personne [sont] souvent le ... «dernier recours de la personne désavantagée et de la personne privée de ses droits de représentation» et le «dernier recours des membres les plus vulnérables de la société. Cependant, en faisant obstacle à ce recours, on peut lui faire perdre tout son sens. Pour être efficaces, les recours en matière de droits de la personne doivent être accessibles<sup>46</sup>.

Ces principes concernant la loi relative aux droits de la personne ont, comme la récente décision de la Cour suprême, des incidences pratiques et importantes sur le travail que font les défenseurs de droits auprès des organismes et tribunaux administratifs autres que les tribunaux des droits de la personne. Particulièrement en ce qui a trait au logement, ces principes signifient que les tribunaux du logement résidentiel sont juridiquement tenus de prendre en compte les problèmes de droits humains qui surviennent dans les conflits entre propriétaires et locataires. Quant à la sécurité du revenu, les tribunaux et comités d'appel de l'aide sociale ont une obligation de prendre en compte les problèmes de droits humains soulevés lors des appels concernant les prestations de revenu qui leur sont adressés.

Même si cela peut paraître évident, il faut souvent se battre pour porter des questions de droit de la personne devant les tribunaux administratifs qui n'ont pas pour mandat spécifique d'arbitrer ces plaintes. Les défenseurs de droits doivent mettre un accent particulier sur la sensibilisation, tout en éduquant les tribunaux quant à la primauté des lois touchant aux droits de la personne et à l'obligation qu'ont ces derniers de tenir compte des enjeux de droits humains soulevés devant eux. Pour ce faire, les défenseurs de droits peuvent s'appuyer sur la décision *Tranchemontagne*.

Les situations suivantes illustrent des cas où les tribunaux devraient tenir compte des arguments axés sur les droits de la personne:

## **TRIBUNAUX DU LOGEMENT**

Jonas vit avec le syndrome de la Tourette. Il a emménagé l'an dernier dans un immeuble à appartements. Au cours de l'année, plusieurs locataires se

---

<sup>46</sup> *Ibid* aux par. 52, 48, 49

sont plaints de Jonas. Ces personnes se disent incommodées et inquiètes de son comportement. Le propriétaire dépose une demande d'éviction, en alléguant que Jonas dérange les autres locataires de l'immeuble.

Jonas et son propriétaire comparaissent devant le tribunal local du logement. Le représentant de Jonas fournit à l'arbitre de la documentation médicale décrivant l'incapacité de Jonas. L'arbitre refuse de considérer cette documentation et informe Jonas qu'il doit s'adresser à la Commission des droits de la personne.

Dans cette cause, le refus de l'arbitre de considérer la question des droits de la personne peut entraîner l'éviction de Jonas. Il est peut-être trop tard pour obtenir une résolution en bon temps en déposant une plainte formelle relative aux droits de la personne. Conformément à l'arrêt *Tranchemontagne*, l'arbitre doit aborder les enjeux de droits de la personne pour assurer l'accès de Jonas à la justice.

## TRIBUNAUX DE L'AIDE SOCIALE

Maz vient d'arriver au Canada comme réfugiée. Originaires d'Éthiopie, elle a beau parler l'italien, le swahili et l'arabe, elle commence tout juste à apprendre l'anglais et à comprendre ce qui se passe autour d'elle. Au cours des trois derniers mois, Maz a dû s'en remettre entièrement à l'aide sociale. Ce mois-ci, elle a commencé à travailler le samedi au sein du personnel d'entretien de son centre communautaire. Elle est très contente d'avoir un emploi qui lui procure un petit revenu additionnel – même si ce n'est qu'une journée par semaine.

Un jour qu'elle est à son travail, Maz aperçoit son agente d'aide sociale. Elle l'aborde, la salue fièrement et tente de lui parler de son emploi. L'agente lui répond, mais Maz ne comprend pas très bien ce qu'elle lui dit. Une semaine plus tard, Maz reçoit une lettre de l'aide sociale l'avisant que ses prestations sont annulées pour défaut d'avoir déclaré un revenu. Une audience est prévue pour la semaine suivante. Lors de l'audience, il devient clair que Maz n'avait pas compris qu'elle devait rapporter tout revenu additionnel et il devient également clair que cette omission résulte de sa compréhension limitée de l'anglais.

Lors de l'audience, la représentante de Maz dit à l'arbitre de l'aide sociale qu'en vertu de la loi relative aux droits de la personne, la situation de Maz devrait justifier un accommodement et que ses prestations ne devraient pas être annulées.

## SECTION 7

# TRAVAILLER AVEC LES PLAIGNANT-ES EN MATIÈRE DE DROITS DE LA PERSONNE

Cette section vise à fournir au milieu de la défense des droits certaines stratégies pratiques pour aider une clientèle victime de discrimination en matière de logement.

## DISPENSER DES CONSEILS: QUEL EST VOTRE RÔLE?

Les conseils que vous pouvez offrir à d'éventuel-les plaignant-es quant à l'exercice de leurs droits humains dépendent de vos qualifications et de votre poste. Si vous décidez de représenter des parties plaignantes dans des causes de droits de la personne, vous devez souscrire une assurance responsabilité professionnelle couvrant cette activité. Sinon, vous devez travailler sous la supervision d'un-e avocat-e.

