

**Guide de référence du locateur en matière  
de droits de la personne  
concernant les logements locatifs**





# Guide de référence du locateur en matière de droits de la personne concernant les logements locatifs

La présente brochure a été élaborée par le Landlord's Self-Help Centre, un centre spécialisé financé par Aide juridique Ontario, qui a pour mandat de soutenir des locateurs ontariens de petits immeubles en leur offrant de l'information, des conseils sommaires ainsi que des documents et des programmes éducatifs.

Elle aidera les locateurs à mieux comprendre leurs obligations en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario*. Cette brochure vise à :

- offrir un aperçu général du *Code des droits de la personne de l'Ontario* et de son application aux logements locatifs en Ontario;
- cerner les types de situations locatives qui ne sont pas prévues par le *Code des droits de la personne de l'Ontario*;
- différencier le harcèlement et les nombreuses formes de discrimination ayant lieu dans le cadre des situations locatives;
- expliquer la signification du « devoir de tenir compte des besoins »;
- offrir plusieurs exemples de situations locatives illustrant la discrimination ou le harcèlement;
- fournir aux locateurs des liens vers des ressources en matière de droits de la personne.

### **Avis de non-responsabilité**

Les renseignements contenus dans la présente brochure sont fournis à titres informatif et éducatif uniquement. Ce ne sont pas des conseils juridiques. Si vous avez besoin de tels conseils, veuillez communiquer avec un avocat ou un parajuriste.

## Introduction

Le *Code des droits de la personne de l'Ontario* est une loi provinciale qui garantit des droits équitables à tous sans discrimination. Les fondements du *Code des droits de la personne de l'Ontario* reposent sur une loi internationale prise en application de la Déclaration universelle des droits de l'homme et de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Le *Code des droits de la personne de l'Ontario* (le *Code*) est une loi si importante qu'elle prévaut sur les autres lois. En cas de conflit entre les dispositions du *Code* et une loi telle que la *Loi sur la location à usage d'habitation*, le *Code* prévaut, sauf exception explicite à cette règle.

Le système des droits de la personne de l'Ontario compte trois organismes :

- le **Tribunal des droits de la personne de l'Ontario**, qui traite les plaintes ayant trait à la discrimination en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario*;
- le **Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne**, qui offre des services juridiques aux particuliers (ce ne sont habituellement pas des locataires) qui estiment être victimes de discrimination;
- la **Commission ontarienne des droits de la personne**, organisme indépendant d'origine législative et chef de file en matière de promotion, de protection et d'amélioration des droits de la personne, qui noue des partenariats entre le système des droits de la personne et la société.

Les politiques et les lignes directrices de la Commission ontarienne des droits de la personne établissent les normes que doivent respecter particuliers, employeurs et décideurs pour conformer leurs politiques et leurs procédures au *Code*. Bien que ni le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario ni les cours de justice ne soient tenus de respecter les politiques de la Commission ontarienne des droits de la personne, celles-ci y exercent une grande influence, s'appliquent aux affaires qui y sont jugées et sont citées dans les décisions de justice.

La Commission ontarienne des droits de la personne a publié la *Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif* en octobre 2009 afin d'offrir une orientation en ce qui a trait à l'interprétation des dispositions du *Code*.

Le Landlord's Self-Help Centre a élaboré cette brochure afin de simplifier le contenu de la *Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif*. Elle vise également à sensibiliser les locataires de petits immeubles au *Code des droits de la personne de l'Ontario*, ainsi qu'à ses conséquences pour eux en qualité de fournisseurs de logements et sur leurs relations avec les locataires actuels et éventuels. Cette brochure aidera les locataires à bien comprendre leur rôle en tant que fournisseurs de logements, ainsi qu'à souligner leur obligation de traiter avec équité et dignité les locataires désireux de le rester et les locataires éventuels.

## Aperçu

### ***À quoi sert le Code des droits de la personne?***

Une personne ou un groupe de personnes ne doivent pas être traités différemment ou injustement en raison de leur identité, de leurs croyances ou de leur situation. Le *Code des droits de la personne de l'Ontario* (le *Code*) garantit les mêmes droits à tous, sans discrimination, dans cinq domaines sociaux clés, à savoir : services, biens et installations, occupation d'un logement, contrats, emploi et associations professionnelles. Le *Code* interdit la discrimination dans les démarches suivantes, entre autres : s'inscrire à un gymnase, obtenir une assurance, aller à l'université, aller chez le médecin, faire des achats dans un centre commercial et traiter avec un collègue ou un employeur. Il l'interdit également et garantit le droit de vivre sans être harcelé dans le cadre des situations locatives.

