

# COMMENTAIRES DE LA COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

sur

## ***Chaque porte est la bonne porte : Vers une stratégie décennale de santé mentale et de lutte contre les dépendances***

**Ministère de la Santé et des Soins de longue durée**

**31 août 2009**

La Commission ontarienne des droits de la personne (la Commission) félicite le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) d'avoir mis au point une meilleure stratégie pour répondre aux besoins des Ontariens qui vivent des problèmes de santé mentale et de dépendance. La Commission a le plaisir de faire part de ses commentaires sur ce document de travail, notamment sur les parties traitant des préjugés et des communautés en santé. Ces parties constituent un bon point de départ pour aborder les questions de discrimination et de droits de la personne. Il est indispensable de mettre fin à la discrimination pour lutter contre la marginalisation et l'exclusion sociale des personnes qui présentent des troubles de santé mentale.

Les personnes atteintes de maladie mentale jouissent de droits fondamentaux de la personne : le droit à la santé, à la dignité, à l'intégrité physique, à la sécurité ainsi qu'à un traitement égal vis-à-vis de l'emploi, aux services (y compris les soins de santé) et au logement. La prise en considération de ces droits fait partie intégrante de la reconversion du système de santé mentale et peut contribuer au changement de culture qui vise l'égalité des personnes ayant des troubles de santé mentale et de dépendance. La Commission note avec satisfaction que le Ministère intègre certains aspects de ces droits dans son projet de mise en place d'un meilleur système. Grâce à cette démarche, nous espérons que ces concepts deviendront réalité pour les victimes.

### **La santé mentale comme priorité stratégique et domaines de partenariat possible**

Compte tenu de la discrimination générale dont sont victimes les personnes atteintes de maladie mentale dans les secteurs de l'emploi, des services et du logement, la Commission a fait de la santé mentale une priorité stratégique et met actuellement au point une stratégie en matière de santé mentale. Dans le cadre de sa mission, elle mettra en place des projets déterminants pour s'attaquer aux questions de discrimination à l'égard des personnes ayant des troubles de santé mentale. Ces projets peuvent faire appel à l'éducation du public, à la formulation de politiques, à la conduite d'enquêtes d'intérêt public, à l'établissement de partenariats ou au dépôt

éventuel d'une requête pour atteinte aux droits de la personne, afin de résoudre les questions d'inégalité générale. La Commission se fera un plaisir de discuter plus longuement des résultats de la consultation du Ministère, afin de déterminer les centres d'intérêt ou projets conjoints qui pourraient profiter de l'implication de la Commission. La Commission est particulièrement bien placée pour faire le lien entre les préjugés et la discrimination. Elle peut offrir son expertise au Ministère et à différents secteurs (comme l'emploi et le logement) pour combattre les tendances générales qui touchent les droits des personnes atteintes de maladie mentale.

### **Protection des personnes atteintes de maladie mentale selon le *Code des droits de la personne* de l'Ontario**

Le *Code des droits de la personne* (le « Code ») s'applique aux personnes atteintes de maladie mentale, et ce, au motif d'un handicap. Le paragraphe 10 (1) du Code donne une définition élargie du terme « handicap », qui englobe les personnes qui souffrent d'un « état d'affaiblissement mental » et d'un « trouble mental » aux termes des alinéas (b) et (d) respectivement. Les personnes qui souffrent de troubles de santé mentale sont protégées, en vertu du Code, contre la discrimination et le harcèlement dans les secteurs de l'emploi, de l'hébergement (logement), des biens, des services et des installations, des contrats, et de l'adhésion à un syndicat, à une association commerciale ou professionnelle. Les dispositions qui énoncent les protections supplémentaires sont les suivantes :

- Paragraphe 10 (3) selon lequel une personne a droit à un traitement égal sans discrimination fondée sur l'existence présumée ou réelle, actuelle ou antérieure, d'un handicap. Ce point est particulièrement pertinent si le problème de santé mentale est perçu ou suspecté, mais que la personne n'est pas en mesure de le divulguer en raison de la nature même du problème.
- Article 11, qui précise que la discrimination englobe la discrimination indirecte, par laquelle une exigence, une qualité requise ou un critère qui semble neutre a pour effet d'exclure ou de désavantager un groupe protégé par le Code.
- Article 17, qui énonce l'obligation d'accommodement. Il n'est pas discriminatoire de refuser un service ou un travail parce que la personne est dans l'incapacité de remplir les exigences essentielles. Toutefois, une personne ne sera jugée incapable que si ses besoins ne peuvent pas être accompagnés de mesures d'adaptation sans préjudice injustifié.
- Article 8. Le Code s'applique également aux personnes atteintes de maladie mentale qui subissent des représailles en faisant respecter leurs droits.
- Article 12. Ceux qui sont liés à une personne atteinte de maladie mentale, par exemple des amis ou la famille, sont également protégés contre la discrimination.

## **Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement**

La *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* de la Commission (la Politique) établit les principes directeurs de la Commission en matière de handicap et d'obligation d'accommodement, lesquels s'appliquent à l'emploi, aux services, au logement et à d'autres secteurs sociaux. La Politique reconnaît explicitement les défis uniques auxquels sont exposées les personnes qui souffrent d'un handicap non flagrant, comme une maladie mentale. Elle s'aligne avec les décisions de la Cour suprême du Canada, lesquelles établissent clairement que la discrimination fondée sur un handicap peut reposer tant sur des perceptions, mythes et stéréotypes que sur l'existence de limites physiques réelles.

La Politique entérine la norme du préjudice injustifié, qui est une norme supérieure. Seuls trois facteurs sont à prendre en compte : les coûts, les sources extérieures de financement, ainsi que la santé et la sécurité.

### **Commentaires sur la partie 5 : « Mettre fin aux préjugés »**

Comme nous l'avons mentionné ci-dessus, la Commission approuve l'importance accordée au changement des opinions et des attitudes de la société pour mieux faire comprendre les troubles de santé mentale et de dépendance et pour éradiquer la discrimination. L'éducation du public, la multiplication des contacts positifs avec des personnes qui souffrent de troubles de santé mentale, les modèles et les campagnes contre les préjugés jouent un rôle important dans la lutte contre les attitudes discriminatoires qui entraînent la stigmatisation des personnes q des troubles de santé mentale.

La stigmatisation est définie comme un signe de rejet ou de discrédit qui met une personne dans une catégorie différente des autres<sup>1</sup> et un processus social, vécu ou anticipé, caractérisé par l'exclusion ou l'attente raisonnable d'un jugement social négatif à l'égard d'une personne ou d'un groupe<sup>2</sup> La Commission considère la stigmatisation comme l'un des effets de la discrimination et comme révélatrice de l'exclusion sociale des personnes qui souffrent de trouble de santé mentale. Selon la Commission, cette partie du document de travail profiterait davantage d'une analyse sur la discrimination. On a parfois assimilé la stigmatisation à des attitudes discriminatoires, à des préjugés ou à des stéréotypes, et bien des recherches se sont efforcées d'évaluer et de combattre ce type de comportements. Toutefois, il faut s'attacher également aux relations entre la stigmatisation et la discrimination, à savoir repérer et combattre les

---

<sup>1</sup> BYRNE, Peter. « Stigma of mental illness and ways of diminishing it », *Advances in Psychiatric Treatment*, 2000, vol. 6, p. 65.

<sup>2</sup> WEISS, Michael, et Jayashree RAMAKRISHNA. « Backgrounder Paper: Health related stigma: Rethinking concepts and interventions for the Research », 2004, atelier sur la Conférence sur les préjugés liés à la santé, Amsterdam, citation tirée de MARTIN, N. et de V. JOHNSTON. *Passons à l'action : Lutte contre la stigmatisation et la discrimination – CSMC*, p.8.

actes discriminatoires qui entraînent un traitement inégal envers des personnes atteintes de maladie mentale<sup>3</sup>.

La Commission estime que les préjugés et les actes discriminatoires font partie d'un large système de croyances fondé sur la capacité physique, système dans lequel on attribue une valeur inférieure aux personnes qui présentent une déficience physique, développementale, affective ou psychiatrique. Comme le racisme ou l'hétérosexisme, ce système de croyances peut être conscient ou non, est enraciné dans des structures et des institutions, et se trouve à la base d'actes discriminatoires. Un théoricien parle même de « sanisme »<sup>4</sup> en référence à un système de croyances qui repose sur des préjugés à l'égard de personnes atteintes de maladie mentale.

La discrimination renvoie aux actes – conscients ou non – qui traduisent un traitement inégal, au refus d'offrir des occasions et des avantages ou à l'absence d'accommodement reposant sur un motif protégé par le Code. Elle peut également renvoyer à des attitudes discriminatoires, comme les mauvais traitements à l'égard de personnes atteintes de maladie mentale, l'utilisation de termes péjoratifs ou le harcèlement et le profilage<sup>5</sup>.

