

POLITIQUE CONCERNANT LES DROITS DE LA PERSONNE ET LE LOGEMENT LOCATIF

**COMMISSION ONTARIENNE DES
DROITS DE LA PERSONNE**

ISBN : 978-1-4435-1101-8

Approuvé par la CODP :

**Disponible en divers formats : informatique, bande sonore
et texte en gros caractères**

Également accessible sur Internet : www.ohrc.on.ca

Available in English

Table des matières

Table des matières.....	2
I. Introduction	9
II. Objet des politiques de la Commission	13
III. Le <i>Code des droits de la personne</i> de l'Ontario	14
1. Statut et objet du <i>Code</i>	14
1.1 Protections.....	15
1.2 Moyens de défense, exceptions et représailles	16
2. Motifs de discrimination.....	18
2.1 Intersection des motifs prévus au <i>Code</i>	19
2.2 Race, croyance et motifs connexes prévus au <i>Code</i>	20
2.3 Sexe	23
2.4 État matrimonial.....	24
2.5 État familial	26
2.6 Orientation sexuelle	28
2.7 Âge	28
2.8 Handicap.....	30
2.9 État d'assisté social	31
IV. Statut socio-économique	34
L' <i>Observation générale 4</i>	36
1. Résoudre les problèmes de pauvreté dans le secteur du logement.....	39
V. Reconnaître la discrimination en matière de logement locatif	44
1. Définir la discrimination	44
2. Formes de discrimination en matière de logement locatif	44
2.1 Attitudes négatives, stéréotypes et préjugés	44
2.2 Discrimination subtile.....	45
2.3 Harcèlement	47
2.3.1 Harcèlement sexuel.....	49
2.4 Milieu empoisonné.....	52
2.5 Discrimination systémique	54
2.6 La discrimination par association.....	57
2.7 Le mouvement discriminatoire de quartier ou syndrome « pas dans ma cour »	58
2.7.1 Les règlements de zonage	59
2.7.2 Types de mouvements discriminatoires « pas dans ma cour ».....	60
3. Programmes spéciaux et organisations à vocation particulière.....	62
4. Agissements discriminatoires en matière de logement locatif	64
4.1 Refus de louer	64
4.1.1 Publicité discriminatoire.....	64
4.1.2 Sélection discriminatoire de locataires	66
4.2 Critères de location.....	68
4.2.1 Exigences en matière de revenu.....	69
4.2.2 Antécédents en matière de logement.....	71
4.2.3 Antécédents professionnels	71
4.2.4 Antécédents de crédit.....	72

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

4.2.5 Numéro d'assurance sociale	72
4.2.6 Garants	73
4.2.7 Dépôts de garantie et exigences supplémentaires préalables à la location	73
4.2.8 Paiement direct	74
4.2.9 Vérifications de l'existence de dossiers criminels ou de casiers judiciaires	75
4.3 Discrimination pendant la durée de la location	76
4.3.1 Commentaires et traitement négatifs	76
4.3.2 Prestation de services	77
4.3.3 Politiques relatives à l'occupation	78
VI. L'obligation d'adaptation	82
1. Le critère juridique	82
2. Principes sous-jacents à l'obligation d'adaptation	84
3. Conception inclusive	86
4. Mesures d'adaptation appropriées	88
5. Formes d'adaptation.....	90
6. Conciliation de l'obligation d'adaptation et des besoins des autres locataires	91
6.1 Tabagisme	95
7. Rôles et responsabilités	97
8. Norme de préjudice injustifié	100
8.1 Éléments d'une défense fondée sur le préjudice injustifié	102
8.1.1 Le coût	102
8.1.2 Les sources extérieures de financement.....	104
8.1.3 Les exigences en matière de santé et de sécurité	104
VII. Logement social	106
1. Listes d'attente	107
2. Exigences d'admissibilité	108
3. Politiques relatives à l'occupation.....	109
4. Mécanisme de règlement des différends.....	110
VIII. Coopératives d'habitation	111
IX. Responsabilité organisationnelle	113
X. Réagir à la discrimination en matière de logement locatif et la prévenir	116
Annexe A – Liste des causes.....	119
Index	124

Survol

Le logement est un droit humain

Le logement est un droit humain. Le droit international indique que le Canada doit s'efforcer de s'assurer que tous aient accès à un logement adéquat et abordable.¹ Or, certaines personnes, en raison de facteurs tels la race, l'ascendance, le handicap, le sexe, l'état familial, ainsi que le statut socio-économique, ne jouissent pas des droits qui leur reviennent à cet égard. Lorsque plusieurs facteurs se conjuguent, le désavantage augmente et les personnes sont encore plus à risque d'être victimes de discrimination, de pauvreté, voire d'itinérance.

En Ontario, le *Code des droits de la personne* s'applique à la fois aux locataires et aux locateurs. En vertu du *Code*, toute personne a droit à un traitement égal en matière d'occupation d'un logement, sans discrimination ni harcèlement. Et il incombe aux locateurs de veiller à ce que les milieux locatifs soient exempts de discrimination et de harcèlement.

Personne ne peut se voir refuser un logement ou se faire harceler par un fournisseur de logements ou un autre locateur, ou subir tout autre traitement injuste en raison d'un ou de plusieurs motifs suivants prévus au *Code des droits de la personne* de l'Ontario :

- la race, la couleur ou l'origine ethnique;
- les croyances ou pratiques religieuses;
- l'ascendance, y compris l'ascendance autochtone;
- le lieu d'origine;
- la citoyenneté, y compris le statut de réfugié;
- le sexe (y compris la grossesse et l'identité sexuelle);
- l'état familial;
- l'état matrimonial, y compris l'union de conjoints de même sexe;
- le handicap;
- l'orientation sexuelle;
- l'âge, y compris les personnes de 16 ou 17 ans qui ne vivent plus avec leurs parents;
- l'état d'assisté social.

La loi protège également quiconque contre la discrimination découlant d'une amitié ou d'un lien de parenté avec une personne désignée ci-dessus.

¹ Cette section présente un bref aperçu à l'intention des locateurs et des locataires. Vous trouverez des précisions dans les autres sections de la présente politique.

Application des droits relatifs au logement²

Le droit à un traitement égal sans discrimination s'applique au moment de louer un logement (par exemple, un logement dans une tour d'habitation, un immeuble en copropriété, une coopérative ou une maison). Ce droit concerne les processus de sélection et d'expulsion des locataires, les règles relatives à l'occupation, les réparations, l'utilisation des services et des installations connexes, ainsi que la jouissance générale des lieux.

Il n'incombe pas uniquement aux fournisseurs de logements de veiller au respect des droits humains des locataires. Les législateurs, les responsables des politiques, les planificateurs et concepteurs de programmes, les tribunaux et les cours doivent également veiller à ce que leurs activités, stratégies et décisions tiennent compte de la discrimination en matière de logement.

Le choix des locataires

L'un des règlements d'application du *Code* énonce les pratiques de commerce qui sont acceptables et les renseignements que l'on peut utiliser au moment de choisir des locataires :

- Les antécédents en matière de logement, les références en matière de crédit et(ou) les vérifications de crédit sont acceptables. Un manque d'antécédents en matière de logement ou de crédit ne devrait pas être perçu comme un facteur négatif.
- Un locateur peut demander des renseignements concernant le revenu, mais doit également demander tout renseignement disponible concernant les antécédents en matière de logement et de crédit (par exemple auprès d'Equifax Canada) et tenir compte également de ces derniers.
- Les renseignements relatifs au revenu ne doivent être pris en compte seuls que si aucun autre renseignement n'est mis à la disposition du locateur.
- Les renseignements concernant le revenu devraient servir uniquement à confirmer que le revenu du locataire éventuel est suffisant pour assumer le loyer.
- Il est illégal pour les fournisseurs de logements de recourir à un rapport loyer-revenu de 30 % comme seuil de limitation. Toutefois, le revenu seul et les rapports loyer-revenu peuvent être pris en compte lorsque les locataires éventuels présentent une demande de logement subventionné pour lequel le loyer est indexé sur le revenu.

² Tandis que le *Code* protège contre la discrimination dans un large éventail de situations liées au logement, la présente politique est axée sur la location à usage d'habitation, ou les ententes en matière de logement locatif. Pour obtenir des précisions, se reporter à la note en bas de page n° 11.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

- Les fournisseurs de logements peuvent également demander à ce qu'un garant signe le bail, mais ce, seulement s'il impose les mêmes exigences à tous les locataires et non seulement aux personnes visées par les motifs prévus au *Code*, par exemple les immigrants récents ou les prestataires de l'aide sociale.
- Le *Règlement de l'Ontario 290/98 (Règlement 290/98)* pris en application du *Code* ne permet aucune autre demande.

L'adaptation selon les besoins des locataires

Les locateurs sont tenus par la loi de prendre des mesures d'adaptation pour satisfaire aux besoins des locataires lorsque naissent des préoccupations légitimes fondées sur les motifs prévus au *Code*. Lorsqu'un locataire présente des besoins particuliers liés, par exemple, à un handicap, le locateur pourrait devoir modifier un logement, l'entrée d'un immeuble, un trottoir ou un stationnement pour y répondre. Ces types de modification peuvent également accroître l'accessibilité pour d'autres personnes, notamment les familles avec de jeunes enfants ou les personnes âgées.

Les mesures d'adaptation ne comportent pas toutes des installations matérielles. Certains locataires pourraient avoir besoin qu'on modifie les règles et les pratiques pour tenir compte de situations familiales changeantes ou de pratiques religieuses. Il peut arriver qu'un locateur doive prendre des mesures pour aider un locataire indisposé ou perturbateur à l'égard des autres, soit à cause d'un handicap ou parce que celui-ci est lui-même victime de discrimination.

L'obligation de prendre des mesures d'adaptation, aussi appelée obligation d'adaptation, consiste à accorder une attention sérieuse aux demandes ou aux besoins connus ou présumés. Le fournisseur de logements et le locataire, et possiblement d'autres personnes, partagent la responsabilité de coopérer à ce processus autant qu'ils le peuvent. Ainsi, un locataire pourrait devoir fournir des renseignements médicaux pertinents ou d'autres renseignements personnels. Le fournisseur de logements a l'obligation de tenir cette information confidentielle.

Il peut arriver que les besoins ou la conduite d'un locataire engendrent des conflits avec d'autres locataires ou exercent sur ceux-ci un effet négatif. Les locateurs doivent faire la part des choses entre les préoccupations de tous les locataires et gérer celles-ci tout en veillant à ne tolérer aucun point de vue ni aucune préférence qui soit discriminatoire. Même lorsque le comportement d'un locataire est perturbateur, le locateur est tenu de prendre des mesures afin d'établir la possibilité de résoudre la situation en répondant à un besoin lié au *Code*.

Même lorsque l'on réussit à trouver des mesures d'adaptation appropriées, il n'est pas toujours possible de mettre celles-ci en œuvre sans occasionner des préjudices injustifiés sur le plan des coûts de la salubrité et de la sécurité du

milieu de vie des locataires. Lorsque la meilleure mesure d'adaptation possible est susceptible d'occasionner des préjudices injustifiés, l'obligation de mettre en place des mesures intermédiaires ou la seconde solution idéale demeure. Quelle que soit la solution choisie, les locateurs doivent mettre en place des mesures d'adaptation le plus rapidement possible.

Exemples de discrimination

Voici quelques exemples des nombreuses manifestations de la discrimination en matière de logement.

- Un locateur expulse un locataire sachant que celui-ci a été hospitalisé pendant une longue période à la suite d'un accident du travail.
- Un gérant d'immeuble pose des gestes importuns de nature sexuelle et fait des commentaires suggestifs à une locataire au sujet de ses vêtements et de sa coiffure.
- Tandis que le service de sécurité de l'immeuble fait enquête rapidement lorsque des locataires déposent une plainte pour harcèlement, il n'effectue jamais de suivi lorsqu'une telle plainte est déposée par un locataire transgenre.
- Un locateur envoie les nouveaux immigrants et les mères de famille monoparentale dans les immeubles et les logements plus vieux qui nécessitent des réparations parce qu'il croit, à tort, que ces groupes sont moins responsables que les autres locataires.
- Une association de résidents d'un quartier fait pression pour que les règlements de zonage maintiennent à l'extérieur du quartier les logements sociaux à l'intention des personnes ayant un vécu psychiatrique.
- Une femme blanche, dont les deux enfants sont racialisés et qui tente de louer un logement, est profondément offensée par les commentaires d'une locatrice qui lui indique que l'une des « règles de la maison » ne permet pas aux locataires d'être associés à des « personnes de couleur ».
- Une annonce de logement à louer indique que celui-ci « convient à une personne qui travaille », sous-entendant ainsi que les bénéficiaires de l'aide sociale ou les personnes qui ne sont pas en mesure de travailler en raison d'un handicap ou de tout autre motif du *Code*, ne sont pas les bienvenus ou ne doivent pas présenter de demande.

Programmes spéciaux et circonstances particulières

En vertu du *Code*, les programmes spéciaux sont permis lorsqu'ils aident des groupes défavorisés pour des motifs prévus à celui-ci. On pourrait penser, par exemple, à l'établissement de logements à l'intention des personnes âgées, des personnes handicapées ou des étudiants universitaires ayant une famille.

Circonstances dans lesquelles le Code ne s'applique pas

Le *Code* ne s'applique pas dans les cas de « conflits de personnalité » entre le locataire et le locateur ou un autre locataire attribuables à des motifs non prévus au *Code*, ou lorsque le locataire partage la salle de bains ou la cuisine avec le propriétaire ou la famille de celui-ci.

Le rôle des locateurs dans l'avancement du respect des droits de la personne en matière de logement

Les fournisseurs de logements peuvent prendre plusieurs mesures afin de promouvoir le respect des droits de la personne en matière de logement en élaborant :

- des politiques antidiscrimination et antiharcèlement;
- des plans visant l'examen et la suppression des obstacles;
- des procédures de réponse aux demandes de mesures d'adaptation;
- des procédures de résolution rapide et efficace des différends;
- des programmes éducatifs et de formation.

Il importe de veiller à ce que la culture, de même que les règles, politiques, procédures et les processus décisionnels des organisations, ne constituent pas des obstacles aux droits de la personne et n'exercent aucune incidence qui soit discriminatoire. Ces obstacles pourraient se trouver notamment dans les critères relatifs aux listes d'attente et à l'admissibilité, ainsi que dans les règles relatives à l'occupation, entre autres les politiques concernant les visiteurs et les rapports « nombre de personnes par chambre ».

La meilleure approche consiste à suivre certains principes clés en matière de droits de la personne :

- recourir à une conception inclusive et éviter la création de nouveaux obstacles;
- repérer et éliminer les obstacles existants;
- maximiser l'intégration;
- évaluer les besoins individuels et prendre des mesures d'adaptation, sans toutefois que cela ne crée un préjudice injustifié, en explorant les solutions idéales, intermédiaires ou les meilleures possible en recourant à un processus coopératif qui maximise le respect, la dignité et la confidentialité.

I. Introduction

La communauté internationale reconnaît depuis longtemps que le logement constitue un droit humain fondamental et universel qui doit être protégé par la loi. La *Déclaration universelle des droits de l'homme*³ et le *Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels* (PIDESC)⁴ reconnaissent tous deux le droit au logement⁵. D'autres traités internationaux ont affirmé le droit au logement, notamment la *Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale*, la *Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes* et la *Convention relative aux droits de l'enfant*.

Le Canada a ratifié l'ensemble de ces traités et, ce faisant, a adhéré au point de vue selon lequel le logement constitue un droit humain. Le défi du Canada consiste à faire de ces principes de haut niveau une réalité vécue pour la population canadienne. Les organismes responsables des droits de la personne au pays jouent un rôle de premier plan dans la concrétisation de cet objectif. En Ontario, la Commission ontarienne des droits de la personne (la Commission) a une responsabilité particulière en vue d'aider le Canada à remplir ses engagements internationaux en matière de droits de la personne. Avec la présente politique, la Commission introduit les principes contenus dans les pactes internationaux dans les collectivités et les foyers de l'Ontario. En examinant les facteurs pouvant causer de la discrimination dans la création, la recherche et la tenue de logements locatifs, cette politique constitue un pas important vers le respect des droits internationaux pour l'ensemble de la population ontarienne.

Le logement abordable et convenable constitue une nécessité pour tous en Ontario. Il existe un lien indéniable entre le logement abordable et convenable et la qualité de vie. Le logement jette les fondements des relations avec l'ensemble de la communauté, du bien-être général et de l'inclusion sociale. Un logement convenable facilite l'accès à un emploi satisfaisant, aux ressources et à l'aide communautaires ainsi qu'aux possibilités de s'instruire, et ce, pour tous les Ontariens.

L'Ontario est l'un des endroits les plus riches du monde. Et pourtant, il y a encore de nombreux Ontariens qui n'ont pas accès à un logement convenable et abordable. Il est encore plus troublant de constater que l'accès à un logement convenable est inéquitable pour plusieurs groupes désignés par des motifs de

³ *Déclaration universelle des droits de l'homme*, signée le 10 déc. 1948, G.A. Res. 217A (III), ONU Doc. A/810, 71 (1948).

⁴ *Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels*, (1976) 993 N.U.R.T. 3, Can. T.S. 1976 n° 46.

⁵ L'Assemblée générale des Nations Unies a adopté et proclamé la *Déclaration universelle des droits de l'homme* en 1948. Le PIDESC a été adopté par les Nations Unies en 1966 et est entré en vigueur en 1976. Le Canada a ratifié le PIDESC en 1976.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

discrimination illicites, dont la race, le handicap et l'état familial. Les groupes internationaux de défense des droits de la personne ont critiqué sévèrement à plusieurs reprises la situation du Canada en matière de logement. À titre d'exemple, en 2006, les Nations Unies ont qualifié d'« urgence nationale » la situation de l'itinérance au Canada⁶. En 2007, Miloon Kothari, ancien rapporteur spécial des Nations Unies en matière de logement convenable, a utilisé les termes « très désolante et très dérangeante » pour qualifier la situation du logement au Canada, qui équivaut selon lui à une « crise nationale »⁷.

Il semble y avoir plusieurs raisons à cette situation désastreuse, notamment une grave pénurie de l'offre de diverses formes de logement convenable et abordable⁸, la faiblesse de l'aide sociale et des salaires minimums et la discrimination exercée par certains fournisseurs de logements.

Bien que de nombreux locateurs et fournisseurs de logements de l'Ontario prennent au sérieux leurs responsabilités en matière de droits de la personne, on rapporte depuis longtemps à la Commission la violation des droits humains dans certaines ententes de location à usage d'habitation. Outre les rapports officiels provenant de groupes communautaires et de particuliers, de nombreux incidents et de nombreuses pratiques ont entraîné le dépôt de plaintes officielles en matière de droits de la personne. En outre, dans le cadre des consultations qu'elle a menées en matière de discrimination fondée sur l'âge⁹ et de discrimination fondée sur l'état familial¹⁰, la Commission a entendu parler de

⁶ Voir l'article « Canada's Poor Face "Emergency": UN », *The Toronto Star* (23 mai 2006), qui rapporte que le Comité des Nations Unies sur les droits économiques, sociaux et culturels a de nouveau critiqué le Canada dans son rapport annuel de 2006 en raison du caractère inaccessible de son programme d'assurance-emploi et de la faiblesse des salaires minimums, et parce qu'il a laissé le problème des sans-abri et du manque de logements adéquats devenir une « urgence nationale ».

⁷ Kothari, Miloon, rapporteur spécial des Nations Unies en matière de logement convenable. *Preliminary Observations at the end of his Mission to Canada 9 – 22 October 2007*, A/HRC/7/16/Add.4 (*Preliminary Observations*). En mai 2008, M^e Raquel Rolnik (*Brésil*) a été nommée rapporteur spécial des Nations Unies en matière de logement convenable.

⁸ Au cours des dernières années, on a pris des mesures pour s'attaquer à l'offre de logements. Par exemple, en mars 2009, le gouvernement de l'Ontario a annoncé des investissements de 620 millions de dollars équivalant aux investissements du fédéral dans le cadre de l'Entente Canada-Ontario concernant le logement abordable pour la rénovation de 50 000 logements sociaux et la construction de 4 500 logements abordables visant en priorité les personnes âgées et les personnes handicapées. Au moment de la parution de la présente politique, le ministère des Affaires municipales et du Logement tient des consultations afin de contribuer à l'élaboration d'une stratégie de logement abordable à long terme dans le cadre de la Stratégie de réduction de la pauvreté de l'Ontario.

⁹ Le rapport de la CODP de 2001 intitulé *Il est temps d'agir : Faire respecter les droits des personnes âgées en Ontario* expose les problèmes qui affectent les aînés de l'Ontario : www.ohrc.on.ca/fr/resources/policy/TimeForActionFRANCAIS.

¹⁰ En 2007, la CODP a publié un rapport de consultation intitulé *Le coût de la prestation de soins*, qui présente les commentaires recueillis auprès des participants aux consultations portant sur l'état familial, ainsi que de l'information concernant les pratiques discriminatoires dans le secteur du logement : www.ohrc.on.ca/fr/resources/policy/famconsultfr.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

problèmes précis qui surviennent dans le secteur du logement locatif concernant ces motifs afférents aux droits de la personne.

Conséquemment, la Commission a décidé d'entreprendre des consultations publiques afin d'examiner plus à fond les problèmes de discrimination dans le secteur du logement locatif¹¹, à la suite desquelles consultations elle a publié un document de référence intitulé *Les droits de la personne et le logement locatif en Ontario*¹². Ce document se fondait sur des recherches juridiques, des constatations issues de recherches en sciences sociales, ainsi que sur les obligations internationales du Canada en matière de droits de la personne afin d'établir un cadre de discussion sur la discrimination dans le domaine du logement locatif. La Commission a par la suite publié un document de consultation¹³ dans lequel on demandait au public de formuler ses commentaires au sujet de problèmes précis relatifs aux droits de la personne survenant dans le domaine du logement locatif.

Au cours de l'été et de l'automne 2007, la Commission a mené des consultations publiques. Près de 130 organismes et plus de 100 particuliers ont participé aux rencontres à l'échelle de la province. La Commission a reçu plus de 60 mémoires officiels et plus de 100 personnes ont écrit à la Commission ou ont répondu à un sondage en ligne. En juillet 2008, la Commission a publié un rapport de consultation intitulé *Le droit au logement : Rapport de consultation sur les droits de la personne en matière de logements locatifs en Ontario*, lequel présentait la rétroaction recueillie dans le cadre des consultations. On formulait également dans ce rapport des recommandations à l'intention des intervenants en matière de discrimination dans le domaine du logement locatif, ainsi que les engagements de la Commission¹⁴.

L'analyse et les exemples utilisés dans la présente politique se fondent sur les recherches menées par la Commission sur la discrimination en matière de

¹¹ Tandis que le *Code* protège contre la discrimination dans un large éventail de situations liées au logement, la présente politique, à l'instar des consultations de la Commission en matière de logement, est axée sur la location à usage d'habitation, ou les ententes en matière de logement locatif. Le logement social et les coopératives d'habitation sont compris dans cette définition. Les études sur le logement montrent que les gens qui habitent des logements locatifs disposent, en règle générale, de plus faibles revenus et sont plus vulnérables à la discrimination, donc plus susceptibles d'être visés par le *Code*. À ce titre, la présente politique ne vise pas la discrimination liée à l'achat d'une propriété ou la négociation hypothécaire, par exemple, ou les problèmes de discrimination qui affectent les propriétaires d'immeubles en copropriété telles que les restrictions discriminatoires relatives à l'utilisation des aires communes. Toutefois, ces pratiques constitueraient également des violations du *Code*, et un fournisseur de logements ou de services qui adopte de tels comportements s'expose à des plaintes au motif des droits de la personne.

¹² On peut consulter le document de référence de la Commission sur la discrimination en matière de logement locatif à l'adresse : www.ohrc.on.ca/fr/resources/news/housingbackfr

¹³ On peut accéder au document de consultation de la Commission sur la discrimination en matière de logement locatif à l'adresse : www.ohrc.on.ca/fr/resources/policy/housingconsultfr

¹⁴ Le rapport de consultation de la Commission, *Le droit au logement*, est accessible à l'adresse : www.ohrc.on.ca/fr/resources/policy/housingconsultationreport

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

logement locatif, les normes internationales, les plaintes aux motifs des droits de la personne dont la Commission et le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario ont été saisis, ainsi que sur les nombreux commentaires recueillis auprès de particuliers et d'organismes dans le cadre du processus de consultation de la Commission¹⁵.

La *Politique* établit la position de la Commission sur la discrimination en matière de logement locatif à l'égard des dispositions du *Code des droits de la personne de l'Ontario* (le *Code*) et des obligations internationales du Canada en matière de droits de la personne. Elle concerne principalement les problèmes qui relèvent du *Code* et qui peuvent faire l'objet d'une plainte au motif des droits de la personne. En même temps, la *Politique* donne aux protections du *Code* une interprétation large et intentionnelle, conformément au principe selon lequel le statut quasi constitutionnel du *Code* exige qu'il soit interprété de la façon libérale qui garantit le mieux l'atteinte de ses objectifs antidiscriminatoires.

Les énoncés de politique de la Commission contribuent à la création d'une culture des droits de la personne en Ontario. La *Politique* vise à aider le public à comprendre les protections prévues par le *Code* contre la discrimination et le harcèlement dans le secteur du logement locatif. Elle a également pour objet d'aider les particuliers, les fournisseurs de logements, les responsables des politiques et les décideurs, le cas échéant, ainsi que les autres organismes concernés à prendre conscience de leurs responsabilités et à agir de façon appropriée pour veiller au respect du *Code*.

Outre la présente *Politique*, la Commission continuera à encourager les initiatives de promotion et d'avancement qui cherchent à faire opposition à la discrimination systémique dans le secteur du logement locatif. Parallèlement, la Commission reconnaît que les solutions efficaces aux problèmes qui existent en Ontario en matière de logement nécessiteront les efforts et la coopération de plusieurs partenaires. La *Politique* fera partie d'une démarche concertée de la part de la Commission, du gouvernement, des décideurs, des partenaires communautaires, des responsables des politiques et des fournisseurs de logements visant à améliorer l'égalité d'accès au logement convenable et abordable pour toute la population de l'Ontario.

¹⁵ Pour bien comprendre le cheminement de la Commission dans l'établissement des positions prises dans la présente politique, il convient de lire cette dernière de concert avec les documents mentionnés ci-dessus.

II. Objet des politiques de la Commission

L'article 30 du *Code* autorise la Commission à élaborer, à approuver et à publier des politiques concernant les droits de la personne afin de guider l'interprétation des dispositions de celui-ci¹⁶. Les politiques et les directives de la Commission établissent les normes concernant la ligne de conduite que doivent adopter les particuliers, les employeurs, les fournisseurs de services et les responsables des politiques pour se conformer au *Code*. Elles revêtent de l'importance car elles représentent l'interprétation de la Commission à l'égard du *Code* au moment de leur publication¹⁷. En outre, elles favorisent une compréhension progressiste des droits énoncés dans le *Code*.

L'article 45.5 du *Code* stipule que le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (le Tribunal) peut tenir compte des politiques approuvées par la Commission dans le cadre d'une instance dont il est saisi. Si une partie à l'instance ou un intervenant en fait la demande, le Tribunal *tiendra* compte de la politique approuvée par la Commission. Lorsqu'une politique de la Commission est pertinente pour l'objet d'une requête en matière de droits de la personne, les parties et les intervenants sont encouragés à porter la politique à l'attention du Tribunal pour qu'il en tienne compte.

Conformément à l'article 45.6 du *Code*, si le Tribunal rend une décision ou une ordonnance définitive dans le cadre d'une instance dans laquelle la Commission était une partie ou un intervenant et que la décision ou l'ordonnance n'est pas compatible avec une politique approuvée par la Commission, cette dernière peut présenter une requête au Tribunal afin que celui-ci soumette un exposé de cause à la Cour divisionnaire.

Les politiques de la Commission sont assujetties aux décisions des cours supérieures qui interprètent le *Code*. Les tribunaux judiciaires et le Tribunal ont fait preuve d'une grande retenue à l'égard des politiques de la Commission¹⁸,

¹⁶ Le pouvoir d'élaborer des politiques accordé à la Commission en vertu de l'article 30 du *Code* fait partie de la responsabilité plus large qui lui est confiée en vertu de l'article 29, laquelle consiste à promouvoir, à protéger et à faire progresser les droits de la personne en Ontario, à protéger l'intérêt public et à éliminer les pratiques discriminatoires.

¹⁷ Veuillez noter que les documents ne reflètent pas l'évolution de la jurisprudence, les modifications législatives et les changements de position de la Commission survenus après leur parution. Pour obtenir plus de renseignements, communiquez avec la Commission des droits de la personne de l'Ontario.

¹⁸ Dans l'affaire *Quesnel c. London Educational Health Centre* (1995), 28 C.H.R.R. D/474, au par. 53 (Comm. enq. Ont.), la Commission d'enquête a appliqué la décision de la Cour suprême des États-Unis, dans l'arrêt *Griggs c. Duke Power Co.*, 401 U.S. 424 (4th Cir. 1971), pour conclure que les énoncés de politique de la Commission devraient mériter une « grande retenue » s'ils sont conformes aux valeurs prônées par le *Code* et qu'ils ont été élaborés dans l'esprit législatif du *Code* lui-même. Cette dernière exigence a été interprétée comme signifiant qu'ils ont été élaborés après consultation du public.

appliquées aux faits d'affaires dont ils étaient saisis, et elles ont été citées dans les décisions de ces tribunaux¹⁹.

Il était évident dans les commentaires recueillis par la Commission dans le cadre de ses consultations en matière de logement que de nombreux Ontariens ne connaissent pas leurs droits et obligations en vertu du *Code* lorsqu'il est question de logement. La présente politique a pour but d'expliquer la façon dont le *Code* s'applique aux questions qui concernent le logement. En clarifiant les droits et les responsabilités des personnes en vertu du *Code*, la présente *Politique* a le potentiel de réduire les tensions et les conflits entre les locataires et les fournisseurs de logements et de prévenir la violation des droits de la personne.

III. Le *Code des droits de la personne de l'Ontario*

1. Statut et objet du *Code*

Le *Code* indique que l'Ontario a pour principe de reconnaître la dignité et la valeur de toute personne et d'assurer à tous les mêmes droits et les mêmes chances, sans discrimination. Comme l'indique son préambule, le *Code* vise à créer un climat de compréhension et de respect mutuel de la dignité et de la valeur de toute personne de façon que chacun se sente partie intégrante de la collectivité et apte à contribuer pleinement à l'avancement et au bien-être de la collectivité. Toute personne en Ontario a droit à un traitement égal en matière de logement²⁰, sans discrimination.

Le *Code* a primauté sur toute autre loi de l'Ontario, à moins que l'autre loi n'énonce expressément qu'elle s'applique malgré le *Code*²¹. Cela signifie que si une autre mesure législative contient une disposition qui entre en conflit avec le *Code* ou le contredit, le *Code* prévaudra.

¹⁹ Récemment, la Cour supérieure de justice de l'Ontario a cité de larges extraits du travail d'élaboration des politiques de la Commission en matière de retraite obligatoire et a indiqué que les démarches de la Commission avaient entraîné d'importants changements d'attitude à cet égard en Ontario. Le travail d'élaboration des politiques de la Commission concernant la retraite obligatoire a eu pour effet de mieux sensibiliser le public et a contribué, du moins en partie, à la décision du gouvernement de l'Ontario d'adopter une loi modifiant le *Code* afin d'interdire la discrimination en matière d'emploi chez les personnes de plus de 65 ans, sous réserve de certaines exceptions. Cet amendement, qui est entré en vigueur en décembre 2006, a rendu illégales les politiques de retraite obligatoire de la plupart des employeurs de l'Ontario : *Assoc. des juges de paix de l'Ontario c. Ontario* (Procureur général) (2008), 92 R.O. (3d) 16, au par. 45. Voir aussi *Eagleson Co-Operative Homes, Inc. c. Théberge*, [2006] O.J. n° 4584 (Cour sup. [Cour div.]), dans lequel la Cour a appliqué les dispositions du document de la Commission intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*, à laquelle on peut accéder à : www.ohrc.on.ca/fr/resources/policies/DisabilityPolicyFRENCH

²⁰ Le *Code* fait référence à l'« occupation d'un logement », plus communément appelée le « logement ». Les protections du *Code* contre la discrimination en matière de logement comprennent *le refus d'accorder une possibilité de logement, l'imposition de différentes normes au cours d'un bail, le harcèlement ou les menaces d'expulsion.*

²¹ Par. 47(2) du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, L.R.O. 1990, ch. H. 19.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

La primauté est expressément reconnue dans le contexte du logement locatif. La *Loi sur la location à usage d'habitation* contient une disposition qui énonce que la Loi prévaudra sur toute autre loi qui peut entrer en conflit avec celle-ci, sauf le *Code*²². En plus de cette mesure, plusieurs décisions du Tribunal du logement de l'Ontario ont reconnu la suprématie du *Code* et son statut particulier dans leurs jugements²³.

1.1 Protections

Le *Code* vise à garantir à chacun une chance égale d'accéder au logement et aux avantages qui en découlent sans discrimination à l'égard de l'un ou l'autre des motifs prévus au *Code*. Le paragraphe 2(1) du *Code* prévoit ce qui suit :

Toute personne a droit à un traitement égal en matière d'occupation d'un logement, sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, l'état matrimonial, l'état familial, l'état d'assisté social ou un handicap.

Le paragraphe 2(2) interdit le harcèlement dans le logement :

L'occupant d'un logement a le droit d'y vivre sans être harcelé par le propriétaire ou son mandataire ou un occupant du même immeuble pour des raisons fondées sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, l'âge, l'état matrimonial, l'état familial, l'état d'assisté social ou un handicap.

Bien que l'« orientation sexuelle » ne fasse pas expressément partie de la liste des motifs énoncés au paragraphe 2(2) du *Code*, la politique de la Commission veut que l'orientation sexuelle soit comprise dans la protection contre le harcèlement.

Le paragraphe 4(1) assure la protection des personnes de 16 ou 17 ans dans certaines circonstances particulières :

Toute personne de seize ou dix-sept ans qui s'est soustraite à l'autorité parentale a droit à un traitement égal en matière d'occupation d'un logement et de contrats de logement, sans discrimination fondée sur le fait qu'elle a moins de dix-huit ans.

Le paragraphe 4(2) énonce que de tels contrats sont exécutoires comme si la personne était âgée de 18 ans.

²² Par. 3(4) de la *Loi sur la location à usage d'habitation*, 2006, L.O. 2006 ch. 17.

²³ Voir, à titre d'exemple, *Karoli Investments Inc. c. Reid*, [2006] D.T.L.O. n° 8, au par. 75 et *Hillhurst Park Apartments c. Wolstat*, [2005] D.T.L.O. n° 33

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

Le paragraphe 7(1) vise expressément le harcèlement sexuel exercé par un locateur, un mandataire de celui-ci ou un autre occupant de l'immeuble :

L'occupant d'un logement a le droit d'y vivre sans être harcelé par le propriétaire ou son mandataire ou un occupant du même immeuble pour des raisons fondées sur le sexe.

La sollicitation sexuelle exercée par une personne ayant un pouvoir relatif auprès d'un occupant est interdite par le paragraphe 7(3) :

3) Toute personne a le droit d'être à l'abri :

a) de sollicitations ou d'avances sexuelles provenant d'une personne en mesure de lui accorder ou de lui refuser un avantage ou une promotion si l'auteur des sollicitations ou des avances sait ou devrait raisonnablement savoir que celles-ci sont importunes;

b) de représailles ou de menaces de représailles pour avoir refusé d'accéder à des sollicitations ou à des avances sexuelles si ces représailles ou menaces proviennent d'une personne en mesure de lui accorder ou de lui refuser un avantage ou une promotion.

Dans le contexte du logement locatif privé, la personne qui est en mesure d'accorder ou de refuser un avantage serait vraisemblablement le locateur, gérant d'immeuble, etc. d'un immeuble d'habitation ou, dans le cas d'un logement social ou d'une coopérative d'habitation, il pourrait s'agir, entre autres, d'un gestionnaire de services, d'un membre du conseil d'administration, etc.

1.2 Moyens de défense, exceptions et représailles²⁴

L'article 18 du *Code* offre un moyen de défense à certains fournisseurs de logements :

Ne constitue pas une atteinte aux droits, reconnus dans la partie I, à un traitement égal en matière de services et d'installations, avec ou sans adaptation, le fait qu'un organisme ou un groupement religieux, philanthropique, éducatif, de secours mutuel ou social dont le principal objectif est de servir les intérêts de personnes identifiées par un motif illicite de discrimination, n'accepte que des personnes ainsi identifiées comme membres ou participants.

Cela signifie que certains types d'organisme ont le droit de restreindre la participation ou l'adhésion en raison de motifs prévus au *Code*. À titre d'exemple, un organisme ou un groupement religieux, philanthropique, éducatif, de secours mutuel ou social dont le principal objectif est de servir les intérêts de personnes âgées ou encore de personnes âgées qui appartiennent à une communauté

²⁴ Voir aussi la section de la présente politique intitulée *Programmes spéciaux et organisations à vocation particulière*.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

religieuse ou ethnique particulière, et qui, dans le cadre des services qu'il assure, fournit des logements peut être en mesure de restreindre ces logements à des personnes ainsi identifiées. Toutefois, pour pouvoir s'appuyer sur ce moyen de défense, il ne suffit pas de fournir le logement. D'autres « services ou installations » doivent également être offerts.

L'article 21 du *Code* énonce trois exceptions aux droits à l'égalité en matière de logement :

(1) **Logement partagé**

Ne constitue pas une atteinte au droit, reconnu à l'article 2, à un traitement égal (...) l'existence d'une discrimination dans le cas d'un logement situé dans une habitation où résident le propriétaire ou sa famille si le ou les occupants du logement doivent partager une salle de bains ou une cuisine avec le propriétaire ou sa famille.

Ce paragraphe permet au propriétaire d'une résidence de sélectionner les occupants de son choix lorsque sa famille habitera sous le même toit et partagera une salle de bains ou une cuisine avec ceux-ci.

(2) **Logement et discrimination sexuelle**

Ne constitue pas une atteinte au droit, reconnu à l'article 2, à un traitement égal (...) sans discrimination fondée sur le sexe l'existence d'une discrimination fondée sur ce motif si l'occupation de tous les logements de l'immeuble, à l'exception, le cas échéant, de celui du propriétaire ou de sa famille, est restreinte à des personnes du même sexe.

Ce paragraphe constitue une exception à la règle selon laquelle le logement doit être offert sans discrimination fondée sur le sexe. Il permet au propriétaire d'une résidence de restreindre l'occupation à des hommes ou à des femmes seulement (à l'exception de la partie de l'habitation, le cas échéant, qui est occupée par le ou la propriétaire et sa famille).

(3) **Pratiques de commerce prescrites**

Ne constitue pas une atteinte au droit, reconnu à l'article 2, à un traitement égal en matière d'occupation d'un logement sans discrimination le fait pour le locateur qui choisit des locataires éventuels d'avoir recours, de la manière prescrite en vertu de la présente loi, à toute pratique de commerce que prescrivent les règlements pris en application de celle-ci, notamment 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.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

Les règlements afférents au paragraphe 21(3) autorisent les propriétaires à utiliser les renseignements sur le revenu, les vérifications du crédit, les références concernant le crédit, les antécédents en matière de logement, les garanties et autres pratiques de commerce semblables pour choisir les locataires potentiels. Le *Code* indique toutefois clairement qu'aucun de ces outils d'évaluation ne doit être utilisé de façon injuste pour refuser un locataire potentiel en raison des motifs prévus au *Code*. Ces critères doivent être utilisés de bonne foi et de manière non discriminatoire. Pour obtenir des précisions, se reporter au point *Exigences en matière de revenu* de la section *Critères de location* de la présente politique.

Toute personne qui croit que ses droits ont été violés peut décider de porter plainte en vertu du *Code*, ce qui peut comprendre le dépôt d'une plainte au motif des droits de la personne. Il est interdit de pénaliser ou de menacer une personne de pénalité pour avoir exercé ses droits. Toute tentative ou menace de pénaliser une personne qui a exercé ses droits à cet égard est appelée *représailles* et est interdite par l'article 8 du *Code*.

2. Motifs de discrimination

Le *Code* contient des dispositions qui visent à assurer à tous une chance égale d'accéder au logement, ainsi qu'aux avantages qui en découlent, sans discrimination en raison des motifs suivants :

- la race;
- la couleur;
- l'ascendance;
- la croyance (religion);
- le lieu d'origine;
- l'origine ethnique;
- la citoyenneté;
- le sexe (y compris la grossesse, l'identité de genre²⁵);
- l'orientation sexuelle;
- l'âge;
- l'état matrimonial (y compris l'union de conjoints de même sexe);
- l'état familial;
- le handicap;
- l'état d'assisté social.

Cette protection s'applique aussi à l'accès aux possibilités de location, à la location, à l'expulsion, aux règles de l'immeuble, aux réparations, à l'entretien, à la discrimination, à l'utilisation des services et des installations, etc.

²⁵ En vertu du *Code*, les plaintes fondées sur la grossesse ou l'identité de genre peuvent être déposées au motif du sexe.

À ce jour, les recherches sur la discrimination n'ont pas été aussi approfondies dans le domaine du logement qu'elles l'ont été en matière d'emploi, par exemple. En revanche, d'après les propres recherches qu'elle a menées, les plaintes déposées au motif des droits de la personne et les nombreux commentaires qu'elle a recueillis dans le cadre de ses consultations, la Commission a dressé un portrait plus clair des manifestations de la discrimination dans le secteur du logement locatif.

Par exemple, la Commission a constaté que le statut socio-économique constitue un facteur courant dans divers types de discrimination en matière de logement. Les personnes visées par les motifs prévus au *Code* sont beaucoup plus susceptibles d'avoir un faible revenu. Les allocations de logement dispensées aux familles bénéficiaires de l'aide sociale sont largement inférieures aux taux du marché. Cette situation, alliée au fait que les logements locatifs sont rares dans bien des régions de la province, place les familles dans une position notablement défavorisée lorsqu'elles cherchent à se loger.