Si vous n'êtes ni avocat-e, ni supervisé-e par un-e avocat-e, vous ne pouvez pas donner de **conseils juridiques**. Vous pouvez informer votre clientèle des dispositions des lois et de tous les recours possibles en matière de discrimination. Vous n'avez pas à être avocat-e pour représenter les personnes qui déposent des plaintes relatives aux droits humains ou qui comparaissent devant des tribunaux des droits de la personne. Cependant, ce rôle s'accompagne de responsabilités, comme celles de fournir des informations exactes et de respecter les échéances imposées par la loi et par les commissions.

## ON VOUS TÉLÉPHONE

Quand on vous téléphone, vous devez d'abord demander à l'appelant-e de décrire le problème qui l'amène. Ceci, afin de vous assurer que le motif concerne effectivement les droits de la personne et la discrimination. Il se peut que vous répondiez à des gens convaincus que leurs droits ont été lésés, mais où la conduite décrite n'est pas illégale au regard de la loi sur les droits de la personne (par exemple, si le traitement injuste est sans lien avec un motif illicite de discrimination). Dans ces circonstances, vous

devrez expliquer que l'action reprochée ne contrevenait pas à la loi des droits de la personne, même si elle pouvait être inéquitable. Vous déciderez peut-être alors de référer la personne à des services de soutien alternatifs.

Toutefois, si vous croyez qu'il peut s'agir d'une violation des droits de la personne, vous devez obtenir les données suivantes:

- le nom et les coordonnées de la personne qui vous appelle
- le nom du ou de la propriétaire, du gérant d'immeuble, de l'agent de location, du surintendant, ou de quiconque est impliqué dans la conduite discriminatoire
- les coordonnées de contact du ou de la propriétaire et des autres parties impliquées
- la taille, le loyer et l'adresse du logement en question
- la date de disponibilité pour occupation du logement
- le contenu des échanges entre l'appelant-e et le ou la propriétaire
- les noms et coordonnées de contact de tout témoin
- si le logement a été repéré dans une annonce
- si la personne a des références en matière de crédit et de logement
- dans les cas de faible cote de crédit ou de mauvaises références, vous devez en demander la raison
- si la personne a payé un loyer similaire par le passé
- si elle peut fournir des références d'un-e propriétaire (même de l'extérieur).

Dans les cas où la personne s'est vue refuser un logement, vous devrez également connaître la date de dépôt de la demande de logement, celle de tout appel téléphonique impliquant le ou la propriétaire, comme celles de toute activité de suivi.

Il est très important de dire aux personnes qui vous téléphonent de prendre des notes détaillées de leurs expériences dès qu'elles se produisent. Vous devriez conseiller à votre client-e de noter le maximum de détails dont elle ou il se souvient et de signer et dater ces notes. Si la discrimination se poursuit, conseillez à la personne de tenir un «journal» rassemblant ces notes.

## Conseils pratiques pour répondre aux appels entrants <sup>47</sup>

Habilités	Exemple
<b>Écoute</b>	Posez des questions ouvertes («Comment puis-je vous aider aujourd'hui?») et écoutez patiemment et attentivement. C'est essentiel pour recueillir toute l'information et construire un rapport de confiance.
<b>Attention</b>	Confirmez que vous entendez et comprenez ce que la personne vous dit en répétant occasionnellement l'information notée (par exemple, «Alors, vous me dites que...» ou, «Si je comprends bien ce que vous me dites, ...»). Ceci pour montrer que vous écoutez et pour éviter les méprises.
<b>Respect</b>	Conservez en tout temps une attitude respectueuse.
<b>Questionnement proactif</b>	Relevez et élucidez toute incohérence, et tentez de recueillir le plus d'information possible. Vous pourrez d'autant mieux défendre une personne si vous êtes bien informé-e: vous ne voulez pas être pris-e au dépourvu par un-e propriétaire. Si la conversation dérive vers des événements sans lien avec le cas de discrimination, posez des questions visant à ramener l'échange sur ce problème de droits de la personne.
<b>Respect de la vie privée</b>	Ne posez pas de questions personnelles inutiles à la compréhension du problème. Par exemple, ne demandez pas de détails au sujet de l'incapacité d'une personne si elle ne vous en parle pas et que cette information n'est pas pertinente.
<b>Éducation</b>	Ne prenez pas pour acquis que chaque personne comprend les lois touchant les droits humains en cause ou le processus de traitement de la plainte. Prenez le temps de leur expliquer les dispositions de la loi qui s'applique à leur cas.
<b>Validation de l'expérience de l'appelant-e</b>	Expliquez la signification de la discrimination aux termes du <i>Code</i> ou de la <i>Loi des droits de la personne</i> . Si la cause vous semble faible, expliquez votre crainte que l'arbitre trouve insuffisants les éléments prouvant la discrimination. Ne dites pas à la personne que vous doutez qu'elle ait subi de la discrimination.
<b>Limites du contact</b>	Tout en demeurant aimable et sympathique, demeurez toujours professionnel-le et établissez des limites claires.
<b>Prise de notes</b>	Prenez des notes détaillées et datées pendant et après chaque conversation téléphonique.