Il est important de noter que même si des préjugés sont liés à un ensemble de croyances omniprésentes chez un grand nombre de personnes, les individus et les institutions ont l'obligation juridique fondée sur le Code de ne pas faire preuve de discrimination, et peuvent être tenus responsables d'actes discriminatoires. Par ailleurs, les personnes qui souffrent de troubles de santé mentale disposent de recours, dont les requêtes auprès du Tribunal des droits de la personne (le Tribunal), pour faire valoir leurs droits. D'une manière générale, les organisations ont l'obligation formelle de prendre les mesures nécessaires pour éviter les manquements au Code et y faire face.

---

<sup>3</sup> Lors de la table ronde sur la stigmatisation des troubles de santé mentale et de dépendance de la Commission canadienne pour la santé mentale en 2008, les participants ont indiqué que le changement de comportement – par opposition aux attitudes – permet réellement de réduire la stigmatisation et la discrimination. Les chercheurs privilégient souvent les attitudes parce qu'elles sont plus faciles à évaluer. Commission canadienne pour la santé mentale et Hotchkiss Institute, 2008, notes tirées de la table ronde sur la stigmatisation des troubles de santé mentale et de dépendance. [En ligne en anglais uniquement], [[http://www.mentalhealthstigma.ca/documents/mhcc\\_notes\\_roundtable.pdf](http://www.mentalhealthstigma.ca/documents/mhcc_notes_roundtable.pdf)] (25 août 2009).

<sup>4</sup> PERLIN, M. L. « International human rights and comparative mental disability law: The role of institutional psychiatry in the suppression of political dissent », 2006, *Israel Law Review*, vol 39 (3), p.73-4.

<sup>5</sup> Le terme « profilage » s'entend de toute action prise pour des raisons de sûreté, de sécurité ou de protection du public qui repose sur des stéréotypes fondés sur un motif protégé par le Code, plutôt que sur un soupçon raisonnable, dans le but d'isoler une personne à des fins d'examen ou de traitement particulier. Ce terme est généralement lié au profilage racial, mais le profilage peut viser plusieurs motifs protégés par le Code, notamment les déficiences mentales. Définition tirée de : Commission ontarienne des droits de la personne, « Politique et directives sur le racisme et la discrimination raciale », Toronto: Queen's Park Printer, 2005.

## 5.1 Éradiquer la discrimination dans tous les services publics

La Commission convient qu'il faudrait éliminer les préjugés et la discrimination de tous les services publics, et qu'un bon moyen d'y parvenir est d'intégrer les services de soins de santé mentale et de lutte contre les dépendances aux autres services de soins de santé. Toutefois, cette partie pourrait profiter davantage d'un exposé sur les moyens de mettre fin à la discrimination dans le secteur des services par :

- la création de systèmes qui d'emblée prennent en compte les personnes qui souffrent de troubles de santé mentale;
- l'étude des politiques, exigences et pratiques en cours ainsi que de l'environnement des services pour détruire les obstacles susceptibles de générer la discrimination (par exemple, comment les services sont-ils financés ou offerts aux personnes atteintes de déficience physique et aux personnes qui souffrent de maladie mentale?);
- l'assurance que l'obligation d'accommodement est largement comprise dans tous les services publics;
- la promotion de l'établissement de politiques et procédures en matière de droits de la personne, et de mécanismes de plaintes;
- l'assurance que les personnes atteintes de maladie mentale connaissent bien leurs droits et ont accès à l'aide nécessaire pour les défendre;
- la formation des fournisseurs de service pour lutter contre les attitudes discriminatoires.

La Commission suggère également une légère modification de formulation comme suit : « Tous les programmes publics doivent offrir des services *sans discrimination* » (ajout d'italiques). Par ailleurs, la référence aux services publics ne dit pas clairement si elle vise les services de soins de santé uniquement. Si le concept renvoie à tous les services publics, il serait judicieux de les nommer. Par exemple : les services de soins de santé, les programmes communautaires, la police et les tribunaux, les programmes d'aide au revenu, les services gouvernementaux ainsi que les écoles et les institutions postsecondaires.

La Commission appuie également une approche coordonnée grâce à laquelle les ministères collaborent dans leurs sphères de responsabilité respective pour lutter à grande échelle contre la discrimination.

### **Commentaires sur la partie 6 : « Créer des communautés en santé »**

La Commission valide l'analyse portant sur les moyens de créer des communautés en santé pour empêcher l'éclosion des problèmes de santé mentale. L'éducation, le revenu, l'emploi et le logement sont tous des facteurs sociaux importants de la santé. Dans cette partie, non seulement les préjugés provoquent l'isolement social, mais le stress lié aux expériences de discrimination peut également entraîner ou exacerber des cas de maladie mentale. Par exemple, la santé mentale des homosexuels, des lesbiennes, des bisexuels et des transgenres peut être exposée à des risques

particuliers à la suite d'expériences de stigmatisation sociale, d'homophobie et de transphobie de la part des collègues, de la famille, des pairs et de la société dans son ensemble. Les taux de dépression et d'anxiété sont liés au stress causé par des expériences et des prévisions de discrimination<sup>6</sup>. La recherche soutient également l'idée selon laquelle les expériences de racisme ont un rapport avec la dépression et la détresse psychologique<sup>7</sup>. Ainsi, la discrimination constitue un autre facteur contributif d'une mauvaise santé mentale.

### 6.1. Offrir des occasions d'obtenir un revenu stable et adéquat

La Commission valide cet énoncé ainsi que les plans de la province qui visent la révision des programmes d'aide sociale. Grâce à sa consultation sur le logement locatif, la Commission a été informée des interactions entre la santé mentale, la pauvreté, la discrimination et l'insuffisance des taux d'aide sociale pour garantir le logement et une vie saine. Les personnes qui souffrent de problèmes de santé mentale sont surreprésentées chez les sans-abri de l'Ontario. Les personnes atteintes de maladie mentale courent de sérieux risques de tomber dans l'itinérance. Au total, de 30 % à 35 % des sans-abri, et jusqu'à 75 % des femmes sans-logis, vivent des problèmes de santé mentale<sup>8</sup>.

Des problèmes sur le plan des droits de la personne touchent également le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, qui ne prévoit pas d'allocation de régime alimentaire spécial pour les personnes atteintes de maladie mentale, et ce, même si les médecins l'avaient recommandé pour préserver leur santé. Certains de ces cas sont actuellement portés devant le tribunal.

### 6.2. Favoriser l'emploi dans les milieux où règnent le soutien et l'ouverture

Dans le cadre de ses précédentes fonctions de traitement des plaintes, la Commission recevait chaque année des cas de discrimination présumée fondés sur la santé mentale, principalement dans le domaine social qu'est l'emploi.

---

■ <sup>6</sup> BOSTWICK, W.B. « Mental Health Issues among Gay, Lesbian, Bisexual and Transgender (GLBT) People. National Alliance on Mental Illness », 2007. [En ligne en anglais uniquement] [[http://www.nami.org/TextTemplate.cfm?Section=Fact\\_Sheets1&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=54036](http://www.nami.org/TextTemplate.cfm?Section=Fact_Sheets1&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=54036)] (5 août 2009). Pour une analyse bibliographique, voir DEAN L, et al. « Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender Health: Findings and Concerns », *Journal of the Gay and Lesbian Medical Association*, 2000, vol. 4, n°3, p. :101-151.

<sup>7</sup> Pour une analyse bibliographique, voir Access Alliance, Multicultural Community Health Care, 2005, *Racialised Groups and Health Status: A Literature Review Exploring Poverty, Housing, Race-Based Discrimination and Access to Health Care as Determinants of Health of Racialised Groups*. [En ligne en anglais uniquement] [<http://accessalliance.ca/media/3.5.2%20%206%20-%20Literature%20Review%20RGHS.pdf>] (7 août 2009).

<sup>8</sup> Association canadienne de santé mentale, soumission à la Commission ontarienne des droits de la personne, consultation de 2007 sur la discrimination en matière de logement locatif.

Dans le texte de la partie 6.2, en plus de mentionner l'emploi comme une source de prévention des problèmes de santé mentale ou un facteur qui contribue à leur éclosion, la Commission recommande d'ajouter que les employeurs ont l'obligation de respecter les droits humains de leurs employés en leur offrant des mesures d'adaptation tant qu'il n'en résulte pas de préjudice injustifié. Ce point figure dans le document de la Commission intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* (disponible sur Internet à l'adresse suivante : [www.ohrc.on.ca](http://www.ohrc.on.ca)). Cela dit, de nombreux employeurs ne connaissent pas leur obligation d'accommodement. Par ailleurs, beaucoup d'entre eux s'en remettent aux stéréotypes sur les personnes atteintes de maladie mentale pour juger de la capacité de ces dernières à effectuer leurs principales tâches professionnelles.