La partie qui suit constitue un bref examen de quelques-unes des principales manifestations de discrimination affectant les personnes visées par les motifs particuliers du *Code* en matière de logement locatif. Les sections qui suivent ne prétendent pas aborder tous les scénarios possibles de discrimination relatifs au motif en question. Elles visent plutôt à présenter un aperçu des formes courantes de discrimination liées à un motif ou à une combinaison de motifs donnée. Lorsqu'il y a lieu, des exemples liés à la discrimination fondée sur des motifs particuliers sont utilisés dans le texte de la présente politique.

2.1 Intersection des motifs prévus au *Code*

Les problèmes de discrimination dans le secteur du logement locatif sont souvent issus d'une combinaison de motifs au titre des droits de la personne. À titre d'exemple, une jeune mère de famille monoparentale prestataire de l'aide sociale à la recherche d'un logement pourrait être victime de discrimination fondée sur le sexe, l'âge, l'état familial et l'état d'assisté social. S'il s'agit d'une personne racialisée ou qu'elle a un handicap, la discrimination à son égard peut être différente ou aggravée.

La Commission a longuement étudié cette approche « contextualisée » ou « intersectionnelle »²⁶ de l'analyse de la discrimination dans son document

²⁶ Le concept « d'intersectionnalité » a été défini comme étant « une oppression intersectionnelle qui naît de la combinaison de plusieurs types d'oppressions qui, ensemble, produisent une situation unique et distincte de toute autre forme de discrimination... » [Traduction] M. Eaton, « Patently Confused, Complex Inequality and *Canada c. Mosso* » (1994) 1 Rev. Cons. Stud. 203, p. 229.

de travail intitulé *Approche intersectionnelle de la discrimination : Pour traiter les plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur des motifs multiples*²⁷.

La Commission a défini l'intersection des motifs protégés par le *Code* comme un facteur important à prendre en compte dans tous ses travaux. Selon elle, il est nécessaire d'opter pour une approche intersectionnelle afin de veiller à ce que les droits du plaignant et les obligations du locateur ou du fournisseur de logements soient entièrement respectés en vertu du *Code* et pour bien comprendre les manifestations complexes et diversifiées de la discrimination en matière de logement locatif.

Les tribunaux et les cours de justice recourent de plus en plus à une approche intersectionnelle dans les causes relatives aux droits de la personne dont ils sont saisis. À titre d'exemple, dans une cause alléguant la discrimination en matière de logement dans laquelle le plaignant était un jeune homme racialisé, le tribunal a statué :

Je conclus que les réactions de [les locateurs] aux demandes d'aide formulées par [le plaignant] ont été affectées par leur perception de lui comme étant un jeune homme noir en colère et menaçant. Je suis convaincu que l'intersection de sa race, de sa couleur, de son âge et de son sexe ont du moins constitué un facteur dans cette perception. Selon moi, [le plaignant] n'aurait pas eu droit à ce traitement simplement en raison de son âge et de son sexe. C'est l'association de ces facteurs avec sa race et sa couleur qui ont suscité la discrimination²⁸. [Traduction]

Bien que les sections suivantes traitent de chaque motif prévu au *Code* individuellement, il importe de rester attentif à la possibilité que plus d'un motif soient en cause à la fois, et que ces motifs puissent se conjuguer.

2.2 Race, croyance et motifs connexes prévus au *Code*

Le *Code* interdit la discrimination en matière de logement locatif fondée sur la race et plusieurs motifs connexes, dont la couleur, l'origine ethnique, l'ascendance, le lieu d'origine, la citoyenneté et la croyance (religion)²⁹.

La discrimination raciale en matière de logement locatif peut prendre diverses formes. Le problème le plus fréquent auquel les personnes racialisées³⁰

²⁷ Commission ontarienne des droits de la personne, *Approche intersectionnelle de la discrimination : Pour traiter les plaintes relatives aux droits de la personne fondées sur des motifs multiples* (Imprimeur de la Reine, Toronto, 2001) :

www.ohrc.on.ca/fr/resources/policy/intersectinal

²⁸ *Monsson c. Nacel Properties Ltd.* (2006), C.H.R.R. Doc. 06-743, 2006 BCHRT 543, par. 33.

²⁹ Selon les circonstances, une plainte en matière de droits de la personne pour discrimination fondée sur la race peut ne mentionner que la race ou inclure un ou plusieurs motifs connexes. Toutefois, à titre de concept de société, le motif de race peut englober la signification de tous les motifs connexes, et toute caractéristique racialisée qui alimente la discrimination.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

continuent d'être confrontées est probablement le refus d'accepter une demande de logement locatif ou de faire visiter des propriétés. Les propriétaires peuvent utiliser des méthodes de sélection subtiles pour écarter certaines personnes pendant le processus de sélection des locataires. Il est arrivé que des personnes racialisées soient avisées qu'un appartement est déjà loué, et qu'un ami blanc se renseigne au sujet du même logement pour se faire dire qu'il est encore libre³¹.

Ce genre de traitement discriminatoire découle souvent de l'attitude négative et de stéréotypes de la part du fournisseur de logements. Dans une autre cause, un tribunal des droits de la personne a statué qu'un locateur avait fait preuve de discrimination à l'égard d'une femme noire en raison de sa race en refusant de lui louer un logement. Le tribunal a jugé que le locateur avait fait des suppositions à propos de la femme d'après des stéréotypes négatifs concernant les personnes noires³².

Certaines personnes peuvent être visées par un traitement différencié en raison de leur croyance ou de leur origine ethnique. À titre d'exemple, on a assisté à l'accroissement de l'islamophobie à l'égard des personnes identifiées ou perçues comme étant des musulmans, des Arabes, des personnes originaires du Moyen-Orient ou de l'Asie du Sud dans le marché du logement locatif depuis les attentats terroristes du 11 septembre 2001. On peut décrire l'islamophobie comme le fait d'appliquer des stéréotypes, de faire preuve de partialité ou de commettre des actes hostiles envers des personnes musulmanes ou des fervents de l'islam en général. En plus d'actes individuels d'intolérance ou de profilage racial, l'islamophobie mène à percevoir les musulmans comme étant une grande menace pour la sécurité sur les plans institutionnel, systémique et social³³.

³⁰ La « racialisation » est un processus au moyen duquel les sociétés conceptualisent les races comme étant réelles, différentes et inégales et de façons qui importent dans la vie économique, politique et sociale. On préfère généralement ce terme aux descriptions telles que « minorité raciale », « minorité visible » ou « personne de couleur » parce qu'il exprime la race en tant que concept de société plutôt que comme description de personnes basée sur des caractéristiques perceptibles. Voir la Commission ontarienne des droits de la personne, *Politique et directives sur le racisme et la discrimination raciale* (Toronto, Imprimeur de la Reine, 2005), accessible à l'adresse : www.ohrc.on.ca/fr/resources/policies/RacismPolicyFRENCH.

³¹ Voir *Watson c. Antunes* (1998), C.H.R.R. Doc. 98-063 (Comm. enq. Ont.) dans lequel la commission d'enquête a jugé que l'intimé faisait preuve de discrimination envers les plaignants, une femme noire qui désirait louer un appartement et sa mère. L'intimé leur a montré l'appartement à contrecœur, puis a menti à la mère lorsque celle-ci a rappelé pour le louer en lui disant que l'appartement était déjà loué. Également, dans la cause *Baldwin c. Soobiah* (1983), 4 C.H.R.R. D/1890 (Comm. enq. Ont.), un tribunal des droits de la personne a jugé un cas apparemment fondé de discrimination en matière de logement locatif lorsque l'intimé a dit à des locataires potentiels d'une certaine race que la propriété était louée, puis a dit à des locataires potentiels d'une autre race que l'appartement était toujours à louer. Autrement dit, les refus de la part du propriétaire de louer l'appartement à des personnes appartenant à un groupe ethnique distinct ont été jugés comme étant la preuve d'une discrimination illégale.

³² Voir *Richards c. Waisglass* (1994), 24 C.H.R.R. D/51 (Comm. enq. Ont.).

³³ Voir la politique concernant la discrimination raciale la Commission, *supra*, note 30, article 1.4.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

D'autres groupes racialisés ont également été l'objet de stéréotypes raciaux. Les personnes autochtones, par exemple, peuvent être victimes de stéréotypes discriminatoires dans le marché du logement locatif. Dans une cause récente, un tribunal a établi que le directeur d'un fournisseur de logements avait déclaré que « les Indiens sont les locataires les plus malpropres qui soient »³⁴. Dans une autre cause³⁵, un tribunal a conclu que lorsqu'un propriétaire défendeur avait découvert que la plaignante était une mère de famille monoparentale autochtone, il avait refusé de lui louer un logement en évitant de répondre à ses appels téléphoniques, puis en lui disant qu'il désirait plutôt louer à un couple marié. Le tribunal a reconnu la nature intersectionnelle de la cause et a décidé que le défendeur avait fondé sa décision de ne pas louer à la plaignante sur les caractéristiques qu'il attribuait au peuple autochtone, conjuguées avec ses perceptions stéréotypées des mères monoparentales comme étant incapables d'assumer seules la responsabilité des soins d'un enfant.

Les personnes racialisées peuvent être l'objet d'exigences inéquitables en matière de logement locatif. Des travailleurs dans le domaine de l'habitation se sont régulièrement plaints de locataires demandant à des nouveaux Canadiens de payer leur loyer jusqu'à 12 mois d'avance, malgré que de telles pratiques soient illégales³⁶. Certains ont formulé l'hypothèse selon laquelle la pratique qui consiste à exiger des dépôts inabornables peut en soi constituer une tactique pour dissuader des locataires qu'un locateur n'estime pas « désirables ». Les exigences légitimes relatives à la location, telles que les antécédents en matière de location, peuvent avoir une incidence défavorable pour les nouveaux Canadiens, que la plupart ne seront pas en mesure d'y satisfaire³⁷. Pour un examen plus approfondi des exigences relatives à la location et de leur effet sur les personnes visées par le *Code*, se reporter au point *Agissements discriminatoires en matière de logement locatif* de la section *Critères de location* de la présente politique.

Les personnes racialisées peuvent voir leur accès aux services connexes à leur logement être réduit, ou être autrement l'objet d'un traitement différencié pendant la durée de leur location. Des locataires peuvent, par exemple, être soumis à des

³⁴ *Starr c. Karcher Holdings Ltd.*, (2007), C.H.R.R. Doc. 07-569 (TDP de la Sask.).

³⁵ *Flamand c. DGN Investments* (2005), 52 C.H.R.R. D/142 (TDPO).

³⁶ Barahona, F. « Immigrants hit with 'illegal' rents: Landlord demands up to year's rent from newcomers », *Toronto Star* (29 juillet 2001); « Forum hears of discrimination in housing: Would-be tenants say they were victims of racism » *Toronto Star* (21 mars 2002). La Commission a également recueilli des témoignages concernant ces pratiques illégales dans le cadre des consultations qu'elle a tenues en matière de logement.

³⁷ Le *Code* et le Règlement 290/98 autorisent les propriétaires à demander des renseignements sur les antécédents en matière de location à un locataire éventuel. Cependant, d'après la décision dans *Ahmed c. 177061 Canada Ltd.* (2002), 43 C.H.R.R. D/379 (Comm. enq. Ont.), le fait de considérer l'inexistence d'antécédents en matière de location comme un antécédent négatif constitue un acte discriminatoire puisqu'il s'agit précisément d'un motif prévu au *Code*.

conditions de vie inférieures aux normes ou à l'omission de procéder à des réparations ou à l'entretien nécessaires³⁸.

La discrimination peut aussi survenir en raison de problèmes suscités par les pratiques culturelles de locataires racialisés. Par exemple, les odeurs de cuisine ont fait l'objet de décisions du tribunal. Dans une affaire³⁹, un tribunal a conclu que les locataires sud-asiatiques se sont vu refuser un appartement en raison de stéréotypes concernant les odeurs de cuisine. Dans une autre⁴⁰, on a jugé que la plaignante avait cuisiné chez elle des aliments qui constituaient une expression de son origine ethnique et ancestrale et causaient des odeurs. Elle a subi un traitement différencié lorsqu'on l'a intimée de cesser de causer ces odeurs, sans quoi elle serait expulsée. Le droit d'exprimer sa propre origine ethnique et ancestrale et d'en jouir a été jugé essentiel à la dignité de la personne. De plus, il a été jugé que la conduite du locateur n'était pas justifiée par des motifs raisonnables et de bonne foi.

2.3 Sexe

Les femmes sont souvent victimes de discrimination fondée sur le sexe combinée à la discrimination fondée sur un ou plusieurs motifs protégés par le *Code*, par exemple, l'état familial ou matrimonial, la race ou des caractéristiques liées à la race, à l'âge ou au handicap. Par exemple, une femme seule avec des enfants peut se voir refuser une possibilité de se loger parce que le locateur a un point de vue fondé sur des stéréotypes défavorables selon lequel les femmes seules ne sont pas des locataires désirables⁴¹.

Les femmes seules avec des enfants, les femmes âgées, les femmes racialisées, les femmes autochtones et les femmes handicapées, par exemple, sont beaucoup plus pauvres que les autres. Une femme peut se voir refuser une possibilité de se loger à la fois en raison de son sexe et, par association, de sa situation financière présumée⁴².

Le statut socio-économique inférieur, conjugué avec le peu de possibilités de logement offertes, a pour effet d'aggraver le déséquilibre de pouvoir qui existe entre locateurs et locataires et de rendre les femmes vulnérables à un éventuel harcèlement sexuel de la part de certains fournisseurs de logements. Divers cas de femmes victimes de harcèlement sexuel dans leur domicile ont été portés à l'attention de la Commission. Ces situations ont souvent engendré le dépôt de

³⁸ Voir *Ontario (Human Rights Comm.) c. Elieff* (1996), 37 C.H.R.R. D/248 (Cour de l'Ont. [Div. rég.]), confirmé en partie (1994), 25 C.H.R.R. D/163 (Comm. enq. Ont.).

³⁹ *Fancy c. J & M Apartments Ltd.* (1991), 14 C.H.R.R. D/389 (B.C.C.H.R.).

⁴⁰ *Chauhan c. Norkam Seniors Housing Cooperative Association* (2004), 51 C.H.R.R. D/126, 2004 BCHRT 262. Pour une cause connexe, voir *Peroz c. Yaremko*, (2008), C.H.R.R. Doc. 08-769 (T.D.P. de la Sask.).

⁴¹ Voir *Conway c. Koslowski* (1993), 19 C.H.R.R. D/253 (Comm. enq. Ont.).

⁴² *Turanski c. Fifth Avenue Apartments* (1986), 7 C.H.R.R. D/3388 (B.C.C.H.R.).

plaintes au motif des droits de la personne⁴³. Pour obtenir des précisions, voir le point *Formes de discrimination en matière de logement locatif* de la section *Harcèlement sexuel*.

Pour une femme qui désire quitter une relation abusive, la pénurie de logements convenables abordables constitue un obstacle important. Nombre de femmes dans cette situation n'ont pas la cote de crédit ou les références de locataires requises par la plupart des fournisseurs de logements. De nombreuses femmes sont incapables de fuir une relation abusive parce qu'elles n'ont pas d'autre choix.

La situation peut être encore plus précaire si la femme en question est enceinte ou qu'elle a des enfants. Dans une cause, après avoir appris la grossesse d'une locataire, le locateur lui a demandé si elle avait l'intention de donner son enfant en adoption et lui a dit que les propriétaires ne voulaient pas d'enfants dans l'immeuble. Un tribunal des droits de la personne a jugé que la plaignante avait été victime de discrimination en raison de son sexe et de son état familial. Aux yeux du tribunal, l'un des principaux motifs de son expulsion était sa grossesse⁴⁴.

Les personnes transgenre sont protégées de la discrimination et du harcèlement au motif du sexe. Cette protection vise notamment les commentaires dégradants, les insultes ou le traitement différencié en raison de leur identité sexuelle et s'applique à tous les éléments de la relation locative, de la demande de location à l'occupation et à l'expulsion.

Les hommes peuvent également être victimes de discrimination en raison de stéréotypes défavorables fondés sur le sexe. Certains fournisseurs de logements préfèrent louer à des femmes en raison d'une croyance selon laquelle celles-ci sont plus propres et plus responsables en tant que locataires.⁴⁵

2.4 État matrimonial

Le *Code* protège les personnes contre la discrimination en matière de logement fondée sur l'état matrimonial. Le juge L'Heureux-Dubé a déclaré ce qui suit au sujet de la situation des conjoints de fait :

⁴³ À titre d'exemple, voir *Kertesz c. Bellair Property Management* (2007), C.H.R.R. Doc. 07-632, 2007 TDPO 38, par. 57 (Tribunal des droits de la personne de l'Ontario), et *Reed c. Cattolica Investments Ltd.* (1996), 30 C.H.R.R. D/331 (Comm. enq. Ont.).

⁴⁴ Voir *Peterson c. Anderson* (1992), 15 C.H.R.R. D/1 (Comm. enq. Ont.).

⁴⁵ Dans *Leong c. Cerezin [1992]*, 19 C.H.R.R. D/381 (B.C.C.H.R.), un conseil de la C.-B. a jugé que le plaignant avait subi de la discrimination de la part du défendeur lorsqu'il s'est vu refuser l'occupation d'une suite parce que, d'après le gérant de l'immeuble, le propriétaire préférait les locataires féminines. En fin de compte, l'appartement a été loué à une femme pour la même date d'occupation que le plaignant avait demandée et pour un loyer moins élevé.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

Les personnes qui vivent en union de fait constituent un groupe historiquement désavantagé. De nombreux faits établissent que les partenaires non mariés ont souvent subi un désavantage et un préjudice au sein de la société. En effet, traditionnellement dans notre société, on a considéré que le partenaire non marié avait moins de valeur que le partenaire marié. Parmi les désavantages subis par les partenaires non mariés, mentionnons l'ostracisme social par négation de statut et de bénéfices⁴⁶. [Traduction]

Dans plusieurs causes, on a déterminé que le fait de refuser un logement à une personne parce qu'elle n'est pas mariée ou parce qu'elle ne se conforme pas aux modèles familiaux traditionnels constitue une violation des droits de cette personne⁴⁷.

Les personnes célibataires peuvent être l'objet de discrimination lorsqu'elles se renseignent au sujet d'un logement locatif ou qu'elles présentent une demande de location. Certains locateurs préfèrent louer à des couples mariés plutôt qu'à des personnes célibataires ou à des couples en union de fait⁴⁸. Un parent qui n'est pas marié ou qui est divorcé peut également se buter à des difficultés lorsqu'il souhaite visiter un logement ou présenter une demande de location. Cette expérience peut être encore pire lorsque le parent est une femme jeune, racialisée, autochtone, lesbienne ou qu'elle est prestataire de l'aide sociale⁴⁹.

⁴⁶ *Miron c. Trudel*, [1995] 2 R.C.S. 418, au par. 152.

⁴⁷ Voir *Swaenepoel c. Henry* (1985), 6 C.H.R.R. D/3045 (Man. Bd. Adj.) dans laquelle un tribunal des droits de la personne a jugé que les plaignantes, un groupe de trois femmes célibataires, avaient fait l'objet de discrimination de la part des intimés, qui avaient manifesté des préjugés à l'égard de colocataires célibataires de même sexe ne correspondant pas au modèle de la famille nucléaire; *Gurman c. Greenleaf Meadows Investment Ltd* (1982), C.H.R.R. D/808 (Man. Bd. Adj.) : un tribunal a jugé qu'un défendeur avait fait preuve de discrimination envers les plaignants, deux sœurs et un frère, parce qu'ils constituaient un groupe d'adultes célibataires de sexe différent; *Wry c. Cavan Realty (C.R.) Inc.* (1989), 10 C.H.R.R. D/5951 (B.C.C.H.R.) : le British Columbia Council (Conseil des droits de la personne de la Colombie-Britannique) a jugé que le plaignant (un homme célibataire) avait été victime de discrimination parce que l'intimé ne voulait louer qu'à des familles et à des couples mariés. Le tribunal a estimé que cela constituait une discrimination fondée sur le sexe et la situation familiale.

⁴⁸ Dans la cause *Matyson c. Provost* (1987), 9 C.H.R.R. D/4623 (Comm. enq. Sask.), les défendeurs refusaient de louer à des couples en union de fait parce que cela heurtait leurs croyances religieuses. Un tribunal des droits de la personne de la Saskatchewan a jugé que tandis que la liberté de religion des défendeurs était protégée par la *Charte des droits et libertés* et le *Code des droits de la personne* de la Saskatchewan, les défendeurs avaient la responsabilité de fournir du logement de façon non discriminatoire du moment qu'il est offert au public. Voir également l'affaire *Vander Schaaf c. M & R Property Management Ltd.* (2000), 38 C.H.R.R. D/251 (Comm. enq. Ont.), dans laquelle la plaignante a prétendu que sa demande de location avait été rejetée par le régisseur en raison d'une préférence pour les couples mariés. Des éléments ont permis de démontrer que la plaignante aurait reçu un traitement différent de celui qu'auraient reçu des conjoints mariés. Un tribunal des droits de la personne de l'Ontario a jugé que les défendeurs avaient fait preuve de discrimination directe envers la plaignante.

⁴⁹ Voir *Raweater c. MacDonald*, (2004), 51 C.H.R.R. D/459, 2005 BCHRT 63.

Au moment d'évaluer les locataires éventuels, les fournisseurs de logements ne peuvent pas éliminer les personnes qui ne sont pas mariées ou s'enquérir de leur état matrimonial dans une demande de location. En outre, les fournisseurs de logements ne sont pas autorisés à réserver aux locataires non mariés un traitement différencié pendant la durée de leur location.

2.5 État familial

Le paragraphe 10(1) du *Code* définit l'« état familial » comme étant le fait de se trouver dans une relation parent-enfant. L'histoire abonde en familles à qui on a refusé un logement en raison d'attitudes et de perceptions négatives. Ces perceptions négatives sont aggravées lorsqu'il s'agit de jeunes familles, de familles monoparentales, de familles issues de communautés racialisées et autochtones ou de prestataires de l'aide sociale.

La prévalence continue du logement « pour adultes seulement » malgré l'interdiction claire du *Code* constitue un excellent exemple de cette situation. Les locateurs peuvent aussi recourir à plusieurs euphémismes afin de décourager les familles ou de refuser leurs demandes. Les énoncés indiquant qu'il s'agit d'un « immeuble tranquille », d'un immeuble convenant au « mode de vie adulte », d'un immeuble « non insonorisé » ou d'un immeuble « convenant aux jeunes professionnels » peuvent, lorsqu'ils sont associés avec le refus de louer à une famille, laisser supposer que des attitudes discriminatoires liées à l'état familial ont constitué un facteur déterminant dans le refus.

Dans plusieurs cas, une personne sera victime de discrimination fondée sur l'état familial en même temps que sur un ou plusieurs motifs protégés par le *Code*. Étant donné que les femmes continuent d'être les principales dispensatrices de soins pour la plupart des familles de l'Ontario⁵⁰, la discrimination fondée sur l'état familial comportera souvent une composante liée au genre. De plus, les familles avec de jeunes enfants peuvent être marginalisées sur le marché du logement locatif, surtout dans les cas où l'état familial recoupe l'état matrimonial, l'état d'assisté social ou les motifs du *Code* liés à la race. Les couples homosexuels et les gais ou lesbiennes seuls qui élèvent des enfants peuvent aussi être victimes d'attitudes défavorables et de stéréotypes parce qu'ils ne se conforment pas aux modèles familiaux normatifs.

Certains locateurs préfèrent ne pas louer à des familles avec enfants parce qu'ils croient que ceux-ci sont bruyants, dérangeants et qu'ils endommageront la propriété. De plus, il existe des stéréotypes négatifs au sujet des adolescents, en particulier lorsqu'il s'agit de garçons issus de communautés autochtones ou racialisées. Les familles monoparentales dirigées par une femme sont victimes

⁵⁰ Voir Zukewich, N. « Soins informels non rémunérés » (automne 2003), *Tendances sociales canadiennes*, n° 70, p. 15, en ligne : dsp-psd.tpsgc.gc.ca/Collection-R/Statcan/11-008-XIF/0020311-008-XIF.pdf.

de plusieurs attitudes négatives, en particulier lorsqu'elles sont autochtones, racialisées, jeunes ou prestataires de l'aide sociale, y compris de stéréotypes selon lesquels elles sont moins responsables, moins fiables et plus susceptibles de ne pas payer le loyer⁵¹. En outre, les familles d'accueil éprouvent des difficultés supplémentaires pour accéder au logement en raison d'attitudes négatives à l'égard des enfants en famille d'accueil et de ces familles.

Les familles peuvent également être victimes de discrimination pendant la durée de leur location. Par exemple, les locataires peuvent recevoir un traitement différencié ou être l'objet de commentaires négatifs en raison de la forme ou de la composition de leur famille.

Les familles peuvent également être affectées de façon négative par les politiques relatives à l'occupation. Par exemple, les tribunaux ont conclu que la stipulation par les locateurs d'un nombre minimal de chambres en fonction du nombre et du sexe des enfants peut avoir pour effet de gêner l'accès au logement pour les familles monoparentales⁵². Pour plus d'information, voir le point *Nombre d'occupants par pièce ou par chambre* à la section de la présente politique intitulée *Politiques relatives à l'occupation*. Un tribunal a aussi statué contre le fait de restreindre les immeubles d'habitation aux « familles » dans les cas où cette désignation est discriminatoire à l'égard des familles monoparentales ou des couples qui vivent en union de fait⁵³.

Certains locateurs ont des politiques qui interdisent aux locataires de passer d'un logement à l'autre dans le même immeuble. De telles politiques peuvent avoir un effet défavorable sur les familles qui ont des enfants, parce que leurs besoins relatifs au logement locatif progressent avec la croissance de leur famille, mais pour satisfaire leur besoin d'espace additionnel, celles-ci sont obligées de quitter leur immeuble. Au moins un tribunal a jugé que les « politiques d'interdiction de transfert » ont un effet défavorable sur les familles ayant des enfants et violent le *Code*⁵⁴.

⁵¹ À titre d'exemple, voir *Flamand c. DGN Investments* (2005), *supra*, note 35, dans laquelle un locateur a refusé un logement à une femme autochtone mère d'un enfant et a tenu à celle-ci des propos racistes.

⁵² *Fakhoury c. Las Brisas Ltd.* (1987), 8 C.H.R.R. D/4028 (Com. enq. Ont.). Cette cause portait notamment sur une politique selon laquelle une famille de quatre personnes, composée d'un parent et de trois enfants, était obligée de louer un appartement d'au moins trois chambres. Le tribunal a jugé que cette inégalité de traitement n'avait aucune justification raisonnable. Pour consulter des causes connexes, voir *Desroches c. Québec (Comm. des droits de la personne)* (1997), 30 C.H.R.R. D/345 (C.A. Qué.) et *Cunanan c. Boolean Developments Ltd.* (2003), 47 C.H.R.R. D/236, 2003 TDPO 17.

⁵³ *Booker c. Floriri Village Investments Inc.*, (1989) 11 C.H.R.R. D/44 (Comm. enq. Ont.).

⁵⁴ *Ward c. Godina* (1994), C.H.R.R. Doc. 94-130 (Comm. enq. Ont.).

La jurisprudence a régulièrement élargi la portée de la protection de l'état familial pour y inclure le refus de logement à une femme parce qu'elle est enceinte, aux familles monoparentales et aux parents qui ne sont pas légitimement mariés⁵⁵.

2.6 Orientation sexuelle

En matière de logement locatif, il y a plusieurs manifestations de discrimination en raison de l'orientation sexuelle. Par exemple, on peut refuser à des personnes la possibilité de visiter des logements disponibles en raison d'attitudes défavorables à l'égard de leur orientation sexuelle. On peut leur poser des questions abusives au sujet de la nature de leur relation ou leur faire des commentaires importuns ou les traiter de façon inappropriée en raison de leur orientation sexuelle. Leur accès aux services connexes à leur logement peut être inéquitable pendant la durée de leur location, et ces personnes peuvent être l'objet de discrimination ou être susceptibles d'expulsion en raison d'attitudes homophobes⁵⁶.

L'expérience des couples homosexuels (qu'ils soient mariés ou qu'ils vivent ensemble hors des liens du mariage) ou des homosexuels et lesbiennes chefs de famille monoparentale est aussi unique. Ces parents peuvent faire les frais de stéréotypes négatifs et être victimes de traitements discriminatoires parce qu'ils ne se conforment pas à la norme habituelle de la « famille nucléaire ». Dans certains cas, eux et leurs enfants peuvent être victimes de harcèlement en raison de leur mode de vie.

2.7 Âge

En matière de logement, le *Code* interdit la discrimination fondée sur l'âge seulement pour les personnes âgées d'au moins 18 ans⁵⁷. En d'autres termes, à l'exception des personnes de 16 ou 17 ans qui se sont soustraites à l'autorité parentale, les fournisseurs de logements ont le droit, en vertu du *Code*, de refuser de louer à des mineurs. Il importe cependant de souligner qu'une récente décision d'un tribunal a indiqué que la définition de l'âge en vertu du *Code* peut

⁵⁵ Par exemple, dans *Thurston c. Lu* (1993), 23 C.H.R.R. D/253 (Comm. enq. Ont.), un tribunal a jugé que le fait de refuser à une femme le droit de présenter une demande pour un appartement et de lui opposer un refus catégorique parce qu'elle a un enfant constituait une discrimination à première vue. Dans *Cunanan c. Boolean Developments Ltd.* (2003), *supra*, note 52, un tribunal a jugé qu'il y avait violation du *Code*, le locateur ayant refusé de louer à la plaignante parce que la famille de celle-ci, qui comprenait trois adolescents, n'avait pas la taille « idéale » selon les « normes » canadiennes et, par conséquent, ne faisait pas l'affaire. Dans la cause *Peterson c. Anderson* (1991), *supra*, note 44, un tribunal a jugé que l'expulsion d'une locataire enceinte constituait une discrimination fondée sur la situation familiale ainsi que sur le sexe. Le tribunal a constaté des éléments de preuve de stéréotypes et de préjugés concernant la situation de chef de famille monoparentale et les relations conjugales hors mariage, et cela même s'il n'existait aucune restriction d'ordre général concernant les enfants dans l'immeuble.

⁵⁶ Voir *Wasylnka c. Bilich* (2009), 2009 TDPO 265.

⁵⁷ Selon la définition de l'« âge » énoncée à l'article 10 du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, L.R.O. 1990, c.H.19.

constituer pour les enfants une réduction injustifiable des droits à l'égalité garantis par la *Charte des droits et libertés*⁵⁸.

Dans le secteur du logement locatif, la discrimination fondée sur l'âge peut prendre plusieurs formes. Par exemple, les personnes jeunes sont souvent l'objet de perceptions discriminatoires concernant l'âge⁵⁹. Elles peuvent être stéréotypées comme des personnes irresponsables, qui font trop souvent la fête, qui ne paient pas le loyer ou qui détruisent la propriété et, par conséquent, peuvent avoir du mal à se trouver un logement. Les jeunes personnes peuvent également se faire dire qu'elles doivent être âgées d'au moins 18 ans pour signer un bail⁶⁰. Elles peuvent également se voir imposer des conditions de location exclusives; on peut par exemple leur demander de fournir un garant ou des paiements directs du loyer. En raison de leur revenu qui est souvent faible, le rapport loyer-revenu peut avoir une incidence défavorable pour les personnes de ce groupe⁶¹. Les attitudes négatives à l'égard des jeunes, en particulier celles selon lesquelles les groupes de jeunes qui vivent ensemble font du bruit et peuvent réduire la valeur de la propriété, ont contribué aux règlements municipaux sur les permis qui restreignent le logement étudiant.

Par ailleurs, les personnes âgées sont placées devant des défis particuliers sur le marché du logement locatif. Le principal obstacle qu'elles doivent surmonter à cet égard semble être le manque de logements qui répondent à leurs besoins à la fois d'abordabilité et d'accessibilité. Les fournisseurs de logements peuvent éprouver des réticences à louer à des personnes âgées parce qu'ils croient que les adaptations nécessaires liées à l'âge peuvent être onéreuses. Ils peuvent

⁵⁸ *Arzem c. Ontario* (ministère des Services sociaux et communautaires (n° 6) (2006), 56 C.H.R.R. D/426, 2006 TDPO 17, dans le contexte des plaintes pour discrimination relative à l'offre de services aux personnes autistes fondée sur l'âge et le handicap.

⁵⁹ *Bushek c. Registered Owners of Lot SL 1, Plan LMS13, Dist. Lot 384A, New Westminster Land Dist.* 48 (B.C.C.H.R.); *Watkins c. Cypihot* (2000), C.H.R.R. Doc. 00-036, 2000 BCHRT 13; et *Cunanan c. Boolean Developments Limited*, (2003), *supra*, note 52.

⁶⁰ Comme il a déjà été mentionné, le paragraphe 4(1) du *Code* prévoit que les personnes de 16 ou 17 ans qui se sont soustraites à l'autorité parentale ont droit à un traitement égal en matière d'occupation d'un logement et de contrats de logement. Ces contrats sont exécutoires comme si la personne avait 18 ans : Voir le paragraphe 4(2) du *Code*, *supra*, note 57.

⁶¹ Voir *Sinclair c. Morris A. Hunter Investments Ltd.* (2001), 41 C.H.R.R. D/98 (Comm. enq. Ont.), dans laquelle un tribunal des droits de la personne de l'Ontario a jugé que les plaignants avaient été victimes de discrimination lorsqu'on leur a refusé de louer un appartement parce qu'ils ne pouvaient respecter un rapport loyer-revenu de 33 %. Le tribunal a accepté la preuve d'expert établissant l'effet discriminatoire des rapports loyer-revenu envers les locataires éventuels, au moins jusqu'à la mi-vingtaine. Le tribunal a également conclu que les politiques de location exigeant que les demandeurs aient des emplois permanents et un mandat d'une durée minimale chez un employeur constituent une discrimination fondée sur l'âge, étant donné que l'emploi chez les jeunes est plus instable et de plus courte durée que chez les personnes plus âgées. Pour consulter une cause connexe, voir *Dominion Management c. Vellenosi* (1989), 10 C.H.R.R. D/6413 (Comm. enq. Ont.), dans laquelle un tribunal des droits de la personne a jugé que la plaignante, une femme de 37 ans, avait été victime de discrimination fondée sur l'âge parce que les propriétaires préféraient louer à des couples plus âgés et plus riches. Voir également *Garbett c. Fisher* (1996), 25 C.H.R.R. D/379 (Comm. enq. Ont.).

refuser de louer à des personnes âgées dans l'espoir d'attirer des locataires plus jeunes. Ou encore, dans le but d'accroître leur revenu locatif, certains locateurs peuvent tenter d'expulser des locataires plus âgés qui paient un loyer moindre en raison de leur ancienneté dans leur unité locative. Les personnes âgées, à l'instar des jeunes, ont souvent des revenus moins élevés et sont, par conséquent, affectées de manière défavorable par les rapports loyer-revenu.

Dans bien des cas, les personnes âgées sont sans emploi, travaillent à temps partiel ou sont retraitées. En outre, un grand nombre de personnes dans ces groupes dépendront du gouvernement pour la plus grande partie de leur revenu de ménage.

2.8 Handicap

Dans le secteur du logement locatif, la discrimination fondée sur le handicap peut se manifester de diverses façons⁶². Les immeubles inaccessibles et les conceptions d'habitation non inclusives font partie des obstacles que les personnes handicapées rencontrent régulièrement. Les fournisseurs de logements ont l'obligation de répondre aux besoins des locataires handicapés s'ils n'imposent pas un préjudice injustifié⁶³. Cependant, certains fournisseurs de logements refuseront un logement à une personne atteinte d'un handicap physique parce qu'ils ne sont pas disposés à fournir les adaptations nécessaires.

Les personnes handicapées, atteintes de certains types de handicap en particulier, peuvent être l'objet d'attitudes et de stéréotypes négatifs. Par exemple, des personnes atteintes du VIH-SIDA ont dit avoir eu des difficultés à trouver un logement locatif ou être stigmatisés pendant la durée d'une location. D'autres personnes handicapées peuvent également être l'objet d'un traitement différencié en raison d'attitudes négatives. Par exemple, dans une certaine cause, un tribunal des droits de la personne de l'Ontario a jugé que les défendeurs avaient volontairement et de façon irresponsable exercé de la discrimination contre la plaignante, une personne aveugle, lorsque, sans l'en aviser, ils ont annulé la visite d'un appartement, ont ensuite refusé de la laisser entrer dans le logement et l'ont généralement traitée sans ménagement. Le

⁶² La définition de « handicap » énoncée à l'article 10 du *Code* est large et comprend le handicap physique, le handicap mental, les troubles de l'apprentissage, les troubles mentaux ou toute lésion ou incapacité pour laquelle des prestations ont été demandées aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, L.O. 1997, ch.16. Le *Code* prévoit également une protection contre la discrimination envers les personnes qui ont eu un handicap et celles qui sont présumées avoir eu un handicap.

⁶³ Les mesures d'adaptation peuvent comprendre des modifications physiques telles que l'installation de rampes et d'ascenseurs, d'alarmes à incendie visuelles, de sonnettes de porte adaptées aux malentendants, de poignées de porte différentes, de comptoirs abaissés, etc. D'autres formes d'aménagements peuvent aussi s'avérer nécessaires, comme la dispense ou le changement d'une règle, le fait, par exemple, d'autoriser les chiens-guides dans un immeuble qui a une politique d'« animaux de compagnie interdits ». Voir *Di Marco c. Fabcic* (2003), C.H.R.R. Doc. 03-050, 2003 TDPO 4.

tribunal a conclu qu'un locateur ou un gérant d'immeuble contrevient au *Code* s'il refuse de montrer un appartement à un locataire éventuel affligé d'un handicap visuel et omet de fournir une explication raisonnable à ce sujet⁶⁴.

Les personnes qui ont des problèmes de santé mentale se butent souvent à des difficultés particulières sur le marché du logement locatif en raison d'attitudes négatives et de stéréotypes⁶⁵. Certains locateurs peuvent croire qu'une personne affligée d'un handicap mental sera un locataire imprévisible et dérangement et constituera une menace pour les autres voisins ou compromettra le caractère désirable de l'établissement. Il peut y avoir une compréhension restreinte des mesures d'accommodement pouvant répondre aux besoins des locataires, en particulier si la personne adopte un comportement perturbateur en raison de son handicap.

Les personnes qui ont eu ou qui ont des maladies psychiatriques continuent de subir une marginalisation et une discrimination extrêmes dans le secteur du logement locatif. La formidable stigmatisation entourant la maladie mentale a également eu une incidence sur le phénomène d'opposition « pas dans ma cour » à l'égard des options de logement abordable et de logement avec services de soutien. L'opposition « pas dans ma cour » a engendré la création de règlements de zonage municipaux qui excluent les personnes affligées d'un handicap mental (et d'autres personnes visées par des motifs prévus au *Code*) de certains quartiers. Pour un examen plus détaillé des effets discriminatoires de l'opposition « pas dans ma cour », voir la section de la présente politique intitulée *Mouvement discriminatoire de quartier ou syndrome « pas dans ma cour »*.

2.9 État d'assisté social

De nombreux fournisseurs de logements ne sont toujours pas au courant de la protection offerte par le *Code* contre la discrimination envers les prestataires de l'aide sociale. L'aide publique – plus communément appelée aide sociale – comprend Ontario au travail, le RAFFEO, le POSPH, la Sécurité de la vieillesse, l'assurance-emploi, etc. Les annonces de location à l'intention des « professionnels » ou des « personnes qui ont un emploi » sont monnaie courante et manifestent une attitude répandue d'exclusion des locataires à faible revenu.

Les prestataires de l'aide sociale font souvent les frais d'attitudes négatives et de stéréotypes. Dans une cause, un témoin expert a témoigné du fait que le stéréotype le plus courant au sujet des personnes prestataires de l'aide sociale veut que ceux-ci manquent d'éthique de travail. Elle a aussi déclaré qu'il existe

⁶⁴ *Yale c. Metropoulos* (1992), 20 C.H.R.R. D/45 (Comm. enq. Ont.).

⁶⁵ Voir *Weihher c. Polhill* (2003), 47 C.H.R.R. D/104, 2003 TDPO 13.

une opinion courante selon laquelle l'état d'assisté social est davantage associé à un comportement criminel. Elle a ajouté que les prestataires de l'aide sociale sont fréquemment décrits comme des « fraudeurs » qui sont « paresseux, parasitaires et irresponsables », et comme des individus qui ont des « faiblesses personnelles, mais pas la vertu nécessaire »⁶⁶.

Plusieurs causes relatives aux droits de la personne au Canada impliquaient des personnes à qui on avait refusé un logement après avoir découvert leur état d'assisté social⁶⁷. Dans l'une de ces affaires, un locateur a refusé de louer à la plaignante parce qu'elle était pauvre et que sa source de revenu était l'aide sociale, sans tenir compte de sa fiabilité en tant que locataire. Le locateur a expliqué que les pauvres ne sont pas capables de payer leur loyer⁶⁸, en dépit des données probantes issues des recherches en sciences sociales qui démontrent le contraire⁶⁹. D'autres causes se rapportaient à des locateurs ayant établi des politiques excluant les prestataires de l'aide sociale sans tenir compte de leur capacité de payer le loyer⁷⁰.

Mis à part les refus purs et simples de possibilités de logement⁷¹, les prestataires de l'aide sociale se voient souvent imposer des exigences de location exclusives et reçoivent un traitement différencié pendant la durée de leur bail. Par exemple, on peut leur demander de faire verser directement les chèques gouvernementaux en paiement⁷², leur exiger des dépôts de loyer démesurés et souvent illégaux ou leur faire subir un interrogatoire indiscret qui viole leur vie privée et porte atteinte à leur dignité. Dans une cause survenue en 1996, on a jugé que les demandes de payer les « premier et dernier mois de loyer » avaient une incidence défavorable sur

⁶⁶ *Iness c. Caroline Co-operative Homes Inc. (n° 5)* (2006), C.H.R.R. Doc. 06-450, 2006 TDPO 19, au par. 43.

⁶⁷ Voir *Willis c. David Anthony Philips Properties* (1987), 8 C.H.R.R. D/3847 (Comm. enq. Ont.); *Kostanowicz c. Zarubin* (1994), 28 C.H.R.R. D/55 (Comm. enq. Ont.); et *Québec (Comm. des droits de la personne) c. Gauthier* (1993), 19 C.H.R.R. D/312 (TDPQ) [Résumé en anglais].