<sup>47</sup> Ces conseils sont basés sur des stratégies élaborées par les **Downtown Legal Services**, une clinique juridique gérée par des étudiant-es et liée à la faculté de Droit de l'Université de Toronto.

Gestion des appels difficiles <sup>48</sup>

Type de problème	Cause possible	Approche possible
<b>Débordement affectif</b>	La personne montre des signes de stress  Elle n'est pas satisfaite de la progression de son dossier	Essayez de comprendre et cherchez la cause. Dites à la personne que vous comprenez ses frustrations. Révisez avec elle les faits et expliquez-lui les mesures adoptées. Dites-lui que dans le domaine des droits de la personne, il n'est pas toujours possible d'obtenir des résultats rapides, que le règlement de ces causes peut exiger du temps.
<b>Clients dépendants</b>	La personne est dans une situation désespérée	Posez des limites. Si vous trouvez que ses appels sont excessifs et vous empêchent de traiter vos autres dossiers, vous pouvez demander à la personne de ne plus vous téléphoner et lui dire que vous l'appellerez aussitôt que vous aurez en main de nouveaux éléments.
<b>Clients incohérents</b>	La personne est émotive et communique difficilement  Elle souffre de solitude	Dirigez la conversation. Par exemple, dites: «En ce moment j'ai besoin de vous parler de X; nous pourrons ensuite reparler de Y.» Posez des limites claires tout en restant empathique. Signalez la fin de l'appel en remerciant la personne pour son temps. Dites-lui que vous allez la rappeler bientôt.
<b>Clients querelleurs qui ne vous écoutent pas</b>	Difficultés affectives ou troubles de santé mentale	Détachez-vous de la situation. Cela pourra vous demander plus de courtoisie, de fermeté, de tact ou d'encadrement. Gardez-vous d'être entraîné-e dans la dynamique de la personne. Vous pouvez mettre fin à l'appel et raccrocher en tout temps. Ne vous mettez pas en colère. Rappelez-vous que même si la personne agit de manière déraisonnable, votre travail consiste à gérer la situation de façon professionnelle.

<sup>48</sup> Ces conseils sont tirés de stratégies élaborées par l'organisme **Downtown Legal Services**.

## **Procédure de création de dossiers**

Vous devez établir un système formel de gestion des dossiers créés. Dans cette section, nous examinons différents éléments clés d'un tel système.

**Protocole de délai de service:** Les personnes qui vivent de la discrimination en matière de logement ont souvent besoin d'une aide urgente. Si elles se sont vu refuser un logement, il peut ne leur rester que très peu de temps pour obtenir ce logement. Il est important de mettre en place un protocole fixant un délai maximum à respecter pour vos retours d'appels. Nous suggérons une période maximale de 24 heures. Mais il est toujours préférable, si possible, de retourner tout appel le même jour ouvrable. Le message du répondeur téléphonique de l'organisation devrait donner des explications concernant ce délai de service, afin que les gens qui appellent sachent à quoi s'attendre.

**Formulaires de création de dossier:** Amorcez votre système de gestion des dossiers en rédigeant un formulaire standard, qui devrait comprendre les éléments clés suivants:

- date de réception de l'appel
- nom du membre du personnel/bénévole qui a reçu l'appel
- coordonnées détaillées du ou de la client-e
- coordonnées détaillées du ou de la propriétaire, gérant-e d'immeuble, etc.
- renseignements personnels pertinents (état familial, source de revenu, sexe)
- comment le ou la client-e a entendu parler de l'organisation?
- motif(s) de discrimination
- type de services fournis par l'organisation (conseils sommaires, enquête/représentation complète, éducation populaire, référence)
- résultat final (la personne a-t-elle obtenu le logement ou l'habitation en question? A-t-elle déposé une plainte?)

Il ne sera pas possible de recueillir tous ces renseignements lors du premier appel. Certains renseignements s'ajouteront au fil du temps ou après la fermeture du dossier. Le formulaire devrait en outre prévoir de l'espace pour les notes de travail du personnel de l'organisation.

Les données démographiques recueillies par le CERA sont très importantes. Même si certaines de ces données statistiques peuvent sembler accessoires au cas particulier abordé, elles pourront peut-être servir à la préparation d'outils d'éducation et de défense de droits. Ce matériel nous permet de comprendre la clientèle que nous desservons et de savoir qui vit de la discrimination en matière de logement. Nous utilisons régulièrement ces données statistiques dans notre travail de collaboration et d'éducation quant aux formes que prend la discrimination dans le domaine du logement auprès des responsables des politiques, des propriétaires et du public en général.

**Prise de notes:** La prise de notes est un élément incontournable du processus d'aide aux personnes dont les droits humains sont brimés. Il faut prendre des notes sur chaque conversation avec les client-es, les propriétaires, les témoins ou quiconque est impliqué dans le dossier. Vous devez également documenter toute action que vous posez dans cette cause et toute action devant être entreprise. Les notes sur les échanges avec les propriétaires sont particulièrement importantes et devraient être consignées dès que possible après ces échanges. Transcrivez tous les détails dont vous vous souvenez. Si possible, recopiez les propres paroles du ou de la propriétaire. Si votre organisme local de défense des droits de la personne possède un formulaire standard de déclaration de témoin, utilisez-le. Sinon, vous voudrez peut-être collaborer avec le personnel de votre commission ou tribunal des droits de la personne pour créer un tel formulaire.