Ainsi, dans un récent cas porté au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (*Thompson c. Selective Personnel*), le tribunal a constaté qu'une employée s'était vue refuser un emploi comme gardienne pour cause de déficience après avoir révélé ses antécédents psychiatriques sur le formulaire de demande. À la question portant sur la pertinence de cette partie du formulaire de demande, la défenderesse a répondu que selon elle, son employeur serait exposé à des poursuites s'il recommandait quelqu'un qui « avait des problèmes psychiatriques, puis blessait un enfant dans un accès de rage »<sup>9</sup>. Ce cas montre clairement les stéréotypes discriminatoires de l'employeur à l'égard des personnes qui ont des antécédents psychiatriques. Ce genre de stéréotype de la part des employeurs relève d'une tendance observée dans certains cas reçus et étudiés par la Commission. Dans bon nombre des plaintes, les personnes avaient fait l'objet d'un traitement inéquitable et avaient fini par perdre leur emploi après la divulgation d'une déficience en matière de santé mentale.

Pour créer un environnement de travail ouvert, il faut notamment reconnaître que les employés peuvent avoir besoin de mesures d'adaptation. Un grand nombre d'employeurs ne connaissent pas leur obligation d'offrir des mesures d'adaptation tant qu'il n'en résulte pas de préjudice injustifié relativement aux besoins liés au handicap. Même si un employé est incapable d'exprimer clairement ses besoins en raison de la nature même de son handicap, un employeur doit essayer d'aider la personne qui est visiblement souffrante ou perçue comme ayant un handicap en lui proposant de l'aide et des mesures d'adaptation. En revanche, les employeurs ne sont pas censés établir de diagnostic de maladie ou se livrer à des conjectures sur l'état de santé d'un employé. La Commission estime que cette partie du document profiterait des précisions suivantes :

- L'obligation des employeurs d'offrir des mesures d'adaptation à leurs employés tant qu'il n'en résulte pas de préjudice injustifié.
- La nécessité pour les employeurs de s'informer davantage sur cette question, particulièrement s'ils soupçonnent ou supposent un problème de santé mentale.

---

<sup>9</sup> *Thompson c. Selective Personnel Limited*, 2009, TDPO, 1224, p.4.

- Les employeurs ne doivent pas formuler des hypothèses sur les personnes atteintes de maladie mentale et sur leur capacité à faire leur travail. Il faut évaluer les personnes au cas par cas, puis leur proposer des mesures d'adaptation tant qu'il n'en résulte pas de préjudice injustifié.
- Il faut des politiques et des procédures en matière de droits de la personne sur le lieu de travail pour que tout le monde comprenne bien ses droits et responsabilités selon le Code.

### 6.3. Favoriser les logements et les milieux sûrs

La Commission convient que « les personnes atteintes de maladie mentale ou souffrant d'une dépendance doivent avoir accès à un logement abordable dans un immeuble bien tenu ainsi qu'à du soutien pour les aider à trouver et à garder un logement ». Dans le cadre de sa consultation sur les droits de la personne en matière de logements locatifs, la Commission a été informée par un bon nombre des sujets interrogés de l'importance d'un logement convenable et abordable pour les personnes atteintes de maladie mentale. Elle a également pris connaissance du besoin en matière de logements avec services de soutien appropriés et des conditions de vie peu sûres auxquelles de nombreuses personnes sont exposées. Ces facteurs ont compliqué le traitement des personnes et ont augmenté les risques de rechute. La Commission a également appris que les préjugés et la désinformation expliquaient principalement pourquoi les personnes atteintes de maladies mentales se voyaient refuser un logement, étaient assujetties à des exigences supplémentaires avant de pouvoir se loger ou à des expulsions à la suite d'un comportement directement lié à leurs déficiences.

Dans une étude récente, le Centre pour les droits à l'égalité au logement confirme le caractère manifeste de la discrimination à l'égard des personnes qui vivent des problèmes de santé mentale et qui tentent de trouver leur place dans le marché privé du logement locatif. L'étude révèle que la discrimination à l'égard des personnes atteintes de maladie mentale à Toronto est très répandue : des personnes qui essayaient de louer un appartement ont signalé des expériences de discrimination dans 35 % des cas. En outre, beaucoup de fournisseurs de logement ont formulé ouvertement des commentaires négatifs sur les locataires éventuels, ce qui indique que les attitudes négatives contre les personnes atteintes de maladie mentale sont encore largement répandues<sup>10</sup>.

Les personnes qui ont vécu ou qui vivent des problèmes de santé mentale continuent de subir une marginalisation et une discrimination extrêmes dans le domaine du logement locatif en raison de l'opposition du voisinage. Les préjugés redoutables sur la maladie mentale ont alimenté le mouvement d'opposition « pas dans ma cour » qui vise les logements abordables et avec services de soutien. Ce phénomène a donné lieu à

---

<sup>10</sup> Centre pour les droits à l'égalité au logement. *Sorry, it's rented. Measuring Discrimination in Toronto's Private Rental Housing Market*, 2009, Toronto (Ontario).



des règlements de zonage municipaux qui peuvent empêcher les personnes atteintes de déficiences mentales de vivre dans certains quartiers.

Toute analyse portant sur la promotion d'un logement sûr doit prendre en compte l'élimination des obstacles discriminatoires qui empêchent les personnes atteintes de maladie mentale d'obtenir et de garder un logement, et doit appuyer :

- la nécessité de fournir des logements supplémentaires avec services de soutien aux personnes qui vivent des problèmes de santé mentale;
- la nécessité de donner des renseignements et des outils supplémentaires aux propriétaires qui ont l'obligation d'offrir des mesures d'adaptation tant qu'il n'en résulte pas de préjudice injustifié;
- la nécessité de mettre fin au mouvement d'opposition « pas dans ma cour » qui vise les projets de logements abordables pour les personnes atteintes de maladie mentale;
- la nécessité de réexaminer les programmes de soutien économique pour que les personnes atteintes de maladie mentale soient en mesure de payer leur loyer et de satisfaire leurs besoins fondamentaux. Il pourrait s'agir :
  - a. d'offrir un salaire moyen qui soit indexé au coût de la vie et de procurer un soutien économique qui permet de vivre au-dessus du seuil de faible revenu;
  - b. de faire en sorte que la portion des prestations d'aide sociale réservée au logement permette au bénéficiaire de s'offrir un loyer moyen;
  - c. d'éliminer les fortes réductions sur les prestations d'aide sociale;
  - d. d'accroître l'accès aux allocations de logement transférables;
  - e. d'accroître l'accessibilité aux banques d'aide au loyer afin de permettre aux locataires de payer des avances de loyer et les arriérés;
  - f. d'évaluer les incidences liées aux mécanismes de contrôle des loyers et à la suppression des mécanismes de contrôle des vacances.

Les recommandations ci-dessus font partie des 47 recommandations qui résultent de la consultation de la Commission sur les droits de la personne en matière de logements locatifs, et de son rapport intitulé « *Le droit au logement : Rapport de consultation sur les droits de la personne en matière de logements locatifs en Ontario* ». La liste complète des recommandations se trouve à l'annexe A.

La Commission publiera sa politique sur le logement locatif à l'automne 2009, laquelle apportera des réponses à un grand nombre des problèmes mentionnés ci-dessus.

#### 6.4. Offrir des occasions de suivre une formation efficace, souple et pertinente

Dans le cadre de ses précédentes fonctions en matière de traitement des plaintes, la Commission n'a reçu que quelques plaintes portant sur la discrimination à l'égard des personnes qui souffrent de problèmes de santé mentale dans le système éducatif. Toutefois, au fil de ses consultations antérieures sur la déficience et l'éducation, les problèmes ci-dessous ont surgi dans le système éducatif relativement aux étudiants qui souffrent de déficiences :

- Le manque de connaissances des moyens d'accommoder les étudiants qui souffrent de déficiences, d'où des occasions de formation manquées.
- L'absence de services d'intervention précoce et d'évaluation en temps utile pour les étudiants (par exemple, des soutiens psychologiques).
- La difficulté d'accès à des services pour ceux qui souffrent de multiples déficiences.
- L'incidence de l'étiquetage des étudiants et des préjugés connexes.
- Les mesures disciplinaires imposées à des étudiants pour des comportements liés à leur déficience.

La Commission procède actuellement à une consultation sur la maladie mentale pour déterminer si les étudiants qui souffrent de problèmes de maladie mentale éprouvent des difficultés similaires. Cela dit, elle a été informée de l'importance d'offrir en temps utile un logement approprié aux étudiants atteints de maladie mentale, afin qu'ils ne perdent pas d'occasions de formation en attendant d'être évalués par des professionnels en santé mentale. Les retards dans l'attribution d'un logement peuvent constituer des atteintes aux droits de la personne, lorsqu'ils empêchent l'étudiant de recevoir une formation.

Le document de travail du Ministère profiterait d'une analyse qui porterait notamment sur les moyens de sensibiliser les fournisseurs d'éducation à des approches éducatives flexibles pour répondre aux besoins des personnes atteintes de maladie mentale.

Dans son rapport intitulé « *Une chance de réussir : Éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées* », la Commission a formulé un certain nombre de recommandations pour améliorer le système d'éducation pour les étudiants qui souffrent de déficiences, recommandations qui valent pour les étudiants atteints de maladie mentale. Voici certaines de ces recommandations :

### **Conseils scolaires et écoles**

- Passer en revue les pratiques locales pour déterminer comment il faut fournir des adaptations plus rapidement.
- Organiser des activités éducatives visant à sensibiliser les élèves aux questions touchant le handicap et à lutter contre les attitudes et préjugés négatifs au sujet des personnes handicapées.