⁶⁸ *Québec (Comm. des droits de la personne) c. Whittom* (1993), 20 C.H.R.R. D/349 (Trib. Qué.), appel accueilli, *Whittom c. Québec (Comm. des droits de la personne)* (1997), 29 C.H.R.R. D/1 (C.A. Qué.).

⁶⁹ À titre d'exemple, voir Linda Lapointe, *Analysis of Evictions in the City of Toronto: Overall Rental Housing Market*, mars 2004, concernant les principales raisons des arriérés de loyer : raisons professionnelles (39 %), raisons médicales (17 %), autres raisons financières (12 %), problèmes familiaux (7 %), conflits locataires-locataires (13 %), autres raisons (12 %).

⁷⁰ *Québec (Comm. des droits de la personne) c. Gauthier* (1993), *supra*, note 67.

⁷¹ À titre d'exemple, voir *Willis c. David Anthony Philips Properties* (1987), *supra*, note 67; *Kostanowicz c. Zarubin* (1994), *supra*, note 67; *Whittom c. Québec (Comm. des droits de la personne)* (1997), *supra*, note 68; *Québec (Comm. des droits de la personne) c. Gauthier* (1993), *supra*, note 67.

⁷² Voir *McEwen c. Warden Building Management Ltd.* (1993), 26 C.H.R.R. D/129 (Comm. enq. Ont.). Il convient de faire remarquer que le versement direct des chèques gouvernementaux peut ne pas être discriminatoire dans le contexte des logements à loyer indexé sur le revenu ou d'autres programmes spéciaux.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

certaines prestataires de l'aide sociale⁷³. Le critère de revenu minimal peut également exercer un effet défavorable pour ces personnes⁷⁴.

⁷³ Voir *Garbett c. Fisher* (1996), *supra*, note 61. Il convient de faire remarquer que le Règlement 290/98 en vertu du *Code*, qui fut édicté en 1998, autorise effectivement les locateurs à exiger des dépôts de garantie. Pour obtenir des précisions, veuillez consulter la section de la présente politique intitulée *Dépôts de garantie et exigences supplémentaires préalables à la location*.

⁷⁴ Voir *Kearney c. Bramalea Ltd.* (n° 2), (1998), 34 C.H.R.R. D/1 (Comm. enq. Ont.); confirmé, *Shelter Corp. c. Ontario* (Comm. des droits de la personne) (2001), 39 C.H.R.R. D/111 (Cour sup. Ont.). La Commission a exprimé des préoccupations quant au caractère inadéquat du niveau de l'aide sociale. Elle a tout particulièrement souligné le « déficit du logement » créé lorsque la portion de l'aide sociale affectée à l'allocation de logement est bien inférieure au loyer moyen en Ontario (en particulier dans les villes) et la situation précaire que cela engendre pour les personnes et les familles. Pour obtenir des précisions, voir le document de référence de la Commission sur le logement, *supra*, note 12, et le rapport de consultation, *supra*, note 14.

IV. Statut socio-économique

Les groupes qui ont subi des désavantages historiques et qui sont protégés par le *Code* sont plus susceptibles d'être relégués à un statut socio-économique inférieur⁷⁵.

La pauvreté est étroitement liée aux inégalités, surtout pour les femmes (en particulier les femmes chefs de famille monoparentale et les femmes âgées), les Autochtones, les personnes racialisées et les personnes handicapées. Par conséquent, les politiques et les pratiques qui ont pour effet de désavantager les personnes à faible revenu sont susceptibles de désavantager les membres des groupes visés par le *Code*.

Le statut socio-économique d'une personne joue pour beaucoup dans sa situation de logement. Dans la plupart des cas, il déterminera le type de logement accessible et la probabilité que cette personne obtienne le logement recherché. Les loyers élevés, l'offre de logement social insuffisante, le salaire minimum et les taux de l'aide sociale faibles, ainsi que les exigences de location relatives au revenu rendent difficile pour une personne de statut socio-économique inférieur de trouver et de conserver un logement convenable.

Les locataires dont le statut socio-économique est inférieur sont également plus vulnérables à un traitement différencié de la part des fournisseurs de logements. Certains parmi ces derniers ont une attitude négative envers les personnes pauvres. Ils peuvent éliminer d'emblée des locataires éventuels en se fondant sur des stéréotypes au sujet de la pauvreté et des pauvres, imposer des critères de location illégaux (par exemple des dépôts de garantie), assurer à ces personnes des services connexes au logement inférieurs aux normes, adopter un comportement malveillant et se montrer plus prompts à expulser les locataires.

Si on ne s'y attaque pas et si on ne la comprend pas dans le cadre d'un contexte plus large de discrimination systémique, la pauvreté peut nuire à la cohésion et à la prospérité de nos collectivités. L'itinérance constitue l'une des issues les plus extrêmes du statut socio-économique inférieur⁷⁶. La discrimination augmente chez de nombreux groupes les risques d'itinérance. Puis, lorsqu'une personne ou une famille devient itinérante, il lui est très difficile de réintégrer la société, et le potentiel de traitement inéquitable et de discrimination s'accroît de manière

⁷⁵ La corrélation entre l'appartenance à un groupe protégé par le *Code* et la probabilité d'avoir un faible revenu a été reconnue par le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario dans plusieurs causes, de même que par les cours de justice : voir, à titre d'exemple, *Kearney c. Bramalea Ltd.* (n° 2) (1998), *ibid.*

⁷⁶ La crise de l'itinérance dans les villes de l'Ontario a fait l'objet de nombreux documents. Outre le travail considérable dirigé par le Toronto Disaster Relief Committee et les bulletins annuels de la Ville de Toronto sur l'itinérance, on publiait en janvier 1999 le rapport Golden sur les sans-abri, un ouvrage très approfondi sur la question.

constante⁷⁷. Le logement inadéquat est également souvent cité comme étant un facteur important dans le renoncement des parents à leurs enfants ou le retrait des enfants des familles par des sociétés d'aide à l'enfance. Une fois que les enfants sont séparés de leurs parents, il peut être très difficile pour ces derniers d'en reprendre la garde⁷⁸.

Les droits sociaux et économiques et l'itinérance au Canada et en Ontario ont été désignés comme une priorité par les organismes internationaux des droits de la personne. La *Déclaration universelle des droits de l'homme*⁷⁹, adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies en décembre 1948, proclamait le caractère inaliénable des droits sociaux et économiques. L'article 2 de la *Déclaration* prévoit que toute personne peut se prévaloir de tous ces droits sans distinction aucune, notamment de race, de couleur, de sexe, de langue, de religion, d'opinion politique ou autre, d'origine nationale ou sociale, de fortune, de naissance ou de tout autre statut.

Les principes moraux exprimés dans la *Déclaration* ont été mis en vigueur par deux pactes : le *Pacte international relatif aux droits civils et politiques* et le *Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels* (PIDESC)⁸⁰. Le PIDESC est l'un des documents internationaux ayant la plus grande influence et la plus grande portée dans le domaine des droits sociaux et économiques et il aborde directement le droit au logement⁸¹. L'article 11 du PIDESC stipule ce qui suit :

Les États parties au présent Pacte reconnaissent le droit de toute personne à un niveau de vie suffisant pour elle-même et sa famille, y compris une nourriture, un vêtement et un **logement** suffisants, ainsi qu'à une amélioration constante de ses conditions d'existence. Les États parties prendront des mesures appropriées pour assurer la réalisation de ce droit et ils reconnaissent à cet effet l'importance essentielle d'une coopération internationale librement consentie. [c'est nous qui soulignons]

⁷⁷ Le terme sans-abri comprend les personnes qui vivent dans la rue, les sans-abri « cachés » qui utilisent les refuges et ceux qui sont sur le point de devenir des sans-abri. Les sans-abri se retrouvent fréquemment le plus en marge de la société et sont très vulnérables à une mauvaise santé, à la propagation des maladies, au harcèlement, aux mauvais traitements, à la malnutrition, à la déshydratation, au manque de sommeil et aux conditions météorologiques qui mettent la vie en danger. L'itinérance peut mener les parents à confier involontairement leurs enfants aux sociétés d'aide à l'enfance et peut entraîner la destruction des familles.

⁷⁸ Pour plus d'information, voir les pages 67 et 68 du rapport de consultation sur le logement de la Commission, *supra*, note 14.

⁷⁹ *Déclaration universelle des droits de l'homme*, *supra*, note 3.

⁸⁰ *Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels*, 16 décembre 1966, 999 R.T.N.U. 171, Can. T.S. 1976 n° 47 (entré en vigueur le 23 mars 1976, adhésion par le Canada le 19 mai 1976).

⁸¹ Ministère du Procureur général de l'Ontario, Division du droit constitutionnel et des politiques, *The Protection of Social and Economic Rights: A Comparative Study*, document préparé par le personnel (19 septembre 1991), p. 34.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

L'Observation générale 4 : Le droit à un logement suffisant par le Comité des droits économiques, sociaux et culturels⁸² précise qu'il s'agit du droit à un logement *convenable*, comprenant entre autres les facteurs du droit au maintien dans les lieux, de l'accessibilité, de l'habitabilité et de l'abordabilité. Les coûts financiers associés au logement ne devraient pas s'élever à un niveau où la réalisation et la satisfaction d'autres besoins fondamentaux sont compromises ou menacées⁸³.

Le Canada est devenu un État partie au PIDESC en 1976 et, ce faisant, a accepté de prendre les mesures appropriées en vue de réaliser le droit au logement convenable. En vertu du PIDESC, les gouvernements doivent présenter des rapports périodiques concernant les progrès accomplis et la réalisation des droits énoncés dans le Pacte.

L'article 28 stipule que les dispositions du pacte « s'appliquent, sans limitation ni exception aucune, à toutes les unités constitutives des États fédératifs ». Par conséquent, le PIDESC est exécutoire pour le gouvernement fédéral comme pour les provinces et les territoires, et il appartient aux provinces et aux territoires de garantir et de protéger les droits qui relèvent de leur compétence⁸⁴.

L'article 2 énonce la nature des obligations juridiques découlant du PIDESC et la façon dont les États parties devraient aborder l'application des droits fondamentaux. Les États parties sont tenus de prendre des mesures, en utilisant le meilleur de leurs ressources, en vue de réaliser progressivement la pleine satisfaction des droits reconnus dans le PIDESC, par tous les moyens appropriés. *Observation générale 9 : Application du Pacte au niveau national* par le Comité des droits économiques, sociaux et culturels, stipule que les mesures législatives à elles seules ne suffisent pas : *les gouvernements doivent adopter des mesures administratives, judiciaires, politiques, économiques, sociales et éducatives s'ils veulent garantir les droits reconnus par le PIDESC*⁸⁵.

⁸² Comité des droits économiques, sociaux et culturels, *Observation générale 4 : Le droit à un logement suffisant*, 13 décembre 1991, paragraphe 11(1).

⁸³ De plus, il existe un ensemble de conventions, déclarations et accords internationaux qui abordent les droits économiques, sociaux et culturels. En 1995, Les Nations Unies estimaient qu'il existait pas moins de 81 ententes officielles traitant de questions telles que l'élimination de la pauvreté, la création d'emplois et l'intégration sociale; Foster, J.W. *Meeting the Challenges: Renewing the Progress of Economic and Social Rights* (1998) R.D.U.N.B. n° 47, p. 197. Ces instruments ont davantage raffiné les normes juridiques internationales relatives à un vaste éventail de problèmes socio-économiques. La protection des droits économiques, sociaux et culturels est considérée comme fondamentale, puisque le droit de vivre dans la dignité ne peut se réaliser si tous n'ont pas un accès adéquat et équitable aux nécessités essentielles à la vie : travail, nourriture, logement, soins de santé, éducation et culture.

⁸⁴ Avant la ratification du PIDESC et du PIRDCP, de vastes consultations ont eu lieu entre le gouvernement fédéral et les provinces. Après une conférence fédérale-provinciale des ministres responsables des droits de la personne, tenue en 1975, toutes les provinces ont consenti à ce que le Canada ratifie les deux pactes.

⁸⁵ Voir l'*Observation générale 9 : L'Application du Pacte au niveau national*, accessible en ligne (en version originale anglaise) : [www.unhcr.ch/tbs/doc.nsf/\(Symbol\)/4ceb75c5492497d9802566d500516036?Opendocument](http://www.unhcr.ch/tbs/doc.nsf/(Symbol)/4ceb75c5492497d9802566d500516036?Opendocument)

Il est évident que pour de nombreux Canadiens, la réalisation de ces droits internationaux et nationaux s'est avérée sporadique, au mieux. La situation de logement d'une personne constitue, en règle générale, un bon indicateur de sa condition socio-économique. Plusieurs personnes continuent d'avoir des difficultés sur le marché du logement locatif et se retrouvent parfois dans un logement qui n'est ni abordable ni adéquat ou, dans certains cas extrêmes, se voient contraints à l'itinérance.

À de nombreuses occasions, les Nations Unies ont exprimé leurs préoccupations à l'égard du dossier du Canada en matière d'application des droits économiques et sociaux⁸⁶. Par exemple, dans ses *Observations finales* de 1998, le Comité des droits économiques, sociaux et culturels des Nations Unies exprimait de sérieuses préoccupations au sujet de l'état des droits sociaux et économiques dans un pays aussi riche que le Canada⁸⁷.

En mai 2006, le Comité des droits économiques, sociaux et culturels a publié son étude de la conformité du Canada à l'égard du *Pacte*. Le Comité a critiqué le fait que 11,2 % de la population canadienne vivait toujours dans la pauvreté en 2004, en particulier vu la prospérité et les ressources économiques du Canada. Le Comité a souligné les taux de pauvreté qui demeurent très élevés chez les personnes défavorisées et marginalisées et les groupes tels que les peuples Autochtones, les Afro-Canadiens, les immigrants, les personnes handicapées et les jeunes⁸⁸. Le Comité s'est également dit préoccupé par le nombre disproportionné de femmes, en particulier les chefs de famille monoparentale, qui vivent dans la pauvreté et de l'incidence du statut socio-économique sur la capacité d'accéder à un logement adéquat. Certains rapports ont attribué le

(date de consultation : 13 mai 2009). Étant donné que le mécanisme de traitement des plaintes (protocole facultatif) dans le cadre du PIDESC n'est pas encore en vigueur, le principal mécanisme d'application du PIDESC est le processus de présentation de rapports et d'examen des États. En vertu des articles 16 et 17, les États parties s'engagent à soumettre des rapports périodiques au Comité du PIDESC sur les programmes et les lois qu'ils ont adoptés et sur les progrès réalisés dans la protection des droits énoncés dans le Pacte. L'ONU a établi des directives sur la préparation de ces rapports.

⁸⁶ Voir Comité des droits économiques, sociaux et culturels (Nations Unies), Examen des rapports présentés par les États parties en application des articles 16 et 17 du *Pacte* (Observations finales – Canada), 10 décembre 1998, E/C.12/1/Add.31. et Comité des droits économiques, sociaux et culturels (Nations Unies), Examen des rapports présentés par les États parties en application des articles 16 et 17 du *Pacte* (Observations finales – Canada), 19 mai 2006, E/C.12/CAN/CO/4, E/C.12/CAN/CO/5.

⁸⁷ Dans les plus récentes *Observations finales* (2006), on réitérait le fait que la plupart des recommandations de 1993 et de 1998 n'avaient pas été appliquées; *supra*, note 86.

⁸⁸ Le Comité a répertorié une série de sujets de préoccupation, tels que la réponse du Canada à la situation des sans-abri, la pénurie de logements abordables, l'insuffisance du salaire minimum et des taux de l'aide sociale, l'augmentation du taux de pauvreté parmi les groupes protégés par le *Code*, les disparités entre la population autochtone et afro-canadienne et le reste de la population en ce qui concerne la concrétisation des droits reconnus dans le PIDESC, les compressions dans les programmes sociaux, les effets discriminatoires de ces compressions sur certains groupes défavorisés, ainsi que les obstacles importants que les législations nationales opposent à l'application du PIDESC. Pour obtenir des précisions, voir les *Observations finales* de 2006, *supra*, note 86.

blâme directement aux compressions effectuées dans les fonds destinés aux programmes sociaux⁸⁹.

Le Comité a aussi formulé des commentaires au sujet de « l'insuffisance du salaire minimum et de l'aide sociale pour assurer le respect du droit à un niveau de vie suffisant »⁹⁰. Il a recommandé que « l'État partie évalue la mesure dans laquelle la pauvreté constitue un motif de discrimination au Canada, et qu'il veille à ce que les mesures et programmes ne se répercutent pas de manière défavorable sur la jouissance des droits économiques, sociaux et culturels, surtout pour les personnes et groupes défavorisés et marginalisés »⁹¹.

Plus récemment, Miloon Kothari, rapporteur spécial des Nations Unies en matière de logement convenable, a fait remarquer ce qui suit dans son allocution de mars 2008 :

Dans un pays riche comme le Canada, où l'on engrange des surplus budgétaires importants, il est grand temps que le gouvernement s'occupe de sa population la plus vulnérable, celle dont les conditions de vie et de logement sont inadéquates. Rien ne justifie qu'on n'investisse pas massivement dans le logement pour améliorer la situation de toutes les personnes aux prises avec des conditions de vie et un logement inadéquats au pays⁹². [Traduction]

Le Canada a également été l'objet de critiques dans le contexte international pour le défaut de ses tribunaux d'offrir des recours contre les atteintes aux droits sociaux et économiques. La réticence des tribunaux et des législateurs à statuer en matière de droits sociaux et économiques a eu des conséquences réelles pour les groupes vulnérables et pour effet d'accroître l'importance du rôle des organismes dans la protection de ces droits⁹³.

⁸⁹ Voir, par exemple, le Comité des Nations Unies sur les droits économiques, sociaux et culturels : *Conclusions sur le rapport du Canada concernant les droits visés aux articles 10 à 15 du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels*, UN doc. E/C.12/1993/19; 20 C.H.R.R. C/1. Voir également la couverture médiatique, par exemple l'article « Canada's "Poor Face Emergency : UN », *The Toronto Star* (23 mai 2006), qui rapporte que le Comité des Nations Unies sur les droits économiques, sociaux et culturels a de nouveau critiqué le Canada dans son rapport annuel de 2006 en raison du caractère inaccessible de son programme d'assurance-emploi et de la faiblesse des salaires minimums, et parce qu'il a laissé le problème des sans-abri et du manque de logements adéquats devenir une « urgence nationale ».

⁹⁰ *Ibid.*

⁹¹ *Ibid.*

⁹² KOTHARI, Miloon. *Statement of the Special Rapporteur on adequate housing as a component of the right to an adequate standard of living, and on the right to non-discrimination in this context*, à la 7^e session du Conseil des droits de l'homme, 12 mars 2008, p. 6.

⁹³ Par exemple, le Comité du PIDESC a insisté sur le rôle des institutions vouées aux droits de la personne et des lois connexes dans les efforts des États parties visant le respect de leurs engagements relatifs à la réalisation des droits sociaux et économiques en vertu des traités internationaux.

1. Résoudre les problèmes de pauvreté dans le secteur du logement

Il est évident que le Canada ne sera pas en mesure de respecter ses promesses relatives à la concrétisation des droits sociaux et économiques, y compris le droit au logement convenable, sans que les gouvernements, cours de justice, tribunaux, organes administratifs, fournisseurs de logements et autres intervenants responsables prennent les mesures appropriées à cet égard.

En adhérant au PIDESC, le Canada s'est engagé à prendre les mesures nécessaires pour s'assurer d'offrir à toute la population canadienne un accès à des possibilités de logement adéquat et abordable. Le taux d'itinérance dans les villes d'un bout à l'autre du pays n'est qu'un indicateur des graves difficultés que continuent d'éprouver de nombreux Canadiens pour trouver un logement convenable. La Commission a recommandé que les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux du Canada travaillent de concert en vue d'élaborer une stratégie nationale en matière de logement afin de veiller à ce que tous les Canadiens aient accès à un logement convenable⁹⁴.

Les cours de justice, les tribunaux et les organes administratifs ont un rôle important à jouer pour contribuer au respect de l'engagement du Canada à offrir du logement convenable. Les décideurs administratifs chargés de l'interprétation des lois liées au logement devraient assurer la conformité de leur interprétation avec le droit au logement adéquat énoncé dans le PIDESC. La Cour suprême du Canada a déclaré que le droit canadien devrait assurer une protection au moins équivalente à celle du droit international en matière de droits de la personne. Selon la Cour, le droit international contribue à conférer un sens et un contenu au droit canadien. Comme l'énonce le juge L'Heureux-Dubé dans *Baker c. Canada*, l'un des arrêts de principe de la Cour sur la relation entre le droit international et le droit canadien :

[L]es valeurs exprimées dans le droit international des droits de la personne peuvent, toutefois, être prises en compte dans l'approche contextuelle de l'interprétation des lois et en matière de contrôle judiciaire (...) [L]a législature est présumée respecter les valeurs et les principes contenus dans le droit international, coutumier et conventionnel. Ces principes font partie du cadre juridique au sein duquel une loi est adoptée et interprétée. Par conséquent, dans la mesure du possible, il est préférable d'adopter des interprétations qui correspondent à ces valeurs et à ces principes⁹⁵.

⁹⁴ Voir les recommandations 1 à 4 du rapport de consultation en matière de logement de la Commission, *supra*, note 14.

⁹⁵ *Baker c. Canada (ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration)*, [1999] 2 R.C.S. 817, aux par. 70 et 71, citant Sullivan, R. *Driedger on the Construction of Statutes* (3^e éd. 1994), p. 330.

Ainsi, la Cour suprême a affirmé que les décideurs devraient, autant que possible et en particulier en l'absence d'interprétation contraire, être guidés par les obligations internationales du Canada et par les directives des instruments, normes, lois et organes d'interprétation internationaux. Les décideurs chargés des questions relatives au logement devraient se considérer comme des contrôleurs locaux des engagements internationaux du Canada et faire tout en leur pouvoir pour prendre les décisions en matière de logement dans l'optique des droits de la personne internationaux. Compte tenu de l'importance fondamentale que revêt le logement pour une personne et pour la société en général, les décideurs devraient tenir compte du statut socio-économique du locataire au moment de prendre des décisions en matière de logement⁹⁶.

La législation canadienne relative aux droits de la personne comporte un éventail de protections dans des domaines précis, notamment le logement, de manière à assurer que la discrimination n'entrave pas la participation des personnes à la collectivité. Étant donné que cette législation a un statut quasi constitutionnel, le droit international a une relation particulière avec les codes des droits de la personne. Les décideurs en matière de droits de la personne devraient, par conséquent, se reporter au droit international afin d'élargir les conceptions actuelles de la législation relative aux droits de la personne pour inclure dans leurs mandats les droits économiques, sociaux et culturels. Comme nous le rappelle la *Déclaration universelle*, les droits économiques, sociaux et culturels touchent un aspect essentiel de la dignité et de l'égalité. À cet égard, les décideurs en matière de droits de la personne devraient se servir du PIDESC comme outil d'interprétation pour appliquer et promouvoir ces droits, et porter une attention continue à ces derniers dans tous les volets de leur mandat⁹⁷.

Le *Code des droits de la personne de l'Ontario* insiste sur l'importance d'établir un climat de compréhension et de respect mutuel à l'égard de la dignité et de la valeur de toute personne, afin que chaque personne puisse contribuer pleinement à l'avancement et au bien-être de la collectivité. Ce sentiment est conforme aux engagements internationaux du Canada en matière de droits de la personne. La référence explicite à la *Déclaration universelle des droits de l'homme* dans le préambule du *Code* raffermit la notion voulant que ce dernier soit interprété en conformité avec les principes internationaux relatifs aux droits de la personne. Cela signifie que les protections du *Code* contre la discrimination en matière de logement devraient être interprétées à la lumière de l'engagement du Canada, en vertu du PIDESC, qui consiste à protéger et à promouvoir les droits sociaux et économiques, y compris le droit au logement.

⁹⁶ Les *Observations finales* du Comité des droits économiques, sociaux et culturels, *supra*, note 86 au par. 29, stipulaient que « Le Comité note avec inquiétude que bon nombre des expulsions sont effectuées par suite d'arriérés de loyer d'un montant minimal, sans tenir compte des obligations de l'État partie en vertu du Pacte. »

⁹⁷ On peut accéder au texte des résolutions sur le site Web de la CODP : www.ohrc.on.ca.

Le *Code* prévoit une protection contre la discrimination en matière de logement en fonction de motifs précis, dont l'« état d'assisté social ». L'inclusion de l'« état d'assisté social » permet à certaines personnes de statut socio-économique inférieur de déposer des plaintes au motif des droits de la personne lorsqu'elles ont été l'objet d'un traitement différencié. Toutefois, bon nombre de personnes ayant ce statut ne seront pas prestataires de l'aide sociale (par ex., les personnes à faible revenu, les personnes itinérantes, etc.), mais seront tout de même l'objet d'un traitement différencié en matière de logement. Dans plusieurs cas, compte tenu de la forte corrélation qui existe entre le statut socio-économique inférieur et l'appartenance à un groupe protégé par le *Code*, ces personnes seront visées par un ou plusieurs motifs prévus au *Code* et pourraient être victimes de discrimination fondée sur la conjonction du faible statut socio-économique avec d'autres motifs.

Exemple. Un fournisseur de logements refuse à une mère chef de famille monoparentale avec deux enfants un logement comptant une chambre même si celle-ci n'a pas les moyens de se payer un logement plus grand. Les motifs de la plainte seraient l'état matrimonial et l'état familial (l'état d'assisté social ne s'applique pas puisque la femme travaille), mais c'est le statut socio-économique de la femme qui la contraint à louer un logement d'une chambre.

Dans un tel cas, les décideurs, de même que les fournisseurs de logements, devraient tenir compte de l'incidence du faible statut socio-économique sur la discrimination générale dont est victime la personne.

La décision d'un tribunal dans l'affaire *Kearney c. Bramalea Ltd. (n° 2)*⁹⁸ constitue un excellent exemple de protection des droits sociaux et économiques dans le contexte du logement. Cette affaire mettait en cause l'application par plusieurs locateurs de critères de revenu minimal ou de rapport loyer-revenu dans l'évaluation des demandes de logement. Des données statistiques ont montré que le recours par les locateurs à de tels critères avait un effet différent sur les personnes selon leur sexe, leur race, leur état matrimonial, leur état familial, leur citoyenneté, leur lieu d'origine, leur âge et leur état d'assisté social. Les locateurs ne pouvaient pas établir de défense étant donné qu'ils ne pouvaient pas démontrer que l'utilisation du critère était raisonnable et de bonne foi, ou que le fait de ne plus l'appliquer leur causerait un préjudice injustifié.

La démarche utilisée dans l'affaire *Kearney* tenait compte de l'intersection entre le statut socio-économique et les motifs protégés par le *Code*. La cause établit un précédent très important en ce qui concerne le jugement relatif aux droits sociaux et économiques devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario lorsque l'on peut établir avec certitude que la discrimination fondée sur le statut socio-économique affecte de manière disproportionnée des groupes traditionnellement protégés en vertu de la législation relative aux droits de la

⁹⁸ *Kearney c. Bramalea Ltd. (n° 2)*, (1998), *supra*, note 74.

personne⁹⁹. Cette cause a déjà été citée dans plusieurs autres décisions dans lesquelles il était question du refus d'un logement locatif¹⁰⁰ et a été abondamment mentionnée dans des documents et articles à titre d'exemple de victoire cruciale pour des personnes vivant dans la pauvreté¹⁰¹.

Le gouvernement de l'Ontario a reconnu le lien qui existe entre la pauvreté et les droits de la personne. L'alinéa 2(2)3 de la *Loi de 2009 sur la réduction de la pauvreté*¹⁰² reconnaît que « Tous les groupes sociaux ne courent pas le même risque face à la pauvreté. La stratégie de réduction de la pauvreté doit reconnaître le risque accru couru par des groupes tels que les immigrants, les femmes, les mères célibataires, les personnes handicapées, les peuples autochtones et les groupes victimes de racisme ». L'alinéa 2(3)3 de cette loi reconnaît également que le « logement » constitue l'un des principaux déterminants de la pauvreté et exige, par conséquent, des comptes rendus annuels sur les indicateurs afin de mesurer le degré de réussite de la stratégie.

Étant donné le lien étroit qui existe entre la faiblesse du statut socio-économique et l'appartenance à un groupe protégé par le *Code*, les mesures qui soumettent les personnes dont le statut socio-économique est inférieur à un traitement différencié soulèveront fréquemment des préoccupations liées aux droits de la personne. Le gouvernement, les planificateurs en matière de logement, les responsables des politiques et les fournisseurs de logements devraient veiller à ce que leurs politiques et leurs pratiques n'exercent aucun effet défavorable pour les personnes visées par les motifs prévus au *Code*.

⁹⁹ Le type de preuve nécessaire pour établir un lien avec un motif de discrimination illicite n'est pas clair. Toutefois, dans les causes *Kearney, ibid.* et *Dartmouth/Halifax County Regional Housing Authority c. Sparks*, (1993) 101 D.L.R. (4^e) 224 (N.S.C.A.), des données statistiques ont été présentées et certaines causes ont été rejetées faute de preuves empiriques (à titre d'exemple, voir *Vander Schaaf c. M & R Property Management Ltd.* (2000), *supra*, note 48, et *Symes c. Canada*, [1993] 4 R.C.S. 695).

¹⁰⁰ Voir, à titre d'exemple, *Vander Schaaf, ibid.*, et *Birchall c. Guardian Properties Ltd.* (2000), 38 C.H.R.R. D/83 (B.C.H.R.T.).

¹⁰¹ Voir, à titre d'exemple, Jackman, M. et Porter, B. « L'égalité matérielle des femmes et la protection des droits sociaux et économiques en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* » (Ottawa : Condition féminine Canada, octobre 1999), en ligne : www.equalityrights.org/cera/docs/MJ&BP.htm. Après que la cause ait été entendue et avant que le tribunal ne rende son jugement, le gouvernement de l'Ontario a adopté une loi modifiant le *Code* afin de permettre expressément l'utilisation des renseignements sur le revenu, des vérifications de crédit, des références concernant le crédit, des antécédents en matière de logement, des garanties et d'autres pratiques de commerce semblables au moment de choisir les locataires. (Voir la *Loi sur la protection des locataires*, L.O. 1997, ch. 24 modifiant les articles 21 et 48 du *Code*.) Le *Règlement de l'Ontario 290/98* en vertu du *Code*, édicté le 13 mai 1998, autorise les locataires à demander à un locataire éventuel des renseignements sur son revenu et à tenir compte de ceux-ci si les références en matière de crédit, les vérifications de crédit et les antécédents en matière de location sont également demandés et pris en compte dans le processus de sélection.

¹⁰² *Loi de 2009 sur la réduction de la pauvreté*, L.O. 2009, ch. 10 : www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_09p10_f.htm

Exemple. Un fournisseur de logements envoie certains groupes de demandeurs, notamment les étudiants, les nouveaux immigrants et les mères célibataires dans ses immeubles plus vieux, plus délabrés et pourtant plus coûteux. Le fournisseur de logements est moins susceptible de répondre aux demandes de réparation venant des personnes habitant ces immeubles et plus susceptible de demander l'expulsion de ces groupes. Toutefois, lorsque le nouvel immigrant ou la mère chef de famille monoparentale est un professionnel, par exemple un médecin ou un avocat, on lui offre un logement de bien meilleure qualité dans les immeubles plus neufs et moins coûteux offerts par le même fournisseur de logements. Cette forme de sélection équivaut à une discrimination envers certains groupes en raison de leur statut socio-économique inférieur et soulève d'importantes préoccupations à l'égard des droits de la personne.

La création de programmes spéciaux, comme l'autorise l'article 14 du *Code*, peut constituer, pour les gouvernements et les fournisseurs de logements, une façon efficace de contribuer à résoudre les préjudices et les désavantages économiques qui existent dans le secteur du logement. Pour obtenir des précisions, voir la section de la présente politique intitulée *Programmes spéciaux et organisations à vocation particulière*.

Exemple. Un fournisseur de logements en coopérative applique une formule de calcul des besoins en revenu dans le cas des demandeurs qui souhaitent louer une proportion fixe de logements subventionnés au loyer moyen du marché local. Le mécanisme de subvention vise à faire en sorte que les demandeurs se voient offrir un logement qui convient à la taille de leur famille et de la même qualité que les autres logements de l'immeuble.

En vertu de son nouveau mandat élargi, la Commission jouit de larges pouvoirs pour protéger l'intérêt public et pour résoudre les incidents de tension et de conflit qui surviennent dans les collectivités de l'Ontario. Il incombe à la Commission de concentrer ses efforts sur la résolution de la discrimination systémique et sur la promotion d'une culture des droits de la personne en Ontario. À cet égard, la Commission tiendra compte, s'il y a lieu, de l'incidence de la pauvreté lorsqu'il s'agit d'accéder à un logement adéquat.

V. Reconnaître la discrimination en matière de logement locatif

1. Définir la discrimination

Le *Code* stipule que toute personne a droit à un traitement égal en matière d'occupation d'un logement, sans discrimination fondée sur l'un ou l'autre des motifs qu'il prévoit. Les lois antidiscrimination ont pour objet d'empêcher qu'il y ait atteinte à la dignité et à la liberté humaines au moyen de l'imposition de désavantages, de stéréotypes ou de préjugés politiques ou sociaux.

Il existe plusieurs façons de définir et de reconnaître la discrimination. La discrimination comprend toute distinction, y compris toute exclusion, restriction ou préférence fondée sur un motif prévu au *Code*, qui a pour effet de compromettre les droits de la personne et les libertés fondamentales¹⁰³.

La plus importante question consiste à déterminer si l'un des motifs prévus au *Code* a constitué *un facteur* dans la discrimination. Même si un des motifs prévus au *Code* ne représente qu'un des facteurs dans une décision de restreindre l'accès égal au logement, il peut s'agir d'une violation du *Code*¹⁰⁴.

Le droit à un traitement égal en matière de logement locatif assure une protection dans un grand éventail de situations. Le droit au logement sans aucune forme de discrimination comprend non seulement le droit de conclure une entente et d'occuper une habitation à vocation résidentielle, mais aussi le droit de ne subir aucune discrimination dans toute affaire ayant rapport avec l'habitation.

2. Formes de discrimination en matière de logement locatif

2.1 Attitudes négatives, stéréotypes et préjugés

La discrimination peut prendre plusieurs formes. Dans certains cas, elle peut être directe et intentionnelle, lorsqu'une personne ou une organisation traite

¹⁰³ Conformément à la décision de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Andrews c. Law Society of British Columbia*, [1989] 1 R.C.S 143 à 174, la discrimination en matière de logement fondée sur un motif protégé par le *Code* peut se définir comme étant toute distinction, conduite ou action, intentionnelle ou non, mais fondée sur un motif prévu au *Code*, qui a pour effet soit d'imposer à une personne ou à un groupe un fardeau qui n'est pas imposé à d'autres, soit de retirer ou de limiter l'accès à des possibilités, à des bénéfices et à des avantages offerts aux autres membres de la société. La jurisprudence récente a confirmé l'applicabilité de l'analyse *Andrews* pour déterminer la discrimination en vertu de l'article 15 de la *Charte canadienne des droits et libertés* : *R. c. Kapp*, [2008] 2 R.C.S. 483 et *Ontario Disability Support Program c. Tranchemontagne, et al.*, 2009 CanLII 18295.

¹⁰⁴ *Riggio c. Sheppard Coiffures Ltd.* (1988), 9 C.H.R.R. D/4520 (Comm. enq. Ont.); *Stefanyshyn c. 4 Seasons Management Ltd. (4 Seasons Racquet Club)* (1986), 8 C.H.R.R. D/3934 (B.C.C.H.R.).

intentionnellement une personne de manière non équitable ou différente en raison d'un motif prévu au *Code*. Ce type de discrimination délibérée découle généralement d'attitudes négatives et de préjugés à l'égard de personnes visées par les motifs prévus au *Code*.

Exemple. Une locatrice décide qu'elle ne désire pas louer de logements à des familles avec de jeunes enfants et désigne son immeuble comme étant « réservé aux adultes ».

Exemple. Deux femmes d'origine autochtone désiraient louer une maison. Après avoir pris connaissance de leur origine autochtone, la femme du propriétaire a déclaré ne pas louer aux « Indiens » et a formulé d'autres commentaires désobligeants. Elle leur a ensuite demandé ce qu'elles faisaient dans la vie et lorsque l'une des deux femmes a dit qu'elle était prestataire de l'aide sociale, elle a rétorqué : « c'est d'autant pire »¹⁰⁵.

Les droits de la personne ont pour principe que les personnes doivent être jugées selon leurs attributs individuels, leurs compétences et leurs capacités plutôt que sur des stéréotypes et des suppositions fondés sur le groupe auquel elles appartiennent. Les attitudes négatives et les stéréotypes peuvent tourner au harcèlement et à la discrimination, et gêner l'accès d'une personne à un logement. L'évaluation individuelle neutralise les effets des attitudes et des stéréotypes négatifs fondés sur des motifs prévus au *Code*.

2.2 Discrimination subtile

Dans certains cas, la discrimination prend des formes plus subtiles et plus voilées. L'intention ou le motif de discrimination n'est pas un élément nécessaire pour qu'il y ait discrimination; il suffit que la conduite ait un effet discriminatoire. Comme nous l'avons déjà mentionné, la discrimination fondée sur un motif prévu au *Code* peut ne constituer qu'une raison parmi plusieurs autres ayant motivé une décision ou un traitement¹⁰⁶.

Les formes subtiles de discrimination ne peuvent habituellement être reconnues qu'après examen de l'ensemble des circonstances. Les actes individuels peuvent paraître ambigus ou trouver une explication par eux-mêmes, mais, lorsqu'ils sont considérés dans un contexte plus vaste, ils peuvent conduire à la conclusion que la discrimination fondée sur un motif prévu au *Code* a constitué un facteur dans le traitement imposé à une personne.

¹⁰⁵ *DesRosiers c. Kaur* (2000), 37 C.H.R.R. D/204 (B.C.H.R.T.).

¹⁰⁶ *Gray c. A&W Food Service of Canada Ltd.* (1994), CHRR Doc 94-146 (Comm. enq. Ont.); *Dominion Management c. Velenosi*, [1977] O.J. n° 1277 au par. 1 (C.A. Ont. *Smith c. Mardana Ltd.* (n° 1) (2005), 52 C.H.R.R. D/89, au par. 23 (Cour div. de l'Ont.).

Exemple. Un homme de race noire ayant répondu à une annonce d'appartement à louer, avait été invité à le voir. Après s'être présenté et avoir visité l'appartement, il s'était fait dire qu'une autre personne avait demandé à voir le logis et qu'il serait informé de son éventuelle disponibilité. Lorsqu'il avait téléphoné au propriétaire par la suite, ce dernier lui avait répondu que l'appartement était déjà pris. Or, lorsque la sœur de son amie avait téléphoné, on lui avait dit que l'appartement était toujours libre. Le tribunal a rejeté la preuve de la propriétaire voulant que les manières de l'intéressé la mettaient mal à l'aise, de même que la preuve d'une autre locataire, d'origine chinoise, voulant que la propriétaire n'ait pas exercé de discrimination raciale vis-à-vis du Noir, puisqu'elle lui avait loué un appartement à elle¹⁰⁷.

Il peut être difficile d'établir l'éventuelle incidence de la discrimination subtile dans de telles situations. Il peut, par conséquent, être nécessaire de procéder à une investigation et à une analyse plus approfondies du contexte, notamment de l'existence éventuelle de données comparatives permettant d'établir le traitement reçu par d'autres personnes ou de preuves indiquant l'existence d'un schème de comportement. Un écart par rapport aux pratiques habituelles à l'égard des locataires, par exemple une demande de dépôt de garantie ou de garant, peut prouver l'existence de discrimination¹⁰⁸. Les critères de location qui s'appliquent seulement à certains locataires peuvent constituer une preuve de discrimination si l'on peut démontrer que les personnes et les groupes désignés par des motifs du *Code* sont visés par un traitement différencié.

Exemple. Un fournisseur de logements impose comme condition préalable à un locataire éventuel atteint d'une maladie mentale de lui fournir une assurance verbale ou écrite selon laquelle il utilisera des médicaments d'ordonnance et se soumettra à des traitements médicaux.

La position de la Commission veut que les fournisseurs de logements ne soient pas autorisés à demander à des locataires de signer d'autres contrats que le bail pour la seule raison qu'ils appartiennent à un groupe visé par le *Code*.

Pour démontrer qu'il y a eu discrimination, il n'est pas nécessaire qu'il y ait eu, dans le cadre des interactions entre les parties, des paroles ou des commentaires liés à un motif prévu au *Code*. Toutefois, de telles paroles constituent une preuve de plus que l'un des motifs prévus au *Code* a joué dans le traitement reçu par une personne.

Des études de contrôle menées dans le contexte du logement locatif ont révélé la portée de la discrimination subtile liée à plusieurs motifs. À titre d'exemple, le U.S. Department of Housing and Urban Development a appuyé plusieurs vérifications en matière de logement qui ont généré une importante preuve de

¹⁰⁷ *Wattley c. Quail* (1988), 9 C.H.R.R. D/5386 (B.C.H.R.T.).

¹⁰⁸ Voir *Styres c. Paiken* (1982), 3 C.H.R.R. D/926 (Comm. enq. Ont.).

discrimination et de traitement différencié envers les personnes racialisées dans l'ensemble des grandes villes américaines¹⁰⁹. Des études semblables menées dans des villes canadiennes, bien qu'à plus petite échelle, ont révélé des tendances semblables. Ces contrôles indiquent que les personnes des communautés noires et autochtones, en particulier, subissent un traitement discriminatoire lorsqu'elles tentent de louer un logement.¹¹⁰ D'autres vérifications du genre ont mis au jour des pratiques discriminatoires envers les personnes qui ont révélé être gais ou lesbiennes ou être atteints de problèmes de santé mentale¹¹¹. En juillet 2009, le Centre pour les droits à l'égalité au logement (CERA) a publié un rapport intitulé *Sorry It's Rented: Measuring Discrimination in Toronto's Rental Housing Market*. Selon ce rapport, on estime qu'un ménage sur quatre qui est prestataire de l'aide sociale, qui est originaire de l'Asie du Sud et qui constitue une famille monoparentale de race noire est soumis à un traitement discriminatoire modéré à grave au moment de se renseigner au sujet d'un logement à louer. Le taux de discrimination augmente à un sur trois pour les chercheurs de logement atteints d'une maladie mentale. Les chefs de famille monoparentale sont également fréquemment soumis à un traitement discriminatoire au moment de chercher un logement¹¹².