Tout en limitant le temps que vous consacrez à la prise de notes, essayez de ne rien oublier. Prenez le temps de trouver la méthode qui vous convient le mieux pour réussir à mener à bien cette tâche.

Il est également important d'inscrire la date et l'heure à côté de chaque entrée. Si plusieurs personnes travaillent sur le même dossier, apposez vos initiales à côté de chacune de vos entrées.

Ces points sont importants. Vous allez peut-être travailler sur ce dossier pendant des mois (ou des années, s'il s'agit d'une plainte formelle). Il vous faut prendre des notes afin que quiconque consulte le dossier puisse comprendre le travail effectué. Ces notes peuvent devenir cruciales si des clients déposent une plainte relative aux droits de la personne. Les défenseurs des droits au logement ne devraient pas hésiter à consigner toute information pertinente, même si elle ne soutient pas directement la cause de leurs clients. Si vous êtes avocat-e ou supervisé-e par un-e avocat-e, vos notes sont

protégées par privilège et ne devraient être accessibles qu'à votre personnel. Aucun-e employé-e de la CDP ni aucune partie défenderesse ne doivent jamais avoir accès à vos dossiers. Il est essentiel que vos client-es sachent que vos échanges avec eux et elles sont tous absolument confidentiels. Si ces personnes pensent que leurs révélations pourraient éventuellement être utilisées contre elles, elles hésiteront à vous donner toutes les informations dont vous avez besoin et vous ne serez pas en mesure de faire votre travail.

**Base électronique des dossiers créés:** Même si vous ne traitez pas un grand nombre de causes de droits de la personne, il est utile de développer une base de données électronique pour les dossiers créés. Cela permet de déterminer rapidement le statut d'un dossier et de générer des statistiques liées à l'ensemble des cas traités. Cela vous aidera également à identifier rapidement tout conflit d'intérêts (par ex., des situations où, en travaillant avec un nouveau client, vous agiriez **à l'encontre d'**un ancien client). Il est possible de mettre sur pied une base de données simple à l'aide d'un chiffrier électronique comme Excel. Si votre organisation traite simultanément un grand nombre de dossiers des droits de la personne, vous pouvez même considérer vous doter d'un logiciel de gestion de cas conçu pour les petits cabinets d'avocat-es. Vous pouvez choisir parmi une large gamme de progiciels, mais leur prix peut être élevé.

**Système d'aide-mémoire:** Après le dépôt d'une plainte formelle auprès d'un organisme des droits de la personne, les échéances deviennent cruciales. Par exemple, vous devrez réagir à des documents ou faire appel d'une décision dans des délais prescrits. Un système d'aide-mémoire sert à rappeler les délais de prescription, les dates de médiations ou d'audiences, les échéances pour les mémoires, les appels et toute autre affaire comportant des délais cruciaux. Un système d'aide-mémoire peut n'être qu'une simple feuille de papier affichée bien à la vue. On devrait pouvoir y inscrire le nom du dossier, l'action à compléter et le délai à respecter. Vous pouvez également utiliser un calendrier mural ou électronique. L'aide-mémoire devrait être mis à jour à chaque fois que vous recevez une communication formelle exigeant le respect d'un délai précis.

## **RASSEMBLEMENT DES PREUVES**

Vos clients ne peuvent contester un cas de discrimination qu'à l'aide de **preuves** suffisantes pour démontrer leurs allégations. Ensemble, vous devez élaborer un plan visant à rassembler les éléments probants

nécessaires. Idéalement, vous voudrez rassembler des preuves qui confirment directement que votre client-e n'a pu être logé-e en raison d'un motif discriminatoire. S'il vous est impossible de trouver cette preuve, vous devez alors prouver qu'il n'existait aucun motif valide et non discriminatoire de refuser la demande de votre client-e, ou que le ou la propriétaire lui a menti. Voici quelques exemples d'éléments probants pouvant appuyer une plainte pour discrimination:

- Un-e propriétaire lui a dit que le logement était déjà loué, mais des annonces continuent de paraître pour le même logement. Demandez à votre client-e de conserver ces annonces comme preuves que le ou la propriétaire lui a menti au sujet de la disponibilité du logement. Toutefois, les annonces sont parfois payées d'avance et continuent de paraître même lorsque le logement est loué. Votre client-e doit donc vérifier la disponibilité du logement en demandant à quelqu'un d'autre d'appeler le ou la propriétaire.
- Il est utile de faire une photocopie des demandes de logement complétées avant de les remettre aux propriétaires. Votre client-e peut croire qu'on a rejeté sa requête en raison de son statut de personne assistée sociale. Sa demande comprend peut-être l'information nécessaire pour mener une enquête de crédit. Si votre client-e a une bonne cote de crédit et de bonnes références de ses anciens propriétaires, et qu'il ou elle déclare l'aide sociale comme source de revenu, sa demande de logement peut servir à prouver qu'il y a eu discrimination. Dans le même ordre d'idées, si la personne croit avoir été refusée parce qu'elle a des enfants, un formulaire où on lui demande l'âge de tous les éventuels occupants peut servir à prouver la discrimination. Les formulaires de demande de logement sont également utiles pour prouver **à quel moment** la personne a demandé le logement.
- Si un-e propriétaire allègue avoir refusé un-e locataire en raison de problèmes de crédit, un rapport du bureau de crédit faisant état d'un bon dossier personnel pourra servir à contester la bonne foi du ou de la propriétaire.
- Obtenez une déclaration de témoin d'une personne qui a «vérifié» la situation. Il y a plusieurs manières de faire une telle vérification. Après qu'un-e propriétaire a refusé de faire visiter un logement à votre client-e, on peut demander à une tierce partie de lui téléphoner pour vérifier si la discrimination se répète. Il est préférable que ce témoin se présente de façon identique à votre

client-e (dire qu'on a des enfants, par exemple, si l'on soupçonne que tel est le motif du refus). Parallèlement, vous ou votre client-e pouvez demander à quelqu'un alléguant des caractéristiques différentes de faire la même demande, pour voir si le ou la propriétaire va alors offrir le logement.

- C'est parfois aussi facile que de demander à quelqu'un de téléphoner, de s'enquérir de la disponibilité du logement et de demander ensuite au ou à la propriétaire sa politique de sélection des locataires. Par exemple:

Témoin: «J'appelle pour savoir si le studio à une chambre que vous annoncez sous la rubrique «À louer» est toujours disponible».

Propriétaire: «Oui, il l'est toujours.»

Témoin: «Accepteriez-vous de le louer à une famille avec un enfant?»

Propriétaire: «Nous ne voulons louer ce logement qu'à une personne seule ou à un couple.»

Le personnel ou les bénévoles des organisations communautaires sont des personnes idéales pour effectuer ces vérifications, parce qu'ils ou elles seront ensuite généralement perçus-es comme des témoins crédibles.

## **NÉGOCIER AVEC LES PROPRIÉTAIRES**

Si votre client-e veut toujours louer le logement ou souhaite que le ou la propriétaire collabore à l'adapter à une incapacité, etc., expliquez que vous allez téléphoner au ou à la propriétaire pour tenter de résoudre le problème. Rassemblez le maximum d'informations utiles avant de faire cet appel. Demandez à votre client-e s'il ou elle a de bonnes références d'ex-proprétaires et s'il ou elle a déjà eu des problèmes de comptes ou de loyers en souffrance que pourrait révéler une enquête de crédit. Expliquez que les propriétaires se basent sur ces renseignements pour décider de louer ou non à quelqu'un. Meilleur sera le dossier de votre client-e, meilleures seront vos chances auprès du ou de la propriétaire.

En plus des appels téléphoniques et des échanges écrits, les négociations avec les propriétaires comprennent habituellement une part de

sensibilisation et l'envoi de documents pertinents. Voici une série d'étapes à suivre quand vous contactez un-e propriétaire:

- Identifiez-vous et nommez votre organisation. Faites-lui comprendre que vous l'appellez au nom d'un-e client-e particulier-ère. Attendez-vous à ce que le ou la propriétaire reste sur la défensive ou nie toute connaissance de la situation.
- Expliquez la législation des droits humains en vigueur dans votre province ou territoire, quels groupes elle protège de toute discrimination et comment la loi s'applique à la situation présente.
- Il peut s'avérer nécessaire d'aviser le ou la propriétaire que son comportement ou sa pratique (à ce que vous en savez) contrevient à la loi relative aux droits de la personne.

Certain-es propriétaires vont discuter avec vous, d'autres vont raccrocher et d'autres vont vous demander de leur écrire. Il vous sera probablement plus facile d'amorcer une conversation si le ou la propriétaire n'est pas sur la défensive.

Quand un-e propriétaire accepte de vous parler, saisissez cette occasion de prendre la défense de votre client-e. Vous devrez juger de l'approche la plus appropriée selon les circonstances. Par exemple, vous pouvez:

- «Vendre» votre client-e. Par exemple, expliquer qu'il ou elle a de bons antécédents en matière de crédit et de logement.
- Être prêt-e à déconstruire des «mythes». Par exemple, vous pouvez expliquer que les bénéficiaires de l'aide sociale sont des locataires qui présentent relativement peu de risques. Leur source de revenu est stable et peu susceptible de disparaître subitement. Elles et ils connaissent leur revenu mensuel et peuvent établir un budget approprié.
- Essayer d'inciter le ou la propriétaire à se mettre à la place de votre client-e.
- Lui expliquer ou même lui lire les articles pertinents de votre *Code* ou *Loi des droits de la personne*.
- Sympathiser avec lui, en expliquant que vous comprenez la difficulté de connaître l'ensemble des lois et autres statuts régissant les relations entre propriétaires et locataires. Bien préciser que la loi des droits de la personne a primauté sur toutes les autres lois de la province ou du territoire.
- Lui dire que vous comprenez que des gens peuvent enfreindre à leur insu la loi sur les droits de la personne. Le fait qu'une politique

ou une pratique particulière soit contraire à la loi ne signifie pas que le ou la propriétaire avait l'intention d'exercer une discrimination.

