



Politique en matière d'adaptation

Déclaration de principes :

La Société de logement du Grand Sudbury (SLGS) reconnaît sa responsabilité aux termes du *Code des droits de la personne de l'Ontario* (le Code) et d'autres lois afin de répondre aux besoins des auteurs d'une demande de logement et des locataires, ainsi que pour éliminer activement les obstacles physiques ou autres qui empêchent ces personnes de participer pleinement aux activités de la SLGS et d'assurer le succès de leur location.

Les mesures d'adaptation seront fournies conformément aux principes de dignité, d'individualisation et d'inclusion. La SLGS s'engage en outre à travailler en collaboration et dans un esprit de respect avec tous les partenaires dans le cadre du processus de mise en place des mesures d'adaptation.

Objectif :

La présente politique vise à offrir des conseils sur les processus d'adaptation que tous les membres du personnel peuvent suivre, dans la mesure du possible, afin d'appuyer la participation pleine et équitable de l'ensemble des auteurs d'une demande et des locataires qui sont protégés par le Code dans le cadre des activités de la SLGS, ainsi que d'appuyer des locations couronnées de succès.

Portée :

La politique s'applique à l'ensemble du personnel, des membres du Conseil d'administration, des bénévoles, des locataires et des invités, qui ont tous un rôle à jouer pour répondre aux besoins des autres locataires et des auteurs d'une demande.

Elle s'applique aussi aux politiques et procédures de la SLGS. En cas d'incompatibilité entre les politiques, procédures, règlements et/ou lois en vigueur, la personne identifiant la contradiction consultera le directeur général, le gestionnaire de services et d'autres intervenants, au besoin, afin de trouver des solutions et des occasions de répondre aux besoins du personnel, des membres du Conseil, des bénévoles, des locataires et des auteurs d'une demande.

Termes :

Auteur d'une demande : Une personne ou un ménage présentant une demande de location à la SLGS.

Obstacle : Une telle barrière peut faire partie du milieu physique ou bâti qui limite ou empêche l'accès à un endroit. Il peut également s'agir d'une politique, d'une procédure ou d'une exigence empêchant des personnes ou des groupes d'avoir accès à un bien, à un service ou à une ressource de façon juste et équitable. Enfin, les méthodes de communication peuvent engendrer des obstacles. Par exemple, l'envoi d'un avis en anglais à une personne ayant une capacité de lecture limitée dans cette langue crée un obstacle pour elle.

Motifs protégés par le Code : Il s'agit des motifs de discrimination contre des personnes ou des groupes, interdits aux termes du *Code des droits de la personne* de 1990. Parmi les motifs de distinction illicite, mentionnons la race d'une personne ou d'un groupe, la couleur de la peau, l'ascendance, la croyance (religion), le lieu d'origine, l'origine ethnique, la citoyenneté, le sexe (y compris la grossesse et l'identité sexuelle), l'orientation sexuelle, l'âge, l'état matrimonial (y compris les partenariats avec une personne de même sexe), l'état familial, l'état d'assisté social et un handicap.

Personnel désigné : Le ou les membres du personnel ou le service désigné pour mettre en œuvre une mesure ou une exigence particulière.

Discrimination : 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 société¹.

Préjudice injustifié : Le point où une organisation atteint un « préjudice injustifié » dépend des circonstances uniques des mesures d'adaptation envisagées. Les articles 11 et 17 du Code présentent les 3 critères dont il faut tenir compte pour déterminer si les mesures d'adaptation nécessaires créeraient un préjudice injustifié pour une organisation.

Voici ces critères :

- le coût;
- les sources extérieures de financement, s'il en est;
- les exigences en matière de santé et de sécurité pour les autres locataires et le personnel, le cas échéant.
- the cost;

Une personne ou un groupe peut uniquement refuser une mesure d'adaptation pour une autre personne ou un autre groupe si ces trois critères sont remplis.

Procédure :

1.0 Communication

- Toutes les parties au sein de l'organisme, y compris les auteurs d'une demande, les locataires, les bénévoles, les membres du Conseil d'administration et le personnel, seront informés de leurs droits et responsabilités aux termes de la présente politique au moyen d'une communication active soutenue de la part de la SLGS.
- Des documents seront préparés et distribués à tous les auteurs d'une demande ainsi qu'aux locataires, nouveaux et actuels, au sujet de l'intention et du contenu de la politique et des motifs protégés aux termes desquels il est possible de demander une mesure d'adaptation. Une mention de la détermination de la SLGS à suivre le Code sera indiquée dans le guide des locataires.

2.0 Documentation

- Le personnel prendra des notes détaillées sur les interactions avec la personne demandant des mesures d'adaptation, à savoir :
 - les mesures d'adaptation demandées;
 - les échanges du personnel avec tous les intervenants visés par la demande;
 - la conservation de copies de tous les documents justificatifs d'experts ainsi que de la recherche effectuée par le personnel.