## **Établissements postsecondaires**

- Encourager les éducateurs à adopter les principes du design universel dans l'élaboration des cours et dans leurs méthodes d'enseignement et d'évaluation.
- Revoir leurs politiques relatives aux étudiants à temps partiel en vue de déterminer et d'éliminer les obstacles aux étudiants handicapés.
- Prendre des mesures pour élaborer et mettre en œuvre des stratégies appropriées d'éducation à l'intention du corps professoral et du reste du personnel concernant les questions liées au handicap.
- Collaborer en vue d'élaborer et de partager des pratiques exemplaires concernant la prestation de services et le soutien aux étudiants handicapés.

## **Gouvernement**

- Prendre des mesures afin que les étudiants handicapés obtiennent un financement suffisant pour assurer l'accès égal à l'éducation.
- Le ministère de l'Éducation devrait examiner ses pratiques et procédures en matière d'éducation de l'enfance en difficulté dans le but de réduire les retards.
- Le ministère de l'Éducation devrait s'assurer que tous les intervenants dans le processus d'adaptation connaissent leurs rôles et responsabilités, et qu'ils respectent les normes en matière de droits de la personne.
- Le ministère de l'Éducation devrait examiner les programmes d'aide financière aux étudiants postsecondaires pour s'assurer que leurs exigences ne représentent pas des obstacles directs pour les étudiants handicapés ou une forme de discrimination contre eux, et que ces étudiants peuvent accéder au moment voulu à des adaptations appropriées.

Une liste complète des recommandations se trouve à l'annexe B. Dans ses analyses sur l'élaboration d'une stratégie globale en santé mentale mise en œuvre dans tous les secteurs, la Commission encourage le groupe consultatif du Ministère à prendre en compte ces recommandations, ainsi que d'autres qui se trouvent dans le rapport, et à en faire la promotion auprès d'autres ministères pour favoriser un système éducatif sans entrave.

## ANNEXE A

Recommandations tirées du document intitulé « *Le droit au logement : Rapport de consultation sur les droits de la personne en matière de logements locatifs en Ontario* »

### CADRE D'ACTION

La protection des droits des Ontariennes et Ontariens vulnérables exige une intervention tout à fait particulière à l'égard des questions de discrimination qui ont été répertoriées dans le présent rapport et dans les rapports de nombreux organismes internationaux. Nous devons tous tenir compte des droits de la personne dans nos maisons, nos immeubles d'habitation, nos bureaux de gestion immobilière, nos services gouvernementaux, nos tribunaux et nos commissions. C'est, bien entendu, la même chose lorsqu'il s'agit de notre conscience collective. Ce cadre suggère des actions concrètes pour examiner les atteintes aux droits de la personne dont on a fait état lors de la consultation et dans de nombreux rapports sur le logement.

Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive d'actions. L'objectif des recommandations de la Commission vise plutôt à déterminer les domaines dans lesquels les intervenants clés peuvent démontrer un engagement à l'égard de la défense des droits humains et à faire quelques premiers pas pour y arriver. Un élément essentiel de ce cadre d'action concerne la reconnaissance du fait que nous devons tous travailler de concert, par l'établissement de partenariats et la mise en œuvre de solutions créatives, pour apporter des changements importants et durables.

Le logement est un des droits garantis à l'échelle internationale. Nous devrions nous inspirer de cette déclaration dans nos démarches, nos actions et nos moyens qui servent à évaluer l'efficacité des mesures mises en œuvre afin d'améliorer en Ontario l'accès au logement des personnes et des groupes protégés par le *Code des droits de la personne de l'Ontario* (le Code). Il est également important de reconnaître le lien entre pauvreté et violation des droits de la personne en matière de logement. Il est nécessaire de prendre des mesures concrètes pour assurer un niveau de vie adéquat et l'accès au logement aux groupes et aux personnes à faible revenu et protégés en vertu du Code.

#### 6.1. Gouvernement

Puisque les effets du système provincial de logement sur les droits humains se font toujours sentir, le gouvernement doit prioritairement coordonner ses efforts pour examiner la disponibilité et l'accessibilité du logement convenable et abordable, sous l'angle des droits de la personne. Comme l'a indiqué le rapporteur spécial dans son allocution sur le logement abordable 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 pays. »<sup>[165]</sup>

L'application des règles concernant le logement au Canada s'effectue par l'intermédiaire d'un ensemble complexe de relations, d'ententes et de responsabilités réparties entre les différents ordres du gouvernement,

le fédéral, le provincial ou territorial et le municipal. Par exemple, les municipalités gèrent les refuges et décident d'approuver ou non, et à quelles conditions, les projets de logement avec services de soutien et d'autres formes de logement abordable comme les maisons de chambres et les logements supplémentaires. Le gouvernement ontarien et le MAML sont les principaux responsables du logement en Ontario, de l'attribution des fonds aux municipalités et des mesures qui sont prises pour donner effet aux droits de la personne en matière de logement dans la province. Parallèlement, les politiques, les programmes et les fonds provenant du gouvernement fédéral et des organismes fédéraux, comme la Société canadienne d'hypothèques et de logement, façonnent la réalité des droits humains dans la province et partout au pays.

Tout en reconnaissant les difficultés que pose le partage des compétences, le rapporteur spécial a indiqué que l'État, qu'il soit d'ordre fédéral, provincial, municipal ou autre, devrait élaborer des stratégies qui assureraient la mise en œuvre du droit à un logement convenable.<sup>[166]</sup>

## **MESURES RECOMMANDÉES**

### ***Tous les ordres du gouvernement doivent travailler de concert***

1. QUE le gouvernement du Canada adopte une stratégie nationale en matière de logement, en consultation avec les gouvernements provinciaux, territoriaux et municipaux (lorsque c'est possible et approprié), laquelle comprend des cibles mesurables et la fourniture de fonds suffisants pour accélérer le mouvement visant à éliminer l'itinérance et à assurer l'accès de tous les Canadiens, y compris ceux dont le revenu est limité, à un logement convenable, et ce, sans discrimination aucune.
2. QUE le gouvernement de l'Ontario, conjointement avec d'autres gouvernements provinciaux et territoriaux, demande au gouvernement du Canada d'adopter une stratégie nationale en matière de logement.
3. QUE les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux rendent exécutoires le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels (PIDESC) et mettent en œuvre les recommandations du Comité des droits économiques, sociaux et culturels (CESCR) et d'autres organismes internationaux.
4. QUE tous les ordres de gouvernement travaillent de concert à intégrer les droits relatifs au logement dans des stratégies globales et coordonnées de réduction de la pauvreté.
5. QUE les gouvernements étendent les mesures pour aider les fournisseurs de logements à respecter les exigences relatives à la conception inclusive et aux adaptations. Les options à prendre en considération pourraient comprendre des subventions et d'autres moyens de financement, des programmes d'éducation ou des modifications à la législation, aux règlements ou aux politiques.

## **Gouvernement de l'Ontario**

1. QUE le gouvernement de l'Ontario, en l'absence d'une stratégie nationale en matière de logement, adopte une stratégie provinciale en matière de logement. Cette stratégie provinciale devrait comprendre des cibles et la fourniture de fonds suffisants pour accélérer le mouvement visant à éliminer l'itinérance et à assurer l'accès de tous les Ontariens, y compris ceux dont le revenu est limité, à un logement convenable, et ce, sans discrimination aucune. Elle devrait également tenir compte des besoins des Autochtones, des personnes handicapées et ayant une maladie mentale, des femmes victimes de violence conjugale, des familles monoparentales, des immigrants et nouveaux arrivants, ainsi que d'autres personnes pauvres ou à faible revenu et désignées par les motifs prévus au Code.
2. QUE l'Assemblée législative de l'Ontario édicte une loi semblable au projet de loi 47 d'initiative parlementaire, la *Loi visant à consacrer le droit à un logement convenable comme droit humain universel*, afin de reconnaître que chaque personne a droit à un logement convenable, conformément au paragraphe 11 (1) du *Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels* (PIDESC).
3. QUE le gouvernement de l'Ontario explique comment il entend répondre aux préoccupations soulevées par le rapporteur spécial sur la question du logement abordable, et qu'il affiche l'explication sur son site Web.
4. QUE le gouvernement de l'Ontario collabore avec les organismes communautaires et les municipalités et trouve des moyens d'adopter une approche basée sur les droits de la personne pour réduire et prévenir l'itinérance dans la province.
5. QUE le gouvernement de l'Ontario révise et améliore les taux de financement, les programmes, les lois et les règlements de l'Ontario pour s'assurer que les locataires à faible revenu sont en mesure de s'offrir un loyer moyen, de se nourrir et de satisfaire leurs autres besoins fondamentaux. Une attention spéciale doit être accordée aux mesures suivantes :
  - veiller à ce que le salaire minimum soit indexé au coût de la vie et permette au travailleur à plein temps de vivre au-dessus du seuil de faible revenu;
  - faire en sorte que la portion des prestations d'aide sociale réservée au logement permette au bénéficiaire de s'offrir un loyer moyen;
  - éliminer les fortes réductions sur les prestations d'aide sociale;