- S'il existe des témoins du problème, veiller à en informer le ou la propriétaire.
- Lui expliquer qu'il est dans le meilleur intérêt de toutes les parties d'éviter un long et dispendieux processus de plainte relative aux droits humains.

Quand un-e propriétaire raccroche ou exige de recevoir une communication écrite, profitez-en pour lui envoyer une lettre très claire qui:

- énonce les dispositions pertinentes de la loi relative aux droits de la personne de la province ou du territoire
- explique comment et pourquoi le ou la propriétaire a contrevenu à ces lois
- l'aviser qu'il ou elle fera peut-être l'objet d'une plainte ou une requête relative aux droits humains devant un tribunal des droits de la personne.

Dites au ou à la propriétaire comment vous contacter et que vous souhaitez trouver une solution au problème sans avoir à déposer une plainte officielle. Votre lettre peut inclure un jugement pertinent rendu dans votre province ou territoire ou une politique d'une commission des droits de la personne, si de tels documents sont disponibles. S'il n'existe pas de jurisprudence dans votre région, vous pouvez faire référence à celle d'autres provinces ou territoires qui, sans être exécutoire, peut certainement s'avérer persuasive.

## Gestion des appels difficiles avec les propriétaires

Type de problème	Approche possible
<b>Hostile/Élève la voix</b>	Ne prenez pas le problème personnellement. Gardez votre calme et votre équilibre. Ne vous mettez pas en colère. Écrivez tout ce qu'on vous dit. Mettez fin à l'appel si l'hostilité persiste et envoyez plutôt au ou à la propriétaire une lettre sur les précédents pertinents, en décrivant la résolution que vous recherchez.
<b>Refuse de croire qu'il a enfreint la loi</b>	Il faut souvent recourir à l'écrit pour convaincre un-e propriétaire que ses actions contreviennent à la loi. Écrivez-lui une lettre et joignez-y des documents d'information sur les droits humains. Cela vous évitera d'avoir à argumenter au téléphone, en plus de donner au ou à la propriétaire le temps de réfléchir à la question.
<b>Déclare ne pas se rappeler de votre client-e</b>	Un-e propriétaire peut alléguer ne pas se souvenir de votre client-e, même quelques heures après lui avoir parlé. Demandez à votre client-e de l'appeler immédiatement pour lui rafraîchir la mémoire. Si votre client-e possède une copie complétée de son formulaire de demande de logement, mentionnez-le au propriétaire.
<b>Tente de discréditer votre client-e</b>	Les propriétaires peuvent attaquer votre client-e sur le plan personnel pour tenter de justifier leur comportement discriminatoire. Par exemple, dans un immeuble affichant une politique «pour adultes seulement», un propriétaire veut évincer une famille avec un jeune enfant. Vous lui expliquez qu'il s'agit de discrimination fondée sur l'état familial. Il vous répond en faisant des remarques sur le fait que votre client-e est un parent négligent et que les voisins ont pensé appeler la protection de la jeunesse. Bien qu'il soit naturel de vouloir défendre votre client-e, essayez de ne pas discuter de son caractère. Informez simplement le propriétaire que vous n'avez aucun moyen de savoir si ce qu'il vous dit est vrai et que cette information n'a rien à voir avec le problème.

Dans les petites communautés, où vous êtes plus susceptible de connaître les propriétaires avec qui vous négociez, la stratégie est différente. Il est probable que les propriétaires hésiteront au début à vous raccrocher au nez ou à ne pas vous retourner vos appels. Il se peut également que les propriétaires accordent plus d'importance aux réactions de la communauté

face à leur comportement. Ce sont des avantages significatifs. Dans ces situations, les intervenant-es en défense des droits auront probablement avantage à utiliser un style de négociation moins agressif, mais sans pour autant lâcher prise.

## **FORMULER UNE PLAINTÉ RELATIVE AUX DROITS DE LA PERSONNE**

Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème en négociant avec un-e propriétaire, vous pouvez aider votre client-e à déposer une plainte relative aux droits humains à la commission des droits de la personne ou au tribunal/ conseil des droits de la personne, selon le cas. En général, les CDP et les tribunaux exigent de chaque plaignant-e qu'elle ou il remplisse un formulaire ou un questionnaire expliquant les raisons de sa plainte. Dans certaines provinces et territoires, comme le Yukon et le Québec, il n'y a pas de formulaire particulier à compléter. Les plaignant-es doivent simplement soumettre un document écrit détaillant leur expérience. Même si les CDP peuvent les aider à formuler leurs plaintes, il est préférable de ne pas compter sur ce service mais de consulter plutôt des intervenant-es en défense de droits au logement qui ont à coeur de monter les dossiers les plus solides possibles.

En général, les plaignant-es doivent décrire leur expérience de discrimination de la manière la plus simple et directe possible. Il leur est préférable de présenter leur plainte le plus tôt possible après cette expérience.