2.3 Harcèlement

Le paragraphe 2(2) du *Code* prévoit que l'occupant d'un logement a le droit d'y vivre sans être harcelé par le propriétaire ou son mandataire ou un occupant du même immeuble pour des raisons fondées sur un motif prévu au *Code*.

Le paragraphe 10(1) du *Code* définit le harcèlement comme étant le « fait pour une personne de faire des remarques ou des gestes vexatoires lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns ». La mention des remarques ou de gestes « [dont la personne] sait ou devrait raisonnablement savoir qu'ils sont importuns » constitue un critère à la fois subjectif et objectif quand à l'existence de harcèlement.

La partie subjective du critère tient compte de la conscience du harceleur à l'égard de la façon dont son geste est reçu. Cette prise de conscience peut se faire de diverses façons. Dans certains cas, il devrait être évident que le geste ou les remarques seront offensants ou importuns. Certains gestes ou certaines remarques liés à des motifs prévus au *Code* peuvent ne pas être offensants en apparence. Ils peuvent toutefois être « importuns » du point de vue d'une

¹⁰⁹ Voir www.hud.gov/news/release.cfm?content=pr03-060.cfm et K.L. Dion, « Perceptions of Housing Discrimination in Toronto: The Housing New Canadians Project » (2001) 57 *Journal of Social Issues*, 523 à 527.

¹¹⁰ Voir, par exemple, Dion, *ibid*, à 528.

¹¹¹ Page, S. « Accepting the Gay Person: Rental Accommodation in the Community » (1998) 36(2) *Journal of Homosexuality* 31.

¹¹² Voir le document *Sorry It's Rented: Measuring Discrimination in Toronto's Rental Housing Market* (en anglais seulement) sur www.equalityrights.org/cera/docs/CERAFinalReport.pdf.

personne visée. Lorsqu'un tel comportement est répété malgré les indications de la personne selon lesquelles il est importun, il peut y avoir violation du *Code*.

Exemple. Un tribunal des droits de la personne de l'Ontario a jugé qu'un locateur avait eu un comportement vexatoire pour contrôler la vie d'une personne atteinte de paralysie cérébrale, à la fois en tant que locataire et en tant que personne. Le locateur avait, entre autres, pénétré dans le logement de la femme lorsque celle-ci n'y était pas, éteint la lumière du couloir alors qu'elle était engagée dans l'escalier et frappé à maintes reprises sur le plafond de son logement. On a également jugé que le locateur avait proféré des insultes au sujet du handicap de la locataire¹¹³.

Exemple. Un homme racialisé était harcelé par ses locateurs, qui ont proféré plusieurs propos racistes méprisants, violé son intimité à plusieurs reprises et traité de pédophile¹¹⁴.

L'élément objectif du critère tient compte, du point de vue d'une tierce partie « raisonnable », de la façon dont un tel comportement serait reçu en règle générale. Pour établir le point de vue d'une tierce partie « raisonnable », il faut prendre en compte la perspective de la personne qui est victime de harcèlement¹¹⁵.

Il importe de faire remarquer que pour qu'il y ait violation du *Code* ou pour pouvoir déposer une plainte en vertu du *Code*, la victime n'est pas tenue de s'être objectée au harcèlement lorsqu'il a eu lieu. Une personne qui est victime de harcèlement peut se trouver en position de vulnérabilité et craindre les conséquences d'une éventuelle objection. Il incombe aux fournisseurs de logements de maintenir un environnement exempt de discrimination et de harcèlement, qu'il y ait ou non objection de la part de quiconque. Chaque situation doit être évaluée au cas par cas.

Exemple. Lorsqu'un couple avec un jeune enfant emménage dans un nouveau logement, une voisine leur dit qu'elle a élevé ses enfants et qu'elle a « maintenant droit à la tranquillité ». Cette voisine leur répète à plusieurs reprises que « les enfants ne devraient pas vivre en appartement et qu'ils ont besoin d'une cour pour jouer ». Malgré tous les efforts déployés par les parents pour essayer de tenir leur enfant tranquille, cette voisine ne cesse de se plaindre au locateur. Le locateur fournit à la voisine de l'information concernant les droits et les responsabilités en vertu du *Code* et lui offre soit d'insonoriser son logement davantage, soit de la relocaliser dans le premier logement disponible.

¹¹³ *Aquilina c. Pokoj* (1991), 14 C.H.R.R. D/230 (Comm. enq. Ont.).

¹¹⁴ *King c. Bura* (2004), 50 C.H.R.R. D/213, 2004 TDPO 9

¹¹⁵ *Dhanjal c. Air Canada* (1996), 28 C.H.R.R. D/367, au par. 210 (C.H.R.T.).

Le harcèlement peut prendre diverses formes suivant que la personne concernée est visée à la fois par plus d'un motif prévu au *Code*.

Exemple. Un fournisseur de logements fait à une lesbienne ayant un jeune enfant plusieurs remarques selon lesquelles ce dernier n'a pas de « modèles de rôles adéquats » et de « vraie famille ». La femme peut se plaindre d'être victime de harcèlement fondé à la fois sur l'orientation sexuelle et l'état familial.

Bien que l'« orientation sexuelle » ne fasse pas expressément partie de la liste des motifs énoncés au paragraphe 2(2) du *Code*, la politique de la Commission veut que l'orientation sexuelle soit comprise dans la protection contre le harcèlement. Ce point de vue est conforme à la jurisprudence relative aux droits de la personne¹¹⁶.

2.3.1 Harcèlement sexuel

Le paragraphe 7(1) du *Code* stipule que l'occupant d'un logement a le droit d'y vivre sans être harcelé par le propriétaire ou son mandataire ou un occupant du même immeuble pour des raisons fondées sur le sexe.

Le harcèlement sexuel comprend les remarques et les contacts sexuels importuns, les regards concupiscent, les regards inappropriés, les demandes de sortie importunes, les demandes de faveurs sexuelles et l'étalage d'images offensantes ou de graffitis. Toute personne a le droit d'être à l'abri d'avances importunes ou de demandes de faveurs sexuelles par un locateur, un régisseur, un employé de l'établissement, une autre personne en position d'autorité ou un autre locataire.

La liste qui suit, bien qu'elle ne soit pas exhaustive, devrait aider à repérer ce qui pourrait constituer du harcèlement sexuel ou des remarques ou gestes déplacés de nature sexuelle :

- les remarques de nature sexuelle concernant l'apparence d'une personne ou ses manières;
- le contact physique non désiré;
- les remarques suggestives ou offensantes, ou encore les insinuations à l'égard des personnes de l'un ou de l'autre sexe;
- les propositions de rapports intimes;
- les insultes, les menaces ou les railleries liées au sexe;
- les regards concupiscent ou déplacés;
- la vantardise au sujet de sa prouesse sexuelle;
- les demandes insistantes de rendez-vous ou de faveurs sexuelles;
- les plaisanteries ou remarques offensantes de nature sexuelle;

¹¹⁶ Voir, à titre d'exemple, *Crozier c. Asselstine* (1994), 22 C.H.R.R. D/244 (Comm. enq. Ont.).

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

- l'exposition d'images, de graffitis ou d'autres éléments offensants à cause de leur nature sexuelle;
- les questions ou discussions se rapportant à des activités sexuelles;
- le paternalisme basé sur le sexe qu'une personne ressent comme une atteinte à son estime de soi ou à sa position d'autorité;
- l'humour grossier ou les paroles vulgaires liés au sexe;
- les menaces de dénoncer une femme aux autorités gouvernementales (par ex. une société d'aide à l'enfance, des agents d'immigration) si elle refuse de répondre à des avances de nature sexuelle.

Il n'est pas nécessaire que les remarques ou les gestes soient de nature sexuelle. Quelqu'un peut taquiner ou ennuyer une femme en raison d'idées fondées sur le sexe sur la façon dont les hommes ou les femmes « devraient » paraître, s'habiller ou se comporter.

Exemple. À plusieurs reprises, un locateur fait des remarques à une locataire au sujet de son choix de vêtements. Il lui dit qu'elle devrait porter plus souvent des jupes parce qu'elles lui donnent une allure plus « féminine » et qu'elle est plus « jolie » lorsqu'elle n'attache pas ses cheveux.

Le harcèlement sexuel peut être subtil ou ambigu. Selon le contexte, le harcèlement sexuel peut comprendre des indiscretions importunes à propos de la vie privée d'une femme.

Exemple. Une célibataire habitant une coopérative d'habitation se fait poser des questions par d'autres membres de la coopérative au sujet de son état de célibat, par exemple : « Avez-vous quelqu'un dans votre vie? » et « Quand allez-vous vous établir et avoir des enfants? » Lorsqu'elle exprime son inconfort à l'égard de ces questions, on lui répond de « ne pas se prendre tant au sérieux ».

Le harcèlement sexuel peut également comprendre des visites au logement d'une femme (qu'elle y soit ou non), des refus de faire les réparations nécessaires ou d'assurer l'entretien, des menaces de couper les services, ainsi que des menaces d'expulsion.

En matière de logement, les personnes transgenre sont protégées contre les commentaires dégradants, les insultes ou le traitement différencié en raison de leur identité sexuelle.

Bien que certains hommes soient effectivement victimes de harcèlement sexuel en matière de logement locatif, ce sont les femmes qui sont le plus souvent touchées. Le déséquilibre de pouvoirs habituel qui existe entre locateurs et locataires est souvent aggravé par les inégalités de sexe. Dans une cause

récente, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a commenté ce déséquilibre de pouvoirs :

Un gérant d'immeuble est en position de pouvoir par rapport aux locataires. Il peut rendre la vie d'un locataire inconfortable ou insupportable. L'abus de ce pouvoir peut exercer un effet important sur la jouissance qu'a une locataire de son lieu de séjour. Lorsque le gérant d'immeuble est un homme plus âgé qui exerce son pouvoir de manière importune sur une femme plus jeune sous forme de harcèlement sexuel, cette situation mine ses attentes de vivre paisiblement chez elle¹¹⁷.
[Traduction]

Selon les commentaires recueillis par la Commission dans le cadre des consultations tenues en matière de logement, les femmes qui dépendent des programmes de suppléments de loyer et qui vivent dans des logements privés sont particulièrement vulnérables aux menaces et au harcèlement sexuel de leurs voisins ou locataires. Certains locataires peuvent harceler sexuellement les locataires féminines à faible revenu dont le loyer est en retard, qui veulent éviter de se faire expulser ou dont le logement a besoin d'entretien en cherchant à obtenir des faveurs sexuelles.

Souvent, le harcèlement sexuel sera fondé sur plus d'un motif prévu au *Code*. Les stéréotypes raciaux concernant la sexualité des femmes, par exemple, ont constitué un facteur déterminant dans plusieurs plaintes pour harcèlement sexuel. Les femmes peuvent être visées en raison d'une croyance selon laquelle, compte tenu de caractéristiques racialisées, elles sont plus disponibles sexuellement, plus susceptibles de se soumettre à l'autorité masculine, plus vulnérables, etc. Les jeunes femmes, les femmes handicapées, les mères chefs de famille monoparentale et les lesbiennes peuvent également être la cible de harcèlement sexuel.

Exemple. Un gérant d'immeuble et une entreprise de gestion immobilière ont été jugés responsables de harcèlement sexuel envers une jeune locataire en raison du comportement importun du gérant à son égard. Outre ses remarques importunes de nature sexuelle, celui-ci a tenté de lui imposer une relation amicale et sa politique « porte ouverte » comprenait le fait de laisser sa porte ouverte sur un corridor commun pendant qu'il avait des relations sexuelles¹¹⁸.

¹¹⁷ Voir *Kertesz c. Bellair Property Management* (2007), *supra*, note 43 à 57. Voir également *Reed c. Cattolica Investments Ltd.* (1996), *supra*, note 43.

¹¹⁸ *Kertesz, ibid.*

2.4 Milieu empoisonné

La définition du harcèlement énoncée dans le *Code* parle de plus d'une remarque ou de plus d'un geste. Toutefois, une seule remarque ou un seul incident suffisamment sérieux ou important peut exercer un effet en établissant une atmosphère empoisonnée¹¹⁹. Il est essentiel de connaître le contexte pour déterminer si un seul incident peut être considéré comme du harcèlement.

Exemple. Le commentaire d'un locateur selon lequel le locataire devrait « sortir de sa maison et quitter son pays » a suffi pour créer une atmosphère empoisonnée, et, par conséquent, constituait du harcèlement parce qu'il s'accompagnait de blasphèmes et d'agression physique¹²⁰.

Le milieu empoisonné est déterminé par la nature des remarques ou des gestes et l'effet que ceux-ci exercent sur la personne, plutôt que sur la fréquence à laquelle a lieu le comportement.

Dans le contexte de l'emploi, les tribunaux ont jugé que l'atmosphère qui règne dans un milieu de travail constitue une condition d'emploi tout autant que les heures de travail ou le taux de salaire. Les « conditions d'emploi » comprennent l'atmosphère émotionnelle et psychologique du lieu de travail¹²¹. La position de la Commission veut que ce principe s'applique également dans le secteur du logement locatif. L'atmosphère d'une habitation locative constitue une condition de location et, à ce titre, elle comprend l'atmosphère émotionnelle et psychologique qui y règne.

Exemple. On a établi l'existence d'un milieu empoisonné dans une affaire dans laquelle un locateur assurait des services d'entretien inférieurs à un locataire d'origine cambodgienne et à d'autres locataires d'origine asiatique. Le locateur avait également fait des remarques de nature à discréditer les Asiatiques dans un article de journal.¹²²

La création d'un milieu empoisonné dans le domaine du logement locatif a pour conséquence de soumettre certaines personnes à des conditions de location tout à fait différentes de celles auxquelles sont soumises les personnes qui ne sont pas visées par ces remarques ou ces gestes. Ces situations représentent un déni de l'égalité en vertu du *Code*.

¹¹⁹ Voir *Peroz c. Yaremko* (2008), *supra*, note 40; *Kahsai c. Saskatoon Regional Health Authority* (n° 2) (2005), 55 C.H.R.R. D/192; *Dhanjal and Canadian Human Rights Commission c. Air Canada*, *supra*, note 115; *Canada (Human Rights Commission) c. Canada (Armed Forces) and Franke* (1999), 34 C.H.R.R. D/140 (F.C.T.D.), *Kafé et Commission des droits de la personne du Québec c. Commission scolaire Deux-Montagnes*, (1993), 19 C.H.R.R. D/1 (T.D.P.Q.); *Starr c. Karcher Holdings Ltd.* (2007), *supra*, note 34.

¹²⁰ Voir *Peroz c. Yaremko* (2008), *supra*, note 40.

¹²¹ *Dhillon c. F.W. Woolworth Co.* (1982), 3 C.H.R.R. D/743, au par. 6691 (Comm. enq. Ont.); *Naraine c. Ford Motor Co. of Canada* (n° 4) (1996), 27 C.H.R.R. D/230, au par. 50 (Comm. enq. Ont.).

¹²² *Ontario (Human Rights Comm.) c. Elieff* (1996), *supra*, note 38.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

Les fournisseurs de logements, y compris le personnel administratif, ou les membres du conseil d'administration des coopératives d'habitation, qui sont ou qui devraient être conscients que l'atmosphère est empoisonnée, mais qui la laissent se perpétuer, font preuve de discrimination à l'égard des personnes touchées, même si eux mêmes ne participent pas à la création de cette atmosphère¹²³. Les remarques ou gestes déplacés ont pour effet d'empoisonner non seulement l'environnement des personnes racialisées, mais celui de tout le monde et exercent un effet perturbateur. Tout fournisseur de logements est responsable de veiller à ce que le milieu soit exempt de ce genre de comportement, même si personne ne s'y objecte.

L'établissement d'une atmosphère empoisonnée peut être attribuable aux remarques ou aux gestes de quiconque, quelle que soit sa position d'autorité ou son statut dans le milieu en question. Par conséquent, les fournisseurs de logements, les autres occupants de l'immeuble, les membres du conseil d'administration, les préposés aux services, etc. peuvent tous avoir une conduite qui a pour effet d'empoisonner le milieu de vie d'une personne visée par des motifs prévus au *Code*.

Un comportement ne doit pas nécessairement viser une personne en particulier pour que se crée une atmosphère empoisonnée. Une personne peut être affectée par une atmosphère empoisonnée même si elle n'appartient pas au groupe visé.

Exemple. Un Hindou vit dans un complexe de logement social où d'autres locataires profèrent des insultes et utilisent un langage stéréotypé à l'égard des personnes musulmanes dans des aires récréatives communes. Bien qu'il ne soit pas expressément visé par ces remarques, qui concernent d'autres occupants qui sont musulmans, cet homme se trouve également soumis à une atmosphère empoisonnée et pourrait déposer une plainte aux motifs des droits de la personne pour cette raison.

Voici d'autres exemples de situations qui pourraient être considérées comme une violation du *Code* en raison de la création d'un milieu empoisonné :

- un locateur qui dit à un locataire « Je ne sais pas pourquoi vous et les vôtres ne retournez pas d'où vous venez parce que vous n'avez pas affaire ici »;

¹²³ Ces principes sont issus d'une suite de causes relatives à l'emploi. Voir en particulier : *Ghosh c. Domglas Inc. (n° 2)* (1992), 17 C.H.R.R. D/216 au par. 76 (Comm. enq. Ont.); *Naraine c. Ford Motor Co. of Canada (n° 4)* (1996), *supra*, note 121 au par. 54, confirmé (1999), 34 C.H.R.R. D/405 (Cour de l'Ont. [Div. rég.]), l'ordonnance de la Commission d'enquête de l'Ontario confirme l'exception en ce qui concerne la question de la réintégration (2001), 41 C.H.R.R. D/349 (C.A. Ont.), autorisation d'appel refusée [2002] S.C.C.A. n° 69.

- des remarques, des affiches, des caricatures ou des dessins humoristiques affichés dans une aire commune et présentant une image humiliante de personnes visées par les motifs du *Code*;
- des graffiti discriminatoires tolérés par un fournisseur de logements qui ne prend pas promptement des mesures pour les faire retirer;
- des remarques, des plaisanteries ou des insinuations discriminatoires au sujet d'un locataire; en outre, les remarques, plaisanteries ou insinuations discriminatoires faites à propos de personnes ou de groupes visés par les motifs prévus au *Code* peuvent faire supposer à ces personnes que c'est ce genre d'opinion qu'on a d'elles.

2.5 Discrimination systémique

La discrimination dans le secteur du logement locatif peut souvent prendre des formes systémiques ou institutionnelles. On entend par discrimination systémique ou institutionnelle des formes de comportement, des politiques ou des pratiques qui font partie des structures sociales et administratives d'un organisme, et qui créent ou perpétuent une situation de désavantage relatif pour les personnes visées par les motifs prévus au *Code*. Ces attitudes ou ces pratiques peuvent sembler neutres en apparence, mais avoir néanmoins un effet d'exclusion à l'égard des motifs prévus au *Code*. La discrimination systémique ou institutionnelle constitue un obstacle important pour les personnes visées par les motifs prévus au *Code*.

La discrimination systémique peut être ressentie différemment lorsque plus d'un motif prévu au *Code* est en jeu et lorsque ces motifs se conjuguent.

Exemple. Avant de conclure une entente de location, un régisseur d'immeuble exige que les locataires éventuels fournissent leurs antécédents d'emploi. Cette condition pourrait imposer un triple désavantage pour une jeune mère qui a récemment émigré de l'Afrique, et ce, en raison de son âge, de son état familial et de son statut de nouvelle Canadienne.

La discrimination systémique peut être enracinée dans des structures sociétales et des attitudes sociales plus vastes. Les fournisseurs de logements peuvent chacun avoir des idées préconçues, par exemple, à l'égard des prestataires de l'aide sociale, des couples homosexuels, des personnes atteintes d'un handicap intellectuel, des personnes appartenant à des groupes racialisés ou des formes de famille « idéales ». Ces suppositions peuvent, de façon consciente ou inconsciente, avoir une incidence sur les politiques et les pratiques qu'ils mettent en place. À titre d'exemple, étant donné que les personnes visées par les motifs prévus au *Code* sont beaucoup plus susceptibles que les autres d'avoir un statut socio-économique inférieur, la pratique qui consiste à demander des dépôts de loyer inabordables (et illégaux) peut constituer en soi une tactique pour dissuader des locataires qu'un locateur n'estime pas désirables.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

Les fournisseurs de logements peuvent exercer une discrimination systémique lorsqu'ils omettent systématiquement d'assurer l'entretien des immeubles habités principalement par des personnes visées par les motifs prévus au *Code*. On a observé ce phénomène en particulier dans les complexes d'habitation à loyer modique. Les personnes qui vivent dans ces habitations peuvent être particulièrement vulnérables aux conditions de logement inférieures en raison de leur faible pouvoir socio-économique et de leur refus de porter plainte par crainte de représailles.

La pratique qui consiste à reléguer les personnes visées par les motifs prévus au *Code* vers les logements moins désirables va également à l'encontre du *Code*.

Exemple. Le gérant d'une exploitation immobilière comptant quatre immeubles envoie ordinairement les locataires éventuels de statut socio-économique inférieur dans un immeuble en particulier. Cet immeuble est moins bien entretenu et les loyers y sont plus élevés que dans les trois autres.

L'interaction entre ces réalités sociétales et les politiques et pratiques institutionnelles est complexe. Les niveaux d'aide sociale et les salaires minimums inadéquats, par exemple, ont un effet défavorable important pour de nombreuses personnes et de nombreuses familles lorsqu'il s'agit de trouver du logement. La pénurie de logements convenables et abordables complique encore davantage la situation. De plus, les exigences de revenu minimal qu'imposent certains locataires, ainsi que l'attribution des logements subventionnés selon l'ordre chronologique des listes d'attente peuvent poser des obstacles supplémentaires pour les personnes visées par les motifs prévus au *Code*. En faisant fi de ce contexte plus large, on risque de perpétuer le désavantage pour ces personnes.

Dans certaines situations, l'existence d'un désavantage historique constitue également un facteur qui donne lieu ou qui contribue à la discrimination systémique. Par conséquent, il faut tenir compte de la position déjà défavorable d'une personne ou d'un groupe dans la société canadienne pour analyser l'existence éventuelle de discrimination systémique ou institutionnelle.

Les fournisseurs de logements doivent tenir compte du contexte sociétal plus large au moment de déterminer l'éventuel effet disproportionné exercé par leurs programmes, politiques et structures sur les personnes visées par les motifs prévus au *Code*. La discrimination systémique peut avoir lieu lorsque des fournisseurs de logements, en particulier ceux qui sont de plus grande envergure, omettent de tenir compte de la réalité des personnes désignées par le *Code* au moment de concevoir leurs politiques, programmes et structures. Lorsque les fournisseurs de logements, dans leur conception, omettent de tenir compte de leur réalité, ces personnes peuvent se trouver désavantagées et exclues.

Exemple. En concevant un nouveau complexe d'habitation locative, une entreprise de gestion immobilière embauche un spécialiste en conception afin de veiller à ce que la construction soit conforme aux principes de la conception inclusive. On s'assure ainsi de l'accessibilité universelle des logements pour les personnes handicapées, les familles avec de jeunes enfants et les personnes âgées¹²⁴.

Comme l'expose plus en profondeur le document *Politique et directives sur le racisme et la discrimination raciale* de la Commission¹²⁵, cette dernière se fonde sur les trois facteurs suivants pour reconnaître et résoudre la discrimination systémique :

i. La culture organisationnelle

On peut définir la culture organisationnelle comme un ensemble commun de schèmes de comportement social informel, qui attestent l'existence de valeurs, de préjugés et de normes de comportement profondément ancrés et possiblement inconscients.

ii. Les données numériques

Les données numériques qui révèlent que les membres de certains groupes sont démesurément représentés peuvent constituer un indicateur de discrimination systémique ou institutionnelle. À titre d'exemple, la sous-représentation des personnes et des familles racialisées dans un complexe d'habitation locative peut indiquer des pratiques de location inévitables. Les données numériques ne prouvent pas à elles seules l'existence de la discrimination systémique. Elles constituent néanmoins une preuve circonstancielle de l'existence de pratiques inévitables, en particulier si la représentation de certains groupes est disproportionnée par rapport aux données démographiques relatives au statut socio-économique.

iii. Les politiques, les pratiques et les processus décisionnels

Les politiques, les pratiques et les processus décisionnels qui ne tiennent pas compte de la réalité des personnes désignées par les motifs du *Code* sont susceptibles de mener à l'exclusion et d'entraîner la discrimination systémique.

Les politiques et les pratiques susceptibles de poser des obstacles systémiques pour les personnes désignées par le *Code* sont exposées à la section portant sur les tendances discriminatoires dans le secteur du logement locatif.

¹²⁴ Pour obtenir des précisions concernant les pratiques de conception inclusive, voir le point *Conception inclusive* à la section de la présente politique intitulée *L'obligation d'adaptation*.

¹²⁵ Voir la Commission ontarienne des droits de la personne, *Politique et directives sur le racisme et la discrimination raciale*, *supra*, note 30.

2.6 La discrimination par association

Le Code prévoit une protection pour les personnes qui sont victimes de discrimination ou de harcèlement en raison de leur association, de leur relation ou de leurs activités avec une personne visée par un motif prévu au *Code*¹²⁶. Toute personne jouit de cette protection, qu'elle soit ou non désignée elle-même par le *Code*.

Ainsi, une personne à qui on refuse un logement, que l'on soumet à un traitement différencié au cours d'une période de location (y compris le fait d'être l'objet de remarques négatives) ou que l'on expulse en raison de sa relation avec une personne visée par un motif prévu au *Code* peut déposer une plainte pour discrimination fondée sur l'association.

Exemple. Il a été jugé qu'un fournisseur de logements avait exercé de la discrimination à l'égard d'une femme en établissant comme condition d'occupation une interdiction de s'associer avec des gens « de couleur ». La plaignante, une femme blanche avec deux enfants racialisés, a été profondément offensée, et même si elle n'a pas révélé au défendeur qu'elle ne pouvait louer l'appartement à cause de sa famille, le tribunal a jugé qu'il y avait eu discrimination et a accordé une indemnisation¹²⁷.

Il serait aussi discriminatoire pour un fournisseur de logements de refuser un logement à une personne en raison de sa relation avec une personne qui a de jeunes enfants, qui est handicapée, qui est homosexuelle, etc.

La discrimination attribuable à l'association dans le contexte du logement peut également être en cause lorsque les locateurs empêchent les locataires de conclure une entente de sous-location avec une personne visée par un motif prévu au *Code*.

Exemple. On a jugé qu'un locateur avait exercé de la discrimination à l'égard d'un locataire en l'empêchant de sous-louer son logement à un couple d'origine autochtone¹²⁸. Dans une autre affaire, un locateur a été jugé coupable de discrimination parce qu'il avait refusé une cession de bail à des personnes d'origine « indienne d'Asie » ou pakistanaise¹²⁹.

¹²⁶ L'article 12 du Code stipule :

Constitue une atteinte à un droit reconnu dans la partie I le fait d'exercer une discrimination fondée sur des rapports, une association ou des activités avec une personne ou un groupe de personnes identifiées par un motif illicite de discrimination.

¹²⁷ *Hill c. Misener (n° 1)* (1997), 28 C.H.R.R. D/355 (Comm. enq. N.-É.) Pour une cause connexe, voir *John c. Johnstone*, (16 septembre 1977), n° 82, Eberts (Comm. enq. Ont.), dans laquelle on a jugé qu'un fournisseur de logements avait violé le *Code* lorsqu'il a expulsé sa locataire, une femme blanche, après qu'elle ait reçu un ami noir à dîner.

¹²⁸ *Québec (Comm. des droits de la personne) c. Thibodeau* (1993), 19 C.H.R.R. D/225 (Trib. des droits de la pers. du Québec).

¹²⁹ *Tabar, Lee and Lee c. Scott and West End Construction Ltd.* (1984), 6 C.H.R.R. D/2471 (Comm. enq. Ont.)

2.7 Le mouvement discriminatoire de quartier ou syndrome « pas dans ma cour »

Le droit d'être à l'abri de la discrimination en matière de logement en vertu du *Code* pourrait s'appliquer aux projets de logement abordable à l'intention des personnes et des groupes désignés par le *Code*. Le mouvement discriminatoire de quartier, également appelé syndrome « pas dans la cour », fait référence à l'opposition à l'égard des projets domiciliaires fondées sur des stéréotypes ou des préjugés envers les personnes qui habiteront les logements en question. Il peut concerner les attitudes et gestes discriminatoires, les lois ou politiques qui ont pour effet de créer des obstacles pour certains, par exemple les personnes handicapées et à faible revenu, qui souhaitent emménager dans un logement abordable ou avec services de soutien dans un quartier donné.

Le syndrome « pas dans ma cour » ne concerne pas les consultations publiques ou préoccupations légitimes relatives à l'utilisation des terrains, ainsi qu'à la planification et à la sécurité, mais bien la réaction à l'égard du logement abordable et avec services de soutien attribuable à des attitudes négatives à l'égard des futurs occupants. Les réactions « pas dans ma cour » sont souvent le fruit d'inquiétudes non fondées selon lesquelles ces logements auront pour effet de faire chuter la valeur des propriétés, de compromettre la sécurité ou de ruiner le quartier¹³⁰. Cela peut susciter chez les fournisseurs de logements le sentiment qu'ils doivent faire des compromis au chapitre de la conception, même lorsque ces compromis minent la dignité et le bien-être de leurs résidents. Le syndrome « pas dans ma cour » a pour effet de reporter, d'arrêter ou de restreindre inutilement la construction de logements abordables et avec services de soutien.

Les personnes affectées par ce syndrome sont habituellement des personnes qui doivent pouvoir compter sur un logement abordable, par exemple des maisons de chambre, des foyers de groupe, des logements sociaux et avec services de soutien, des pensions de famille, des foyers de soins en établissement et des refuges. Ces types de logements sont souvent occupés par des personnes visées par les motifs prévus au *Code*, notamment les prestataires de l'aide sociale, les personnes racialisées, les personnes autochtones, les immigrants et les réfugiés, les étudiants (qui sont souvent des jeunes), les personnes handicapées, y compris les personnes aux prises avec des problèmes de santé mentale, ainsi que les familles avec de jeunes enfants.

¹³⁰ Chisholm, S. *Le logement abordable dans les collectivités urbaines du Canada : étude documentaire*, préparé pour la Société canadienne d'hypothèques et de logement, juillet 2003, à 23, [En ligne]. [www.chra-achru.ca/english/View.asp?x=511] (date de consultation : 26 octobre 2006).

La Commission a comme position que les personnes ou groupes désignés par le *Code* ne devraient pas avoir de permission à demander à leurs voisins éventuels avant d'emménager dans un nouveau quartier¹³¹. Les questions concernant les projets de logements abordables devraient être légitimement intégrées au processus de planification, et l'on devrait éviter les suppositions stéréotypées concernant les personnes qui habiteront ces logements. Par exemple, les efforts déployés pour tenir à l'écart les personnes handicapées, y compris celles qui sont atteintes de maladie mentale, ne sont en rien moins offensantes que le fait d'empêcher les personnes racialisées d'emménager dans un quartier. Dans la mesure du possible, une personne devrait pouvoir vivre dans la collectivité de son choix.

L'opposition « pas dans ma cour » aux projets de logement abordable peut constituer une violation du *Code* lorsqu'en découlent des changements aux processus de planification existants ou des obstacles à l'accessibilité au logement, ou lorsqu'elle expose les résidents éventuels à des remarques ou à des gestes discriminatoires. En outre, lorsque les politiques ou les pratiques de planification visent ou affectent de manière disproportionnée les personnes protégées par le *Code*, elles peuvent être considérées comme une violation de ce dernier.

Exemple. Une ville universitaire indique qu'elle répond aux plaintes des résidents concernant le comportement des étudiants en instituant un règlement qui limite à quatre le nombre de chambres à louer dans une maison de chambres, quel que soit le nombre de chambres légitimes que compte celle-ci. Le règlement ne s'applique que dans le secteur étudiant avoisinant l'université, d'où sont issues les plaintes. La plupart des logements locatifs situés dans ce secteur sont occupés par des étudiants âgés de moins de 22 ans. Le règlement pourrait susciter des préoccupations au chapitre des droits de la personne parce qu'il aura pour effet de restreindre l'accessibilité au logement pour les jeunes dans ce secteur.

2.7.1 Les règlements de zonage

Historiquement, les règlements de zonage sont intégrés dans le plan d'urbanisme de la municipalité. Les règlements de zonage qui ne font pas partie d'un plan d'urbanisme légitime et qui ont pour effet de réglementer les utilisateurs du terrain plutôt que son utilisation sont jugés invalides¹³² et

¹³¹ La commissaire en chef, Barbara Hall, dans une lettre à l'éditeur du *Toronto Star* : « Objet : Résidents en colère à cause d'un projet de logement », (14 novembre 2007) : www.ohrc.on.ca/fr/resources/news/nimby

¹³² Le ministère des Affaires municipales et du Logement de l'Ontario indique qu'un règlement de zonage est invalide s'il a pour objet de réglementer l'utilisateur, plutôt que l'utilisation du terrain. Mémoire du ministère des Affaires municipales et du Logement présenté à la Commission dans le cadre des consultations en matière de logement; *R. c. Bell* (S.C.C.), (1979), 98 D.L.R. (3^e) 255.

pourraient être exposés à des problèmes liés aux droits de la personne s'ils ont pour effet d'exclure des personnes visées par les motifs prévus au *Code*.

Les règlements de zonage qui établissent et restreignent l'emplacement d'habitations en fonction des caractéristiques de leurs utilisateurs plutôt que du type de construction des immeubles ont été jugés discriminatoires.

Exemple. La Cour d'appel du Manitoba a jugé qu'un règlement de zonage municipal contrevenait au paragraphe 15(1) de la *Charte canadienne des droits et libertés* en faisant référence aux caractéristiques des utilisateurs dans sa définition de foyers de groupe (personnes « âgées », « personnes qui sont soumises à une supervision ou à un traitement en raison d'une dépendance à l'alcool ou à d'autres drogues », « personnes convalescentes ou handicapées », ou « personnes libérées d'un établissement carcéral »). En outre, la cour a jugé que les personnes vivant dans ces foyers étaient victimes de discrimination parce qu'elles étaient les seules à devoir demander à divers comités communautaires et municipaux la permission de former un groupe et de vivre ensemble ou en tant que « famille ». La cour a également indiqué que les dispositions contestées du règlement municipal étaient celles qui visaient à réglementer l'emplacement de ces foyers dans la ville¹³³.

Les municipalités et les décideurs devraient savoir que les définitions de zonage qui imposent des restrictions relatives aux occupants de logements selon l'existence d'un lien de parenté (ou qui fondent leur définition de l'utilisation de certains types d'habitation, de manière implicite ou explicite, sur des définitions du concept de « famille ») peuvent exercer un effet discriminatoire sur les personnes non apparentées qui appartiennent aux groupes protégés par le *Code* et qui sont susceptibles de partager un logement.

2.7.2 Types de mouvements discriminatoires « pas dans ma cour »

Lorsque les décisions ne sont pas fondées sur un plan d'urbanisme légitime et qu'elles sont basées sur les résidents des logements abordables, des manifestations du syndrome « pas dans ma cour » peuvent se présenter pour les personnes protégées par le *Code* et les fournisseurs de logements abordables, par exemple :

- des exigences imposant aux fournisseurs de logements des restrictions ou des compromis à l'égard des logements abordables ou avec services de soutien qui ne s'appliquent pas aux autres types de logements dans le secteur; par exemple :

¹³³ *Alcoholism Foundation of Manitoba c. Winnipeg (Ville de)*, (CA du Man.) (1990), 69 D.L.R. (4^e) 697.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

- exiger l'érection de clôtures ou de murs ceinturant la propriété afin de séparer celle-ci des autres maisons du quartier en raison des éventuels occupants;
- l'imposition de limites arbitraires quant au nombre de résidents permis;
- l'imposition de l'ajout de protections visuelles ou du retrait des balcons afin d'empêcher les occupants d'avoir vue sur leurs voisins;
- l'imposition, comme condition d'occupation aux éventuels résidents de l'immeuble, de signer des ententes avec leurs voisins;
- l'imposition d'assemblées publiques supplémentaires, d'amendements au processus de planification, de longs processus d'approbation ou de moratoires sur l'établissement de logements sous prétexte que les résidents d'un projet d'habitation appartiennent à des groupes désignés par le *Code*;
- l'existence de règlements de zonage qui restreignent le développement de logements abordables destinés aux personnes visées par les motifs prévus au *Code* (par exemple, les maisons de chambres) dans certains secteurs, mais qui permettent les autres établissements d'envergure semblable;
- l'existence de règlements municipaux qui définissent les habitations (par ex. les foyers de groupe) en fonction des caractéristiques de leurs utilisateurs¹³⁴;
- l'existence de règlements municipaux qui ont pour effet d'établir une distinction entre les personnes apparentées et non apparentées en ce qui concerne l'occupation ou l'utilisation d'un immeuble ou d'une partie d'un immeuble¹³⁵;
- l'imposition de distances minimales de séparation, de limites quant au nombre de résidents permis ou de quotas sur le nombre de projets de logement permis dans un secteur qui ne sont pas fondés sur un plan d'urbanisme rationnel ni adoptés de bonne foi¹³⁶;
- des remarques ou des gestes discriminatoires à l'égard des résidents éventuels d'un ensemble d'habitation à l'occasion des assemblées de

¹³⁴ *Ibid.*

¹³⁵ *Loi sur l'aménagement du territoire*, L.R.O. 1990, chap. P.13, article 35(2). Le pouvoir d'adopter un règlement municipal en vertu de l'article 34, du paragraphe 38(1) ou de l'article 41 ne s'étend pas au pouvoir d'adopter un règlement municipal qui a pour effet de faire une distinction entre les personnes apparentées et celles qui ne le sont pas à l'égard de l'occupation ou de l'utilisation d'un bâtiment ou d'une construction, y compris l'occupation ou l'utilisation de ceux-ci comme logement unifamilial.

¹³⁶ Le ministère des Affaires municipales et du Logement a indiqué que les exigences relatives aux distances minimales de séparation doivent être fondées sur une planification rationnelle, et adoptées de bonne foi et dans l'intérêt public : Mémoire du ministère des Affaires municipales et du Logement présenté à la Commission dans le cadre des consultations en matière de logement.

planification publiques ou dans des avis, enseignes, circulaires, brochures ou affiches¹³⁷.

La responsabilité incombe aux conseils et conseillers municipaux, aux associations de quartier, aux promoteurs immobiliers, aux décideurs tels que la Commission des affaires municipales de l'Ontario, ainsi qu'aux particuliers de se garder d'exercer de la discrimination à l'égard des personnes visées par les motifs prévus au *Code* sous forme de mouvement discriminatoire « pas dans ma cour » et de veiller à éviter que les pratiques et les politiques ne donnent lieu à un traitement différencié. Bien que ces organismes et particuliers ne fournissent pas directement de logements, ils ont tout de même l'obligation de s'abstenir de contribuer à la discrimination indirecte dans le contexte du logement.

Exemple. Une conseillère municipale reconnaît l'éventuel langage abusif que pourrait occasionner un projet de logement destiné aux personnes toxicomanes dans le cadre d'une assemblée communautaire. Pour cette raison, elle établit des règles dès le début de la rencontre en indiquant que le langage discriminatoire ne sera pas toléré et interrompt l'emploi de ce type de langage lorsqu'il survient ou s'y objecte.

3. Programmes spéciaux et organisations à vocation particulière

L'article 14 du *Code* autorise la mise en œuvre de programmes spéciaux en matière de logement. Cela permet d'accorder un traitement préférentiel à des personnes visées par des motifs prévus au *Code* ou d'exécuter des programmes spéciaux destinés seulement à ces personnes, si ces programmes ont pour but d'alléger un préjudice ou un désavantage économique ou d'aider des personnes ou des groupes défavorisés à jouir de chances égales. La création de programmes spéciaux est une mesure que les administrations publiques peuvent prendre pour s'attaquer à la pénurie de logements convenables et abordables.

Exemple. À la suite des résultats d'une recherche indiquant que les Autochtones en Ontario sont plus susceptibles d'avoir besoin de logements que les ménages moyens, on instaure un programme spécial pour fournir des logements sociaux aux Autochtones.

Exemple. Une coopérative d'habitation élabore une politique prévoyant une combinaison de logements au prix du marché et de logements au loyer indexé sur le revenu afin d'aider les personnes à faible revenu ou bénéficiant de l'aide sociale.

¹³⁷ Bien que le *Code* ne contienne aucune disposition explicite concernant le harcèlement ou le milieu empoisonné se rapportant aux forums communautaires, il incombe aux municipalités et aux élus municipaux de veiller à prévenir la création d'atmosphères empoisonnées allant à l'encontre du *Code* dans le cadre de leurs réunions.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

Il est important que les programmes spéciaux soient conçus de manière qu'il existe un lien logique entre l'objectif visé et les restrictions imposées. Autrement, on pourrait contester avec succès les programmes en question, qui pourraient donc être jugés discriminatoires¹³⁸.

L'article 14 reconnaît l'importance d'alléger les préjudices et les désavantages économiques préexistants pour que les personnes ou les groupes désavantagés puissent mieux jouir de chances égales¹³⁹. La Commission est d'avis que les organisations et les institutions devraient s'efforcer de mettre en œuvre des programmes spéciaux lorsqu'il existe des préjudices ou des désavantages. Pour donner tout leur sens aux responsabilités et aux droits énoncés dans la Partie I du *Code*, un programme spécial peut être une mesure appropriée de la part d'un fournisseur de logements qui connaît l'existence de discrimination envers des groupes précis désignés par des motifs prévus au *Code*.

Exemple. Un fournisseur de logements sociaux établit un programme de logement pour aider les nouveaux immigrants, un groupe de personnes qui ont du mal à se trouver un logement et qui sont souvent victimes de discrimination dans le marché du logement locatif.

Il existe des cas où le logement destiné à répondre aux besoins des personnes âgées en Ontario contribue à l'atteinte des objectifs du Code. L'article 15 du Code permet qu'un traitement préférentiel soit accordé aux personnes de 65 ans ou plus, et donc que l'accès à des logements soit limité aux personnes de plus de 64 ans.