### ***Quels sont les motifs de discrimination?***

Les locateurs doivent savoir que personne ne peut se voir refuser un appartement, être harcelé par un fournisseur de logements, par d'autres locataires ou être victime d'un quelconque autre traitement injuste en raison d'un ou plusieurs des motifs suivants énoncés par le *Code des droits de la personne de l'Ontario* :

- race, couleur ou origine ethnique;
- croyances ou pratiques religieuses;
- ascendance, y compris les personnes d'ascendance autochtone;
- lieu d'origine;
- citoyenneté, y compris le statut de réfugié;
- sexe (y compris la grossesse et l'identité sexuelle);
- situation familiale;
- état matrimonial, y compris avec un conjoint de même sexe;
- handicap;
- orientation sexuelle;
- identité sexuelle;
- expression de l'identité sexuelle;
- âge, y compris les personnes de 16 ou 17 ans qui ne vivent plus avec leurs parents;
- prestation d'une aide publique.

Aux fins de la présente publication, toute personne entrant dans une ou plusieurs de ces catégories peut être décrite comme une personne protégée par le *Code*.

Les législateurs, les responsables des politiques, les planificateurs et les tribunaux doivent tenir compte de la discrimination en matière de logement dans toutes leurs activités, stratégies et décisions. De même, les fournisseurs de logements, qu'il s'agisse de locataires de petits ou de grands immeubles, sont tenus de s'informer de leurs devoirs en vertu du *Code*, et de connaître les règles en vigueur, comme les règlements de zonage, le *Code de prévention des incendies de l'Ontario* et la *Loi sur la location à usage d'habitation*.

Le *Code des droits de la personne de l'Ontario* s'applique aux contrats de location entre locataires et locataires, et à toute personne présentant une demande de location. Tous les locataires sont assujettis au *Code*, qu'ils louent un logement indépendant, ou une pièce ou deux au sein leur logement familial.

### ***Existe-t-il des exceptions?***

Il existe trois situations en matière de logements locatifs qui ne sont **pas** couvertes par le *Code*, à savoir :

- 1 *Logement partagé* – le locataire vit avec le propriétaire ou sa famille dans la même habitation et partage avec eux une salle de bain ou une cuisine (art. 21[1]);
- 2 *Personnes de même sexe* – tous les logements de l'immeuble, à l'exception, le cas échéant, de celui du propriétaire ou de sa famille, sont réservés à des personnes du même sexe (art. 21[2]);
- 3 *Pratiques de commerce prescrites* – Ne constitue pas une atteinte au droit à un traitement égal 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, 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 (art. 21[3]).

Le *Règlement de l'Ontario 290/98* pris en application du *Code des droits de la personne de l'Ontario* précise que le locateur peut demander à un locataire éventuel des renseignements sur son revenu seulement s'il lui demande également des références en matière de crédit ou ses antécédents en matière de logement, ainsi que l'autorisation de procéder à des vérifications de son crédit. Le locateur doit tenir compte des renseignements sur le revenu et de tout autre renseignement qu'il a obtenu.

La *Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif* n'autorise l'évaluation de la recevabilité d'un locataire éventuel uniquement en fonction de son revenu que s'il n'a pas fourni les références en matière de logement et de crédit qui lui ont été demandées. Ce critère doit être appliqué de façon légitime et non discriminatoire. Il ne doit en aucun cas servir à écarter injustement un locataire éventuel pour les motifs énoncés dans le *Code*.

## Discrimination et harcèlement

### ***Qu'entend-on par discrimination?***

Dans le contexte du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, la discrimination peut s'entendre comme une manière différente de traiter une personne en raison de sa situation personnelle ou de son origine et, ce faisant, nuire à son estime de soi ou à sa dignité. Le droit de vivre sans discrimination s'applique à un éventail de situations locatives, notamment la location d'une unité, la signature d'un contrat de location et le prolongement de l'occupation d'un logement résidentiel.