À la fin de cette section, vous trouverez des informations sur l'approche privilégiée par le personnel du CERA pour aider sa clientèle à rédiger des plaintes. Même si ces stratégies ont été élaborées dans le contexte ontarien, elles seront sans doute appropriées dans toute situation semblable.

### **Les éléments d'une plainte**

Le premier paragraphe de la plainte doit expliquer qui est le ou la plaignante et préciser l'appartenance de cette personne à un groupe protégé aux termes de votre législation des droits de la personne. Par exemple, si une plaignante a été discriminée en raison de son état familial et de son sexe, on peut écrire: «Je suis une mère seule avec deux enfants...». Si elle est discriminée à titre d'assistée sociale, le premier paragraphe devrait mentionner qu'elle reçoit l'aide sociale.

Les paragraphes suivants doivent **décrire brièvement** de quelle manière les droits de la partie plaignante ont été lésés. Cette partie doit être rédigée à la première personne (par exemple: «J'ai voulu louer un logement et j'ai découvert que ...»). La plainte n'a pas à être extrêmement détaillée et, là où les dates exactes ne sont pas disponibles, on peut utiliser des dates approximatives. Il est préférable de dire, «le ou vers le 16 décembre 2005» ou «environ à la mi-avril», que de fournir une date exacte que l'on ne sera pas en mesure de prouver par la suite. Il est également préférable de décrire les événements en ordre chronologique.

Si un-e propriétaire a fait une remarque ouvertement discriminatoire, rapportez-la entre guillemets. Par exemple: «Le surintendant Jim Green a dit, "Nous ne louons pas à des personnes en fauteuil roulant parce que nous n'avons pas de rampe".»

Il est très important que la portion narrative de la plainte, le «récit», démontre l'existence d'un **lien clair** entre le comportement du ou de la propriétaire et/ou de ses agents et le(s) motif(s) de discrimination alléguée. Il n'est pas suffisant pour une personne de dire qu'elle est assistée sociale et que le ou la propriétaire refuse d'effectuer des réparations nécessaires dans son logement. Dans ce cas, la partie plaignante doit démontrer que sa source de revenu a un lien direct avec le refus du ou de la propriétaire d'effectuer les réparations. N'écrivez que les faits indispensables pour prouver une allégation de discrimination. Ne vous sentez pas tenu-e à fournir tous les détails. Même si la partie plaignante doit fournir des preuves suffisantes pour permettre au ou à la propriétaire de préparer sa réponse, la jurisprudence suggère qu'il n'est pas nécessaire d'énoncer en détail la preuve à l'appui des faits<sup>49</sup>. Autrement dit, la partie plaignante n'a pas à «montrer toutes ses cartes» à cette étape de la plainte.

Une fois documentés la plainte et les faits connexes à l'allégation de discrimination, faites référence à l'article ou aux articles de la législation des droits humains qui ont été enfreints. Cette information doit habituellement figurer à l'un des derniers paragraphes de la plainte. Par exemple:

Je crois que [...nom du propriétaire...] a refusé de me louer parce que je suis assistée sociale.

---

<sup>49</sup> *Ontario (Commission des droits de la personne) c. Ontario (Ministère de l'Éducation)* (1986), 9 C.H.R.R. D/4535 à D4536-4537.

Par conséquent, je crois que mon droit à un traitement égal en matière de location d'un logement, sans discrimination liée à ma condition sociale, a été enfreint en violation des articles 5 et 12 de la *Loi sur les droits de la personne*, S.N.W.T. 2002, c. 18.

### **Qui doit être identifié dans la plainte**

Toute personne ou entreprise impliquée dans le cas de discrimination devrait être identifiée dans la plainte. Par exemple, il se peut qu'un surintendant qui travaille pour une entreprise de gestion d'immeubles soit la personne qui a refusé la demande de logement. Le surintendant peut avoir dit: «Nous ne louons pas à des familles avec enfants». Dans ce cas, la partie plaignante doit identifier le surintendant, l'entreprise de gestion d'immeubles et le ou la propriétaire de l'immeuble désigné dans la plainte. Les propriétaires sont légalement responsables des gestes posés par leur personnel et leurs agents. Même s'il ou elle ignore que l'entreprise de gestion de son immeuble refuse les familles ayant des enfants, le ou la propriétaire de l'immeuble demeure responsable. Une plainte est souvent déposée contre le surintendant, le gestionnaire d'immeuble, l'entreprise de gestion d'immeubles et le ou la propriétaire de l'immeuble. Dans la plupart des provinces et territoires, les formulaires et questionnaires de plainte offrent aux plaignant-es une possibilité d'inclure plus d'une partie défenderesse.

Présentez une plainte distincte pour *chaque personne* alléguant une discrimination. Si la personne concernée ne peut formuler elle-même une plainte (s'il s'agit d'un enfant, par exemple), la plainte peut être déposée par ce qu'on appelle un «tuteur» ou une «tutrice d'instances» (la mère, le père ou la personne ayant légalement la charge).