L'article 18 du *Code* autorise certains types d'organisations, dont les activités peuvent comprendre la fourniture de logements, à limiter l'accès de personnes comme membres ou participants sur la base de motifs prévus au *Code* :

18. Ne constitue pas une atteinte aux droits, reconnus dans la partie I, à un traitement égal en matière de services et d'installations, avec ou sans adaptation, le fait qu'un organisme ou un groupement religieux, philanthropique, éducatif, de secours mutuel ou social dont le principal objectif est de servir les intérêts de personnes identifiées par un motif illicite

¹³⁸ *Ontario (Commission ontarienne des droits de la personne) et Roberts c. Ontario (Ministère de la Santé) (n° 1)* (1989), 10 C.H.R.R. D/6353 (Comm. enq. Ont.), confirmé, 14 C.H.R.R. D/1 (Cour div. de l'Ont.), rév. (1994), 21 C.H.R.R. D/259 (CA).

¹³⁹ On trouvera une analyse de l'objet de l'article 14 du *Code* dans *Ontario (Commission ontarienne des droits de la personne) c. Ontario (Ministère de la Santé)* 21 C.H.R.R. D/259 (CA de l'Ont.). Selon la décision majoritaire de la Cour, le paragraphe 14(1) vise deux fins. La première est d'empêcher que les programmes d'action positive soient contestés pour avoir violé les dispositions officielles relatives à l'égalité de la Partie I du *Code*. La seconde est de promouvoir une égalité substantive ou concrète. Les programmes d'action positive sont destinés à favoriser l'égalité substantive en aidant les personnes désavantagées à être sur le même pied que les autres personnes. Le paragraphe 14(1) est aussi une disposition interprétative qui clarifie le sens intégral de la notion de droits égaux en favorisant l'égalité substantive.

de discrimination, n'accepte que des personnes ainsi identifiées comme membres ou participants.

Exemple. Une synagogue exploite une résidence pour personnes âgées dont un des objectifs consiste à promouvoir la religion et la culture juives auprès des résidents. Elle assure des services liturgiques et sert des aliments kasher. Pour y vivre, il faut être de confession juive et avoir plus de 60 ans.

Les organisations qui souhaitent s'appuyer sur cet article doivent démontrer qu'elles en respectent toutes les conditions.

4. Agissements discriminatoires en matière de logement locatif

4.1 Refus de louer

De nombreux fournisseurs de logements traitent sur le même pied toutes les personnes qui présentent des demandes de location, mais d'autres peuvent refuser délibérément de louer à des personnes désignées par des motifs prévus au *Code*. En général, ce type de discrimination directe et consciente découle d'attitudes et de préjugés négatifs.

Bon nombre de fournisseurs de logements, en particulier les personnes qui peuvent louer une partie de leur propre habitation, ont la fausse impression qu'ils ont l'entière liberté de choisir les locataires à leur guise. Or le *Code* s'applique à l'ensemble des ententes relatives au logement locatif en Ontario. Dès lors, quand un fournisseur de logements décide d'annoncer publiquement une possibilité de location, il doit le faire sans discrimination. Un locateur ou tout autre fournisseur de logements qui refuse de louer à une personne en raison d'une caractéristique personnelle visée par le *Code* peut faire l'objet d'une plainte relative aux droits de la personne.

La plupart du temps, le refus de louer prend la forme d'une publicité discriminatoire ou de la sélection discriminatoire de locataires.

4.1.1 Publicité discriminatoire

Lorsqu'ils annoncent des possibilités de location, les locateurs ne peuvent pas exclure des personnes visées par le *Code*. Ainsi, des mentions dans les annonces comme « convient à une personne ayant un emploi » peuvent indiquer que les gens qui bénéficient de l'aide sociale ou qui ne peuvent travailler en raison d'un handicap ne sont pas bienvenus ou ne peuvent espérer louer le logement.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

Il existe d'autres formes de publicité discriminatoire relative aux immeubles :

- « Pour adultes seulement »;
- « Immeuble pour adultes »;
- « Ne convient pas aux enfants »;
- « Pour personne seule ou couple »;
- « Travailleurs seulement »;
- « Professionnels seulement ».

La publicité discriminatoire qui cible les ménages avec enfants peut être plus subtile. Lorsqu'un locateur tente de décourager les familles avec enfants de louer ou leur oppose un refus, sa publicité peut comporter des euphémismes particuliers. Or des énoncés comme

- « Immeuble tranquille »¹⁴⁰,
- « Non insonorisé » ou
- « Pour jeunes professionnels »,

s'ils débouchent sur un refus de louer à une famille avec enfants, indiquent l'influence sur la décision d'attitudes discriminatoires axées sur l'état familial¹⁴¹.

L'article 13 du *Code* interdit de publier ou d'exposer en public un avis, un écriteau, un symbole, un emblème ou une autre représentation qui indique une intention discriminatoire. Les écriteaux comprenant des mentions comme celles qui sont données en exemple ci-dessus peuvent contrevenir à l'article 13 du *Code*.

¹⁴⁰ Voir, par exemple, *Huot c. Chow* (1996), C.H.R.R. Doc 96-178 (B.C.C.H.R.).

¹⁴¹ Le *Code* autorise l'imposition de restrictions axées sur l'âge en matière de logement dans certaines circonstances.

- L'article 15 du *Code* permet qu'un traitement préférentiel soit accordé aux personnes de 65 ans ou plus, et donc que l'accès à des logements soit limité aux personnes de plus de 64 ans.
- L'article 14 permet la mise en œuvre de programmes spéciaux destinés à alléger des préjudices et des désavantages, tels des grands ensembles d'habitation spécialement aménagés pour accès facile à l'intention de personnes âgées souffrant d'un handicap.
- L'article 18 légalise les restrictions imposées par des organismes ou des groupes religieux, philanthropiques, éducatifs, de secours mutuel ou sociaux dont le principal objectif est de servir les intérêts des personnes âgées et dont les services comprennent la fourniture de logements.

Toutefois, la promotion de logements « pour adultes » entraînant l'exclusion d'enfants ou de personnes de moins d'un certain âge n'est nullement autorisée. Voir *York Condominium Corp. n° 216 c. Dudnik (n° 2)* (1990), 12 C.H.R.R. D/325, aux par. 165-166, confirmé (1991), 14 C.H.R.R. D/406 au par. 23 (Cour div. de l'Ont.).

4.1.2 Sélection discriminatoire de locataires

4.1.2.1 Formules de demande

Certains fournisseurs de logements et agences de recherche de locataires peuvent adopter des pratiques ayant pour but de rejeter à la sélection certaines personnes visées par le *Code*. Ainsi, des renseignements inscrits sur des formules de demande de location peuvent identifier des locataires potentiels en fonction de motifs prévus au *Code*. Les formules sur lesquelles les demandeurs doivent indiquer leur source de revenu peuvent révéler que ceux-ci bénéficient de l'aide sociale ou qu'ils sont sans travail en raison d'un handicap.

Exemple. Dans la formule universelle de demande de location conçue à l'intention des fournisseurs de logements, une fédération de locateurs n'inclut pas de questions sur la source du revenu ou le lieu d'emploi vu que cela permettrait d'obtenir des renseignements liés à des motifs de distinction illicites prévus au *Code*. En obtenant de tels renseignements, les locateurs peuvent s'exposer à des allégations selon lesquelles ils auraient choisi des locataires sur la base de considérations inappropriées.

Le nom d'une personne, bien qu'il constitue un élément d'information nécessaire pour les fournisseurs de logements, peut aussi indiquer que cette personne fait partie d'un groupe racialisé particulier ou qu'elle pratique une religion particulière. Les fournisseurs de logements n'ont pas le droit d'exercer une discrimination sur la base de caractéristiques visées par le *Code* que révèle le nom d'une personne.

Exemple. Une femme est passée pour une Canadienne francophone à cause de son nom de famille. Lorsque le locateur s'est rendu compte qu'elle était plutôt d'ascendance autochtone, il a refusé de lui louer l'appartement en déclarant : « Il suffit de louer un appartement à un couple d'Autochtones pour que quinze autres s'y installent aussitôt... »¹⁴².

On se sert souvent des formules de demande de location pour connaître l'âge des éventuels locataires. Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario considère cette pratique comme un acte à première vue discriminatoire basé sur l'état familial¹⁴³. Les formules de demande de location peuvent aussi servir à déterminer le nombre d'enfants dans une famille. Si un locateur a posé ce genre de question, il devra démontrer qu'il l'a fait sans motif discriminatoire. Et si le locateur est justifié de demander ce renseignement, il peut le faire après l'approbation de la demande de location.

¹⁴² *Flamand c. DGN Investments (2005)*, *supra*, note 35, au par. 137.

¹⁴³ *St. Hill c. VRM Investments Ltd. (2004)*, C.H.R.R. Doc. 04-023, au par. 32 (TDPO).

4.1.2.2 Demandes de renseignements par téléphone

Les demandes de renseignements par téléphone peuvent aussi fournir au locateur de l'information sur le demandeur qu'il peut utiliser à des fins de discrimination. Lorsqu'une personne téléphone à un locateur pour s'informer sur les possibilités de location, on lui demandera de se nommer, ce qui peut donner des indices sur son identité, comme indiqué ci-dessus. Les conversations téléphoniques livrent aussi des indices comme l'accent. Des recherches sociolinguistiques montrent que de simples repères linguistiques permettent de tirer des conclusions assez exactes sur la race du locuteur¹⁴⁴. Ainsi, un locateur peut écarter la candidature de son interlocuteur en disant simplement, après l'avoir entendu parler, que l'appartement est déjà loué. Il s'agit d'une pratique de profilage linguistique¹⁴⁵. Qui plus est, à une époque de technologie sophistiquée où la plupart des gens ont accès à un système de messagerie vocale ou à un afficheur, les locateurs peuvent sélectionner les aspirants locataires s'ils le désirent, en se fondant par exemple sur l'accent ou sur le nom, sans jamais avoir besoin de les rencontrer personnellement.

Un organisme communautaire ou de pression qui téléphone au nom d'une personne à la recherche d'un logement peut laisser deviner au locateur que cette personne est visée par le *Code* et, ironiquement, l'exposer à la discrimination.

Exemple. Lorsqu'un locateur voit le nom d'une clinique d'aide juridique pour Autochtones à l'écran de son afficheur ou encore, lorsqu'il l'entend dans un message laissé dans sa boîte vocale, il peut décider de ne pas répondre ou de ne pas rappeler s'il a un préjugé envers les Autochtones.

N'importe quel type de sélection qui cible des personnes en fonction de motifs prévus au *Code* est contraire aux principes sous-jacents aux droits de la personne et peut donner lieu à une plainte auprès du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

4.1.2.3 Rencontres en personne

Après une première rencontre avec un éventuel locateur ou une agence de location, les personnes désignées par des motifs prévus au *Code* peuvent trouver que, mystérieusement, le logement « n'est plus libre ». Dans de nombreux cas comme celui-ci, il peut être difficile de prouver qu'il y a eu discrimination.

¹⁴⁴ Voir D.S. Massey et G. Lundy, « Use of Black English and Racial Discrimination in Urban Housing Markets » (mars 2001) 36(4) *Urban Affairs Review*, 452 à 466-467.

¹⁴⁵ On a défini le profilage linguistique comme étant la détermination de caractéristiques telles que le statut socio-économique à partir de la façon dont une personne utilise le langage [traduction]. Voir www.wordspy.com/words/linguisticprofiling.asp (en anglais; date de consultation : 3 janvier 2007).

Comme il est indiqué précédemment, on a effectué des vérifications en comparant l'expérience de personnes à la recherche d'un logement locatif et d'autres personnes dans la même situation qui se distinguaient par une caractéristique particulière (membre d'un groupe racialisé, parent seul, personne souffrant d'un handicap, personne homosexuelle, etc.). Ces vérifications ont montré que les personnes racialisées, homosexuelles ou qui souffrent d'un handicap mental comptent parmi les personnes désignées par des motifs prévus au *Code* qui risquent fortement d'essuyer un refus dès le départ¹⁴⁶.

Les fournisseurs de logements qui refusent régulièrement de louer aux personnes désignées par des motifs prévus au *Code* sont habituellement motivés par une attitude négative, un préjugé et/ou un stéréotype. Les agissements fondés sur des stéréotypes dans le contexte du logement contreviennent au *Code*¹⁴⁷. Les locateurs plus importants devraient appuyer la sélection des occupants sur des critères objectifs et normalisés afin d'éviter le plus possible que la discrimination entre en jeu. Par exemple, les évaluations de l'« accord » d'éventuels locataires avec la culture d'une résidence ouvrent la porte à des préjugés et à des stéréotypes risquant d'influer sur les décisions et peuvent entraîner le rejet de personnes protégées par le *Code*¹⁴⁸.

Exemple. Lorsqu'il rencontre d'éventuels membres d'une coopérative d'habitation, le comité de sélection se fonde strictement sur des critères non discriminatoires et transparents qui s'appliquent à tous les demandeurs.

Les fournisseurs de logements qui reçoivent plusieurs demandes de location devraient être prêts à expliquer comment ils ont fait leur sélection. Par exemple, un locateur peut décider d'accepter la première personne qui a présenté une demande.

4.2 Critères de location

Pour évaluer le dossier des éventuels locataires, les locateurs utilisent couramment des critères qui peuvent poser des obstacles systémiques aux personnes désignées par des motifs prévus au *Code*. Le paragraphe 21(3) du *Code* fournit des indications précises aux fournisseurs de logements au sujet des critères d'évaluation et de sélection des locataires. À ces fins, les locateurs peuvent utiliser des renseignements sur le revenu, des vérifications du crédit, des références concernant le crédit et les antécédents de location et demander des garanties.

¹⁴⁶ Voir D.S. Massey et G. Lundy, *supra*, note 144; K.L. Dion, *supra*, note 109; S. Page, *supra*, note 111 et CERA, « Sorry It's Rented: Measuring Discrimination in Toronto's Rental Housing Market », *supra*, note 112.

¹⁴⁷ *Bekele c. Cierpich*, 2008 TDPO 7 (CanLII) (Tribunal des droits de la personne de l'Ontario).

¹⁴⁸ Voir *Bekele*, *ibid.*

Toutefois, le *Règlement 290/98*, pris en application du *Code* limite l'utilisation de ces pratiques d'affaires et stipule expressément que les locateurs ne peuvent pas utiliser ces moyens d'évaluation de façon arbitraire pour rejeter des demandes au titre de motifs visés par le *Code*. Ces moyens doivent être utilisés de bonne foi et sans discrimination. Lorsqu'il utilise des renseignements sur le revenu, des vérifications du crédit, des références concernant le crédit et les antécédents de location ou qu'il demande des garanties, le locateur doit démontrer qu'il le fait de bonne foi, en d'autres termes, qu'il ne pourrait pas appliquer les critères afin de mieux prendre en compte des besoins particuliers sans créer de préjudice injustifié.

L'utilisation de critères et de pratiques de location de façon arbitraire – par exemple en fixant différents loyers pour différents locataires, en demandant un dépôt de garantie à certains mais pas à d'autres et en demandant le « paiement direct » du loyer seulement à certains locataires – peut constituer une preuve de discrimination s'il peut être démontré qu'il existe une tendance à traiter différemment les personnes protégées par le *Code*.

4.2.1 Exigences en matière de revenu

Le paragraphe 21(3) du *Code* et le *Règlement 290/98* permettent aux locateurs de demander aux éventuels locataires de l'information sur le revenu et d'utiliser cette information. L'information sur le revenu renseigne le locateur sur le montant, la source et la stabilité du revenu d'un locataire éventuel¹⁴⁹. Comme le *Code* interdit la discrimination en matière de logement basée sur l'état d'assisté social¹⁵⁰, la Commission est d'avis que les locateurs peuvent seulement vérifier le fait que les éventuels locataires ont une source de revenu et qu'ils ne peuvent pas évaluer le genre de source de revenu ni porter de jugement sur celle-ci. En d'autres termes, les locateurs n'ont pas le droit de traiter d'éventuels locataires de façon discriminatoire parce qu'ils n'approuvent pas leur source de revenu (le programme Ontario au travail par exemple). Le locateur peut demander et utiliser des renseignements sur le revenu *seulement* s'il demande et utilise également de l'information sur les références concernant le crédit et les antécédents de location. Le locateur peut utiliser isolément l'information sur le revenu dans le seul cas où l'éventuel locataire fait défaut de fournir des références concernant le crédit ou de l'information sur ses antécédents de location comme demandé. Tous ces moyens d'évaluation doivent être utilisés de bonne foi, de façon raisonnable et sans discrimination.

Il est pratique courante depuis longtemps pour les locateurs d'évaluer la situation des locataires éventuels à partir du rapport loyer-revenu, par exemple que le prix

¹⁴⁹ *Vander Schaaf c. M & R Property Management Ltd.* (2000), *supra*, note 48, au par. 105.

¹⁵⁰ L'aide sociale peut comprendre des prestations reçues dans le cadre de différents programmes : Ontario au travail, Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, Régime de pensions du Canada, Sécurité de la vieillesse, Prestation pour enfants, Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario, etc.

du loyer ne devrait pas dépasser 30 % du revenu du locataire. Cette pratique a été analysée dans l'affaire *Shelter Corp. c. Ontario*¹⁵¹; il s'est révélé qu'elle produit un effet systémique sur divers groupes désignés par des motifs prévus au *Code*¹⁵². Un tribunal des droits de la personne de l'Ontario a déterminé que ces pratiques ne constituaient pas des exigences de bonne foi, car elles n'étaient pas un moyen de prévoir si un locataire ferait défaut de payer le loyer. La modification ultérieure du paragraphe 21(3) du *Code* et l'entrée en vigueur du *Règlement 290/98* ont fait en sorte que les locateurs *ne peuvent pas* utiliser le rapport loyer-revenu, comme le tribunal l'a précisé dans une décision ultérieure¹⁵³. Cela signifie que les locateurs peuvent seulement déterminer si l'éventuel locataire a un revenu suffisant pour payer le loyer. Ils ne peuvent pas déterminer si le reste du revenu après paiement du loyer est suffisant pour couvrir les autres dépenses du locataire.

Exemple. Une mère seule avec un enfant demande à louer un appartement à 800 \$ par mois. Elle présente une preuve indiquant que son revenu mensuel brut est de 1 627 \$, indique les coordonnées des locateurs de trois appartements où elle a habité et signe une autorisation pour l'exécution d'une vérification de son crédit auprès d'Equifax. Les trois locateurs fournissent des références très positives et sa cote de solvabilité est très bonne selon Equifax. Le locateur voit que le revenu de cette femme est suffisant pour le paiement du loyer et lui propose de signer le bail. La dame lui fournit des copies de son chèque mensuel d'aide sociale de 904 \$, de son chèque de prestation pour enfant de 323 \$ et du talon de son chèque de paie de 400 \$ pour son travail à temps partiel, ce qui donne un revenu mensuel de 1 627 \$. Le locateur lui remet les clés de l'appartement et souhaite la bienvenue à elle et à sa fille.

Le *Règlement 290/98* fait une exception expresse concernant les loyers indexés sur le revenu. Lorsqu'ils évaluent l'admissibilité de personnes à un loyer indexé sur le revenu, les locateurs peuvent demander et utiliser les renseignements sur le revenu à cette seule fin.

L'article 4 du *Règlement 290/98* stipule expressément qu'aucune de ses dispositions n'autorise les fournisseurs de logements à exercer une discrimination envers d'éventuels locataires pour les motifs visés par le *Code*.

¹⁵¹ *Shelter Corp. c. Ontario* (1998), 34 C.H.R.R. D/1, confirmé (2001), 39 C.H.R.R. D/111 (Cour sup. de just. de l'Ont.).

¹⁵² *Ibid.*, au par. 137.

¹⁵³ *Vander Schaaf c. M & R Property Management Ltd.*, *supra*, note 48, au par. 110.

4.2.2 Antécédents en matière de logement

Le *Règlement 290/98* permet aux locateurs de demander de l'information sur les antécédents en matière de logement et de les prendre en considération, soit isolément, soit en combinaison avec d'autres éléments, pour évaluer la situation des locataires éventuels.

Il se peut que des locataires éventuels n'aient pas d'antécédents en matière de logement pour des raisons liées à des motifs prévus au *Code*. Ainsi, il est possible que de nouveaux immigrants et des réfugiés n'aient jamais loué de logement au Canada; il peut en être de même pour des femmes qui viennent de connaître une rupture de mariage.

Les locateurs ne doivent pas considérer l'absence d'antécédents en matière de logement comme des antécédents négatifs¹⁵⁴. En l'absence d'antécédents pour des raisons liées à des motifs prévus au *Code*, les locateurs devraient utiliser d'autres renseignements dont ils disposent sur les locataires éventuels pour évaluer leur situation de bonne foi.

Les locateurs devraient également se garder de refuser de louer sur la seule base de l'endroit où la personne peut avoir habité précédemment et sur la durée du séjour à cet endroit. Selon toute vraisemblance, certaines personnes visées par le *Code* peuvent avoir vécu dans des maisons de chambres, par exemple, ou avoir habité ailleurs pendant de courtes périodes, ou les deux.

4.2.3 Antécédents professionnels

Certains locateurs exigent des locataires éventuels qu'ils aient un emploi « stable » depuis longtemps. Cela peut poser un problème à des gens désignés par certains motifs prévus au *Code*. Par exemple, les exigences relatives aux antécédents professionnels peuvent avoir, selon toute vraisemblance, une incidence négative dans le cas de femmes qui ont cessé de travailler pour élever des enfants ou prodiguer des soins à des personnes ou encore, qui s'efforcent de s'établir et de vivre par leurs propres moyens. Ces exigences ont aussi un effet négatif sur les nouveaux Canadiens, les personnes handicapées qui ne peuvent travailler, les bénéficiaires de l'aide sociale, y compris les personnes âgées qui reçoivent des prestations du Régime de pensions du Canada, ainsi que les travailleurs saisonniers et les jeunes qui commencent leur vie active et dont les antécédents professionnels couvrent une brève période.

Il convient de noter que rien dans le *Règlement 290/98* n'autorise les fournisseurs de logements à s'informer auprès des locataires éventuels de leurs antécédents de travail. Il a été jugé discriminatoire eu égard aux motifs prévus au

¹⁵⁴ *Ahmed c. 177061 Canada Ltd.* (2002), *supra*, note 37.

Code d'exiger que ces personnes aient un emploi permanent ou de fixer une période minimum d'emploi¹⁵⁵.

4.2.4 Antécédents de crédit

Le *Règlement 290/98* autorise les locateurs à demander des références en matière de crédit et à faire des vérifications de crédit (avec la permission des personnes visées), et à tenir compte des renseignements obtenus dans leurs décisions d'accepter ou de rejeter les demandes de location.

Or, cette exigence peut avoir un effet négatif sur des personnes désignées par des motifs prévus au *Code*. Ainsi, il se peut que les femmes qui réintègrent le marché du travail après une longue période consacrée à la prestation de soins ou la rupture d'un mariage, les jeunes et les nouveaux venus, par exemple, n'aient que peu d'antécédents de crédit ou qu'ils n'en aient pas du tout. Des tribunaux des droits de la personne ont constaté que le rejet des demandes des personnes qui ont peu d'antécédents de crédit ou qui n'en ont pas peut avoir divers effets différents sur les personnes désignées par des motifs prévus au *Code*. Les locateurs ne peuvent pas associer l'absence d'antécédents de crédit à une mauvaise cote de solvabilité. Ils ne doivent pas se fonder sur l'absence de tels antécédents pour motiver le rejet des demandes de location¹⁵⁶.

Même quand le locataire éventuel a une mauvaise cote de solvabilité, il faut déterminer s'il n'existe pas de circonstances atténuantes liées aux motifs prévus au *Code* avant de lui opposer un refus. Cette personne devrait avoir la possibilité d'expliquer sa situation et pouvoir faire une demande d'hébergement (par exemple, le locateur pourrait examiner d'autres types de critères de location).

Dans tous les cas, les antécédents de crédit doivent être considérés seulement comme un élément de l'information demandée dans une démarche de bonne foi de vérification de la situation des locataires éventuels.

4.2.5 Numéro d'assurance sociale

Certains locateurs demandent aux locataires éventuels de fournir leur numéro d'assurance sociale (NAS), généralement en indiquant qu'il servira à faire une vérification de solvabilité. Ce numéro peut révéler sur son titulaire de l'information qui n'est pas pertinente au fait de chercher un logement, entre autres révéler que celui-ci est un réfugié. Comme la divulgation de cette information peut exposer une personne et ses proches à la discrimination,

¹⁵⁵ *Sinclair c. Morris A. Hunter Investments Ltd.* (2001), *supra*, note 61, aux par. 36-37. Dans cette cause, le juge a déterminé qu'il y avait discrimination basée sur l'âge étant donné que les jeunes sont moins susceptibles d'avoir un emploi permanent ou d'occuper un emploi depuis longtemps. Par ailleurs, des problèmes similaires sont observés à l'égard d'autres motifs prévus au *Code*.

¹⁵⁶ *Ahmed c. 177061 Canada Ltd.*, *supra*, note 37, au par. 85.

la Commission estime que les fournisseurs de logements devraient employer d'autres moyens que le NAS pour faire des vérifications de solvabilité. Service Canada, une composante de l'Administration fédérale, décourage expressément les organisations du secteur privé, y compris les locateurs qui négocient des baux, de demander le NAS¹⁵⁷.

4.2.6 Garants

Selon le paragraphe 2(1) du *Règlement 290/98*, le locateur peut exiger une garantie du locataire éventuel pour le paiement du loyer. Il peut convenir de demander des cosignataires lorsque le locataire a des références ou des antécédents de crédit laissant à désirer ou encore, lorsqu'il a déjà fait défaut de payer son loyer dans le passé, mais les locateurs n'ont pas le droit d'exiger que des personnes se portent garantes du locataire éventuel simplement parce que celui-ci fait partie d'un groupe protégé par le *Code*, notamment les parents seuls, les nouveaux venus au Canada, les jeunes, les personnes ayant souffert ou souffrant d'une maladie mentale, apparente ou pas, les bénéficiaires de l'aide sociale et les personnes racialisées¹⁵⁸.

Lorsqu'ils demandent un cosignataire ou un garant, les locateurs ne peuvent pas exiger que cette personne satisfasse à une exigence concernant le rapport loyer-revenu minimum qu'ils ne pourraient pas imposer au locataire éventuel appuyé par cette personne.

4.2.7 Dépôts de garantie et exigences supplémentaires préalables à la location

Le *Règlement 290/98* pris en application du *Code* autorise les locateurs à exiger que les locateurs éventuels versent un dépôt de garantie conformément à [la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*]¹⁵⁹. Toutefois, dans certaines circonstances, cette exigence peut avoir un effet négatif sur certaines personnes bénéficiant de l'aide sociale¹⁶⁰.

Le recours à un dépôt de garantie peut convenir lorsque les références du locataire éventuel laissent à désirer ou qu'il a déjà fait défaut de payer son loyer, mais il n'est pas licite d'exiger un tel dépôt simplement parce que la personne fait

¹⁵⁷ Pour en savoir plus, visiter le site Web de Service Canada : www.servicecanada.gc.ca/fra/nas/protoger/provide.shtml.

¹⁵⁸ Dans la cause *Styres c. Paiken* (1982), *supra*, note 108, un tribunal ontarien des droits de la personne a déterminé qu'un locataire avait contrevenu au *Code* en imposant au plaignant des conditions différentes de celles qui étaient imposées aux autres locataires en raison de la race, de la couleur de la peau ou de l'origine ancestrale.

¹⁵⁹ Le paragraphe 106(2) de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*, *supra*, note 22, permet au locateur de demander une avance de loyer dont « le montant (...) ne doit pas être supérieur au moindre du montant du loyer d'une période de location et du montant du loyer d'un mois. »

¹⁶⁰ *Garbett c. Fisher* (1996), *supra*, note 61.

partie d'un groupe protégé par le *Code*, comme les assistés sociaux ou les parents seuls.

Dans certains cas, les fournisseurs de logements peuvent demander aux locataires éventuels des sommes en espèces (appelées « pas-de-porte ») de beaucoup supérieures au montant permis par la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*. Les locateurs en cause peuvent contrevenir non seulement à cette loi, mais aussi au *Code* s'ils le font dans le but de cibler des groupes désignés par des motifs prévus au *Code*, par exemple de nouveaux immigrants, des résidents permanents au Canada ou des Autochtones.

Certains locateurs peuvent aussi tenter de demander davantage que le loyer autorisé par la loi. En plus de contrevenir à la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation, des fournisseurs de logements peuvent aussi être jugés délinquants aux termes du *Code* s'il peut être démontré qu'ils utilisent cette pratique pour cibler des personnes désignées par le *Code*.

4.2.8 Paiement direct

Les fournisseurs de logements n'ont pas le droit d'exiger que le loyer soit payé directement par un tiers simplement parce que le locataire éventuel appartient à un groupe visé par le *Code*. Certains prennent des dispositions pour que les loyers soient payés directement par les services sociaux si le locataire bénéficie de l'aide sociale ou par une autre organisation, et ce, même si cette personne a démontré qu'elle peut payer son loyer à temps. Un tribunal ontarien des droits de la personne a déterminé que cette pratique constitue une violation du *Code* lorsqu'elle cible les assistés sociaux¹⁶¹.

En revanche, dans certains cas, le paiement direct du loyer peut être considéré comme une exigence de bonne foi et raisonnable si elle est liée à d'autres facteurs non discriminatoires, entre autres une situation où il existe des preuves qu'un locataire éventuel a déjà fait défaut de payer son loyer, où un programme d'assistance sociale a ordonné le paiement direct à la suite de l'utilisation malveillante de prestations ou lorsque le paiement direct du loyer est une condition d'admissibilité à un logement subventionné. La Commission est toutefois d'avis que, même lorsqu'on peut démontrer que le paiement direct du loyer est une exigence de bonne foi, les fournisseurs de logements devraient adopter une approche au cas par cas et tenir compte des situations où les circonstances peuvent exiger que les locateurs fassent preuve de souplesse.

Exemple. Une mère seule qui vit dans un logement subventionné selon une entente de paiement direct du loyer manque d'argent pour payer le loyer un mois donné en raison d'une dépense imprévue. Elle demande au locateur de lui permettre de payer le loyer plus tard durant le mois pour se donner le temps de régler la situation. Celui-ci accepte parce que la

¹⁶¹ *McEwen c. Warden Building Management Ltd.* (1993), *supra*, note 72.

locataire paie normalement son loyer à temps et que cela ne lui cause pas de préjudice injustifié.

4.2.9 Vérifications de l'existence de dossiers criminels ou de casiers judiciaires

Aucune disposition du paragraphe 21(3) du *Code* ou du *Règlement 290/98* n'autorise ou n'interdit les vérifications de l'existence de dossiers criminels ou de casiers judiciaires dans le contexte du logement locatif. Le fait d'exiger une telle vérification comme condition préalable à la conclusion d'un bail peut avoir un effet négatif sur des personnes désignées par le *Code*¹⁶². Par exemple, il se peut qu'une personne souffrant d'une incapacité mentale ait eu des rapports avec la police sans avoir commis de délit, en vertu de la *Loi sur la santé mentale*¹⁶³, et que sa situation soit dévoilée au hasard d'une vérification de dossier de la police; en conséquence, il y aurait violation de sa vie privée et un risque qu'elle soit exposée à de la discrimination.

Il peut y avoir des circonstances, limitées, ou il peut être raisonnable qu'un fournisseur de logements effectue une vérification de l'existence d'un dossier criminel sur un locataire éventuel. Ainsi, une mère seule avec de jeunes enfants qui loue le sous-sol de sa maison peut être en mesure d'établir, pour des raisons de sécurité, qu'il est raisonnable que le locataire n'ait pas de dossier criminel. Dans un tel cas, cette femme, à titre de fournisseur de logement, devrait obtenir l'autorisation du locataire éventuel avant de faire la vérification.

¹⁶² Pour obtenir de plus amples renseignements, on peut consulter la publication de la Commission intitulée *Vérifications des dossiers de la police aux fins du recrutement dans le secteur des personnes vulnérables* (guide intérimaire), à l'adresse Web www.ohrc.on.ca/fr/resources/guides/prc_interimguide, ainsi que le document de la Commission intitulé *Politique sur la discrimination fondée sur la santé mentale et les vérifications des dossiers de la police - Ébauche*, à l'adresse Web www.ohrc.on.ca/fr/resources/policies/mhdraft.

¹⁶³ Environ 20 % des Canadiens auront une maladie mentale à un moment ou l'autre de leur vie. (Santé Canada, *Rapport sur les maladies mentales au Canada* [Ottawa, 2002]; accessible à l'adresse Web suivante : www.phac-aspc.gc.ca/publicat/miic-mmac/index-fra.php). Pour certaines personnes, cela peut entraîner un contact avec la police sans qu'il y ait crime, en vertu de la *Loi sur la santé mentale*. Cette loi autorise la police à appréhender une personne et à l'amener à l'hôpital pour examen lorsqu'elle semble présenter un trouble mental dont la manifestation causera probablement des lésions corporelles graves ou un handicap physique grave à elle-même ou à autrui et qu'elle présente un comportement particulier. Dans de nombreux cas, la personne en cause ou un membre de sa famille appelle la police pour demander de l'aide. Les détails sur ces circonstances sont consignés dans les bases de données des services de police et peuvent y demeurer pendant des années, voire toujours. Un dossier de ce genre peut nuire à la personne concernée lorsqu'elle cherche un logement.

4.3 Discrimination pendant la durée de la location

La discrimination en matière de logement locatif ne concerne pas seulement le refus d'accès à un logement. Pendant toute la durée de la location, des locataires peuvent voir leur accès aux services connexes à leur logement être réduit ou ils peuvent être autrement sujets à un traitement différencié. *Le droit au logement sans aucune forme de discrimination touche tous les aspects relatifs au logement, dont les suivants :*

- le droit de ne pas faire l'objet de commentaires ou d'un traitement négatifs liés à un motif prévu au *Code*, par exemple des remarques déplacées sur l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, etc.;
- un traitement égal ayant trait aux obligations statutaires d'un fournisseur de logements pendant la période d'occupation (p. ex. le droit de sous-louer un logement, d'obtenir rapidement un service de réparation ou d'entretien, etc.) sans discrimination fondée sur un motif prévu au *Code*;
- un traitement égal à l'égard des commodités associées à certains types de logement locatif (p. ex., installations récréatives, stationnement, jardins communs, etc.);
- le droit de ne pas subir les effets négatifs d'une règle neutre en apparence (p. ex. une politique rigide concernant les animaux de compagnie qui touche une personne handicapée utilisant un animal d'assistance);
- le droit d'être en relation dans son lieu d'habitation avec des personnes désignées par le *Code* (p. ex., un ami homosexuel, une amie racialisée, etc.) sans discrimination.

Il est question dans les sous-sections ci-après de certaines des formes de discrimination qui peuvent être observées pendant la durée de la location.

4.3.1 Commentaires et traitement négatifs

Les locataires ont le droit d'être à l'abri de commentaires et de traitements discriminatoires pendant la durée de la période de location. Les fournisseurs de logements ont le devoir correspondant de ne pas faire subir aux locataires des commentaires et des traitements négatifs liés au *Code* et de s'occuper sans délai des cas où des voisins d'un locataire ou d'autres personnes formulent des commentaires négatifs ou ont une conduite ayant des répercussions négatives sur ce locataire qui sont liés à un motif prévu au *Code*.

Comme il a été mentionné précédemment dans ces pages, certains commentaires ou agissements, même isolés, peuvent être assez graves pour empoisonner l'atmosphère. Il est question plus en détail de ces situations dans la section intitulée « Milieu empoisonné », sous la rubrique « Formes de discrimination en matière de logement locatif ».

Souvent, les commentaires ou les agissements négatifs sont le fruit de conjectures et de préjugés de fournisseurs de logements concernant des groupes particuliers désignés par des motifs prévus au *Code*.

Exemple. Un locateur critique une mère seule d'ascendance autochtone au sujet du comportement de ses enfants et demande où se trouve le père. Il affirme que les enfants seraient « moins agités » et « plus faciles à maîtriser » si le père était présent. De plus, il lui arrive de porter atteinte à la vie privée de cette femme et de lui faire des remarques désobligeantes sur ses racines autochtones. Un tribunal de la Colombie-Britannique a conclu qu'en tant que telles, ces remarques n'auraient peut-être pas été suffisantes pour conclure que la plaignante a été victime de discrimination basée sur chacun des motifs de l'état matrimonial, de la situation familiale et de l'ascendance autochtone. Toutefois, après avoir considéré la combinaison de ces remarques avec d'autres agissements, le tribunal a conclu que le locateur avait traité la plaignante de façon méprisante en raison de l'effet combiné des stéréotypes qu'il entretient envers les Autochtones et les mères non mariées¹⁶⁴.

Exemple. Un locateur a commencé à manifester de l'agressivité envers un Afghan et les membres de sa famille après qu'ils lui ont dit qu'ils déménageaient dans une maison qu'ils avaient achetée dans un quartier huppé. Un tribunal a déterminé que le comportement du locateur était motivé en partie par son ressentiment envers la prospérité de cet immigrant et par son opinion selon laquelle les immigrants n'avaient pas le droit d'améliorer leur sort¹⁶⁵.

Il arrive parfois que l'intrusion d'un locateur dans les affaires d'un locataire s'appuie sur des attitudes et des stéréotypes négatifs.

Exemple. Un locateur « surveille » régulièrement une locataire qui a fait un séjour dans un hôpital psychiatrique récemment, même si elle lui dit qu'elle n'apprécie pas son indiscretion.

Dans tous les cas, le *Code* vise à empêcher que des locataires soient pris à partie, qu'on leur porte atteinte ou qu'ils fassent l'objet de commentaires et d'un traitement négatifs au titre de motifs prévus au *Code*.

4.3.2 Prestation de services

Il peut y avoir contravention au *Code* s'il est déterminé qu'un locataire reçoit des services de qualité inférieure liés à la location ou qu'il se voit refuser la prestation de services ou encore que les services ne lui sont pas fournis en temps

¹⁶⁴ *Raweater c. MacDonald*, (2004), *supra*, note 49.

¹⁶⁵ *Peroz c. Yaremko*, (2008), *supra*, note 40.

opportun, et que le traitement ainsi réservé au locataire est lié à un motif prévu au *Code*.

Exemple. Une jeune mère seule demande à maintes reprises au locateur de réparer un robinet qui coule et un brûleur de cuisinière défectueux. Il lui répond qu'il le fera quand il le pourra, et les réparations demandées ne sont toujours pas faites après quelques mois. En parlant à d'autres locataires, cette femme a appris que d'autres mères célibataires ont vécu la même situation, tandis que d'autres locataires ont pu faire régler leurs problèmes rapidement.

Exemple. Un Autochtone entend son locateur formuler des commentaires méprisants dans la cour de l'immeuble au sujet de la location aux « Indiens en état d'ébriété ». Il s'approche du locateur et lui demande de s'abstenir de faire de tels commentaires. Celui-ci s'énerve, devient agressif et répond qu'il peut dire ce qu'il veut. Après cet incident, le locataire s'efforce de l'éviter. Or, sa mère tombe malade et il doit se rendre dans sa province d'origine pour en prendre soin. Ne sachant pas combien de temps il sera absent, il trouve un ami pour sous-louer son appartement. Mais le locateur refuse d'approuver l'entente. Comme il ne peut trouver d'autre raison légitime à ce refus, et sachant que d'autres ententes de sous-location ont eu lieu dans l'immeuble, le locataire se demande s'il n'est pas victime de discrimination.

4.3.3 Politiques relatives à l'occupation

Certaines politiques et pratiques répandues en matière de logement locatif peuvent créer des obstacles systémiques à des personnes désignées par le *Code*. Il arrive parfois que, sans que ce soit intentionnel, une règle ou pratique isole des personnes en particulier et leur cause un traitement inéquitable. Ce type de discrimination involontaire est appelé discrimination « constructive » ou « à effet défavorable » et peut créer d'importants obstacles systémiques.

Une règle ou une pratique peut être justifiée si elle est raisonnable et sincère. Cependant, elle ne sera acceptée qu'au cas où un changement ou une exception à la règle serait trop coûteux ou créerait un danger en matière de santé ou de sécurité. Si cela ne peut pas être démontré, il faut changer la règle ou la pratique en question ou y faire une exception afin qu'il n'y ait pas de discrimination contre une personne ou un groupe particulier de personnes.

Les politiques relatives à l'occupation doivent reposer sur des exigences de bonne foi. Il est question ci-dessous de certaines de ces politiques qui sont les plus communes et qui peuvent être préjudiciables à des personnes et à des groupes de personnes.

4.3.3.1 Nombre d'occupants par pièce ou par chambre

Les règles arbitraires concernant le nombre d'occupants par pièce ou par chambre peuvent avoir un effet défavorable sur des groupes protégés par le *Code*, comme les familles comprenant des enfants, les femmes enceintes ou les familles « non occidentales » ou élargies. Les locateurs ne sont pas obligés de permettre le surpeuplement de leurs logements¹⁶⁶, mais les restrictions relatives au nombre maximum d'occupants de logements locatifs doivent être reliées à des exigences légitimes en matière de santé et de sécurité.

Un tribunal des droits de la personne a constaté une violation du *Code* dans le cas d'un locateur qui a refusé de louer un appartement de trois chambres à une mère seule de trois enfants en arguant que, selon la « norme canadienne », un appartement de ce type devait être loué à des couples ayant deux enfants¹⁶⁷. Dans une autre affaire, une plaignante s'est vu refuser la possibilité de louer l'appartement de son choix lorsque le locateur a découvert qu'elle était en instance de divorce et que ses deux filles lui rendraient visite chaque dimanche. Le locateur avait comme politique de ne louer aucun de ses appartements de quatre pièces et demie à plus de deux occupants. La Cour d'appel du Québec a statué que cette politique constituait « une barrière anti-enfants très efficace » [TRADUCTION], puisque la politique avait pour effet d'exclure tous les enfants qui vivent avec deux parents ainsi que les familles monoparentales de plus d'un enfant. La situation opposée pourrait également susciter des préoccupations. Par exemple, une politique voulant qu'une personne seule ne puisse louer un appartement avec plus d'une chambre peut empêcher un parent divorcé de recevoir la visite de ses enfants et que ceux-ci y passent la nuit.¹⁶⁸

Les politiques en matière de logement qui fixent un nombre minimum de chambres en fonction du nombre et du sexe des enfants peuvent avoir pour effet d'empêcher les familles monoparentales de trouver un logement¹⁶⁹. Des tribunaux se sont également prononcés contre le fait de priver les « familles » de la possibilité de louer un appartement lorsque la définition du terme exclut les familles monoparentales ou les couples en union de fait¹⁷⁰.