- accroître l'accès aux allocations de logement transférables;
  - accroître l'accessibilité aux banques d'aide au loyer afin de permettre aux locataires de payer des avances de loyer et les arriérés;
  - évaluer les incidences liées aux mécanismes de contrôle des loyers et à la suppression des mécanismes de contrôle des vacances.
6. QUE le Comité ministériel de réduction de la pauvreté relevant du gouvernement de l'Ontario s'oriente sur le PIDESC, les préoccupations et les recommandations des comités internationaux sur les droits de la personne et les attributs liés à la race, au handicap et à la maladie mentale, au sexe et à l'état familial, qui ont été mentionnés durant la consultation.
7. QUE le *Code du bâtiment de l'Ontario* soit modifié afin de refléter les prescriptions juridiques et les principes énoncés dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le Code), y compris le principe de l'adaptation sans préjudice injustifié. Par exemple, exiger qu'un édifice soit conçu ou rénové de façon à le rendre accessible et ouvert à tous les membres de la société. Certains éléments pour modification sont discutés en détail dans le *Mémoire de la Commission au sujet des dispositions du Code du bâtiment de l'Ontario concernant l'aménagement pour accès facile* (mars 2002).
8. QUE les normes et les règlements préconisés en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* soient harmonisés avec le Code et intègrent le principe de l'adaptation sans préjudice injustifié. Dans la *Soumission de la Commission ontarienne des droits de la personne au Comité d'élaboration des normes d'accessibilité pour le transport au sujet de la Proposition de norme initiale d'accessibilité pour le transport* (août 2007), la Commission a formulé publiquement certaines inquiétudes concernant les normes récemment proposées.
9. QUE, quel que soit le moment où le *Code du bâtiment* de l'Ontario est modifié et les normes de la LAPHO sont harmonisées avec le *Code des droits de la personne*, le gouvernement de l'Ontario se conforme aux exigences prévues dans le *Code des droits de la personne* et aux principes énoncés dans le document intitulé *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*, et informe les fournisseurs de logements de leurs obligations respectives à cet égard.
10. 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.

11. QUE le Code soit modifié comme suit :

- a. indiquer de façon explicite l'identité de genre comme motif de distinction et de harcèlement illicites à l'article 1, aux paragraphes 2 (1) et 2 (2), à l'article 3, aux paragraphes 5 (1) et (2), et à l'article 6;
- b. inclure l'orientation sexuelle comme motif de harcèlement illicite aux paragraphes 2 (2) et 5 (2).

12. QUE le gouvernement de l'Ontario consulte la population de la province en vue de :

- a. modifier le Code afin d'inclure le registre des infractions comme motif de distinction illicite au paragraphe 2 (1), lorsque ce n'est pas une exigence de bonne foi, et de redéfinir l'expression « casier judiciaire » au paragraphe 10 (1);
- b. modifier le Règlement de l'Ontario 290/98 afin de déterminer quelles sont les pratiques de sélection des locataires qui sont jugées discriminatoires, de façon à ce qu'elles soient comprises par les fournisseurs de logements et les locataires. Les modifications comprendraient les suivantes :
  - i. interdire aux fournisseurs de logements de s'informer sur la source de revenus d'un locataire, ni d'en tenir compte;
  - ii. préciser les circonstances qui autorisent un locateur à exiger qu'un éventuel locataire lui offre une garantie pour le loyer;
  - iii. indiquer que les dépôts de garantie supérieurs à ce qui est permis en vertu de la LLUH ne peuvent pas être exigés;
  - iv. interdire l'utilisation des ratios de revenu minimum (sauf si la procédure est exigée pour déterminer l'admissibilité d'une personne à un logement à loyer indexé sur le revenu en vertu de l'article 3);
  - v. interdire les vérifications de casier judiciaire qui permettent d'avoir accès à des renseignements autres que ceux qui concernent les condamnations devant un tribunal.

13. QUE le ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML) collabore avec les gestionnaires de services chargés de la gestion du logement social et les municipalités pour recueillir des données visant à évaluer les obstacles liés à l'attribution de logements subventionnés par ordre chronologique (listes d'attente) et à déterminer des moyens de supprimer les difficultés auxquelles sont confrontés les personnes et les groupes protégés en vertu du Code.



14. QUE le MAML mette à jour les renseignements apparaissant dans son site Web concernant la discrimination et le harcèlement dans le secteur du logement locatif afin de préciser que le Code a la primauté sur la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation* (LLUH) et de mettre en évidence les sections pertinentes du présent rapport, en consultation avec la Commission.
15. QUE le MAML lance un processus de consultation en vue de modifier la LLUH :
- a. pour qu'elle énonce expressément les pratiques jugées discriminatoires qui sont interdites par la LLUH afin de mieux faire connaître les droits prévus au Code et d'en favoriser l'application. Les modifications pourraient comprendre les suivantes :
    - i. interdire les immeubles « réservés aux adultes » et la publicité qui en fait la promotion;
    - ii. préciser que les règles interdisant les animaux de compagnie ne doivent pas avoir pour objet d'exclure les personnes handicapées ou ayant d'autres besoins visés par le Code;
    - iii. interdire aux locateurs d'exiger la signature de contrats supplémentaires, autres que le bail;
  - b. pour qu'elle aborde toutes les conséquences qu'ont les éléments suivants sur les droits de la personne :
    - i. la définition de locataire (article 2);
    - ii. la suppression des mécanismes de contrôle des vacances (article 113);
    - iii. le processus d'expulsion des locataires d'une maison de soins (article 148);
    - iv. le refus d'examiner l'admissibilité d'une personne à l'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu en vertu de la LRLS ou d'une autre aide au loyer (article 203).
16. QUE le MAML lance un processus de consultation visant à modifier la *Loi de 2000 sur la réforme du logement social* (LRLS), ou prenne des mesures pour s'assurer :
- a. que les mesures d'adaptation soient offertes sans causer de préjudice injustifié pour répondre aux besoins prévus au Code, relativement aux échéances en matière d'information à fournir, de politiques concernant les invités et d'autres exigences;
  - b. qu'un processus d'examen indépendant et impartial des décisions qui touchent l'admissibilité d'un locataire à une subvention soit offert.

## 6.2. Décideurs

Au cours de la consultation, la Commission a appris que, dans certaines situations, les décideurs, notamment la Commission de la location immobilière et les gestionnaires de services chargés de la gestion de logements sociaux, prenaient des décisions et utilisaient des processus qui n'étaient pas nécessairement conformes au Code. Par exemple, le respect de l'obligation d'offrir des mesures d'adaptation constituait un sujet de préoccupation de bon nombre de personnes consultées. Les fournisseurs de logements, les tribunaux, le gouvernement et les autres organismes appelés à prendre des décisions dans le domaine du logement peuvent s'organiser pour répondre aux besoins en matière d'adaptation en mettant en place de façon proactive des politiques et des procédures relatives à l'adaptation et en étant conscients de la primauté du Code et du devoir d'accommoder sans préjudice injustifié.

### MESURES RECOMMANDÉES

1. QUE les décideurs, notamment les gestionnaires de services et la Commission de la location immobilière (CLI), élaborent des politiques et des procédures sur l'adaptation, conformément aux *Directives concernant l'élaboration de politiques et de procédures en matière de droits de la personne* récemment révisées par la Commission. Ces politiques devraient fournir un processus précis pour le traitement des questions relatives aux mesures d'adaptation, comme l'interprétation gestuelle et les reports de dates limites.
2. QUE les tribunaux, les gestionnaires de services et les autres décideurs interprètent et appliquent le Code, la LLUH et la LRLS de manière conforme au Code et au PIDESC. Par exemple, que la CLI tienne compte de l'importance fondamentale du logement et applique le principe d'adaptation sans préjudice injustifié dans une situation où il s'agit de déterminer si un locataire ayant une maladie mentale doit être expulsé pour avoir entravé la jouissance raisonnable des lieux.

## 6.3. Partenaires dans le développement du logement abordable

Les obstacles que le mouvement discriminatoire « pas dans ma cour » soulèvent sont impossibles à surmonter par un intervenant seul. Un engagement ferme de la part des fournisseurs et promoteurs de logements, des municipalités, des comités municipaux sur le logement abordable et des comités de dérogation, ainsi que d'autres ordres de gouvernement est nécessaire pour éliminer ces obstacles à la création de logements neufs et abordables. Les groupes de voisinage, les associations locales de gens d'affaires et les propriétaires vivant dans les collectivités de l'Ontario doivent également être conscients qu'il est inacceptable de s'opposer à la création de logements abordables pour des raisons qui sont uniquement liées aux personnes qui vont y emménager, car les résidents auxquels sont destinés ces logements sont des personnes protégées en vertu du Code.