On trouvera ci-après deux exemples de plaintes «faible» et «solide»:

### Exemple d'une plainte faible

- Depuis 11 ans, je vis au 23 de la rue Equality, Suite 4, à Edmonton. J'ai emménagé le 15 janvier 1995.
- J'aime beaucoup mon logement parce qu'il fait face au Sud et possède un grand balcon où je peux m'asseoir l'été. Au fil des ans, j'ai eu des problèmes de réparations dans le logement, mais tout s'est arrangé.
- J'ai reçu un diagnostic de sclérose en plaques à l'âge de 28 ans. Au mois de janvier dernier, ma maladie s'est aggravée. J'ai dû être hospitalisée pendant trois semaines en février pour subir une chirurgie. Depuis cette opération, je dois me déplacer en fauteuil roulant pour être mobile, et j'ai besoin qu'on m'installe une douche accessible en fauteuil roulant.
- Le 1<sup>er</sup> mars 2006, à 15h, j'ai appris de mon médecin que le programme PAREL pouvait payer pour l'installation d'une douche accessible dans mon logement. J'ai été surprise parce que je ne croyais pas que des organisations pouvaient me fournir cette aide.
- J'ai parlé à mon surintendant au de l'installation de cette douche. Ça s'est passé dans l'entrée de mon immeuble pendant qu'il passait l'aspirateur sur le tapis.
- Il a été très brusque et impoli. Il m'a dit qu'il ne pouvait rien faire pour moi et que je devais m'adresser à l'entreprise qui gère l'immeuble.
- Je crois qu'il ne voulait tout simplement pas m'aider et qu'il ne m'aime pas parce que je me suis déjà plainte à propos des ordures dans l'immeuble. Je me suis également déjà plainte au sujet de moustiquaires déchirées dans mon logement et de dégâts d'eau au plafond de ma salle de bains.
- Je l'ai revu et il m'a dit que je devrais probablement quitter Edmonton et inscrire mon nom sur une liste d'attente.
- J'ai écrit une lettre à la compagnie le 7 mars 2006 pour demander si l'on pouvait m'installer une nouvelle douche.
- J'ai attendu une réponse pendant deux semaines et, quand je l'ai finalement reçue, la réponse était non.

## **Exemple d'une plainte solide**

- Je souffre de sclérose en plaques.
- Depuis 11 ans, je vis dans un logement résidentiel accessible, au 23 rue Equality, suite 4, à Edmonton.
- Mon appartement est géré et exploité par Bias Property Management.
- En raison de mes troubles médicaux, j'ai dû subir une chirurgie en février 2006. Depuis lors, je dois me déplacer en fauteuil roulant.
- J'ai aussi maintenant besoin d'une douche accessible en fauteuil roulant.
- Vers le 3 mars 2006, j'ai appris de mon médecin que le Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) de la Société canadienne d'hypothèque et de logement pouvait financer l'installation dans mon logement d'une douche accessible en fauteuil roulant.
- J'étais contente parce que cela me permettrait de continuer à vivre de manière indépendante.
- Le ou vers le 4 mars 2006, j'ai parlé avec le surintendant de l'immeuble, John Stiles, au sujet de l'installation de la douche.
- M. Stiles m'a dit que je devais obtenir la permission du gestionnaire de l'immeuble, Bias Property Management, mais que leur politique exigeait de me transférer dans une autre unité.
- Le ou vers le 5 mars 2006, j'ai à nouveau parlé avec M. Stiles et découvert que les seules unités munies de douches accessibles en fauteuil roulant étaient situées dans les quartiers périphériques d'Edmonton et qu'il y avait une longue liste d'attente.
- Cela m'a inquiétée parce que je vis au centre-ville d'Edmonton depuis 27 ans et que les soins et services médicaux dont j'ai besoin sont tous facilement accessibles et pas trop éloignés de chez moi.
- Le ou vers le 7 mars 2006, j'ai posté une lettre à Bias Property Management leur demandant d'installer dans mon logement une douche accessible en fauteuil roulant.
- J'ai expliqué ma situation dans cette lettre et suggéré à Bias Property Management de faire une demande de financement au PAREL pour amortir les coûts d'installation de la douche. J'ai également joint à cet envoi une lettre de mon médecin confirmant mon besoin d'une telle douche.
- Vers le 7 mars 2006, j'ai reçu une lettre de Tina Kim, la gestionnaire des opérations de Bias Property Management, m'avisant qu'ils n'installeraient pas de douche dans mon logement.
- La lettre m'avisait également que j'étais bienvenue à déménager en banlieue d'Edmonton lorsqu'un logement de leur entreprise deviendrait disponible et que, si je voulais le faire, je devais m'inscrire sur leur liste d'attente.

- La lettre spécifiait que telle était la politique de l'entreprise et que cette politique ne pouvait pas être modifiée.
- Je crois que Bias Property Management, en refusant d'accommoder mes besoins de locataire handicapée de la manière la plus respectueuse possible de ma dignité, a manqué à ses obligations aux termes de la *Human Rights, Citizenship and Multiculturalism Act* de l'Alberta.
- Je crois que mon droit à un traitement égal relativement à toutes les modalités de location de logements autonomes, sans discrimination fondée sur une incapacité physique, a été violé, en contravention de l'article 5 b) de la *Human Rights, Citizenship and Multiculturalism Act*, RSA 2000, Chap. H-14.