¹⁶⁶ Les règlements municipaux imposent souvent des restrictions relatives à l'espace pour les logements locatifs. Par exemple, selon le code municipal de la Ville de Toronto, le nombre maximum de personnes vivant dans une pièce habitable ne doit pas dépasser une personne pour neuf mètres carrés de surface de plancher de cette pièce habitable. Voir *City of Toronto Municipal Code*, chapitre 629-25(C).

¹⁶⁷ *Cunanan c. Boolean Developments Ltd.* (2003), *supra*, note 52.

¹⁶⁸ *Desroches c. Québec (Comm. des droits de la personne)* (1997), *supra*, note 52.

¹⁶⁹ *Fakhoury c. Las Brisas Ltd.*, *supra*, note 52. Cette cause portait sur une politique selon laquelle une famille de quatre personnes, composée d'un parent et de trois enfants, était obligée de louer un appartement d'au moins trois chambres. Le tribunal a jugé que cette inégalité de traitement n'avait aucune justification raisonnable.

¹⁷⁰ *Booker c. Floriri Village Investments Inc.*, *supra*, note 53.

Dans une affaire plus récente¹⁷¹, il était question d'un locateur qui avait pour politique officieuse de louer ses appartements d'une chambre seulement à des couples ou à des célibataires; de deux chambres à des couples ayant un enfant et de trois chambres à des couples ayant deux enfants. Même s'il pouvait louer un appartement de trois chambres à une personne ou à un couple ayant trois enfants, il ne le faisait que si les enfants étaient très jeunes et, même en pareil cas, la famille allait bientôt devoir déménager dans un logement plus vaste. La plaignante dans cette affaire était une mère seule de trois enfants, qui était à la recherche d'un appartement de trois chambres (qu'on lui a refusé). Il a été jugé que cette politique avait un effet discriminatoire fondé sur l'état familial. On s'est également inquiété de politiques qui imposent des restrictions au partage de chambres par des frères et sœurs, sous le prétexte que de telles politiques peuvent réduire la capacité de familles ayant des enfants d'avoir accès à un logement locatif abordable. Ces types de politiques peuvent avoir des répercussions importantes sur les droits sociaux et économiques des familles, du fait qu'elles bloquent effectivement l'accès au type de logement qu'elles ont les moyens de se procurer.

4.3.3.2 Politiques d'interdiction des animaux de compagnie

La *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* défend aux locateurs de mettre en place des politiques d'interdiction des animaux de compagnie¹⁷². De telles politiques sont une source de préoccupation quant aux droits de la personne. Une règle ayant pour but d'interdire les animaux de compagnie dans les logements locatifs aurait un effet défavorable sur les locataires ayant besoin de l'aide d'un animal d'assistance pour se déplacer ou sur les locataires qui ont d'autres incapacités, par exemple une personne aveugle qui utilise un chien-guide¹⁷³. Les locateurs sont tenus de répondre aux besoins des personnes handicapées qui doivent utiliser un animal d'assistance¹⁷⁴.

4.3.3.3 Politiques relatives aux invités

Certains fournisseurs de logements appliquent des politiques relatives aux invités qui visent à réglementer l'hébergement temporaire d'invités dans les logements à loyer indexé sur le revenu. On reconnaît que, dans certaines circonstances, les locateurs peuvent avoir à distinguer les occupants des invités. Toutefois, ces politiques doivent être raisonnables et de bonne foi, et les locateurs doivent être conscients de la vie privée et de la dignité des locataires. Il ne faut pas se servir de telles politiques pour cibler ou pénaliser des groupes désignés par des motifs prévus au *Code*, par exemple les mères seules dont l'ami ou le partenaire peut passer la nuit dans leur logement, les nouveaux venus

¹⁷¹ *Cunanan c. Boolean Developments Limited*, supra, note 52. Voir aussi *Fakhoury c. Las Brisas Ltd.*, supra, note 52.

¹⁷² Article 14 de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*, supra, note 22.

¹⁷³ Affaire connexe : *Fitzhenry c. Schememauer*, (2008), C.H.R.R. Doc. 08-500 (HRP de l'Alb.).

¹⁷⁴ Voir *Di Marco c. Fabcic* (2003), supra, note 63.

auxquels des parents rendent visite pendant une longue période et les personnes handicapées qui reçoivent régulièrement d'autres personnes qui en prennent soin et passent la nuit chez elles.

4.3.3.4 Politiques interdisant les changements de logement

Certains locateurs n'autorisent pas les locataires à changer de logement dans un même immeuble. Cela peut avoir un effet défavorable, entre autres sur des personnes âgées dont le conjoint ou la conjointe est décédée et qui aimeraient occuper un logement moins grand qui convient davantage à leurs moyens financiers et qu'elles pourraient tenir à l'ordre plus facilement. Cela peut aussi avoir un effet défavorable sur les familles avec enfants, car les besoins de ces familles en matière de logement changent à mesure qu'elles grandissent; or celles-ci doivent quitter l'immeuble si elles veulent occuper un logement plus spacieux. Dans une cause, un tribunal ontarien des droits de la personne a estimé que les politiques interdisant les changements de logement sont préjudiciables envers les familles avec enfants et qu'elles contreviennent au *Code*¹⁷⁵.

Lorsque cela ne cause pas de préjudice injustifié, les fournisseurs de logements devraient faciliter les changements de logement dans un même immeuble lorsque le besoin de changer a trait à un motif visé par le *Code*.

4.3.3.5 Accès aux installations récréatives et aux aires communes

Les restrictions imposées à l'accès aux installations récréatives et aux aires communes basées sur l'âge peuvent se révéler discriminatoires eu égard à des motifs prévus au *Code*, dont l'état familial. Par exemple, les règles interdisant aux enfants l'usage de certaines aires ou de certaines installations ou limitant leur usage par rapport aux autres occupants ont un effet négatif sur les familles¹⁷⁶.

Exemple. Une coopérative d'habitation limite l'accès des personnes de moins de 18 ans à la piscine et aux installations récréatives à la période de 15 h à 17 h. Pour les familles dont un membre adulte n'est pas à la maison pendant les heures de travail, cela signifie essentiellement qu'elles ne peuvent pas utiliser les lieux avec leurs enfants. Cela pourrait justifier le dépôt d'une plainte relative aux droits de la personne.

¹⁷⁵ *Ward c. Godina* (1994), *supra*, note 54.

¹⁷⁶ Dans *Leonis c. Metropolitan Toronto Condominium Corp. no 741* (1998), 33 C.H.R.R. D/479, au par. 62 (Comm. enq. Ont.) : les règles interdisant aux personnes de moins de 16 ans d'accéder à certaines installations ou qui limitent fortement l'usage d'autres installations ont été jugées discriminatoires eu égard à l'état familial. Cause connexe : *Dellostritto c. York Condominium Corporation n° 688*, 2009 TDPO 221 (TDPO).

Il peut être légitime pour des raisons de santé et de sécurité d'interdire aux enfants d'utiliser certaines installations. Lorsqu'une règle limite ou interdit l'accès à certaines installations ou aires d'une façon qui restreint leur utilisation par les familles, il incombe au locateur de démontrer qu'il s'agit d'une règle édictée de bonne foi et qu'une règle plus inclusive lui aurait causé un préjudice injustifié.

VI. L'obligation d'adaptation

En vertu du *Code*, les fournisseurs de logements ont le devoir d'offrir des mesures d'adaptation pour les besoins relatifs au *Code* de leurs locataires, de s'assurer que les logements qu'ils fournissent sont conçus de façon à inclure les personnes désignées par des motifs prévus au *Code* et de prendre les moyens de lever tout obstacle existant, à moins que cela ne cause un préjudice injustifié.

Par fournisseurs de logements, on entend des locateurs et d'autres entités responsables, comme des pouvoirs ou des organismes publics, qui fournissent des services liés au logement. L'obligation des pouvoirs publics de prendre des mesures d'adaptation n'exempte pas les fournisseurs de logements et d'autres entités de s'acquitter de leurs devoirs au titre du *Code*. Ainsi, au moment de la construction d'immeubles à logements sociaux, les pouvoirs publics doivent prendre en considération les exigences relatives à la conception inclusive; néanmoins, s'il continue d'exister des besoins d'adaptation, les fournisseurs de logements sont tenus d'y répondre.

1. Le critère juridique

Les fournisseurs de logements ne sont tenus de prendre des mesures d'adaptation que si cela ne leur cause pas de préjudice injustifié. Le critère juridique utilisé pour la détermination de ce préjudice est énoncé en détails dans le document de la Commission intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*. La même norme s'applique à tous les motifs prévus au *Code*.

Le *Code* prescrit la prise en compte de trois facteurs pour déterminer si une mesure d'adaptation peut causer un préjudice injustifié :

- le coût;
- les sources extérieures de financement, s'il en est;
- les exigences en matière de santé et de sécurité, s'il en est.

Aucun autre facteur que ceux-ci ne peut être pris en considération selon les formes prescrites. Par exemple, un fournisseur de logements n'est pas justifié de refuser d'accommoder un locataire en s'appuyant sur les opinions discriminatoires d'autres locataires.

Exemple. Un fournisseur de logements s'occupe de rendre sécuritaire pour les enfants l'appartement d'une locataire enceinte même si plusieurs locataires plus âgés de l'immeuble préféreraient que celui-ci demeure « réservé aux adultes ».

C'est au fournisseur de logements qu'il incombe de démontrer qu'une mesure d'adaptation causerait un préjudice injustifié. Les éléments nécessaires pour le démontrer doivent être réels, directs, objectifs et, en ce qui touche les coûts, quantifiables.

Dans la plupart des cas, l'adaptation visant à accommoder des personnes visées par le *Code* ne nécessite pas d'importantes dépenses et, souvent, elle est susceptible de bénéficier à beaucoup d'autres locataires, non seulement immédiatement, mais plus tard.

Exemple. L'installation d'une rampe pour un ou une locataire qui se déplace en fauteuil roulant peut rendre les lieux plus accessibles à d'autres personnes à mobilité réduite, aux personnes âgées et aux familles utilisant une poussette pour enfant.

Dans d'autres cas, l'adaptation peut consister simplement à assouplir les politiques, règles et exigences. Cela peut causer quelques inconvénients administratifs, mais ceux-ci ne sont pas en soi un facteur d'évaluation du préjudice injustifié. L'article 11 du *Code*, combiné à l'article 9, a pour effet de prohiber la discrimination résultant d'exigences, de qualités requises ou de facteurs qui peuvent sembler neutres, mais qui portent atteinte aux droits de personnes désignées par des motifs prévus au *Code*. L'article 11 permet à un fournisseur de logements de démontrer que l'exigence, la qualité requise ou le facteur est raisonnable et de bonne foi en prouvant qu'il ne peut pas répondre aux besoins du locataire sans créer un préjudice injustifié.

La Cour suprême du Canada a établi un critère permettant de vérifier si l'obligation d'adaptation a été remplie¹⁷⁷. S'il est déterminé qu'il y a discrimination apparente, le fournisseur de logements doit démontrer, selon toute probabilité, que la norme, le facteur, l'exigence ou la règle :

1. a été adopté dans un but ou avec un objectif rationnellement lié à l'exécution des fonctions en question;
2. a été adopté de bonne foi, avec la conviction qu'il était nécessaire à l'atteinte du but ou de l'objectif;
3. est raisonnablement nécessaire pour atteindre le but ou l'objectif, c'est-à-dire qu'il est impossible de tenir compte des besoins du plaignant sans créer un préjudice injustifié¹⁷⁸.

¹⁷⁷ *Colombie-Britannique (Public Service Employee Relations Commission) c. BCGSEU* [“Meiorin”] [1999] 3 R.C.S. 3, au par. 54.

¹⁷⁸ Voir *Hydro-Québec c. Syndicat des employé-e-s de techniques professionnelles et de bureau d'Hydro-Québec, section locale 2000*, (2008) CSC 43 pour prendre connaissance

Selon ce critère, il faut établir des règles ou des normes inclusives qui tiennent compte des différences entre les personnes dans la mesure où il n'y a pas de préjudice injustifié, plutôt que maintenir des normes discriminatoires puis prendre des mesures d'adaptation pour les personnes qui ne peuvent pas les respecter. Cela permet de s'assurer que la situation de chaque personne est évaluée en fonction des propres capacités de la personne plutôt qu'en fonction des caractéristiques présumées d'un groupe¹⁷⁹.

Le point crucial est la question de savoir si le fournisseur de logements a démontré qu'il a pris des mesures d'adaptation sans qu'il y ait de préjudice injustifié. Dans l'analyse, la méthode employée pour déterminer quelles modifications sont nécessaires est aussi importante que la nature concrète de la mesure d'adaptation¹⁸⁰.

Voici une liste non exhaustive des facteurs qu'il faudrait prendre en considération dans l'analyse¹⁸¹ :

- la question de savoir si le fournisseur de logements a examiné les diverses solutions non discriminatoires;
- les raisons pour lesquelles des solutions pratiques n'ont pas été adoptées;
- la possibilité d'appliquer des normes différentes tenant compte des particularités et des capacités du groupe ou de la personne visé;
- la question de savoir si le fournisseur de logements peut atteindre ses objectifs légitimes de façon moins discriminatoire;
- la question de savoir si la norme est conçue de manière que la qualité requise est obtenue sans qu'un fardeau indu soit imposé aux personnes visées;
- la question de savoir si les personnes ou entités qui sont obligées d'aider à la recherche d'une mesure d'adaptation ont rempli leurs obligations.

2. Principes sous-jacents à l'obligation d'adaptation

L'obligation d'adaptation repose sur trois principes :

- 1) le respect de la dignité;
- 2) l'individualisation;
- 3) l'intégration et l'entière participation.

des observations récentes de la Cour suprême du Canada relatives au sens du troisième élément de ce critère, dans la pratique, dans le contexte de l'adaptation aux besoins de personnes handicapées en milieu de travail.

¹⁷⁹ *Colombie-Britannique (Superintendent of Motor Vehicles) c. British Columbia (Council of Human Rights)*, [1999] 3 R.C.S. 868, au par. 20.

¹⁸⁰ *Meoirin, supra*, note 177, au par. 66.

¹⁸¹ *Meoirin, ibid*, au par. 65.

2.1 Le respect de la dignité

La dignité comprend la façon dont les adaptations sont fournies et la propre participation de la personne au processus. Les fournisseurs de logements devraient envisager différentes façons de satisfaire les besoins des personnes désignées par des motifs prévus au *Code* selon un continuum : des moyens les plus respectueux de la vie privée, de l'autonomie, de l'intégration et d'autres valeurs afférentes aux droits de la personne jusqu'à ceux qui sont les moins respectueux de ces valeurs.

2.2 L'individualisation

Il n'existe pas de formule établie pour répondre aux besoins des personnes protégées par le *Code*. Les besoins de chaque personne sont uniques et il faut les aborder sur des bases nouvelles à chaque demande d'adaptation. Bien que certaines adaptations puissent satisfaire les besoins d'une personne et non ceux d'une autre, les fournisseurs de logements trouveront probablement qu'un bon nombre des adaptations qu'ils mettent en place profiteront à un grand nombre de personnes.

2.3 L'intégration et l'entière participation

Il faudrait concevoir les adaptations et les mettre en place en vue de maximiser l'intégration et l'entière participation de la personne. Pour atteindre cet objectif, il faut assurer une conception sans obstacle et inclusive et lever les obstacles existants. Là où les obstacles restent en place parce qu'à un moment donné, il est impossible de les enlever, il faudrait fournir les adaptations dans la mesure du possible, sans toutefois causer de préjudice injustifié.

Exemple. En réponse aux préoccupations exprimées par un locataire âgé ayant une déficience auditive, un locateur intègre au système de protection incendie de l'immeuble un dispositif d'alarme visuelle doté d'une lumière clignotante. Ce dispositif permet au locataire en question, et à tous les autres locataires ayant le même handicap, de vivre de façon autonome, sans avoir à compter sur leurs voisins en cas d'urgence.

3. Conception inclusive

La Cour suprême du Canada a clairement indiqué que la société doit être conçue de manière à inclure tous ses membres¹⁸². Il n'est plus acceptable de structurer les systèmes sans tenir compte des besoins afférents aux motifs prévus au *Code*. En lieu et place, il faut concevoir les systèmes en évitant de poser des obstacles physiques, comportementaux ou systémiques aux personnes désignées par des motifs prévus au *Code*.

Les fournisseurs de logements et les autres parties responsables, dont les administrations publiques, doivent s'appuyer sur les principes de conception universelle lorsqu'ils mettent au point et construisent les caractéristiques physiques des lieux d'habitation et qu'ils conçoivent les politiques, programmes et procédures en matière de logement. Il ne faut jamais créer de nouveaux obstacles au moment de la construction ou de la rénovation d'installations. Il faut plutôt intégrer dans les plans de conception le respect des normes d'accessibilité en vigueur, telles que *Conception accessible pour l'environnement bâti* de l'Association canadienne de normalisation (CSA)¹⁸³ et *Principles of Universal Design* (en anglais seulement)¹⁸⁴. Ce type de planification rend les lieux attrayants pour un plus vaste bassin de locataires éventuels et réduit la nécessité de supprimer des obstacles et de prendre des mesures d'adaptation ultérieurement.

Exemple. À l'occasion de travaux de rénovation visant à moderniser son complexe d'habitation, une fournisseuse de logements décide d'insonoriser cinq des logements. Grâce à cette démarche de conception inclusive proactive, elle pourra fournir des logements confortables à des locataires âgés qui utilisent une canne ou un cadre de marche et à des familles comprenant de jeunes enfants. Sans compter que cela pourra réduire le nombre de plaintes possibles relatives au bruit excessif.

Exemple. Les responsables d'un programme de coopérative d'habitation veillent à ce que les plans de conception d'un nouveau complexe prévoient la construction de logements de différentes tailles, depuis les studios jusqu'aux appartements de quatre chambres. Ce choix de conception vise à rendre les lieux accessibles à toute une gamme de personnes, qu'il s'agisse, entre autres, de personnes souffrant

¹⁸² Dans l'arrêt *Meoirin*, *ibid*, au par. 68, la Cour suprême a déclaré ce qui suit :
« Les employeurs qui conçoivent des normes pour le milieu de travail doivent être conscients des différences entre les personnes et des différences qui caractérisent des groupes de personnes. **Ils doivent intégrer des notions d'égalité dans les normes du milieu de travail.** En adoptant des lois sur les droits de la personne et en prévoyant leur application au milieu de travail, les assemblées législatives ont décidé que les normes régissant l'exécution du travail devraient tenir compte de tous les membres de la société, dans la mesure où il est raisonnablement possible de le faire. »

¹⁸³ On peut acheter le document à l'adresse Web suivante :

www.shopcsa.ca/onlinestore/GetCatalogItemDetails.asp?mat=000000000002417700.

¹⁸⁴ Voir www.design.ncsu.edu:8120/cud/univ_design/princ_overview.htm

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

d'un handicap mental qui préfèrent vivre seules, de nouveaux Canadiens ou de familles élargies multigénérationnelles vivant sous le même toit.

La *Loi de 1992 sur le code du bâtiment de l'Ontario*¹⁸⁵ régit la construction de nouveaux immeubles et la rénovation et l'entretien des immeubles existants. La Commission s'est dite préoccupée du fait que les exigences relatives à l'accessibilité énoncées dans le *Code du bâtiment* ne se traduisent pas toujours par un accès égal pour les personnes handicapées comme l'exige le *Code*¹⁸⁶. De nombreux fournisseurs de logements continuent de se fier seulement aux exigences du *Code du bâtiment* de l'Ontario, sans tenir compte de leurs obligations relatives au *Code*. Cependant, le *Code* a prévalence sur le *Code du bâtiment*, et les fournisseurs de logements peuvent s'exposer à des plaintes relatives aux droits de la personne dans la mesure où leurs établissements ne répondent pas aux exigences du *Code des droits de la personne*. Le fait de s'appuyer sur les codes du bâtiment pertinents a été clairement rejeté comme moyen de défense à la suite d'une plainte pour discrimination en vertu du *Code*¹⁸⁷.

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*¹⁸⁸ prévoit un mécanisme pour élaborer, mettre en œuvre et faire exécuter des normes d'accessibilité, afin de fournir avant le 1^{er} janvier 2025 aux personnes handicapées de l'Ontario l'entière accessibilité aux biens, services, équipements, logements, emplois, édifices, structures et établissements. Cette loi obligera les fournisseurs de logements à se conformer aux normes d'accessibilité pour les personnes handicapées. On a déjà adopté un règlement prescrivant des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, règlement qui s'appliquera à certaines organisations du secteur public le 1^{er} janvier 2010 et à d'autres fournisseurs de biens et services le 1^{er} janvier 2012. On a proposé l'adoption de normes d'accessibilité pour les secteurs des communications, des transports, de l'emploi et de l'environnement bâti, mais aucun règlement n'en avait encore résulté au moment de la diffusion du présent document. Dans l'éventualité où les normes d'accessibilité adoptées en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* seraient inférieures aux exigences du *Code*, ces dernières primeraient.

¹⁸⁵ *Loi de 1992 sur le code du bâtiment de l'Ontario*, L.O. 1992, c. 23. Voir aussi le Règl. de l'Ont. 350/06 pris en application de la *Loi de 1992 sur le code du bâtiment de l'Ontario*.

¹⁸⁶ En mars 2002, la Commission a communiqué de nombreuses propositions au ministère des Affaires municipales et du Logement au sujet des exigences du *Code du bâtiment* en matière d'accès facile. La Commission a indiqué des moyens d'incorporer des principes relatifs aux droits de la personne dans le *Code du bâtiment*, et a mis l'accent sur la nécessité d'une meilleure harmonisation entre les deux codes. On peut consulter l'exposé complet présenté par la Commission dans le cadre des consultations sur le *Code du bâtiment en accédant* au site Web de la Commission : www.ohrc.on.ca.

¹⁸⁷ Voir, par exemple, *Quesnel c. London Educational Health Centre* (1995), *supra*, note 18.

¹⁸⁸ *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, L.O. 2005, c. 11.

La conception inclusive est un principe relatif aux droits de la personne, mais est aussi une question de logique. Les fournisseurs de logements qui ne tiennent pas compte des besoins des personnes visées par le *Code* s'exposent à des taux d'inoccupation élevés et à un fort taux de roulement des locataires. Les pratiques souples et inclusives peuvent être un très important facteur d'attraction et de conservation des locataires. De même, les fournisseurs de logements qui ne se préoccupent pas des besoins de ces personnes et des familles se coupent d'un important marché cible potentiel.

Non seulement les parties intéressées doivent-elles prévenir les obstacles au stade de la conception par le biais de la conception inclusive, mais elles doivent être au fait des obstacles systémiques que peuvent comporter les systèmes et structures en place. Elles doivent rechercher activement ces obstacles et s'efforcer de les éliminer. Lorsqu'elles relèvent des obstacles existants, les parties intéressées doivent les supprimer au lieu de prendre des mesures d'adaptation uniques, à moins que cela crée un préjudice injustifié.

Les tribunaux administratifs et les autres décideurs doivent aussi veiller à ce que leurs installations, procédures et exigences fassent l'objet d'une conception inclusive. Par exemple, les décideurs pourraient envisager la possibilité de diffuser l'information sur leurs processus dans plusieurs langues afin d'assurer l'accès égal aux personnes non anglophones. En outre, des services d'interprétation pour les instances des organismes d'arbitrage et d'autres procédures moins officielles devraient être disponibles.

4. Mesures d'adaptation appropriées

Lorsqu'un besoin d'adaptation lié à des motifs prévus au *Code* a été relevé, le fournisseur de logements doit déterminer quelle est la mesure la plus appropriée et la prendre, pour autant que cela ne cause pas de préjudice injustifié. La détermination de la mesure d'adaptation appropriée fait abstraction de l'analyse du préjudice injustifié.

Une mesure d'adaptation est considérée comme appropriée si elle fournit une possibilité égale d'atteindre le niveau de rendement ou d'obtenir les avantages et privilèges qu'obtiennent d'autres personnes, ou encore si elle est proposée ou adoptée dans le but de donner une chance égale et qu'elle répond aux besoins de la personne visée qui sont liés au *Code*.

Exemple. Une coopérative d'habitation diffuse son bulletin mensuel et d'autres documents en version imprimée et sur support électronique pour qu'ils soient accessibles à ses membres qui souffrent d'une déficience visuelle et utilisent des appareils et accessoires fonctionnels.

La mesure d'adaptation la plus appropriée est celle qui favorise le plus l'inclusion et l'entière participation, le respect de la dignité et la satisfaction des besoins

individuels et qui permet le mieux de résoudre les problèmes systémiques qui peuvent se poser.

Un fournisseur de logements qui n'a pas pris de moyens pour faire des recherches et mettre en œuvre des politiques et des pratiques qui soutiennent et incluent toutes les personnes aura plus de mal à justifier son défaut de répondre aux demandes individuelles de souplesse.

Dans l'éventualité où la mesure d'adaptation la plus appropriée causerait un préjudice injustifié, le fournisseur de logements devrait envisager de prendre l'autre mesure possible la meilleure, une mesure applicable progressivement ou une mesure provisoire.

Exemple. En un court laps de temps, un locateur reçoit plusieurs demandes de mesures d'adaptation liées à des motifs prévus au *Code*, mesures qui, combinées, nécessiteraient une importante mise de fonds. Étant donné que le coût total des modifications à apporter créerait un préjudice financier injustifié qui menacerait la survie de l'entreprise, le locateur établit un échéancier pour l'exécution des travaux nécessaires avant la fin de l'année civile. Une fois les travaux terminés, le locateur crée un fonds de réserve, dans lequel il fait des dépôts chaque mois. Le seul but du fonds est de couvrir les dépenses que nécessitent les mesures d'adaptation liées au *Code* qui pourraient survenir plus tard.

Les fournisseurs de logements doivent prendre les mesures d'adaptation appropriées sans délai, car, autrement, ils pourraient contrevenir au *Code*¹⁸⁹.

Il n'est pas nécessaire que les fournisseurs de logements fassent davantage que ce que les locataires demandent pour répondre aux besoins liés aux motifs prévus au *Code*. Par exemple, si un locataire souffrant d'une déficience physique ne peut pelleter la neige ni tondre le gazon, tâches attribuées aux membres de la coopérative, ce serait une mesure d'adaptation appropriée que de l'en dispenser. Il ne serait pas nécessaire, cependant, que la coopérative le dispense de *toutes les tâches* qui reviennent aux membres s'il peut en exécuter d'autres, comme du travail de bureau.

Tous les besoins en matière d'adaptation liés au handicap d'un locataire ne relèvent pas nécessairement de la responsabilité directe du fournisseur de logements. Certains locataires peuvent utiliser les services d'accompagnateurs ou d'autres services d'aide, des dispositifs fonctionnels, des aides à la mobilité ou des services publics de transport adapté. Dans de telles situations, il peut incomber au fournisseur de logements d'aider le locataire à accéder à ces services et à les utiliser, s'il y a lieu.

¹⁸⁹ *Di Marco c. Fabcic* (2003), *supra*, note 63.

5. Formes d'adaptation

Il existe diverses formes d'adaptation que les fournisseurs de logements peuvent devoir utiliser pour répondre aux besoins de locataires liés au *Code*. Les personnes handicapées, les personnes âgées, les familles et d'autres personnes peuvent avoir différents besoins qui nécessitent qu'on prenne des mesures d'adaptation dans le contexte du logement.

Exemple. Afin de rendre sa tour d'habitation accessible aux familles avec enfants, le gestionnaire de l'immeuble fait installer des dispositifs de sécurité sur toutes les fenêtres et tous les balcons.

Les bâtiments inaccessibles et les immeubles de conception non inclusive comptent parmi les obstacles auxquels sont souvent confrontées les personnes handicapées. Les mesures d'adaptation peuvent comprendre des modifications physiques, comme l'installation de rampes et d'ascenseurs, d'avertisseurs d'incendie visuels et de sonnettes de porte pour les personnes malentendantes, de poignées de porte spéciales, de comptoirs plus bas, etc.

Exemple. Une locataire qui commence à souffrir d'arthrite demande que les poignées de porte en forme de bouton, difficiles à agripper, soient remplacées par des poignées qui lui conviennent dans son appartement et les aires publiques, comme la buanderie. Le locateur n'hésite pas à la satisfaire vu que cela ne lui crée pas un préjudice injustifié. La modification profitera également à d'autres locataires vieillissants.

L'obligation d'adaptation peut nécessiter l'abolition ou la modification de règles (par exemple, permettre l'utilisation de chiens-guides ou d'autres animaux d'assistance dans un immeuble où les animaux de compagnie sont interdits)¹⁹⁰. L'application des règles et le respect des exigences peuvent aussi nécessiter de la souplesse¹⁹¹. Ainsi, les locataires de logements sociaux doivent signaler sans délai les changements qui surviennent dans leur revenu et la taille de leur famille. Lorsqu'un locataire ne peut pas respecter une échéance fixée à cet égard pour une raison liée à un motif visé par le *Code*, l'obligation d'adaptation peut faire en sorte que le fournisseur de logements ait à reporter l'échéance.

Exemple. En raison de symptômes imprévus causés par un changement de médicament, un locataire souffrant d'un handicap mental omet de déclarer à temps un changement dans son revenu. Avant cet incident, ce locataire se conformait parfaitement aux règles et aux exigences du programme de logements sociaux, et il était très fier de montrer qu'il peut

¹⁹⁰ Voir *Di Marco c. Fabcic* (2003), *ibid.*

¹⁹¹ Voir *Walmer Developments c. Wolch* (2003), 67 R.O. (3d) 246 (Cour supérieure de justice de l'Ontario).

vivre de façon autonome. Dans ce cas particulier, le fournisseur de logements sociaux prend sur lui de reporter l'échéance, ce qui évite un grand embarras au locataire, voire la révocation possible de la subvention qui lui est accordée.

Il se peut que des fournisseurs de logements doivent examiner plus à fond le cas de locataires éventuels qui ne peuvent respecter une exigence particulière préalable à la conclusion du bail et, s'il y a lieu, leur fournir d'autres moyens de respecter l'exigence. Ainsi, il est possible que de nouveaux Canadiens, des femmes sortant d'une situation de violence conjugale et des personnes qui ont séjourné dans des établissements publics ne puissent fournir d'antécédents de location récents. Dans de tels cas, l'absence d'antécédents de location ne devrait pas pénaliser les personnes en question. Une mesure d'adaptation appropriée dans ces circonstances pourrait consister à permettre aux locataires éventuels d'établir leur crédibilité autrement. En tout temps, l'examen fait par les fournisseurs de logements doit être conforme à la réglementation en matière de logement au titre du *Code* et aux objectifs du *Code*, à savoir prévenir la discrimination et le traitement inégal et respecter la dignité et la vie privée des locataires.

Souvent, il n'est pas difficile et ni un fardeau majeur pour un fournisseur de logements d'accommoder les personnes visées. Dans un cas, un locataire s'est dit victime de discrimination basée sur un handicap parce qu'il n'y avait pas de places de stationnement réservées aux personnes handicapées. Le locateur a convenu de réserver deux places de stationnement de ce type, une place pour les visiteurs et d'autres places pour les locataires au besoin, de manière que chaque locataire ayant droit à une place en ait une. Il a également accepté d'assurer l'entretien du stationnement (dénivellement, épandage de sable ou de sel) et de l'allée menant à la porte de l'immeuble¹⁹².

6. Conciliation de l'obligation d'adaptation et des besoins des autres locataires

Il peut exister des situations où le comportement d'un locataire cause des tensions et nuit au bien-être d'autres locataires. Le cas échéant, le locateur peut être confronté à un dilemme : répondre aux besoins d'un locataire tout en préservant l'harmonie dans la collectivité formée par l'ensemble des locataires.

Les situations où la conduite d'un locataire dérange, ou est perçue comme dérangeante, peuvent avoir un rapport avec un motif prévu au *Code*. Ainsi, un voisin d'une famille avec de jeunes enfants peut percevoir celle-ci comme trop bruyante. Or le comportement en question peut être lié à un handicap. Certaines formes de maladie mentale, par exemple, peuvent

¹⁹² *J.R. c. S.W.M.I* (22 août 1994), n° 642 (Comm. enq. Ont.) [non publié].

entraîner un comportement qui dérange. Il se peut aussi qu'un locataire qui réagit à du harcèlement ou à un traitement différent par rapport à un motif prévu au *Code*, tel que la race ou l'orientation sexuelle, présente un comportement perturbateur.

En vertu du *Code*, les fournisseurs de logements sont tenus de prendre ces facteurs en compte et d'agir rapidement et de façon appropriée, dans la mesure du possible, notamment en examinant et en appliquant des solutions provisoires ou à long terme qui pourraient corriger la situation. Ils sont également tenus de gérer les préoccupations légitimes des autres locataires, sans toutefois tolérer les points de vue et les préférences discriminatoires.

Les locataires peuvent être invités à collaborer et à aider à faciliter les choses, au mieux de leurs capacités, entre autres à favoriser la mise en œuvre des mesures d'adaptation à leurs propres besoins et, le cas échéant, à ceux des autres locataires.

L'obligation d'adaptation en vertu du *Code* existe pour les besoins qui sont connus. En règle générale, les fournisseurs de logements et les autres entités responsables de mesures d'adaptation ne sont pas tenus de satisfaire les besoins dont ils ne sont pas au fait. Toutefois, il arrive que certaines personnes soient incapables d'exprimer leurs besoins, en particulier en présence d'une maladie mentale quelconque. La plupart des gens qui souffrent d'une maladie mentale peuvent cerner leurs propres besoins et participer à part entière au processus d'adaptation, mais certaines personnes ont du mal à reconnaître qu'elles ont une telle maladie ou en sont incapables par la nature même de cette maladie. Avant de prendre quelque mesure punitive que ce soit, les fournisseurs de logements doivent s'efforcer d'offrir de l'aide et des accommodements, lorsqu'il y a lieu, aux personnes qui sont de toute évidence malades ou perçues comme telles. Même si le fournisseur de logements ou le locateur n'a pas été informé officiellement qu'une personne souffre d'une maladie mentale, la seule perception d'une telle maladie oblige à se conformer au *Code*.

Plusieurs décisions entérinent le principe selon lequel les décideurs doivent prendre en considération la situation et les besoins des personnes protégées par le *Code* et déterminer si des mesures peuvent être prises pour les accommoder avant d'envisager ou de demander l'expulsion¹⁹³. Dans le document intitulé *Observation générale n° 7 : Le droit à un logement suffisant : Expulsions forcées*, le Comité des Nations Unies sur les droits économiques, sociaux et culturels

¹⁹³ Voir, par exemple, *Walmer Developments c. Wolch* (2003), *supra*, note 191; *Ottawa Housing Corporation et Mongeon*, [2002] D.T.L.O. n° 36 (Tribunal du logement de l'Ontario); et *Longo Properties Limited c. Patricia Clarke*, [2002] TSL-35686-SA (Tribunal du logement de l'Ontario). La Cour suprême du Canada a clairement indiqué que les responsables des décisions administratives sont tenus de prendre en considération et d'appliquer le *Code*; voir *Tranchemontagne c. Ontario (dir., Programme de soutien aux personnes handicapées)* [2006] 1 R.C.S. 513.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

précise également que les expulsions forcées sont incompatibles avec les dispositions du *Pacte* [international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels] et que les expulsions ne doivent pas faire en sorte que les personnes expulsées se retrouvent sans logis¹⁹⁴. Les fournisseurs de logements doivent évaluer la situation de chaque locataire individuellement avant d'imposer des mesures qui peuvent lui être préjudiciables, comme le menacer d'expulsion, amorcer les procédures d'expulsion et révoquer des subventions.

Avant d'envisager d'expulser ou de sanctionner un locataire au comportement perturbateur, le fournisseur du logement doit essayer de déterminer si le comportement en question a quelque chose à voir avec un motif visé par le *Code* et s'il y a des circonstances atténuantes (du harcèlement par exemple). Si le comportement est lié à un motif visé par le *Code* (une maladie mentale par exemple), le fournisseur du logement doit :

- tenir compte des renseignements médicaux pertinents fournis par le locataire ou par son travailleur de soutien ou son représentant;
- prendre en considération les observations du locataire;
- déterminer si les mesures d'adaptation prises étaient appropriées;
- déterminer si la maladie du locataire l'empêchait de comprendre les conséquences de sa conduite;
- déterminer si la maladie du locataire l'empêchait de maîtriser sa conduite;
- déterminer si le locataire a des besoins liés au *Code* qui n'avaient pas été décelés et qui nécessitent des mesures d'adaptation.

Lorsque la conduite de locataires est dérangeante d'un point de vue objectif, les fournisseurs de logements et les locataires doivent envisager l'application de différentes stratégies pour régler le problème. Cela pourrait comprendre l'évaluation, et au besoin la réévaluation, et la modification de mesures d'adaptation déjà prises à l'égard du locataire en question, ou la fourniture de moyens de soutien supplémentaires, ou les deux.

Exemple. Une locataire souffrant de schizophrénie affiche un comportement imprévisible qui peut menacer la sécurité d'autres locataires. Ainsi, à plusieurs occasions, elle a crié fortement dans les couloirs et d'autres aires communes; une fois, elle a laissé des aliments sur sa cuisinière allumée. Le fournisseur du logement a élaboré un plan d'intervention de concert avec la locataire et des membres de sa famille. Il a été décidé qu'en cas de besoin, on peut joindre le frère et la mère de la locataire par téléphone pour qu'ils interviennent¹⁹⁵.

¹⁹⁴ Voir Nations Unies, *Observation générale no 7 : Le droit à un logement suffisant : Expulsions forcées*, disponible à [www.unhcr.ch/tbs/doc.nsf/\(symbol\)/CESCR+Observation+generale+7.Fr?OpenDocument](http://www.unhcr.ch/tbs/doc.nsf/(symbol)/CESCR+Observation+generale+7.Fr?OpenDocument) (date de consultation de la page anglaise : 13 mai 2009).

¹⁹⁵ Voir *Walmer Developments c. Wolch* (2003), *supra*, note 191.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

Souvent, on peut réduire les tensions et les conflits entre locataires en prenant des mesures d'adaptation appropriées.

Exemple. Un locataire utilisant un cadre de marche faisait du bruit lorsqu'il se déplaçait dans son appartement, ce qui dérangeait grandement ses voisins de l'étage du dessous. Le locateur a fait installer un tapis dans l'appartement pour réduire le bruit.

Dans certains cas, il peut être nécessaire de tolérer les comportements perturbateurs dans une certaine mesure en attendant que de meilleures solutions soient trouvées. Il est entendu toutefois qu'une mesure d'adaptation impliquant la tolérance en permanence d'un comportement très agaçant ne serait pas appropriée.

L'état de locataire implique certaines responsabilités, par exemple : payer le loyer en temps voulu, tenir l'appartement propre, éviter d'endommager la propriété, respecter les règles relatives à la santé, la sécurité, la prévention des incendies et le bruit, respecter la quiétude et le bien-être des autres locataires et, d'une manière générale, agir en bon voisin.

Les fournisseurs de logements ont l'obligation de trouver des moyens d'adaptation au comportement de locataires, mais seulement dans la mesure où ceux-ci s'acquittent pour l'essentiel de leur responsabilité d'être de bons locataires, surtout s'il y a autrement un véritable risque pour la santé et la sécurité d'autres locataires, du locateur, etc. La rubrique « Les exigences en matière de santé et sécurité » de la section « Norme de préjudice injustifié », ci-après, traite plus en détail de cet aspect.

Une fois que le locateur a pris les mesures appropriées d'adaptation à la situation d'un locataire, on peut s'attendre à ce que ce dernier vive dans l'immeuble sans perturber de manière déraisonnable l'harmonie de la collectivité. Si la conduite du locataire demeure très nuisible à la tranquillité dans l'immeuble même si des mesures d'adaptation appropriées ont été prises et même si le fournisseur de logements a amorcé promptement le processus d'adaptation et y a participé activement, il se peut que celui-ci n'ait pas d'autre choix que de mettre fin au bail. Il est important, toutefois, que les fournisseurs de logements prennent leur décision après mûre réflexion et qu'ils continuent, dans la mesure du possible, à explorer d'autres possibilités lorsqu'il en existe.

Fournisseurs de logements et locataires doivent collaborer et élaborer des solutions innovatrices aux problèmes de comportement perturbateur, mais les administrations publiques et les organismes de services sociaux proposent des programmes et des services qui peuvent aussi aider les locataires en cause à vivre de manière autonome en bons voisins¹⁹⁶. Il demeure que les fournisseurs

¹⁹⁶ Comme indiqué dans ces pages, la Commission est d'avis que les administrations publiques doivent jouer un rôle de premier plan dans la mise à disposition d'autres logements à l'intention

de logements ont un rôle à jouer en vue d'abattre les obstacles possibles, d'assurer la conception inclusive de systèmes et de pratiques et, par ailleurs, d'aider à faciliter la prestation de ces formes de soutien externe.

6.1 Tabagisme

La fumée peut être une importante source de tension lorsqu'on met dans la balance les droits de certains locataires et ceux des autres locataires.

Les politiques sociales contribuent déjà de maintes façons à la promotion du bien-être des locataires, entre autres par le truchement des normes et des inspections au titre des codes sanitaires, du bâtiment et de prévention des incendies¹⁹⁷. Les lois sur la santé publique, telle la *Loi favorisant un Ontario sans fumée*¹⁹⁸, et les programmes de sensibilisation du public aux effets néfastes de la fumée de cigarette ont fait considérablement progresser les choses depuis une dizaine d'années dans d'autres secteurs, en particulier les milieux de travail et ceux de la restauration, des bars et de l'hôtellerie. Le projet de Norme d'accessibilité au milieu bâti, en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, énonce des prescriptions plus strictes au sujet des facteurs influant sur la qualité de l'air intérieur, en particulier pour le bénéfice des personnes présentant des sensibilités aux facteurs environnementaux¹⁹⁹. La norme proposée répertorie un certain nombre d'éléments et d'activités qui affectent la qualité de l'air intérieur : gaz dégagés par des matériaux utilisés dans la construction, finis, mauvaise ventilation, produits chimiques pour le nettoyage, produits d'hygiène et de beauté parfumés, fumée de tabac, etc. Des groupes de défense des droits demandent un renforcement des mesures à cet égard²⁰⁰.