### MESURES RECOMMANDÉES

1. QUE tous les organismes, établissements et particuliers qui s'occupent de créer, de planifier ou d'approuver des logements abordables destinés aux groupes protégés par le Code, ou qui participent à cet égard, prennent des mesures pour surveiller les mouvements discriminatoires « pas dans ma cour » et modifient leurs politiques, leurs pratiques et leurs actions pour prévenir et éliminer ce type d'opposition. Par exemple, une municipalité pourrait décider de ne pas organiser de forum communautaire pour discuter d'un projet de logement donné si les demandes de renseignements concernant le projet semblent être fondées sur des stéréotypes discriminatoires. Elle pourrait aussi choisir d'en organiser un pour parler de ces stéréotypes.
2. QUE les organismes ontariens, notamment les groupes communautaires, le gouvernement de l'Ontario et les municipalités ou les associations municipales, travaillent en partenariat et en consultation avec la Commission, à la mise au point d'une stratégie à l'échelle provinciale visant à aborder le mouvement discriminatoire « pas dans ma cour » et à le prévenir.

#### **6.4. Fournisseurs de logements sociaux**

Au cours de la consultation, la Commission a appris que des problèmes étaient liés aux listes d'attente chronologiques pour l'obtention d'un logement social et qu'il y avait des disparités dans le respect de l'obligation d'accommodement de la part des gestionnaires de services lorsqu'ils usaient de discrétion pour reporter les dates limites quant aux exigences en matière d'information à fournir. Bien que les fournisseurs de logements sociaux dépendent à certains égards du financement du gouvernement et soient assujettis aux lois et à d'autres exigences, ils peuvent faire partie de la solution aux problèmes concernant les droits humains, relevés au cours de la consultation.

#### **MESURES RECOMMANDÉES**

1. QUE tous les fournisseurs de logements sociaux élaborent des politiques et des procédures pour éliminer la discrimination et le harcèlement, et pour traiter les demandes d'adaptation et les problèmes touchant les droits de la personne, conformément aux *Directives concernant l'élaboration de politiques et de procédures en matière de droits de la personne* récemment révisées par la Commission. Ces politiques devraient fournir un processus précis pour le traitement des questions relatives aux mesures d'adaptation comme les demandes de report de dates limites et les changements aux règlements d'immeuble. En outre, elles devraient offrir un processus permettant aux locataires d'exprimer leurs inquiétudes concernant la discrimination.
2. QUE les associations de fournisseurs de logements sociaux collaborent avec les municipalités et le gouvernement de l'Ontario afin de déterminer les meilleures pratiques pour évaluer le respect des obligations relatives aux droits de la personne et qu'elles communiquent ces renseignements aux

fournisseurs de logements sociaux de la province pour les aider à se conformer de façon proactive au Code.

3. QUE tous les constructeurs, les rénovateurs, les promoteurs et les fournisseurs de logements mettent en œuvre, pour les projets de logements sociaux, les principes de conception inclusive à chacune des étapes de leurs travaux. Par exemple, planifier la création de logements répondant aux besoins de tous les membres de la société au moment de la conception des bâtiments, mais aussi de la modernisation, de la réparation ou de la rénovation des immeubles.
4. QUE les fournisseurs de logements sociaux révisent les processus de demande, les politiques et les règlements associés aux programmes de logement afin de repérer et d'éliminer les obstacles discriminatoires. En consultant des groupes de défense des droits des locataires et en tenant compte des politiques de la Commission, il est possible de recenser ces obstacles. Lorsque les obstacles concernent des exigences imposées en vertu d'une loi, d'un règlement ou d'une politique gouvernementale, on recommande aux fournisseurs de logements sociaux de promouvoir les modifications de ces exigences auprès des organismes ou des ordres de gouvernement responsables.
5. QUE les gestionnaires de services chargés de la gestion des logements sociaux collaborent avec le MAML et les municipalités pour recueillir des données visant à évaluer les obstacles liés à l'attribution de logements subventionnés par ordre chronologique (listes d'attente) et à déterminer des moyens de supprimer les difficultés auxquelles sont confrontés les personnes et les groupes protégés en vertu du Code.

### **6.5. Fournisseurs de logements sur le marché privé**

Des personnes consultées ont indiqué qu'on retrouvait également dans le secteur du logement locatif privé des pratiques ayant un effet discriminatoire, comme le fait de choisir les locataires selon des critères loyer-revenu et les difficultés que posait le respect de l'obligation d'adaptation. Les locateurs, les gérants d'immeubles et les associations de fournisseurs de logements doivent connaître leurs obligations et disposer du soutien nécessaire pour les respecter.

#### **MESURES RECOMMANDÉES**

1. QUE les associations de fournisseurs de logements collaborent avec le MAML pour établir clairement l'interdiction, en vertu du Code et, par le fait même, de la LLUH, d'utiliser des rapports loyer-revenu pour choisir les locataires.

2. QUE tous les fournisseurs de logements sociaux élaborent des politiques et des procédures pour éliminer la discrimination et le harcèlement, et traiter les demandes d'adaptation et les problèmes touchant les droits de la personne, conformément aux *Directives concernant l'élaboration de politiques et de procédures en matière de droits de la personne* récemment révisées par la Commission. Ces politiques devraient fournir un processus précis pour le traitement des questions relatives aux mesures d'adaptation, comme les modifications aux logements et les situations de harcèlement entre locataires.
3. QUE, quel que soit le moment où le *Code du bâtiment* de l'Ontario est modifié et les normes de la LAPHO sont harmonisées avec le *Code des droits de la personne*, les fournisseurs de logements, les constructeurs, les rénovateurs, les concepteurs et les promoteurs se conforment aux exigences prévues dans le *Code des droits de la personne* et aux principes énoncés dans la *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* dans leurs projets de construction de bâtiments, de rénovation d'immeubles et de conception de programmes et de services. Par exemple, inclure dans les édifices nouveaux ou modernisés des systèmes d'alarme visuelle pour les personnes malentendantes.
4. QUE les fournisseurs de logements prennent des mesures pour veiller à ce que leurs politiques, leurs critères de location et leurs méthodes de sélection des locataires n'aient pas un effet défavorable sur les personnes protégées par le Code, et que le logement locatif offert soit de conception inclusive de sorte qu'il peut accueillir différentes personnes protégées par le Code, y compris des familles avec de jeunes enfants, des Autochtones, des personnes racialisées ou des nouveaux arrivants, ainsi que des personnes handicapées.
5. QUE les associations de fournisseurs de logements collaborent avec la Commission pour aider leurs membres et d'autres fournisseurs de logements à se conformer de façon proactive au Code (par exemple, en offrant de l'information et de la formation, des programmes de certification volontaire ou d'autres mesures).

## **6.6. Fournisseurs de services**

Comme l'a appris la Commission durant cette consultation, il arrive que des personnes protégées en vertu du Code doivent quitter leur logement si le fournisseur de services de soutien n'offre plus ses services. Dans ce cas, les fournisseurs de services peuvent aussi avoir des obligations à respecter en vertu de l'article 2 du Code.

### **MESURES RECOMMANDÉES**

1. QUE les fournisseurs de services révisent les actuels programmes, politiques et pratiques, et prennent des mesures pour aider, dans la mesure du possible, les locataires handicapés à recevoir les services leur

permettant de vivre de façon autonome, et tiennent compte de leur obligation d'offrir des mesures d'adaptation et du fait que, dans certains cas, le retrait ou la diminution des services peuvent obliger le locataire à quitter son logement. Par exemple, l'organisme qui offre des services de soutien à une personne handicapée vivant dans un logement social à loyer indexé sur le revenu pour l'aider à accomplir les tâches essentielles de tous les jours a un rôle important à jouer pour aider cette personne à conserver son logement.

## **6.7. Associations de locataires et défenseurs des droits de la personne**

Au cours de la consultation, les participants s'entendaient en général pour dire que les particuliers et les organismes concernés ne connaissaient pas suffisamment le Code et son application dans le domaine du logement locatif. Les associations de locataires et les défenseurs des droits de la personne jouent aussi un rôle important à cet égard.

### **MESURES RECOMMANDÉES**

1. QUE les défenseurs des droits de la personne et les associations de locataires participent avec la Commission à la détermination et à la mise en œuvre de mesures visant à sensibiliser davantage les parties concernées, tant à l'échelle de la province qu'à celle des collectivités locales, aux questions touchant les droits humains dans le domaine du logement locatif.

## **6.8. Commission ontarienne des droits de la personne**

Au cours de la consultation, on a continuellement rappelé à la Commission qu'il était important qu'elle fasse respecter la politique des droits de la personne, mette en place des initiatives stratégiques (comme les enquêtes ou les litiges) pour s'attaquer à la discrimination systémique et sensibilise davantage le public sur les droits humains dans le domaine du logement locatif. La Commission accorde beaucoup d'importance à ces responsabilités puisque le droit au logement est protégé à l'échelle internationale et que le logement est essentiel à la préservation de la dignité, à l'inclusion et à la pleine participation de tous.