3.0 Détermination de la mesure d'adaptation nécessaire

- Tous les représentants de la SLGS doivent aider à réduire les obstacles à la participation et promouvoir l'inclusion. Par conséquent, si un représentant de la SLGS juge qu'une mesure d'adaptation peut être avantageuse pour un locataire ou l'auteur d'une demande, il en discutera avec les cadres supérieurs pour déterminer la méthode la plus efficace et la plus appropriée visant à répondre au besoin et à fournir une assistance à la personne (se reporter au formulaire de demande de mesure d'adaptation).

¹ Source : Commission des droits de la personne (2009). Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif. Téléchargé le 31 juillet 2010 (<http://www.ohrc.on.ca/en/resources/Policies/housing/pdf>).



- Il faut réunir une documentation claire et détaillée portant notamment sur la façon dont la nécessité de mesures d'adaptation a été constatée, les mesures adoptées par la SLGS, les interactions avec la personne protégée par le Code et autres documents justificatifs ainsi que les discussions avec les intervenants. L'ensemble des documents justificatifs sera également daté et classé.

4.0 Réception d'une demande de mesure d'adaptation

- Il est préférable de recevoir les demandes de mesures d'adaptation par écrit. Cependant, si cela peut empêcher une personne d'obtenir une telle mesure, le personnel l'appuiera ou elle sera dirigée vers une ressource communautaire.
- Après que la demande a été documentée, dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de la demande, le personnel rencontrera le locataire ou l'auteur de la demande pour passer en revue les modifications demandées ainsi que les rôles des deux parties dans le cadre du processus d'adaptation.
- Lorsque cela est nécessaire, le personnel demandera au médecin ou aux autres professionnels s'occupant de la personne les documents justificatifs à l'appui des mesures d'adaptation demandées et de toute autre mesure répondant à des objectifs semblables ou similaires. Il demandera aussi à la personne de signer un formulaire de consentement à la divulgation de renseignements.

5.0 Enquête sur les mesures d'adaptation envisagées

- Le personnel se penchera sur les mesures d'adaptation demandées pour déterminer celles qui sont les plus économiques, tout en répondant aux besoins de la personne. Le personnel obtiendra l'avis pertinent d'experts et communiquera avec les organismes de soutien professionnel de la personne. Au besoin, et si cela est approprié, le personnel effectuera aussi des recherches indépendantes.
- Le processus d'adaptation constitue une collaboration entre la personne et la SLGS. On s'attend donc à ce que les deux parties communiquent régulièrement et respectueusement pour discuter de mesures d'adaptation possibles ainsi que pour répondre aux questions en suspens ou émergentes.
- Le personnel consignera les interactions avec tous les intervenants de façon claire et concise. Il classera ces notes et les documents justificatifs dans le dossier de la personne.

6.0 Mesures d'adaptation sans frais

- Selon la nature des mesures d'adaptation nécessaires, le personnel pourra faire preuve ou non de discrétion.
 - Dans les cas où la mesure d'adaptation exige uniquement de la souplesse dans les politiques et procédures de la SLGS, les cadres supérieurs pourront exercer leur pouvoir discrétionnaire.
 - Dans les cas où la mesure d'adaptation nécessaire est contraire à la loi et/ou aux directives du gestionnaire de services, le personnel consultera le directeur général.
- Le personnel et la personne collaboreront afin de déterminer des mesures d'adaptation mutuellement satisfaisantes.
 - Après la détermination des mesures d'adaptation adéquates, le personnel de gestion de la SLGS enverra une lettre à la personne dans laquelle sera présentée la mesure d'adaptation convenue. Une copie en sera également classée dans le dossier du locataire.
- Si le personnel et le locataire ne peuvent déterminer ensemble des mesures d'adaptation adéquates, la question sera soumise aux cadres supérieurs pour en faire le suivi.

7.0 Mesures d'adaptation avec frais

- En fonction du coût des mesures d'adaptation nécessaires, le personnel doit consulter le gestionnaire du service et/ou le directeur général.
 - Dans les cas où le coût de la mesure d'adaptation nécessaire est minime, le gestionnaire permettra de faire preuve de discrétion et présentera une recommandation au gestionnaire du service.
 - Dans les cas où l'on prévoit que le coût de la mesure d'adaptation nécessaire sera important, les gestionnaires doivent consulter leur gestionnaire de service et obtenir leur approbation.
- Le personnel mènera des recherches sur des sources potentielles de financement externes et, si possible, il en déterminera et fera des demandes à cette fin afin de réduire le fardeau financier de la SLGS.

8.0 Préjudice injustifié :

- Si le gestionnaire et la personne sont incapables de déterminer des mesures d'adaptation qui répondent aux besoins de la personne sans nuire à la viabilité financière soutenue de la SLGS, le Conseil d'administration de l'organisme demandera des conseils juridiques.
- La SLGS peut aussi demander un soutien et des ressources auprès du gestionnaire de services ou des bailleurs de fonds des programmes afin de répondre aux besoins de la personne en matière de mesures d'adaptation.