Il est clair que la fumée de cigarette peut nuire à la santé et au bien-être d'autres personnes que les fumeurs, surtout celles qui ont des troubles respiratoires et des handicaps reliés à la sensibilité à des produits chimiques, les femmes enceintes et les enfants. Il se peut que des locataires dont le

des personnes qui ont besoin d'un soutien plus important que celui que les fournisseurs de logements peuvent raisonnablement fournir.

¹⁹⁷ L'article 5.4 de l'*Ontario Regulation 350/06* [règlement publié en anglais seulement] traite des fuites d'air entre les éléments des immeubles séparant le milieu intérieur du milieu extérieur et les milieux intérieurs différents en tenant compte de la santé et de la sécurité des occupants, mais il ne semble pas traiter des fuites d'air entre appartements.

¹⁹⁸ *Loi favorisant un Ontario sans fumée*, L.O. 1994, c. 10.

¹⁹⁹ Pour en savoir davantage sur le projet de Norme d'accessibilité au milieu bâti, voir www.cfcs.gov.on.ca/mcss/french/pillars/accessibilityOntario/accesson/business/environment/built_standard/air.

²⁰⁰ À titre d'exemple, la Heart and Stroke Foundation of B.C. & Yukon a demandé un avis juridique en vue de déterminer la légalité de la création d'immeubles à logements multiples sans fumée en conformité avec la *Residential Tenancy Act* de la Colombie-Britannique, ainsi que le processus et les problèmes afférents. Voir smokefreehousingbc.ca/tenants/legal-opinion.html [en anglais seulement].

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

handicap est empiré par l'exposition à la fumée secondaire demandent à leur locateur des mesures d'adaptation.

Par ailleurs, la communauté médicale reconnaît que le tabagisme est une forme d'accoutumance nuisible pour la santé. Il a été déterminé que différentes formes d'accoutumance, notamment l'alcoolisme et les toxicomanies, sont des handicaps au sens du *Code*. À l'heure actuelle, la jurisprudence ne permet pas de trancher quant à savoir si la dépendance à la nicotine constitue un handicap²⁰¹.

Il a été démontré également que le tabagisme est relié à d'autres affections incapacitantes, comme l'emphysème et le cancer. Des recherches révèlent que les personnes souffrant d'une maladie mentale sont environ deux fois plus susceptibles de fumer que les autres²⁰². De même, la Commission a appris que des personnes présentant un handicap physique, tel que la sclérose en plaques ou des maux de dos chroniques, peuvent fumer la cigarette ou peuvent se voir prescrire de la marijuana à des fins médicales pour atténuer leurs symptômes²⁰³.

Les fournisseurs de logements sont tenus d'examiner les demandes d'adaptation formulées par tous les locataires présentant quelque forme de handicap que ce soit. À l'inverse, les locataires peuvent être tenus de collaborer et d'aider à faciliter la mise en œuvre de la mesure d'adaptation qui leur est destinée et, s'il y a lieu, qui est destinée à d'autres locataires également.

Toutefois, compte tenu des risques inhérents à l'exposition à la fumée de tabac, il se peut que les fournisseurs de logements ne soient pas vraiment ou pas du tout obligés d'instaurer une mesure d'adaptation au besoin de fumer de locataires quand cela cause un préjudice injustifié, par exemple si cela menace la santé et la sécurité d'autres locataires. La section intitulée

²⁰¹ Un arbitre du travail a déterminé que les fumeurs fortement dépendants ont un handicap. Voir *Cominco Ltd. c. United Steelworkers of America, Local 9705*, [2000] B.C.C.A.A.A. n° 62, affaire dans laquelle une politique d'une entreprise qui touchait les travailleurs dépendants de la nicotine en les exposant à des symptômes de sevrage a été considérée comme de la discrimination basée sur le handicap. Toutefois, la dépendance à la nicotine n'a pas été considérée comme un handicap au sens de la *Charte canadienne des droits et libertés* dans une affaire où l'on contestait une interdiction de fumer dans un centre de détention; voir *McNeill c. Ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels de l'Ontario* [1998], O.J. n° 2288 (Cour de l'Ont. [Div. gén.]). Plus récemment, dans la cause *Club Pro Adult Entertainment Inc. c. Ontario*, [2006] O.J. N° 5027 (J.C.S.), la cour a reconnu la possibilité qu'elle puisse conclure que le tabagisme est un handicap au sens de la *Charte* si elle était saisie du type de preuve dont avait été saisi l'arbitre dans la cause *Cominco*. La Cour d'appel n'a pas commenté cette observation; voir *Club Pro Adult Entertainment Inc. c. Ontario*, [2008] O.J. n° 777 (C.A.). Dans une récente décision provisoire, le Tribunal des droits de la personne de la Colombie-Britannique a accepté d'entendre une cause où l'on alléguait une discrimination envers un fumeur fondée sur le handicap : *Stevenson c. City of Kelowna, B.C.*, (2009), 2009 B.C.H.R.T. 50.

²⁰² K. Klasser, MD *et al.*, « Smoking and Mental Illness: A Population-Based Prevalence Study » (2000) 284, n° 20, *The Journal of the American Medical Association* 2608 (réimpression).

²⁰³ *Vancouver Sun*, « Woman claims right to smoke-free housing » (5 février 2008).

« Norme de préjudice injustifié » de la présente politique fournit de plus amples renseignements sur cette question.

7. Rôles et responsabilités

L'adaptation est un processus multipartite. Toutes les parties prenantes au processus d'adaptation doivent travailler de concert et dans le respect, dans le but d'élaborer et de mettre en œuvre des solutions appropriées en cette matière.

La personne qui demande une mesure d'adaptation doit informer le fournisseur de son logement (locateur, fournisseur de logements, décideur, etc.) qu'elle a un besoin visé par le *Code* qui nécessite une telle mesure.

Avant de demander des mesures d'adaptation aux fournisseurs de logements, aux locateurs, etc., les gens devraient faire des efforts raisonnables pour d'abord profiter des ressources extérieures disponibles, entre autres les programmes de financement des administrations publiques. Toutefois, il devrait s'agir des ressources qui répondent le mieux aux besoins. Les personnes ayant besoin d'adaptation sont souvent les mieux placées pour repérer et évaluer ces ressources. Par ailleurs, la meilleure solution pour les locateurs, fournisseurs de logements, décideurs, etc. est d'aider les gens à trouver de l'information sur ces ressources, par exemple en conservant toute l'information au même endroit ou en diffusant celle-ci sur un site Web.

Les parties qui doivent prendre des mesures d'adaptation doivent accepter les demandes de bonne foi, à moins qu'il y ait des raisons objectives de faire autrement. Lorsque c'est nécessaire, les locateurs et autres fournisseurs de mesures d'adaptation peuvent faire aux personnes visées des demandes raisonnables de renseignements nécessaires pour préciser la nature et l'ampleur des besoins.

Exemple. Une femme qui veut louer un logement dans un complexe d'habitation demande au locateur s'il voudrait accepter un garant plutôt qu'un état de ses antécédents de crédit. Elle lui explique qu'elle a rompu une relation avec un conjoint violent, qui contrôlait toutes les finances du couple. Elle séjourne dans un refuge pour femmes violentées et elle est en train de s'occuper de ses finances (ouvrir un compte de banque, commander des chèques, obtenir une carte de crédit, etc.). Le locateur lui demande de produire une lettre du refuge dans le but de vérifier ses dires. Après avoir confirmé la véracité des explications, il accepte de faire les accommodements demandés.

Les fournisseurs de mesures d'adaptation peuvent aussi demander aux personnes visées quelles ressources extérieures elles ont explorées.

Étant donné que les renseignements liés aux motifs prévus au *Code* sont très personnels, les locateurs et autres fournisseurs de mesures d'adaptation devraient veiller à ce que les renseignements qui se rapportent aux demandes d'adaptation demeurent confidentiels et accessibles seulement aux personnes qui en ont besoin.

Les organismes d'arbitrage et d'autres décideurs sont tenus de rendre leurs procédures accessibles aux personnes désignées par des motifs prévus au *Code*. Lorsqu'ils sont au fait d'un besoin d'adaptation, ils doivent répondre à ce besoin sans préjudice injustifié. Par exemple, si une personne ne peut pas présenter de demandes par écrit en raison d'un handicap, le décideur devrait lui fournir un autre moyen pour ce faire. De plus, tous les documents devraient être disponibles sous différentes formes. Lorsque des personnes ne se conforment pas aux règles établies pour un motif prévu au *Code*, les décideurs ont la responsabilité de s'adapter à leur situation.

Exemple. Une femme convoquée à une audience par un tribunal d'arbitrage ne s'y présente pas. Au lieu de procéder en son absence, le tribunal suspend ses travaux. Plus tard, cette femme révèle qu'elle souffre d'une maladie mentale, ce qui ne l'empêche pas de très bien fonctionner en règle générale, mais que le jour de l'audience, elle subissait une crise qui l'a empêchée de se présenter. Le tribunal accepte de tenir une autre audience et de permettre à cette femme d'être accompagnée d'un représentant qui la soutiendra.

Les fournisseurs de mesures d'adaptation doivent agir promptement, prendre une part active à la recherche de solutions et assumer les frais qui pourraient en résulter. Ils devraient également collaborer au cours du processus de mise en œuvre de la mesure d'adaptation, fournir l'information utile et, s'il y a lieu, se conformer aux normes une fois la mesure d'adaptation instaurée.

Avant de révoquer une subvention, d'amorcer des procédures d'expulsion ou de prendre toute autre mesure pouvant affecter un locataire, le fournisseur de logements doit vérifier s'il existe un besoin lié à un motif prévu au *Code* et, le cas échéant, vérifier si ce besoin a été satisfait de manière appropriée.

Exemple. Un locataire omet de payer son loyer à temps. Avant d'envisager des mesures punitives, le locateur examine la situation du locataire et constate que celui-ci est hospitalisé à la suite d'un accident du travail. Il permet au locataire de payer son loyer en retard vu que cela ne lui cause pas de préjudice injustifié.

La personne qui demande une mesure d'adaptation doit :

- informer la personne qui fournira la mesure d'adaptation de son besoin au titre d'un motif prévu au *Code*;

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

- faire connaître ses besoins du mieux qu'elle le peut afin que l'autre partie puisse prendre la mesure d'adaptation qui s'impose;
- répondre aux questions ou fournir de l'information sur les restrictions ou les limites à prendre en considération, dont de l'information pertinente provenant de professionnels de la santé, lorsqu'il y a lieu, et au besoin;
- prendre part aux échanges sur les solutions possibles;
- collaborer avec les spécialistes dont l'aide peut être requise;
- s'acquitter de ses responsabilités dont il a été convenu;
- collaborer en tout temps avec le fournisseur de la mesure d'adaptation en vue du bon déroulement du processus;
- s'il y a lieu, avertir le fournisseur de la mesure d'adaptation des difficultés que pose l'application de cette mesure.

En tant que partie au processus, *le fournisseur de la mesure d'adaptation* (locateur, fournisseur de logements, décideur, etc.) doit :

- accepter la demande d'adaptation de bonne foi (même si la demande n'est pas présentée dans les formes officielles), à moins qu'il existe des raisons légitimes de ne pas l'accepter;
- prendre une part active à la recherche d'autres approches et solutions possibles;
- obtenir l'avis ou les conseils de spécialistes au besoin et, s'il s'agit d'un important complexe d'habitation, assumer les frais de la fourniture d'information ou de l'évaluation s'il y a lieu, dans la mesure où celle-ci ne cause pas de préjudice injustifié;
- respecter le plus possible le droit à la vie privée et à la confidentialité de la personne qui demande la mesure d'adaptation, notamment en fournissant l'information sur le dossier seulement aux personnes directement concernées;
- limiter les demandes d'information adressées à cette personne aux seuls renseignements qui ont raisonnablement trait à la nature du besoin ou de la limitation, et seulement dans le but de faciliter l'accès au logement;
- s'occuper des demandes d'adaptation sans délai;
- prendre immédiatement les mesures correctives qui s'imposent lorsqu'il y a ou lorsqu'il peut y avoir harcèlement.

En ce qui touche la fourniture de logements, *le fournisseur de logements* doit :

- examiner l'ensemble des milieux de vie, y compris tous les services récréatifs, du point de vue de l'accessibilité;
- concevoir et mettre au point des installations, des services, des politiques, des processus, des règles et des exigences nouveaux ou modifiés selon les principes de la conception inclusive, en gardant à l'esprit les besoins des personnes désignées par des motifs prévus au *Code*; et
- veiller à ce que les frais afférents à la mesure d'adaptation soient étalés le plus possible tout au long du processus, selon le cas et si nécessaire.

Les fournisseurs de logements, les tribunaux, les administrations publiques et les autres entités chargées de prendre des décisions en matière de logement peuvent planifier en vue de satisfaire les besoins quant à l'adaptation en mettant en œuvre des politiques et des procédures de manière proactive et en s'informant sur la primauté du *Code* et sur l'obligation d'adaptation sans préjudice injustifié²⁰⁴.

Comme il a été indiqué précédemment, l'obligation de prendre des mesures d'adaptation en vertu du *Code* existe pour les besoins qui sont connus. En règle générale, les fournisseurs de logements et les autres entités responsables de mesures d'adaptation ne sont pas tenus de satisfaire les besoins dont ils ne sont pas au fait. Toutefois, il se peut que certains locataires et d'autres personnes désireux de bénéficier de mesures d'adaptation en matière de logement soient incapables de cerner ou d'exprimer leurs besoins en raison de la nature de leur handicap. Il peut y avoir des cas où les fournisseurs de logements doivent s'efforcer d'aider ces personnes en leur offrant leur assistance et des moyens d'adaptation. Quand les besoins liés aux motifs prévus au *Code* sont connus, l'obligation légale incombe à ceux qui sont tenus de prendre les mesures d'adaptation.

Lorsqu'il y a lieu, les fournisseurs de logements doivent également faciliter la mise en œuvre de mesures d'adaptation fournies par d'autres. Comme cela a été mentionné plus haut, certains locataires peuvent faire appel à des tiers pour obtenir des services de soins ou de transport public adapté, des dispositifs fonctionnels, etc.

8. Norme de préjudice injustifié

En vertu du *Code*, chaque locataire identifié par un motif prévu au *Code* a droit à des mesures d'adaptation sans préjudice injustifié. Le *Code* énonce seulement trois facteurs qui peuvent être pris en compte lorsqu'on détermine si une mesure d'adaptation est susceptible de causer un préjudice injustifié : le coût, les sources extérieures de financement, s'il en est, et les exigences en matière de santé et de sécurité, le cas échéant.

²⁰⁴ La publication de la Commission intitulée *Directives concernant l'élaboration de politiques et de procédures en matière de droits de la personne* indique comment les organismes, y compris les fournisseurs de logements, peuvent prévenir et éliminer les problèmes touchant les droits de la personne. Cette politique indique qu'une stratégie complète en matière des droits de la personne pourrait comprendre un plan d'analyse, de prévention et d'élimination des obstacles, une politique sur le harcèlement et la discrimination, un mécanisme de traitement des plaintes, une politique et un mécanisme d'adaptation, et un programme d'éducation et de formation. Voir Commission ontarienne des droits de la personne, *Directives concernant l'élaboration de politiques et de procédures en matière de droits de la personne* (mars 2008) : www.ohrc.on.ca/fr/resources/policies/gdpp.

La Commission a établi il y a longtemps que seulement les facteurs pouvant être assujettis à ces trois facteurs sont pris en considération²⁰⁵.

Exemple. Un fournisseur de logements informe une locataire qui vient d'annoncer qu'elle est enceinte qu'elle devra trouver à se loger ailleurs une fois qu'elle aura accouché, car la majorité des locataires sont âgés et certains craignent qu'un bébé ne perturbe la quiétude des lieux. À moins qu'il puisse démontrer que le fait d'autoriser cette femme à garder son logement causerait un préjudice injustifié eu égard à l'un des trois facteurs susmentionnés, les préférences et les opinions des autres locataires ne sont pas suffisantes, en tant que telles, pour établir qu'il y aurait préjudice injustifié.

Pour invoquer une défense fondée sur le préjudice injustifié, la partie responsable de l'adaptation porte le fardeau de la preuve. La partie qui demande l'adaptation n'a pas à prouver que l'adaptation peut être fournie sans préjudice injustifié. Comme il a été mentionné précédemment, les éléments nécessaires pour démontrer qu'il y a préjudice injustifié doivent être réels, directs, objectifs et, en ce qui touche les coûts, quantifiables. Le fournisseur de l'adaptation doit présenter des faits, des chiffres ainsi que des données ou un avis scientifique à l'appui de l'argument selon lequel l'adaptation crée en fait un préjudice injustifié. Une simple affirmation, sans preuves à l'appui, selon laquelle le coût ou le risque est « trop élevé » et basée sur des impressions ou des stéréotypes ne suffit pas.

Les éléments de preuve objectifs comprennent, sans s'y limiter :

- les états financiers et les budgets;
- les données scientifiques, l'information et les données issues d'études empiriques;
- une opinion d'expert;
- des renseignements détaillés sur l'activité et sur l'adaptation demandée;
- de l'information sur les conditions entourant l'activité et leurs effets sur la personne ou le groupe de personnes désigné par des motifs prévus au *Code*.

²⁰⁵ Selon une interprétation libérale et téléologique (à la lumière de leurs finalités) du *Code* et des droits de la personne, en règle générale, les droits doivent être interprétés dans un sens large et les moyens de défense face aux accusations de violation de ces droits, dans un sens étroit. Un certain nombre de causes confirment cette approche à l'interprétation des lois sur les droits de la personne. La Cour suprême a résumé ces causes et exposé les principes applicables à l'interprétation des droits de la personne : voir *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Montréal (Ville)*; *Québec (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse) c. Boisbriand (Ville)*, 2000 CSC 27. En outre, en vertu du paragraphe 47(2) du *Code*, celui-ci prévaut sur les autres lois.

8.1 Éléments d'une défense fondée sur le préjudice injustifié

8.1.1 Le coût

La norme relative aux coûts est élevée. Autant que possible, le fournisseur de services d'éducation doit prendre des mesures pour recouvrer le coût de l'adaptation. Il peut le faire, par exemple, en obtenant des subventions et en faisant appel à des sources externes de financement pour compenser une partie de ses dépenses en la matière. Les déductions fiscales et d'autres avantages gouvernementaux découlant de l'adaptation doivent également être pris en compte. Souvent, par ailleurs, la conception inclusive et d'autres solutions en matière de conception peuvent permettre d'éviter de lourdes dépenses.

Pour déterminer si un coût financier peut modifier la nature même de l'entreprise ou de l'organisme d'habitation ou menacer grandement sa viabilité, on prend en compte :

- l'envergure de l'entreprise ou de l'organisme (un coût qui entraîne un préjudice injustifié pour une organisation de petite taille n'en entraînera probablement pas un pour une organisation de grande envergure);
- la possibilité ou non de recouvrer le coût dans le cours normal des activités de l'organisation;
- la possibilité ou non pour d'autres divisions, services, etc. de l'organisation d'aider à absorber une partie du coût;
- la possibilité ou non d'échelonner le coût (le cas échéant, à quelle hauteur chaque année?);
- la possibilité ou non de mettre de côté une certaine somme par année dans un fonds de réserve destiné à la résolution de problèmes liés à des mesures d'adaptation²⁰⁶;
- le risque que les commodités, services, conditions, etc. destinés à l'ensemble des locataires soient modifiés sensiblement et en permanence.

Les autorités gouvernementales doivent veiller à ce que les fournisseurs de logements aient accès à des fonds suffisants pour assurer l'égalité d'accès au logement social. Lorsqu'un fournisseur de logements reçoit un financement public pour promouvoir l'accès et satisfaire les besoins des locataires en matière d'adaptation, il doit assurer le suivi des données à ce sujet et avertir les autorités gouvernementales en cas de déficit.

Les fournisseurs de logements ne peuvent invoquer le caractère limité des ressources ou des restrictions budgétaires pour se soustraire à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation sans avoir au préalable respecté le critère officiel de vérification de l'existence d'un préjudice injustifié basé sur le coût. Qui plus est, ils ne peuvent décider des mesures d'adaptation qui conviennent le mieux à la situation d'un locataire en se fondant sur des considérations

²⁰⁶ Il convient de noter que la mise en œuvre progressive et la création d'un fonds de réserve ne doivent être envisagées que si l'adaptation la plus appropriée ne peut pas être réalisée immédiatement.

financières ou des contraintes budgétaires. Le facteur du préjudice injustifié ne doit absolument pas intervenir dans la question de savoir si une mesure d'adaptation est « appropriée ». Si cette mesure répond aux besoins de la personne intéressée et de la façon qui respecte le plus sa dignité, c'est seulement ensuite qu'on peut déterminer si cette mesure d'adaptation « la plus appropriée » peut causer un préjudice injustifié.

L'adaptation est un processus et une question de degré plutôt qu'une proposition de type tout ou rien. Elle peut être considérée comme un continuum, à une extrémité duquel se trouve l'adaptation intégrale qui respecte le mieux la dignité de la personne qui doit en bénéficier. Vient ensuite la mise en œuvre progressive de l'adaptation la plus appropriée, qui se termine une fois que les fonds de réserve suffisants ont été constitués. La meilleure adaptation venant au deuxième rang pourrait succéder dans ce continuum si la meilleure adaptation ne peut se réaliser. Il est possible également de réaliser cette deuxième adaptation plus tard dans un cas où sa mise en place immédiate causerait un préjudice injustifié. Encore, celle-ci pourrait être mise en œuvre à titre provisoire alors que l'option la plus appropriée l'est de manière progressive ou seulement à une date ultérieure.

Si le coût d'une adaptation dépasse le budget prédéterminé du fournisseur de logements au chapitre des mesures d'adaptation, celui-ci doit considérer son budget global, à moins que cela ne cause un préjudice injustifié²⁰⁷.

Exemple. Un fournisseur de logements sociaux informe une locataire ayant de jeunes enfants qu'il ne peut pas faire installer des verrous de sécurité sur les fenêtres et la porte du balcon de son logement parce qu'il a déjà épuisé, pour satisfaire les locataires « qui en avaient le plus besoin », les fonds limités prévus pour les mesures d'adaptation. Dans un tel cas, le fournisseur de logements serait tenu d'examiner son budget global avant de conclure que la mesure d'adaptation ne peut pas être prise parce qu'elle causerait un préjudice injustifié quant au coût.

En ce qui a trait aux entreprises ou aux organismes d'habitation de grande envergure, le coût d'une mesure d'adaptation donnée doit être réparti le plus largement possible dans l'ensemble de l'organisation, de manière à éviter que le fardeau financier engendré par cette mesure soit porté seulement par un complexe d'habitation ou une division. L'évaluation appropriée du coût est basée sur le budget de l'ensemble de l'entreprise ou de l'organisme d'habitation et non sur le budget du seul complexe où habite le locataire qui a demandé l'adaptation ou de la seule division responsable de ce complexe.

²⁰⁷ Cela est conforme à l'approche adoptée par la Commission dans le contexte de l'emploi, à savoir qu'un employeur ou une autre entité ne peut refuser d'accommoder un employé eu égard à des besoins liés au *Code* pour la raison que cela épuiserait les fonds affectés aux mesures d'adaptation.

Les entreprises ou les organismes d'habitation de grande envergure sont peut-être les mieux placés pour fournir un exemple ou montrer la voie à suivre

en ce qui touche l'adaptation aux besoins des personnes visées par le *Code*. Selon toute vraisemblance, ils peuvent plus facilement absorber le coût des mesures d'adaptation.

8.1.2 Les sources extérieures de financement

Les fournisseurs de logements doivent vérifier s'il existe des sources extérieures de financement et, s'il en existe, s'en prévaloir dans le but de payer les coûts des mesures d'adaptation. Avant de pouvoir soutenir que le fait de répondre aux besoins suscités par un handicap causerait un préjudice injustifié quant au coût, par exemple, ils doivent démontrer qu'ils ont bénéficié d'une aide financière au paiement de dépenses en cette matière au titre d'un programme gouvernemental ou autre.

Pour leur part, les locataires doivent également tirer parti des programmes d'aide financière, s'il en existe, pour aider à payer les dépenses engagées pour réaliser l'adaptation qui leur est destinée.

8.1.3 Les exigences en matière de santé et de sécurité

Le maintien de logements sécuritaires est de toute évidence un objectif important. Dans divers contextes liés au logement, il survient des problèmes de santé et de sécurité qui peuvent toucher une partie ou l'ensemble des locataires. Selon la nature et la gravité du risque, un fournisseur de logements pourrait arguer que d'accéder à la demande d'un locataire liée à un motif prévu au *Code* causerait un préjudice injustifié.

Un fournisseur de logements peut se poser les questions suivantes pour déterminer si la modification d'une exigence en matière de santé ou de sécurité ou une dérogation à celle-ci, ou bien une mesure d'adaptation, peut présenter un risque important :

- Le locataire est-il prêt à courir un risque pour sa santé ou sa sécurité lorsqu'il est le seul à courir ce risque²⁰⁸?
- Peut-on raisonnablement prévoir que le fait de modifier une exigence ou d'y déroger, ou bien de prendre une mesure d'adaptation, présentera un grand risque pour la santé ou la sécurité des autres locataires, selon le cas²⁰⁹?
- Quels autres genres de risques assume-t-on dans l'entreprise ou l'organisme d'habitation et quels genres de risques sont tolérés dans la société en général?

²⁰⁸ Le risque est déterminé après que tous les moyens ont été pris pour le réduire.

²⁰⁹ *Ibid.*

On peut aussi se poser les questions suivantes pour mesurer la gravité d'un risque potentiel :

- Nature du risque : Que pourrait-il arriver de dangereux?
Gravité du risque : Quelle serait la gravité des conséquences s'il se produisait un événement malheureux?
- Probabilité du risque : Quelles sont les chances qu'un événement malheureux se produise? Est-ce un risque réel ou simplement un risque hypothétique supposé? Est-ce qu'il pourrait se produire souvent un événement malheureux?
- Portée du risque : Qui serait touché si un tel événement se produisait?

Si le préjudice possible est mineur et peu probable, le risque ne devrait pas être considéré comme grave. S'il y a risque pour la sécurité publique, il faut prendre en considération le nombre accru de personnes pouvant être touchées et la probabilité qu'un événement malheureux se produise.

Lorsqu'un locataire identifié par un motif prévu au *Code* présente un comportement néfaste pour le bien-être d'autres personnes, il peut être loisible au fournisseur de logements d'arguer que le fait d'accéder à la demande du locataire causerait un préjudice injustifié sur la base de craintes quant à la santé et à la sécurité, en particulier que cela présenterait un risque pour la sécurité publique. Toutefois, la gravité du risque sera évaluée seulement *après que l'accommodement aura été consenti* et qu'on aura pris les précautions appropriées pour réduire le risque. Il incombera au fournisseur de logements de fournir des preuves objectives et directes de l'existence du risque. Sans preuve à l'appui, les soupçons et les hypothèses fondées sur des impressions ne suffisent pas.

Une allégation de préjudice injustifié doit découler d'un intérêt véritable à maintenir un environnement sécuritaire pour l'ensemble des locataires plutôt que d'une intention punitive. Même lorsqu'un locataire présente un risque pour sa propre sécurité ou celle d'autres personnes, le fournisseur de logements est quand même tenu d'examiner toutes les possibilités d'adaptation s'il y a lieu et lorsque c'est possible.

En définitive, le fournisseur de logements doit concilier les droits du locataire en cause et les besoins de l'ensemble des locataires. Il peut arriver qu'un locataire pose un risque pour sa santé et sa sécurité et celles d'autres personnes et que cela cause un préjudice injustifié, ou qu'il soit impossible de mettre en œuvre une mesure d'adaptation par ailleurs appropriée dans des circonstances particulières. Toutefois, il est important que le fournisseur de logements n'arrive pas trop vite à une telle conclusion, car la formation supplémentaire du personnel des grands complexes d'habitation ou l'obtention d'autres mesures de soutien pour le locataire visé pourraient résoudre le problème. Le processus d'adaptation doit être exploré à fond, sans préjudice injustifié.

VII. Logement social

Souvent, le logement social comble un vide pour les personnes à faible revenu en leur donnant accès à des subventions gouvernementales d'aide au logement et des logements subventionnés auxquels elles ne pourraient pas nécessairement accéder sur le marché du logement locatif privé²¹⁰. Lorsqu'ils s'appuient sur un financement approprié²¹¹ et qu'ils sont gérés efficacement, les programmes de logements sociaux peuvent présenter d'autres options aux personnes et aux familles qui sont désavantagées sur le marché locatif privé. La Commission est d'avis que des logements sociaux subventionnés à partir de fonds publics et largement accessibles devraient faire partie intégrante de la stratégie appliquée par le Canada en vue de remplir ses obligations internationales quant à la fourniture de logements convenables à ses citoyens et citoyennes.

Comme il est indiqué plus haut, il existe un lien étroit entre le faible revenu et les motifs prévus au *Code*, tels le sexe, la race, l'état matrimonial, l'état familial, la citoyenneté, le lieu d'origine, un handicap, l'âge et l'état d'assisté social.

Bon nombre d'occupants de logements sociaux sont désignés par des motifs prévus au *Code*. Il existe plusieurs grandes catégories de locataires de ces logements : personnes âgées qui recherchent le soutien, la collectivité et la sécurité du revenu que procurent les ensembles locatifs destinés à leur groupe d'âge; personnes à faible revenu éprouvant des difficultés financières; personnes handicapées; personnes sans abri ou ayant des besoins particuliers. Ce dernier groupe comprend de nombreux assistés sociaux.

Bien que nombre des problèmes soulevés et des exemples cités tout au long du présent document se rapportent également au contexte du logement social (attitudes et stéréotypes négatifs, harcèlement, discrimination systémique, etc.), il existe aussi des enjeux propres à ce type de logement qui méritent une attention particulière.

²¹⁰ Il existe différents types de programmes de logements sociaux en Ontario, et tous ces logements ne sont pas destinés à des personnes à faible revenu. Par exemple, certains fournisseurs de logements sociaux ont pour objectif d'offrir des immeubles d'habitation et des logements entièrement accessibles aux personnes handicapées ou des logements avec services de soutien aux personnes âgées de l'Ontario.

²¹¹ La Commission a formulé de nombreux commentaires sur la grave pénurie de logements abordables en Ontario (voir le document de référence de la Commission sur la question du logement, *supra*, note 12, et le rapport de consultation relatif au logement, *supra*, note 14). En particulier, la Commission reconnaît la situation très difficile des fournisseurs de logements, qui doivent composer avec de fortes contraintes budgétaires. À cet égard, elle a recommandé que le gouvernement de l'Ontario « augmente la disponibilité des logements avec services de soutien appropriés et veille à ce que les fournisseurs de logements sociaux disposent de fonds suffisants pour respecter leur obligation d'offrir des mesures d'adaptation ». Voir la recommandation n° 15 du rapport de consultation de la Commission cité dans la note 14 ci-dessus.

1. Listes d'attente

L'ordre des listes d'attente pour des logements sociaux est basé sur la date de la demande, les victimes de violence familiale ayant la priorité dans toute la province. Dans les logements sociaux pour locataires à revenus mixtes, les listes d'attente sont souvent divisées en deux : une liste pour les assistés sociaux et une autre pour les personnes qui peuvent payer un loyer selon le marché. Dans ses récentes observations, le Comité des droits économiques, sociaux et culturels des Nations Unies s'est inquiété de l'extrême longueur des listes d'attente pour des logements subventionnés²¹². *Ainsi, la période d'attente pour les logements subventionnés de la Toronto Community Housing Corporation est de sept à huit ans²¹³. L'extrême longueur des périodes d'attente pour ces logements signifie qu'ils ne constituent pas une option acceptable pour la grande majorité des locataires à faible revenu en Ontario. La situation des intéressés peut changer considérablement entre le moment où ils présentent une demande de logement subventionné et le jour où ils peuvent en obtenir un : par exemple, les enfants ont grandi ou, dans un cas extrême, la personne peut se trouver sans abri.*

L'ordre chronologique des listes d'attente peut avoir une incidence négative sur les personnes qui ont un urgent besoin d'un logement social, les jeunes et les jeunes familles par exemple. Il est plus probable que les demandeurs de logements sociaux soient des personnes désignées par des motifs prévus au Code que des gens qui utilisent le marché locatif privé, et il est reconnu qu'un grand nombre de ces demandeurs ont ce qu'on peut considérer comme un urgent besoin d'un logement social. Les fournisseurs de logements sociaux devraient s'efforcer de prendre en compte les situations personnelles pour l'attribution des logements. Lorsqu'il est clair qu'une personne courra un risque personnel imminent si elle ne peut obtenir un logement sans tarder, le fournisseur de logements devrait voir s'il est possible et approprié de traiter son cas en priorité.

Devant le manque criant d'options en ce qui touche le logement social subventionné, la Commission appuie les programmes gouvernementaux qui facilitent l'accès aux logements convenables qui respectent le mieux les principes sous-jacents aux droits de la personne, comme l'intégration, l'entière participation et le respect de la dignité.

²¹² *Observations finales*, Comité des droits économiques, sociaux et culturels, *supra*, note 86, au par. 28.

²¹³ Le rapport de 2009 de l'Association du logement sans but lucratif de l'Ontario présentant les statistiques sur les listes d'attente pour la province révèle que les listes d'attente pour les logements sociaux s'allongent (augmentation de 4 % du nombre de personnes en attente en 2008). L'Association signale que cette liste compterait actuellement 130 000 ménages, mais qu'il s'agit d'une estimation très modérée, vu que beaucoup de ménages, découragés par la durée de la période d'attente, décident de ne pas présenter de demande. On peut trouver le rapport complet à l'adresse Web www.onpha.on.ca (en anglais).

Exemple. Dans le cadre d'un projet pilote, le gouvernement intègre à l'aide sociale une allocation de logement transférable. En ouvrant un bassin beaucoup plus vaste de logements disponibles sur le marché locatif privé, on permet aux bénéficiaires de l'aide sociale d'éviter les longues périodes d'attente pour un logement social. Au besoin, les gens pourraient déménager sans craindre de perdre l'accès à un logement subventionné. Et, si l'allocation transférable était versée directement aux bénéficiaires, ceux-ci pourraient préserver leur vie privée et jouir d'une autonomie financière.

2. Exigences d'admissibilité

Comme sur le marché locatif privé, les règles et exigences générales d'admissibilité au logement social peuvent avoir un effet négatif sur les personnes visées par le *Code*. Par exemple, une personne qui doit de l'argent à un fournisseur de logements sociaux n'est pas admissible à de l'aide pour l'accès au logement subventionné. Certains fournisseurs de logements sociaux exigent des antécédents de location de 12 mois « sans entorses » et ils rejettent toute demande de logement tant que tous les arriérés de loyer ou toutes les indemnités dues pour dommages causés à un logement n'auront pas été payés. Il faut noter cependant que certaines personnes peuvent avoir pris temporairement du retard dans le paiement du loyer en raison d'un motif prévu au *Code*, par exemple à cause de l'apparition soudaine d'un handicap. Une politique générale de cette nature ne permet pas l'évaluation au cas par cas ni l'adaptation à la situation d'une personne en particulier. Sous réserve d'un préjudice injustifié, les fournisseurs de logements sociaux devraient adopter une approche individuelle en ce qui concerne les exigences d'admissibilité qui peuvent se révéler préjudiciables à des personnes identifiées par un motif prévu au *Code*.

Les fournisseurs de logements sociaux devraient également essayer d'assouplir d'autres exigences d'admissibilité. Par exemple, si un demandeur a déjà tardé à payer son loyer, il faudrait trouver les raisons. Lorsqu'il trouve une explication raisonnable, le fournisseur de logements devrait permettre au demandeur d'assumer ses responsabilités d'une autre manière (plan de remboursement, garantie par une autre personne, etc.). Il faudrait faire preuve de la même souplesse si le demandeur n'est pas en mesure de fournir les renseignements exacts habituellement demandés par un fournisseur de logements sociaux (renseignements sur le compte de banque, pièces d'identité spécifiques, etc.). Il se peut que certaines personnes désignées par un motif prévu au *Code*, telles que les nouveaux Canadiens ou les personnes souffrant d'une maladie mentale, ne puissent se conformer entièrement à ces exigences, mais qu'elles puissent démontrer leur crédibilité autrement.

Tous les Ontariens et toutes les Ontariennes admissibles peuvent demander un logement social. Il est vrai que certains programmes de logement social de la province ciblent des groupes désavantagés précis ayant d'impérieux besoins de logement, mais les membres de ces groupes ont quand même le droit d'accéder à d'autres types de logements sociaux disponibles. Ainsi, on peut proposer à un Autochtone à la recherche d'un logement social de s'adresser à un organisme de logements sociaux ciblant les Autochtones, mais il a le droit de faire en même temps des demandes au titre d'autres programmes de logements sociaux.

3. Politiques relatives à l'occupation

Certaines politiques relatives à l'occupation répandues dans le secteur du logement social peuvent ériger des barrières systémiques pour les personnes désignées par un motif prévu au *Code*. Et certaines de ces politiques, comme celles ayant trait aux visiteurs ou au nombre minimum de chambres, posent déjà des problèmes sur le marché locatif privé, où les principes dont il a été fait mention précédemment s'appliquent également²¹⁴. D'autres politiques sont exclusives au secteur du logement social – obligation de déclarer toute modification du revenu ou de la taille du ménage, par exemple – mais elles peuvent aussi avoir des répercussions négatives pour des personnes identifiées par un motif prévu au *Code*.

Les fournisseurs de logements sociaux devraient éviter d'établir des politiques générales relatives à l'occupation. Si cela ne risque pas de causer un préjudice injustifié, ils devraient évaluer la situation de chaque locataire avant d'imposer une pénalité, telle la révocation d'une subvention.

Exemple. Une mère bénéficiant d'une subvention ne signale pas aussi rapidement qu'elle l'aurait dû l'arrivée d'un autre enfant dans son foyer. Lorsqu'elle explique au fournisseur de son logement qu'elle n'a pas pu l'en informer plus vite à cause de complications survenues pendant le travail avant l'accouchement et à la naissance qui l'ont forcée à garder le lit plus longtemps que prévu, celui-ci exerce son pouvoir discrétionnaire et ferme les yeux sur le retard.

Un grand nombre de politiques des fournisseurs de logements sociaux relatives à l'occupation font partie de politiques et de règlements qu'il n'est pas facile de modifier et qui sont parfois fondés sur des directives gouvernementales. Ainsi, le *Règlement de l'Ontario 298/01*, qui met en application la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social*, établit qu'il doit y avoir une chambre par groupe de

²¹⁴ La section 4.3.3 fournit des détails sur la question, en particulier pour ce qui a trait à certaines personnes et à certains groupes désignés par des motifs prévus au *Code* qui sont très susceptibles d'être touchés par de telles politiques. Par exemple, l'exigence relative à un nombre minimum de chambres sera préjudiciable à une mère seule ayant une fille et un fils qui n'a pas les moyens de louer un appartement de trois chambres.

deux membres du ménage²¹⁵. Suivant la Norme nationale d'occupation, élaborée par la Société canadienne d'hypothèques et de logement, les parents devraient occuper une chambre distincte de celle de leurs enfants et les enfants de sexe opposé qui ont plus de cinq ans ne devraient pas partager une chambre²¹⁶. Toutefois, un fournisseur de logements de l'Ontario qui applique de telles politiques contrevient aux principes sous-jacents aux droits de la personne si celles-ci ne constituent pas des exigences de bonne foi selon les paramètres établis par la Cour suprême du Canada dans la cause *Meiorin*²¹⁷. Si des fournisseurs de logements sociaux constatent que des administrations publiques (ou d'autres intervenants) leur imposent des obstacles, ils ont l'obligation de faire les démarches nécessaires pour que des modifications soient apportées ou que les obstacles en question soient supprimés²¹⁸. La Commission estime pour sa part que les administrations publiques ont l'obligation de collaborer avec les fournisseurs de logements en vue de supprimer ces obstacles.

Il faut toujours se rappeler que le *Code* a préséance sur les autres textes législatifs, sauf indication contraire. En d'autres termes, s'il y a conflit entre le *Code* et un autre texte législatif, la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social* ou la *Loi sur les sociétés coopératives* par exemple, le *Code* prime.

4. Mécanisme de règlement des différends

Les fournisseurs de logements sociaux devraient utiliser un mécanisme efficace et transparent de règlement des différends qui surviennent dans la gestion et l'attribution des logements. Les locataires de logements sociaux devraient pouvoir accéder rapidement à un mécanisme d'examen et de résolution des problèmes touchant divers aspects, par exemple : sélection des locataires; mise en place de mesures d'adaptation eu égard à des handicaps et pour d'autres raisons; modification de règles d'occupation et de délais administratifs; révocation de subventions ou rejet de demandes de subventions, etc.

Le mécanisme de règlement des différends devrait avoir pour but de cerner les problèmes et de trouver des façons de les résoudre et ainsi de permettre aux demandeurs de logements sociaux d'en obtenir un après un délai d'attente minimum. Les fournisseurs de logements sociaux devraient faciliter les choses et apporter une assistance raisonnable aux locataires. Les méthodes de règlement

²¹⁵ *Loi de 2000 sur la réforme du logement social, Règl. de l'Ont. 298/01*, alinéa 28(2)(a).

²¹⁶ Société canadienne d'hypothèques et de logement, « Le logement au Canada en ligne » : http://data.beyond2020.com/cmhc/HiCODefinitions_FR.html. Voir aussi Industrie Canada, Direction générale de la vérification et de l'évaluation, *Évaluation des programmes des coopératives d'habitation*, 2003. Accessible sur Internet : <http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection/NH15-418-2003F.pdf>.

²¹⁷ *Meiorin*, *supra*, note 177. Voir aussi *Fakhoury c. Las Brisas Ltd.* (1987), *supra*, note 52; *Desroches c. Québec (Comm. des droits de la personne)* (1997), *supra*, note 52, et *Cunanan c. Boolean Developments Ltd.* (2003), *supra*, note 52.