### **ENGAGEMENTS**

1. La Commission tiendra compte de l'utilisation stratégique de ses pouvoirs, lesquels comprennent les enquêtes publiques, les interventions et les requêtes, pour traiter les situations de discrimination relatives au logement locatif à la lumière du vaste contexte systémique établi lors de la consultation et dans le PIDESC.
2. La Commission pourra déposer des requêtes, entreprendre des enquêtes publiques ou prendre toute autre mesure en ce qui concerne l'application des lois, comme le *Code du bâtiment*, ou des normes,

comme celles prévues dans la LAPHO, dans la mesure où les situations sont incompatibles avec les exigences du Code.

3. La Commission rencontrera le gouvernement de l'Ontario, y compris le secrétaire du Cabinet, le MAML, le ministère des Services sociaux et communautaires ainsi que le Comité ministériel de réduction de la pauvreté, pour examiner le contenu du rapport et tâcher de se conformer aux traités et aux pactes internationaux garantissant le droit à un niveau de vie convenable, notamment au chapitre du logement.
4. La Commission élaborera une politique concernant le logement locatif et les droits de la personne, laquelle comprendra les éléments suivants :
  - une interprétation libérale et fondée sur l'objet visé des droits relatifs au logement prévus à l'article 2 du Code;
  - une orientation claire au sujet des exigences en matière de conception inclusive et d'obligation d'accommoder sans préjudice injustifié dans le contexte du logement;
  - la clarification des formes de discrimination à l'égard du logement, comme le harcèlement, le choix des locataires exercé sur une base discriminatoire et la discrimination systémique;
  - un énoncé clair sur la responsabilité organisationnelle et sur les moyens de prévenir la discrimination, et d'y réagir, dans le secteur du logement locatif.
5. La Commission examinera les conséquences de l'inclusion, dans le Code, de la « condition sociale » comme motif illicite de discrimination et de harcèlement à l'article 1, aux paragraphes 2 (1) et 2 (2), à l'article 3, aux paragraphes 5 (1) et 5 (2) et à l'article 6.
6. La Commission consultera les organismes communautaires, les municipalités ou les associations municipales et le gouvernement de l'Ontario pour aider à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une stratégie à l'échelle provinciale visant à aborder et à prévenir le mouvement discriminatoire « pas dans ma cour ».
7. Si la Commission trouve des règlements municipaux ou d'autres pratiques contribuant au syndrome « pas dans ma cour » en lien avec les motifs de distinction illicites, elle pourra utiliser ses pouvoirs de façon stratégique pour les faire modifier. Elle pourra ouvrir des enquêtes publiques, fournir de l'information et déposer une requête pour atteinte aux droits de la personne, ou appuyer une telle requête, ou encore soumettre aux tribunaux une cause fondée sur la Charte pour contester ces règlements ou pratiques.

8. La Commission encouragera l'établissement de partenariats entre associations de fournisseurs de logements, notamment la Federation of Rental Housing Providers of Ontario, la Fédération de l'habitation coopérative du Canada, l'Association du logement à but non lucratif de l'Ontario et le Landlord's Self Help Centre, dans le but de trouver comment ces organismes peuvent aider leurs membres, et d'autres fournisseurs de logements, à se conformer de façon proactive au Code.
9. La Commission élaborera du matériel et formera des partenariats avec des organismes communautaires de toute la province, y compris ceux qui représentent les locataires ou leur offrent des services, ainsi qu'avec des fournisseurs de logements afin de les aider à éduquer le public à l'échelle locale.
10. La Commission s'associera aux organismes communautaires pour élaborer une campagne de sensibilisation publique au cours de laquelle on pourra distribuer des dépliants rédigés en langage simple pour aborder la question des stéréotypes, du harcèlement et de la discrimination dans le secteur du logement locatif.

---

<sup>[165]</sup> Kothari, Miloon, *supra* note 97, p. 6.

<sup>[166]</sup> *Ibid.*, p. 2.

## **Annexe B**

### **Recommandations tirées de « Une chance de réussir : éliminer les obstacles à l'éducation pour les personnes handicapées »**

#### **Conseils scolaires et écoles**

(1) Disposer de supports de substitution pour tout leur matériel didactique (documents à distribuer, etc.) au moment voulu.

(2) Passer en revue les pratiques locales pour déterminer comment fournir des adaptations plus rapidement.

(3) Établir leurs listes de manuels scolaires le plus tôt possible afin de pouvoir obtenir des documents sur supports de substitution pour les élèves handicapés.

(4) Fournir des adaptations provisoires aux élèves en attendant que ceux-ci aient fait l'objet d'évaluations professionnelles.



(5) Conformément au document *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* de la Commission, les éducateurs devraient être tenus de faire preuve de jugement dans l'application de la *Loi sur la sécurité dans les écoles* et de déterminer si l'élève handicapé a reçu des adaptations appropriées, et adopter des pratiques progressives si des mesures disciplinaires sont justifiées, avant que l'élève ne soit suspendu ou renvoyé.

(6) Les conseils scolaires devraient recueillir et analyser des données sur les suspensions et renvois en vertu de la *Loi sur la sécurité dans les écoles* pour s'assurer que la Loi n'a pas d'effet négatif sur les particuliers protégés par le Code. Les conseils scolaires devraient veiller à recueillir ces données conformément aux *Directives concernant les programmes spéciaux* et uniquement pour éliminer des inégalités et favoriser la conformité au Code. Les conseils scolaires devraient également prendre des mesures pour protéger la vie privée des élèves dans le cadre de ce processus.

(7) Tenir compte de la situation unique des élèves handicapés qui font également partie d'autres groupes historiquement défavorisés lors de l'évaluation de ces élèves par le CIPR et aux fins du PEI.

(8) Concevoir et offrir des ateliers aux parents néo-canadiens ou dont la langue maternelle n'est pas l'anglais afin de les aider à se familiariser avec le système d'éducation de l'enfance en difficulté et de s'en prévaloir.

(9) Organiser des activités éducatives visant à sensibiliser les élèves aux questions touchant le handicap et à lutter contre les attitudes et préjugés négatifs au sujet des personnes handicapées.

(10) Offrir des séances d'information aux parents sur le processus d'adaptation et les aspects généraux du système d'éducation de l'enfance en difficulté.

(11) Les conseils scolaires et le personnel des écoles devraient respecter leurs obligations en matière de droits de la personne dans le cadre du processus d'adaptation.

## **Établissements postsecondaires**

(1) Rédiger des plans d'accessibilité qui, en plus de respecter les exigences de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* :

> établissent des objectifs, énumèrent les étapes à franchir et rendent compte des progrès réalisés en vue d'appliquer les principes du design inclusif, de l'élimination des obstacles, de l'adoption de mesures d'adaptation idéales, appropriées et provisoires pour répondre aux autres besoins, de

l'individualisation, de la confidentialité et du partage des responsabilités dans le processus d'adaptation. Les plans d'accessibilité devraient également rendre compte des politiques, procédures et mécanismes de mise en œuvre, de contrôle, d'éducation et de formation, de participation, de résolution des différends et de responsabilisation;

> comprennent des échéanciers, des mesures du rendement et des mécanismes de responsabilisation;

> respectent la dignité et le droit à l'intégration et à la participation des étudiants handicapés au processus de planification et de mise en œuvre des mesures d'accessibilité.

(2) Les établissements postsecondaires privés, y compris les collèges privés d'enseignement professionnel, les universités privées et les organismes de réglementation professionnelle devraient également élaborer et publier des plans d'accessibilité qui répondent à la définition élargie d'accessibilité exposée ci-dessus, comprennent des échéanciers, des mesures du rendement et des mécanismes de responsabilisation, prévoient des mécanismes de contrôle et d'examen, et sont élaborés selon un processus qui respecte la dignité et le droit à l'intégration et à la pleine participation des personnes handicapées.

(3) Revoir leurs politiques relatives aux étudiants à temps partiel en vue de déterminer et d'éliminer les obstacles aux étudiants handicapés.

(4) Prendre des mesures pour élaborer et mettre en œuvre des stratégies appropriées d'éducation à l'intention du corps professoral et du reste du personnel concernant les questions liées au handicap.

(5) Collaborer en vue d'élaborer et de partager des pratiques exemplaires concernant la prestation de services et le soutien aux étudiants handicapés.

(6) Élaborer et mettre en œuvre des procédures de règlement des différends concernant les demandes d'adaptation qui soient conformes au Code et au document *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*.

(7) Adopter et communiquer au corps professoral et au reste du personnel des établissements des lignes directrices sur la protection des renseignements personnels concernant les étudiants handicapés qui soient conformes au Code et au document *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement*.

(8) Disposer de supports de substitution pour tout leur matériel didactique (documents à distribuer, etc.) au moment voulu.

(9) Prendre des mesures en vue de ne plus recourir à des procédures d'admission qui reposent sur les résultats de tests administrés sans fournir d'adaptation aux étudiants handicapés ou protéger les renseignements personnels qui les concernent.

(10) Encourager les éducateurs à adopter les principes du design universel dans l'élaboration des cours et dans leurs méthodes d'enseignement et d'évaluation.

(11) S'assurer que le personnel de soutien et le corps professoral respectent les exigences du Code et du document *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* en ce qui concerne les adaptations appropriées.

(12) Confirmer leur responsabilité de fournir aux étudiants handicapés un accès égal et sans discrimination à leurs services d'éducation.

## **Gouvernement**

### ***Mesures générales***

(1) La *Loi sur le code du bâtiment* de l'Ontario devrait être modifiée afin de refléter les exigences établies dans le *Code des droits de la personne*.

(2) Que la *Loi sur le code du bâtiment* soit modifiée ou non, le ministère de l'Éducation, les écoles et les conseils scolaires devraient se conformer aux exigences du *Code des droits de la personne* et aux principes énoncés dans le document *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* au moment de construire des bâtiments, de faire des rénovations et de concevoir des programmes et services.

(3) Des subventions fédérales et provinciales devraient être versées uniquement aux éditeurs qui publient leurs ouvrages sur supports de substitution au même moment que dans le format traditionnel.

(4) Prendre des mesures afin que les étudiants handicapés obtiennent un financement suffisant pour assurer l'accès égal à l'éducation postsecondaire.

(5) Le gouvernement devrait mieux coordonner la prestation des services d'éducation de l'enfance en difficulté entre ses différents ministères.

## **Éducation élémentaire et secondaire**

(1) Le ministère de l'Éducation devrait déterminer si les ressources qu'il affecte aux conseils scolaires sont suffisantes pour permettre à ceux-ci de procurer à tous les élèves handicapés l'accès à des adaptations appropriées au moment opportun.

(2) Le ministère de l'Éducation devrait mettre en œuvre la recommandation du vérificateur général d'établir des procédures pour contrôler les coûts et l'efficacité des programmes et services d'éducation de l'enfance en difficulté, et en rendre compte.

(3) Le ministère de l'Éducation devrait examiner et prendre en considération les recommandations contenues dans le rapport du *Groupe de travail sur l'accès à l'information pour les Canadiennes et les Canadiens incapables de lire les imprimés*, particulièrement la recommandation 15, qui propose à tous les paliers de gouvernement d'utiliser la « force de l'approvisionnement » pour promouvoir l'adoption de normes de design universel pour l'accessibilité. Ce rapport recommande que seuls des documents conformes à de telles normes soient achetés.

(4) Le ministère de l'Éducation devrait veiller à ce que les éducateurs reçoivent une formation appropriée concernant l'utilisation des appareils fonctionnels.

(5) Le ministère de l'Éducation devrait élaborer un mécanisme permettant de mieux surveiller l'application du *Guide relatif aux adaptations, aux dispositions particulières, aux reports et aux exemptions* à l'administration du test de compétences linguistiques de 10<sup>e</sup> année, et de s'assurer que les élèves reçoivent les adaptations appropriées conformément au Code.

(6) Le ministère de l'Éducation devrait créer des programmes de recrutement de professionnels qui sont actuellement sous-représentés dans le système d'éducation de l'enfance en difficulté. Cette initiative devrait prévoir des mesures incitatives pour les professionnels qui acceptent de s'établir dans les régions rurales et éloignées de l'Ontario.

(7) Le ministère de l'Éducation devrait suivre la recommandation du Groupe d'étude sur l'égalité en matière d'éducation « d'élaborer une politique de financement pour le transport des élèves ayant des besoins particuliers », et faire en sorte que cette politique soit conforme au Code.

(8) Les écoles privées devraient être tenues de soumettre au ministère de l'Éducation un plan d'accessibilité démontrant que des mesures ne les exposant pas à un préjudice injustifié ont été prises pour assurer aux personnes handicapées l'accès égal à leurs services.

(9) Le ministère de l'Éducation devrait examiner ses pratiques et procédures en matière d'éducation de l'enfance en difficulté dans le but de réduire les retards.

(10) Le ministère de l'Éducation et les conseils scolaires devraient déterminer si des élèves sont tenus inutilement d'obtenir des évaluations professionnelles alors que leurs besoins liés à leur handicap sont déjà connus et établis. Si possible, le Ministère et les conseils scolaires devraient fournir des adaptations aux élèves sans nécessiter d'évaluations professionnelles.

(11) Le ministère de l'Éducation devrait donner une formation appropriée aux éducateurs sur la façon de composer efficacement avec les élèves qui ont un comportement perturbateur à l'école à cause de leur handicap.

(12) Le ministère de l'Éducation, les conseils scolaires et les écoles devraient élaborer des programmes et des activités visant à prendre conscience de l'expérience unique des élèves handicapés qui font également partie d'autres groupes historiquement défavorisés.

(13) Le ministère de l'Éducation devrait déterminer si son programme de perfectionnement professionnel permet de préparer les enseignants à composer efficacement avec les questions touchant le handicap, et à traiter les élèves handicapés avec dignité, respect et délicatesse.

(14) Le ministère de l'Éducation, les conseils scolaires et le personnel des écoles devraient revoir les pratiques et procédures en matière d'éducation de l'enfance en difficulté pour veiller à ce que les mesures d'adaptation soient régies selon le principe de l'individualisation plutôt que selon des généralisations sur différents handicaps.

(15) Le ministère de l'Éducation devrait s'assurer que son régime de financement, qu'il s'agisse de l'AAS ou d'un autre mécanisme, est conforme aux lois et aux politiques en matière de droits de la personne. Plus précisément, ce régime devrait éviter l'étiquetage et s'appuyer sur les besoins de chaque personne liés à son handicap établis à la suite d'un processus d'évaluation.

(16) Le ministère de l'Éducation devrait passer en revue les CIPR et apporter les changements nécessaires pour s'assurer qu'ils respectent, sur le fond et dans la forme, l'obligation d'accommodement prévue dans le Code et le document *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* de la Commission.

(17) Le ministère de l'Éducation devrait élaborer et mettre en œuvre un mécanisme efficace de règlement des différends qui surviennent dans le processus d'adaptation.

(18) Le ministère de l'Éducation devrait fournir aux parents des guides en langage simple et en plusieurs langues sur le processus d'adaptation avant la réunion du CIPR.

(19) Le ministère de l'Éducation devrait s'assurer que les éducateurs élaborent et mettent en œuvre un plan d'adaptation pour chaque élève handicapé, conformément au Code et au document *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* de la Commission, par le processus de PEI ou autrement.

(20) Le ministère de l'Éducation devrait recueillir et analyser des données sur les placements des élèves handicapés, conformément aux *Directives concernant les programmes spéciaux* de la Commission. Ces données devraient être utilisées uniquement en vue d'éliminer les inégalités et de promouvoir la conformité aux politiques de la Commission et au Code. Elles devraient comprendre : le nombre d'élèves dans les classes ordinaires et dans les classes d'enfants en difficulté; le nombre d'élèves dans chaque placement selon le type de handicap; le nombre d'élèves qui font également partie de groupes historiquement défavorisés, etc. Le ministère devrait publier ses constatations.

(21) Le ministère de l'Éducation devrait s'assurer que tous les intervenants dans le processus d'adaptation connaissent leurs rôles et responsabilités, et qu'ils respectent les normes en matière de droits de la personne.

(22) Le ministère de l'Éducation devrait collaborer avec la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario en vue d'élaborer des lignes directrices) pour aider les établissements d'enseignement à préparer leurs plans d'accessibilité conformément aux lignes directrices déjà élaborées à l'intention des municipalités;b) sur les normes, échéanciers et repères d'excellence et d'amélioration en matière d'accessibilité de l'éducation.

### **Éducation postsecondaire**

(1) Examiner les programmes d'aide financière aux étudiants pour s'assurer que leurs exigences ne représentent pas des obstacles directs pour les étudiants handicapés ou une forme de discrimination contre eux, et que ces étudiants peuvent accéder au moment voulu à des adaptations appropriées.

(2) S'assurer que les étudiants handicapés sont renseignés sur les programmes qui leur sont destinés en temps voulu, au moyen de méthodes efficaces et dans le respect de leur dignité.

(3) Obliger les collèges privés d'enseignement professionnel à préparer et à publier des plans d'accessibilité comme condition d'inscription. Ces plans devraient répondre à la définition élargie

d'accessibilité exposée ci-dessus, comprendre des échéanciers, des mesures du rendement et des mécanismes de responsabilisation, prévoir des mécanismes de contrôle et d'examen, et être élaborés selon un processus qui respecte la dignité et le droit à l'intégration et à la pleine participation des personnes handicapées.

## **Autres**

### ***Fournisseurs de tests***

(1) Mettre en œuvre des politiques et procédures pour faire en sorte que les étudiants handicapés reçoivent des adaptations appropriées, qui respectent leur dignité et leur vie privée, dans le cadre des tests.

### ***Éditeurs de manuels***

(1) Se conformer à leurs obligations en tant que fournisseurs de services en vertu du Code en veillant à ce les textes soient publiés dans le format traditionnel et sur supports de substitution.