²¹⁸ *Iness*, *supra*, note 66, aux par. 302 à 335.

des différends qui ne sont pas efficaces et ne donnent pas des résultats rapidement peuvent faire obstacle à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'élaboration d'un mécanisme approprié de règlement des différends, on peut consulter les *Directives concernant l'élaboration de politiques et de procédures en matière de droits de la personne* de la Commission²¹⁹.

VIII. Coopératives d'habitation²²⁰

Les principes exposés dans ces pages s'appliquent aussi aux coopératives d'habitation, qui présentent des enjeux qui leur sont propres, dont certains sont abordés ci-dessous.

Les coopératives d'habitation, lorsqu'on peut y accéder, peuvent être une source intéressante de logements de qualité pour les Ontariens et Ontariennes qui n'ont pas les moyens de louer un logement qui leur convient sur le marché locatif privé ou qui souhaitent vivre dans un environnement axé sur la communauté, ou les deux. Comme c'est le cas pour les logements sociaux, les listes d'attente pour les logements des coopératives d'habitation sont extrêmement longues, et il se construit peu de coopératives d'habitation en Ontario.

Ce type d'habitation fonctionne efficacement, sur la base d'un système de règles et d'obligations qui lient tant les membres que la collectivité. En général, une coopérative d'habitation est gérée par un conseil d'administration élu. Il est important de noter cependant que le *Code* a préséance sur les politiques, procédures et règles des coopératives. Lorsqu'il y a disparité entre une règle d'une coopérative (même si elle a reçu l'aval des membres) et le *Code*, ce sont les prescriptions du *Code* qui priment.

Exemple. Le conseil d'administration d'une coopérative d'habitation voulait expulser une occupante qui ne fournissait pas les deux heures de bénévolat par mois requis par le règlement, malgré le fait qu'elle avait présenté une note de son médecin indiquant qu'elle n'était pas en mesure de faire le travail pour des raisons médicales. La Cour divisionnaire de l'Ontario a statué que la coopérative devait respecter les droits de ses membres en vertu du *Code des droits de la personne* de la province et répondre aux besoins des occupants ayant un handicap, sans préjudice injustifié²²¹.

²¹⁹ Voir les *Directives concernant l'élaboration de politiques et de procédures en matière de droits de la personne* de la Commission, *supra*, note 204.

²²⁰ Comme mentionné précédemment, dans la présente politique, la location à usage d'habitation est interprétée comme comprenant les conditions de logement locatif sans but lucratif.

²²¹ La Cour, s'appuyant sur le *Code* et sur le document de la Commission intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*, *supra*, note 19, a décidé qu'il aurait été raisonnable et approprié que la coopérative obtienne des précisions auprès du

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

Les autorités des coopératives d'habitation devraient être au fait du risque que l'application de règles « neutres », comme celles qui font partie de politiques relatives à l'occupation, puisse avoir un effet négatif sur des personnes désignées par le Code. Par exemple, une politique relative aux changements de logement basée sur la durée d'occupation antérieure peut être préjudiciable envers des personnes protégées par le Code qui peuvent avoir à changer de logement de toute urgence.

Exemple. Une femme âgée dont le conjoint est décédé récemment n'a plus les moyens de payer son logement de deux chambres. Si elle ne peut pas occuper rapidement un logement à une chambre, qui conviendrait pour ses moyens, elle pourrait se trouver à la rue.

Les autorités des coopératives d'habitation devraient évaluer au cas par cas la situation des membres lorsqu'elles instaurent et appliquent des règles. Lorsqu'un membre a des besoins liés à un motif prévu au Code, elles devraient modifier ou abolir la règle qui le touche pour l'accommoder si cela ne cause pas de préjudice injustifié.

Exemple. Il a été jugé discriminatoire de la part des coopératives d'habitation d'exiger que les membres bénéficiant de l'aide sociale utilisent toute l'« allocation de logement » faisant partie de leur prestation d'aide sociale pour payer leur loyer²²². Les coopératives d'habitation doivent traiter tous leurs membres sur le même pied quant à leur revenu, que celui-ci soit tiré d'une prestation d'aide sociale ou d'un emploi. Les membres qui reçoivent une allocation de logement doivent être traités de la même façon, sans égard à la provenance de l'allocation.

médecin de la personne afin de savoir si elle pouvait s'acquitter d'autres tâches à titre bénévole malgré son état de santé. Le cas échéant, la coopérative aurait pu l'accommoder en lui assignant des tâches qu'elle pouvait remplir. Dans le cas contraire, il est improbable que le fait de soustraire cette personne à l'obligation de faire du bénévolat aurait causé un préjudice injustifié. La Cour a conclu qu'il serait injuste dans toutes les circonstances d'expulser cette personne. Voir *Eagleson Co-Operative Homes, Inc. c. Théberge*, [2006] *supra*, note 19.

²²² *Iness c. Caroline Co-operative Homes Inc.* (No.5), 2006, *supra*, note 66. On a obligé M^{me} Iness à verser toute son allocation de logement à sa coopérative en paiement du loyer, au lieu de payer 25 % de son revenu en loyer comme elle le faisait auparavant. Ainsi, elle ne pouvait plus payer son compte d'électricité et sa prime d'assurance en puisant dans cette allocation, de sorte qu'elle devait pour ce faire utiliser le reste de son revenu. Le tribunal a conclu que M^{me} Iness avait été traitée différemment des autres locataires à faible revenu ne bénéficiant pas de l'aide sociale, qui paient un pourcentage de leur revenu en loyer.

IX. Responsabilité organisationnelle

En dernière analyse, ce sont les locateurs, les fournisseurs de logements et les autres entités du secteur du logement visées par le *Code* qui sont responsables de maintenir un environnement sain et inclusif. Ceux-ci sont tenus de veiller à ce que cet environnement soit exempt de discrimination et de harcèlement. Du point de vue des droits de la personne, il n'est pas acceptable de fermer les yeux sur la possibilité qu'il existe de la discrimination ou du harcèlement, ou de faire abstraction de problèmes liés aux droits de la personne ou d'éviter d'agir à cet égard, et ce, qu'il y ait ou non plainte pour atteinte aux droits de la personne.

Un fournisseur de logements ou toute autre entité poursuivant une vocation similaire contrevient au *Code* lorsqu'il transgresse ses dispositions, intentionnellement ou non, ou encore, sans transgresser directement ses dispositions, lorsqu'il autorise, tolère, adopte ou approuve un comportement contraire au *Code*. Les entités doivent veiller à ce que les règles, politiques, procédures et processus décisionnels et leur culture ne soient pas discriminatoires en tant que tels et à ce qu'ils n'aient pas d'effets discriminatoires.

Exemple. Un propriétaire d'immeuble qui donne comme consigne au gérant de ne pas louer de logement aux personnes d'une ethnie particulière parce que leur nourriture « sent trop fort » pratique la discrimination. Il pourrait faire l'objet d'une plainte pour atteinte aux droits de la personne parce que, par l'intermédiaire du gérant, il a traité des personnes de manière discriminatoire à cause de leur origine ethnique²²³.

Qui plus est, c'est une obligation en matière de droits de la personne de ne pas tolérer ou favoriser un geste discriminatoire déjà posé, car cela aurait pour effet de perpétuer ce geste. Cette obligation s'étend aux personnes qui, sans être les auteurs du geste, participent néanmoins à une situation discriminatoire, par le biais de relations contractuelles ou autrement²²⁴. Les fournisseurs de logements devraient également éviter de punir une personne pour la façon dont elle a réagi à un geste de discrimination ou de harcèlement; on peut s'attendre à ce qu'une

²²³ Voir *Fancy c. J & M Apartments Ltd.* (1991), *supra*, note 39; *Chauhan c. Norkam Seniors Housing Cooperative Association* (2004), *supra*, note 40; et *Peroz c. Yaremko*, (2008), *supra*, note 40.

²²⁴ *Payne c. Otsuka Pharmaceutical Co. (n° 3)* (2002), 44 C.H.R.R. D/203 (Comm. enq. Ont.) au par. 63 : « Le moment où un tiers ou une personne intervenant *a posteriori* dans une situation de discrimination est un cas d'espèce. Toutefois, des principes généraux peuvent être énoncés. L'élément clé est l'influence ou le pouvoir que la personne intervenant *a posteriori* ou indirectement avait sur le demandeur et l'intimé. Plus l'influence ou le pouvoir sur la situation et les parties était grand, plus l'obligation légale de ne pas tolérer ou favoriser le geste discriminatoire est contraignante. L'influence ou le pouvoir est important, car il implique la capacité de corriger la situation ou de faire quelque chose pour améliorer les conditions. »

[Traduction]

personne qui a lieu de croire qu'elle est victime de discrimination soit en colère et s'emporte.

Les instances qui rendent les décisions en matière de droits de la personne rendent souvent des entités responsables et fixent les dommages-intérêts en s'appuyant sur leur omission de s'être occupées adéquatement de cas de discrimination et de harcèlement. Même si une entité a réagi à des plaintes dans des cas particuliers de discrimination ou de harcèlement, on peut juger qu'elle n'a pas réagi adéquatement si le problème n'est pas résolu. L'atmosphère peut être empoisonnée ou la culture de l'entité peut exclure ou marginaliser des personnes pour des motifs prévus au *Code* même si les harceleurs eux-mêmes sont pénalisés. Dans ces cas, l'entité devrait prendre d'autres mesures, comme la formation et l'éducation, pour s'attaquer au problème plus efficacement.

Il a été suggéré, pour déterminer si une organisation a assumé ses responsabilités en réponse à une plainte relative aux droits de la personne, de se poser les questions suivantes :

- Est-ce qu'il existait des procédures pour traiter les cas de discrimination et de harcèlement au moment du dépôt de la plainte?
- L'organisation a-t-elle répondu rapidement à la plainte?
- La plainte a-t-elle été traitée avec sérieux?
- A-t-on mobilisé des ressources pour s'occuper du cas?
- L'organisation a-t-elle créé un environnement sain pour la personne qui s'est plainte?
- Dans quelle mesure a-t-on informé la personne qui s'est plainte des mesures correctives adoptées²²⁵?

En vertu de l'article 46.3 du *Code*, les personnes morales, les syndicats, les associations commerciales ou professionnelles, les associations non dotées de la personnalité morale et les organisations patronales sont tenus responsables de la discrimination, que ce soit par des actes ou des omissions, pratiquée par des employés ou des mandataires dans l'exercice de leurs fonctions²²⁶. Cette responsabilité, appelée responsabilité du fait d'autrui, s'applique aux violations des droits de la personne dans le domaine du logement.

²²⁵ *Wall c. University of Waterloo* (1995), 27 C.H.R.R. D/44 aux par. 162 à 67 (Comm. enq. Ont.). Ces questions aident à déterminer le caractère raisonnable de la réponse de l'organisation à une situation de harcèlement. Si l'organisation a réagi de façon raisonnable, cela ne modifie en rien sa responsabilité mais sera pris en considération au moment de déterminer le redressement approprié. En d'autres termes, un fournisseur de logements qui a apporté une réponse raisonnable à une situation de harcèlement ne se libère pas de sa responsabilité, mais les dommages-intérêts imposés en l'occurrence pourraient être réduits.

²²⁶ Dans ce contexte, le terme « employé » pourrait s'appliquer, entre autres, à un locateur, à un membre du conseil d'administration d'une coopérative d'habitation, à un agent immobilier, à un gestionnaire de logements et à un membre du personnel de service.

Exemple. Un préposé à l'entretien et aux réparations à contrat formule des commentaires homophobes à deux homosexuels qui sortent de leur appartement. Les deux hommes se plaignent au locateur. Celui-ci est tenu de réagir sans tarder à la conduite du préposé et de faire en sorte que le milieu de vie dans l'immeuble soit inclusif et non empoisonné.

Bref, la Commission est d'avis que la responsabilité du fait d'autrui rend une organisation automatiquement responsable de la discrimination résultant des actes de ses employés ou mandataires dans le cours normal des activités, que celle-ci ait été ou non au courant de ces actes, qu'elle y ait ou non participé ou que ces actes soient ou non indépendants de sa volonté.

La responsabilité du fait d'autrui ne s'applique pas aux violations des articles du *Code* qui traitent du harcèlement. Toutefois, comme l'existence d'un milieu empoisonné est une forme de discrimination, lorsque le harcèlement aboutit à la création d'un milieu empoisonné, la responsabilité du fait d'autrui visée à l'article 46.3 du *Code* est restaurée. De plus, dans une telle situation, la « théorie organique de la responsabilité des sociétés » peut s'appliquer. C'est-à-dire qu'une entité peut être responsable des actes de harcèlement de ses employés s'il peut être démontré qu'elle était au courant du harcèlement ou que l'auteur du harcèlement fait notoirement partie de la direction ou de l'« âme dirigeante » de l'entité. Le cas échéant, les décisions, actes ou omissions de l'employé engagent la responsabilité de l'entité si :

- l'employé qui fait partie de l'« âme dirigeante » s'adonne au harcèlement ou présente un comportement incorrect qui est contraire au *Code*;
- l'employé qui fait partie de l'« âme dirigeante » ne réagit pas comme il se doit au harcèlement ou au comportement incorrect alors qu'il en est au courant ou devrait raisonnablement en être au courant.

En règle générale, les cadres et les principaux décideurs d'une organisation constituent son « âme dirigeante ». Les employés qui n'ont qu'une autorité de supervision peuvent également faire partie de l'« âme dirigeante » s'ils fonctionnent ou paraissent fonctionner comme des représentants de l'organisation. Même des non-superviseurs peuvent être considérés comme faisant partie de l'« âme dirigeante » s'ils ont en fait une autorité de supervision ou une importante responsabilité.

Plus souvent qu'autrement, de nombreuses personnes partagent la responsabilité de préserver les droits de la personne et d'en promouvoir le respect. Dans certains cas, en vue de faciliter la satisfaction des besoins d'adaptation d'un locataire, on peut demander aux autres locataires de faire preuve de souplesse.

Exemple. Le nom d'un locataire d'un complexe d'habitation figure sur une liste d'attente pour l'obtention d'un appartement plus grand dans son immeuble. Des membres d'une famille récemment arrivée au pays qui vit

aussi dans cet immeuble sont informés que des beaux-parents, pour lesquels ils étaient répondants, ont été autorisés à émigrer au Canada. Si cette famille ne peut occuper un plus grand appartement rapidement, ils ne pourront pas aider les nouveaux venus à s'adapter à leur nouveau pays. Le locataire en question comprend la situation de cette famille et accepte de les faire passer devant lui sur la liste d'attente.

Il se peut que les fournisseurs de logements ne soient pas nécessairement responsables de répondre à la totalité des besoins d'adaptation d'un locataire liés à un motif prévu au *Code*, mais ils devront peut-être collaborer avec d'autres parties qui assument cette responsabilité ou les aider.

Exemple. Une coopérative d'habitation ayant le mandat particulier de fournir du logement à des personnes à revenus mixtes (mais sans fournir d'autres services de soutien) n'a peut-être pas l'obligation de répondre aux besoins en matière de soins personnels d'un locataire. Par contre, elle peut devoir s'assurer que l'immeuble lui procure un accès physique et lui fournir des services de soutien liés à son handicap aux réunions mensuelles ou aux assemblées générales annuelles des membres, surtout si ce locataire n'a pas accès à des ressources extérieures à cet égard.

Il est à noter qu'en plus des obligations imposées par le *Code*, les fournisseurs de logements ont des obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et de ses textes d'application, dont la nouvelle Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle ainsi que les prochaines normes d'accessibilité au milieu bâti, d'accessibilité de l'information et des communications et d'accessibilité à l'emploi. À cela s'ajoutera peut-être la Norme d'accessibilité pour le transport pour les fournisseurs de logements qui assurent également à leurs locataires des services de transport par autobus ou par d'autres moyens.

X. Réagir à la discrimination en matière de logement locatif et la prévenir

Les fournisseurs de logements peuvent prendre divers moyens pour prévenir les problèmes relatifs aux droits de la personne et traiter adéquatement les plaintes à cet égard s'il y a lieu. Voici les éléments importants d'une stratégie de résolution des problèmes touchant les droits de la personne qu'ils peuvent appliquer :

1. Politiques sur le harcèlement et la discrimination et mécanismes de traitement des plaintes

Les politiques sur le harcèlement et la discrimination sont très utiles pour la promotion de l'équité et de la diversité par un organisme ou une

entreprise d'habitation. L'adoption, la mise en œuvre et la promotion de ces politiques peuvent contribuer à limiter les préjudices possibles et à réduire la responsabilité de l'organisme ou de l'entreprise en cas de plainte relative aux droits de la personne. Ces politiques devraient cibler expressément la discrimination basée sur tous les motifs prévus au *Code*.

Le document de la Commission intitulé *Directives concernant l'élaboration de politiques et de procédures en matière de droits de la personne* présente une description détaillée des pratiques optimales d'élaboration et de mise en œuvre de tels mécanismes et politiques²²⁷.

2. Programmes d'analyse et d'élimination des obstacles

Les fournisseurs de logements devraient agir de manière proactive afin de s'assurer que les politiques, programmes, règles et exigences n'ont pas d'effets négatifs eu égard aux motifs visés par le *Code*. Ils devraient effectuer régulièrement des analyses et, selon les résultats, élaborer et mettre en application des stratégies d'élimination des obstacles.

Exemple. Un fournisseur de logements sociaux recueille des données sur les effets de sa politique d'attribution des logements subventionnés, qui repose sur des listes d'attente basées sur l'ordre chronologique des demandes, dans le but de trouver des façons d'éliminer les obstacles auxquels peuvent être confrontées les personnes visées par des motifs prévus au *Code*.

Exemple. Une association de fournisseurs de logements locatifs élabore un programme de certification volontaire. Les locateurs participant au programme qui satisfont à des critères précis reçoivent une mention de l'association. L'établissement des critères s'appuie sur les exigences et les principes relatifs aux droits de la personne.

Lorsqu'ils élaborent des politiques et des mécanismes et établissent des règles et des exigences, les fournisseurs de logements devraient aussi veiller à ce que les répercussions possibles pour les personnes désignées par des motifs prévus au *Code* soient prises en compte.

3. Programmes d'éducation et de formation

L'éducation et la formation sont des éléments essentiels de toute stratégie relative aux droits de la personne dans le domaine du logement. Les fournisseurs de logements devraient avoir une bonne connaissance des prescriptions du *Code*, de leurs propres politiques et procédures en

²²⁷ Voir *Directives concernant l'élaboration de politiques et de procédures en matière de droits de la personne*, *supra*, note 204.

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

cette matière et des obstacles et stéréotypes courants auxquels sont confrontées les personnes visées par des motifs prévus au *Code*.

L'éducation et la formation ne sont toutefois pas un remède universel en ce qui a trait aux droits de la personne. Elles ont un effet maximum lorsqu'elles sont couplées à des politiques et à des procédures solides et efficaces et à une stratégie proactive de création de milieux de vie inclusifs dans le domaine du logement.

Pour déposer une plainte relative aux droits de la personne, veuillez communiquer avec le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Sans frais : 1 866 598-0322

ATS : 416 326-2027 ou, sans frais, 1 866 607-1240

Site Web : www.hrto.ca

Pour discuter de vos droits ou pour demander de l'aide juridique concernant une plainte en vertu du *Code des droits de la personne*, prenez contact avec le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne.

Sans frais : 1 866 625-5179

ATS : 416 314-6651 ou, sans frais, 1 866 612-8627

Site Web : www.hrlsc.on.ca

Annexe A – Liste des causes

- A. c. Colloredo-Mansfeld (n° 3)* (1994), 23 C.H.R.R. D/328 (Comm. enq. Ont.)
Ahmed c. 177061 Canada Ltd. (2002), 43 C.H.R.R. D/379 (Comm. enq. Ont.)
Alcoholism Foundation of Manitoba c. Winnipeg (Ville de), (C.A. Man.), (1990), 69 D.L.R. (4^e) 697
Andrews c. Law Society of British Columbia, [1989] 1 R.C.S. 143
Aquilina c. Pokoj (1991), 14 C.H.R.R. D/230 (Comm. enq. Ont.)
Arzem c. Ontario (Ministère des Services sociaux et communautaires [n° 6]) (2006), 56 C.H.R.R. D/426, 2006 TDPO 17
Assn. of Justices of the Peace of Ontario c. Ontario (Procureur général) (2008), 92 R.O. (3d) 16
Baker c. Canada (Ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration), [1999] 2 R.C.S. 817
Baldwin c. Soobiah (1983), 4 C.H.R.R. D/1890 (Comm. enq. Ont.)
Bekele c. Cierpich, 2008 TDPO 7 (CanLII) (*Bekele*) au par. 88
Birchall c. Guardian Properties Ltd. (2000), 38 C.H.R.R. D/83 (B.C.H.R.T.)
Booker c. Floriri Village Investments Inc. (1989), 11 C.H.R.R. D/44 (Comm. enq. Ont.)
British Columbia (Public Service Employee Relations Comm.) c. BCGSEU, [1999] 3 R.C.S. 3 (*Meiorin*)
British Columbia (Superintendent of Motor Vehicles) c. British Columbia (Council of Human Rights), [1999] 3 R.C.S. 868
Brooks c. Canada Safeway Ltd., [1989] 1 R.C.S. 1219
Bushek c. Registered Owners of Lot SL 1, Plan LMS13, Dist. Lot 384A, New Westminster Land Dist. (1997), C.H.R.R. Doc. 97-224 (BCCHR)
Canada (Commission des droits de la personne) c. Canada (Forces armées et Franke) (1999), 34 C.H.R.R. D/140 (F.C.T.D.)
Chauhan c. Norkam Seniors Housing Cooperative Association (2004), 51 C.H.R.R. D/126, 2004 BCHRT 262
Club Pro Adult Entertainment Inc. c. Ontario, [2006] O.J. n° 5027 (J.C.S.)
Club Pro Adult Entertainment Inc. c. Ontario, [2008] O.J. n° 777 (CA)
Cominco Ltd. c. United Steelworkers of America, Local 9705, [2000] B.C.C.A.A.A. n° 62 Décision arbitrale n° A-046/00
Conway c. Koslowski (1993), 19 C.H.R.R. D/253 (Comm. enq. Ont.)
Crozier c. Asseltine (1994), 22 C.H.R.R. D/244 (Comm. enq. Ont.)
Cunanan c. Boolean Developments Ltd. (2003), 47 C.H.R.R. D/236 (T.D.P.O.)
Dartmouth/Halifax County Regional Housing Authority c. Sparks, (1993) 101 D.L.R. (4^e) 224 (N.S.C.A.) à 234
Dellostritto c. York Condominium Corporation n° 688, 2009 TDPO 221 (T.D.P.O.)
Desroches c. Québec (Comm. des droits de la personne) (1997), 30 C.H.R.R. D/345 (C.A. Qué.)
DesRosiers c. Kaur (2000), 37 C.H.R.R. D/204 (B.C.H.R.T.)
Dhanjal c. Air Canada (1996), 28 C.H.R.R. D/367 (TCDP)
Dhillon c. F.W. Woolworth Co. (1982), 3 C.H.R.R. D/743 (Comm. enq. Ont.)

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

Di Marco c. Fabcic (2003), C.H.R.R. Doc. 03-050, 2003 TDPO 4
Dominion Management c. Velenosi, [1977] O.J. n° 1277 (C.A. l'Ont.)
Dominion Management c. Vellenosi (1989), 10 C.H.R.R. D/6413 (Comm. enq. Ont.)
Eagleson Co-Operative Homes, Inc. c. Théberge, [2006] O.J. n° 4584
(Cour sup. [Cour div.])
Eldridge c. British Columbia (Attorney General), [1997] 3 R.C.S. 624
Fakhoury c. Las Brisas Ltd. (1987), 8 C.H.R.R. D/4028 (Comm. enq. Ont.)
Falkiner c. Ontario (Ministère des Services sociaux et communautaires) (2002),
59 R.O. (3d) 481 (CA)
Fancy c. J & M Apartments Ltd. (1991), 14 C.H.R.R. D/389 (BCCHR)
Fitzhenry c. Schememauer, (2008), C.H.R.R. Doc. 08-500 (HRP de l'Alb.)
Flamand c. DGN Investments (2005), 52 C.H.R.R. D/142 (TDPO)
Fuller c. Daoud (2001), 40 C.H.R.R. D/306 (Comm. enq. Ont.)
Garbett c. Fisher (1996), 25 C.H.R.R. D/379 (Comm. enq. Ont.)
Ghosh c. Domglas Inc. (n° 2) (1992), 17 C.H.R.R. D/216 (Comm. enq. Ont.)
Grace c. Mercedes Homes Inc. (n° 1) (1995), 23 C.H.R.R. D/350 (Comm. enq. Ont.)
Gray c. A&W Food Service of Canada Ltd. (1994), C.H.R.R. Doc 94-146
(Comm. enq. Ont.)
Griggs c. Duke Power Co., 401 U.S. 424 (4th Cir. 1971)
Gurman c. Greenleaf Meadows Investment Ltd. (1982), C.H.R.R. D/808
(Comm. enq. Man.)
Hill c. Misener (n° 1) (1997), 28 C.H.R.R. D/355 (Comm. enq. N.-É.)
Hillhurst Park Apartments c. Wolstat, [2005] T.D.L.O. n° 33
Huot c. Chow (1996), C.H.R.R. Doc. 96-178 (BCCHR)
*Hydro-Québec c. Syndicat des employé-e-s de techniques professionnelles et de
bureau d'Hydro-Québec, section locale 2000*, (2008) SCC 43
Iness c. Caroline Co-operative Homes Inc. (n° 5) (2006), C.H.R.R. Doc. 06-450,
2006 TDPO 19
J.R. c. S.W.M.I., (22 août 1994), n° 642 (Comm. enq. Ont.) [non publié]
Janzen c. Platy Enterprises Ltd., [1989] 1 R.C.S. 1252
John c. Johnstone, (16 septembre 1977), n° 82, Eberts (Comm. enq. Ont.)
Julie Ramsey c. S.W.M. Investments (22 août 1994), n° 642 (Comm. enq. Ont.)
[non publié]
*Kafé et Commission des droits de la personne du Québec c. Commission scolaire
Deux-Montagnes* (1993), 19 C.H.R.R. D/1 (T.D.P.Q.)
Kahsai c. Saskatoon Regional Health Authority (n° 2) (2005), 55 C.H.R.R. D/192
Karoli Investments Inc. c. Reid, [2006] T.D.L.O. n° 8
Kearney c. Bramalea Ltd. (n° 2) (1998), 34 C.H.R.R. D/1 (Comm. enq. Ont.)
Kertesz c. Bellair Property Management (2007), C.H.R.R. Doc. 07-632,
2007 TDPO 38
King c. Bura (2004), 50 C.H.R.R. D/213, 2004 TDPO 9 (T.D.P.O.)
Kostanowicz c. Zarubin (1994), 28 C.H.R.R. D/55 (Comm. enq. Ont.)
Larson c. Graham (1999), 35 C.H.R.R. D/382 (BCHRT)

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

- Lee and Lee c. Scott and West End Construction Ltd.* (1984), 6 C.H.R.R. D/2471 (Comm. enq. Ont.)
- Leong c. Cerezin* (1992), 19 C.H.R.R. D/381 (BCCHR)
- Leonis c. Metropolitan Toronto Condominium Corp. n° 741* (1998), 33 C.H.R.R. D/479 (Comm. enq. Ont.)
- Longo Properties Limited c. Patricia Clarke*, [2002] TSL-35686-SA (T.L.O.)
- Matyson c. Provost* (1987), 9 C.H.R.R. D/4623 (Comm. enq. Sask.)
- McEwen c. Warden Building Management Ltd.* (1993), 26 C.H.R.R. D/129 (Comm. enq. Ont.)
- McNeill c. Ontario (Ministère du Solliciteur général et des Services correctionnels)*, [1998] O.J. n° 2288
- Miron c. Trudel*, [1995] 2 R.C.S. 418
- Monsson c. Nacel Properties Ltd.* (2006), C.H.R.R. Doc. 06-743, 2006 BCHRT 543
- Morrison c. Effort Trust Realty Co.* (1993), 26 C.H.R.R. D/119 (Comm. enq. Ont.)
- Naraine c. Ford Motor Co. of Canada (n° 4)* (1996), 27 C.H.R.R. D/230 (Comm. enq. Ont.)
- Niagara North Condominium Corp. n° 46 c. Chassie*, [1999] O.J. n° 1201, dossier de la Cour n° 40, 448/98
- Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées c. Tranchemontagne, et al.*, 2009 CanLII 18295
- Ontario (Comm. des droits de la personne) c. Elieff* (1994), 25 C.H.R.R. D/163 (Comm. enq. Ont.)
- Ontario (Comm. des droits de la personne) c. Elieff* (1996), 37 C.H.R.R. D/238 (Cour de l'Ont. [Div. gén.])
- Ontario (Comm. des droits de la personne) c. Ontario (Ministère de la Santé)* 21 C.H.R.R. D/259 (CA de l'Ont.)
- Ontario (Comm. des droits de la personne) et Roberts c. Ontario (Ministère de la Santé) (n° 1)* (1989), 10 C.H.R.R. D/6353 (Comm. enq. Ont.), confirmé 14 C.H.R.R. D/1 (Cour div. de l'Ont.), inf. (1994), 21 C.H.R.R. D/259 (CA)
- Outingdyke c. Irving Apartments Ltd.* (2005), C.H.R.R. Doc. 05-565, 2005 BCHRT 443
- Payne c. Otsuka Pharmaceutical Co. (n° 3)* (2002), 44 C.H.R.R. D/203 (Comm. enq. Ont.)
- Peroz c. Yaremko*, (2008), C.H.R.R. Doc. 08-769 (Sask. H.R.T.)
- Peterson c. Anderson* (1991), 15 C.H.R.R. D/1 (Comm. enq. Ont.)
- Québec (Comm. des droits de la personne et des droits de la jeunesse) et Dubé c. Martin* (1997), 33 C.H.R.R. D/487 (T.D.P.Q.)
- Québec (Comm. des droits de la personne) c. Coutu (n° 2)* (1995), 26 C.H.R.R. D/31 (Trib. du Qué.)
- Québec (Comm. des droits de la personne) c. Gauthier* (1993)

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

Québec (Comm. des droits de la personne) c. Thibodeau (1993), 19 C.H.R.R. D/225 (Trib. des droits de la pers. du Qué.)
Québec (Comm. des droits de la personne) c. Whittom (1993), 20 C.H.R.R. D/349 (Trib. du Qué.)
Quesnel c. London Educational Health Centre (1995), 28 C.H.R.R. D/474 (Comm. enq. Ont.)
R. c. Kapp, [2008] 2 R.C.S. 483
Raphael c. Conseil des Montagnais du Lac-Saint-Jean, (1995) 23 C.H.R.R. D/259 (TCDP)
Raweater c. MacDonald (2004), 51 C.H.R.R. D/459, 2005 BCHRT 63
Reed c. Cattolica Investments Ltd. (1996), 30 C.H.R.R. D/331 (Comm. enq. Ont.)
Richards c. Waisglass (1994), 24 C.H.R.R. D/51 (Comm. enq. Ont.)
Riggio c. Sheppard Coiffures Ltd. (1988), 9 C.H.R.R. D/4520 (Comm. enq. Ont.)
Schaap c. Canada (Forces armées) (1988), 12 C.H.R.R. D/451 (CAF)
Shelter Corp c. Ontario (Comm. des droits de la pers.) (n° 2) (sub nom. Kearney c. Bramalea Ltd. (n° 2)) (1998), 34 C.H.R.R. D/1 (Comm. enq. Ont.)
Shelter Corp. c. Ontario (1998), 34 C.H.R.R. D/1, confirmé (2001), 39 C.H.R.R. D/111 (Cour. sup. de just. de l'Ont.)
Sinclair c. Morris A. Hunter Investments Ltd. (2001), 41 C.H.R.R. D/98 (Comm. enq. Ont.)
Slaight Communications Inc. c. Davidson, [1989] 1 R.C.S. 1038
Smith c. Mardana Ltd. (n° 1) (2005), 52 C.H.R.R. D/89 (Cour div. de l'Ont.)
Société de logement d'Ottawa, [2002] T.D.L.O. n° 36 (T.L.O.)
St. Hill c. VRM Investments Ltd. (2004), C.H.R.R. Doc. 04-023, 2004 TDPO 1
Starr c. Karcher Holdings Ltd., (2007), C.H.R.R. Doc. 07-569 (Sask. H.R.T.)
Stevenson c. City of Kelowna, B.C., (2009), 2009 B.C.H.R.T. 50
Swaenepoel c. Henry (1985), 6 C.H.R.R. D/3045 (Comm. enq. Man.)
Stefanyshyn c. 4 Seasons Management Ltd. (4 Seasons Racquet Club) (1986), 8 C.H.R.R. D/3934 (B.C.C.H.R.)
Styres c. Paiken (1982), 3 C.H.R.R. D926 (Comm. enq. Ont.)
Thurston c. Lu (1993), 23 C.H.R.R. D/253 (Comm. enq. Ont.)
Tranchemontagne c. Ontario (Directeur, Programme de soutien aux personnes handicapées), [2006] 1 R.C.S. 513
Turanski c. Fifth Avenue Apartments (1986), 7 C.H.R.R. D/3388 (BCCHR)
Vander Schaaf c. M & R Property Management Ltd. (2000), 38 C.H.R.R. D/251 (Comm. enq. Ont.)
Wall c. Université de Waterloo (1995), 27 C.H.R.R. D/44 (Comm. enq. Ont.)
Walmer Developments c. Wolch (2003), 67 R.O. (3d) 246 (Cour sup. [Cour div.])
Ward c. Godina (1994), C.H.R.R. Doc. 94-130 (Comm. enq. Ont.)

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

Wasylnka c. Bilich (2009), 2009 TDPO 265
Watkins c. Cypihot (2000), C.H.R.R. Doc. 00-036, 2000 BCHRT 13
Watson c. Antunes (1998), C.H.R.R. Doc. 98-063 (Comm. enq. Ont.)
Wattley c. Quail (1988), 9 C.H.R.R. D/5386 (B.C.C.H.R.)
Weiher c. Polhill (2003), 47 C.H.R.R. D/104, 2003 TDPO 13
Whittom c. Québec (Comm. des droits de la personne) (1997), 29 C.H.R.R. D/1 (C.A. Qué.)
Willis c. David Anthony Philips Properties (1987), 8 C.H.R.R. D/3847 (Comm. enq. Ont.)
Wry c. Cavan Realty (C.R.) Inc. (1989), 10 C.H.R.R. D/5951 (BCCHR)
Yale c. Metropoulos (1992), 20 C.H.R.R. D/45 (Comm. enq. Ont.)
York Condominium Corp. n° 216 c. Dudnik (n° 2) (1990), 12 C.H.R.R. D/325; confirmé (1991), 14 C.H.R.R. D/406 (Cour div. de l'Ont.)

Index

A

accessibilité · 6, 29, 35, 55, 58, 85, 86, 94, 98, 115
 conception inclusive · 8, 55, 81, 85, 87, 94, 98, 101
 conception universelle · 85
adaptation · 14, 31, 81, 82, 88, 89, 90, 91, 97, 99, 102, 104, 111, 115
 formes d'adaptation · 89
 obligation d'adaptation · 6, 55, 81, 82, 83, 89, 90, 91, 99, 110
 principes sous-jacents à l'obligation d'adaptation · 83
 individualisation · 83, 84
 respect de la dignité · 83, 84, 87, 106
âge · 4, 10, 15, 18-20, 23, 28, 29, 40, 53, 64, 65, 71, 80, 105
 jeunes · 6, 26, 28, 29, 36, 44, 50, 55-58, 64, 70-72, 74, 79, 85, 90, 102, 106
 personnes âgées · 6, 7, 10, 16, 28, 29, 30, 55, 62, 63, 64, 70, 80, 82, 89, 105
allocation de logement transférable · 107
antécédents de location · 67, 68, 90, 107
antécédents du crédit · 71, 72, 96
antécédents professionnels · 70
ascendance · 4, 15, 18, 20, 65, 76
assisté social, état d' · 6, 7, 10, 19, 25, 26, 31-33, 36, 37, 40, 44, 46, 53, 54, 57, 61, 63, 65, 68-73, 107, 111
attitudes négatives · 3, 26-31, 44, 56, 57, 75, 76
autres contrats que le bail · 45

C

Centre pour les droits à l'égalité au logement (CERA) · 46, 67
citoyenneté · 4, 15, 18, 20, 40, 105
Code des droits de la personne de l'Ontario · 4-8, 11-61

 primauté · 14, 15, 99
Commission ontarienne des droits de la personne · 9, 10, 20, 21, 39, 55, 62, 99
commodités · 75, 101
confidentialité · 8, 98
critères de revenu minimal · 40
croyance · 15, 18, 20, 21, 24, 25, 34, 50, 63, 65

D

dépôt de garantie · 32, 45, 68, 72, 73
discrimination
 discrimination directe · 25, 63
 discrimination par association · 2, 56
 discrimination subtile · 45
 discrimination systémique · 12, 33, 42, 53-55, 105
 intention discriminatoire · 64
 politiques antidiscrimination · 8, 43
droit international · 4, 37, 38, 39, 92
Comité des droits économiques, sociaux et culturels · 35, 36, 39, 106
Déclaration universelle des droits de l'homme · 9, 34, 39
Pacte international relatif aux droits civils et politiques · 34
Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels · 9, 34, 35, 36, 37, 38, 39
 Observation générale 4
 Le droit à un logement suffisant · 35
 Observation générale 9
 Application du Pacte au niveau national · 35
rapporteur spécial des Nations Unies (observations du) · 10, 37
rapporteur spécial des Nations Unies (observations du) · 10, 37

E

entretien · 18, 23, 49, 50, 51, 54, 75, 86, 90, 114

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

état familial · 4, 6, 7, 10, 15, 18, 19, 23-28, 34, 40, 44, 47-49, 53, 55-57, 64, 65, 68, 70, 74, 76, 78-82, 85, 89, 90, 94, 102, 105, 106, 109
couples homosexuels · 26, 28, 53
familles d'accueil · 27
parents seuls · 28, 33, 36, 40, 42, 46, 50, 69, 72-79, 108
politiques relatives au nombre minimum de chambres · 78, 108
état familial politiques relatives au nombre minimum de chambres · 78, 105
état matrimonial · 4, 15, 18, 24-26, 40, 75, 76, 105
couples mariés · 25
personnes divorcées · 78
personnes non mariées · 25
études de contrôle · 45
exception pour les personnes de 16 ou 17 ans · 4, 15, 28, 29
expulsion · 5, 14, 18, 24, 28, 29, 33, 42, 49, 50, 91, 92, 97, 110, 111

G

garants · 6, 29, 32, 33, 45, 72, 96, 107
grossesse · 4, 18, 24

H

handicap · 4, 6, 7, 10, 14, 15, 18, 19, 23, 28, 30, 31, 47, 53, 63-65, 67, 74, 81, 84, 86, 88-90, 95, 97, 99, 103, 105, 107, 110, 115
santé mentale · 7, 30, 31, 45, 46, 57, 58, 67, 72, 74, 76, 86, 89-92, 95, 97, 107
harcèlement · 4, 7, 12, 14-16, 23, 24, 28, 34, 44, 46-51, 56, 61, 91, 92, 98, 99, 105, 112-115
harcèlement sexuel · 16, 23, 48, 49, 50
politiques antiharcèlement · 8

I

identité de genre · 7, 18, 24, 49
identité sexuelle · 4, 24, 49

installations récréatives · 75, 80
intersectionnalité · 19, 20, 40
islamophobie · 21
itinérance · 4, 10, 33, 34, 36, 38

L

lieu d'origine · 4, 15, 18, 20, 40, 105
logement social · 7, 10, 11, 16, 33, 52, 57, 61, 62, 81, 89, 101, 102, 105-110, 116
exigences d'admissibilité · 107
logements avec services de soutien · 105
Loi de 1992 sur le code du bâtiment · 86
Loi de 2000 sur la réforme du logement social · 108, 109
Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario · 86, 94, 115
Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation · 72, 73, 79
Loi favorisant un Ontario sans fumée · 94
Loi sur les sociétés coopératives · 109

M

mécanismes de traitement des plaintes · 115
milieu empoisonné · 51, 52, 61, 114

N

nombre minimal de chambres, règles relatives au · 8, 58, 78, 105, 108
numéro d'assurance sociale · 71

O

orientation sexuelle · 4, 15, 18, 25, 28, 48, 75, 91

P

pauvreté · 4, 10, 33, 35-38, 41, 42
Loi de 2009 sur la réduction de la pauvreté · 41

Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif

statut socio-économique inférieur
· 23, 33, 40, 42, 53, 54
préjudice(s) injustifié(s) · 93
santé et sécurité · 93
préjugé · 66, 67
profilage racial · 21
profilage linguistique · 66
programmes spéciaux · 7, 32, 42, 61,
62, 64

R

race · 4, 10, 15, 18, 20, 21, 23, 26,
34, 40, 45, 46, 66, 72, 91, 105
couleur · 4, 7, 15, 18, 20, 21, 34,
56, 72
odeurs de cuisine · 23
origine ethnique · 4, 15, 18, 20, 21,
23, 112
Règlement 290/98 · 6, 22, 32, 68, 69-72,
74
renseignements relatifs au revenu · 5
responsabilité du fait d'autrui · 113, 114
restriction(s) · 26, 64

S

sélection de(s) locataires · 5, 21, 41, 42,
63, 65-67, 109

sexe
femmes âgées · 23, 33
grossesse · 4, 18, 24, 27, 28, 82, 100
jeunes femmes · 50
sous-location · 56, 75, 77
statut quasi constitutionnel · 12, 39
statut socio-économique · 4, 19, 23, 33,
36, 39-42, 53-55, 66
pauvreté · 4, 10, 33, 35-38, 41, 42
stratégie nationale en matière de
logement · 38
syndrome · 7, 31, 57-60

T

tabagisme · 95
théorie organique de la responsabilité
des sociétés · 114
Tribunal des droits de la personne de
l'Ontario · 12, 13, 22, 24, 27, 28, 30,
31, 33, 47, 50, 65, 67, 80, 117, 118,
119, 121, 122

V

vérifications du crédit · 17, 18, 41, 67,
68, 71

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2009

La reproduction et la distribution libre d'une partie ou de la totalité de ce document sont autorisées, pour autant que son contenu ne soit pas modifié.

Illustration de couverture : Jennifer Harrison