Les locateurs ont le droit de se montrer sélectifs d'une façon raisonnable et justifiable visant à répondre à des objectifs commerciaux, notamment limiter les risques. Par exemple, si un locateur choisit de ne pas louer à un locataire éventuel parce que ce dernier :

- fume;
- possède un animal (excepté un animal d'assistance aux personnes handicapées);
- refuse d'autoriser le locateur à procéder à une enquête de crédit;
- a sollicité un nombre d'entretiens supérieur à la normale de son locateur précédent, il est peu probable que cela soit considéré comme de la discrimination en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

La discrimination peut être directe ou indirecte.

**La discrimination directe** a lieu lorsque les locateurs adoptent une règle, une pratique ou une politique qui impose, intentionnellement ou non, un fardeau injuste au locataire ou au candidat.

*Par exemple, la discrimination est directe lorsque le locateur refuse de louer un logement à une personne parce qu'elle n'est pas mariée, est d'origine sud-asiatique, lesbienne ou schizophrène.*

**La discrimination indirecte** est plus subtile ou insidieuse parce qu'elle implique souvent l'application, par un locateur, d'une règle ou d'une politique qui semble traiter les personnes équitablement, mais qui a un effet discriminatoire sur une personne ou un groupe pour un ou plusieurs des motifs énoncés dans le *Code*. On parle d'un « effet indésirable » ou de discrimination indirecte, que le locateur ait visé ou non la discrimination.

À moins que la règle ou l'exigence soit raisonnable et appliquée de bonne foi, ou d'une indication contraire du *Code*, elle sera considérée comme étant discriminatoire et portant atteinte aux droits de la personne ou du groupe entrant dans une des catégories protégées par le *Code*. Même si la discrimination n'est pas volontaire de la part du locateur, si la pratique, la règle ou la politique appliquée aboutit à un résultat discriminatoire, cela reste considéré comme de la discrimination.

*Par exemple, l'utilisation du pourcentage du revenu (p. ex., exiger qu'un locataire ne dépense pas plus de 30 % de son revenu pour payer son loyer) n'est pas permise, sauf si le locateur est un fournisseur de logements sociaux, où les locataires paient un loyer adapté à leur revenu.*

Lorsqu'un locataire ou un locataire éventuel présente une réclamation à l'encontre d'un locateur en alléguant une discrimination ou un harcèlement devant le Tribunal des droits de la personne de

l'Ontario, le locateur est tenu de remplir un formulaire explicatif. Le locateur peut faire valoir que les règles pratiquées ou les exigences formulées étaient raisonnables ou de bonne foi en la circonstance. Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario considère une règle ou une exigence comme étant « raisonnable et établie de bonne foi » uniquement si les besoins du groupe dont une personne est membre ne peuvent être satisfaits par le locateur sans préjudice injustifié, en tenant compte seulement du coût, des sources extérieures de financement, s'il en est, et des exigences en matière de santé et de sécurité.

Les règles relatives à la discrimination indirecte sont identiques, que locateur ait volontairement ou non fait preuve de discrimination à l'égard de la partie concernée.

## ***Comment l'équité est-elle assurée?***

Il n'existe pas de liste de vérification permettant aux locateurs de s'assurer que leurs procédures d'exploitation offrent le niveau d'équité requis. La publication d'une annonce de logement à louer constitue un bon point de départ. Les locateurs doivent toujours garder l'esprit ouvert face à des locataires éventuels.

Le processus de sélection commence après que des candidats aient présenté leur demande de location. Il ne devrait pas commencer au moment de la publication de l'annonce du logement à louer.

Il est discriminatoire d'émettre des hypothèses concernant les personnes qui pourraient souhaiter habiter l'unité et de la décrire de façon à exclure certaines personnes. Souvent, la formulation des annonces de location exclut certaines personnes ou certains groupes. Certaines annonces sont discrètes alors que d'autres sont ouvertement discriminatoires.

Parmi les phrases visant à décourager les personnes qui ne répondent pas à certains critères figurent :

- idéal pour un couple discret;
- idéal pour un professionnel célibataire;
- parfait pour une étudiante;
- idéal pour une personne adulte ou un couple;
- idéal pour des travailleurs ou des étudiants.

Voici des exemples d'annonces ouvertement discriminatoires :

- bâtiment pour adultes;
- preuve d'emploi exigée;
- revenu d'emploi obligatoire;
- pas de POSPH;
- recherche couple d'adultes.

Qu'il publie l'annonce dans la presse ou en ligne, le locateur doit décrire l'unité à louer et les installations, et éviter de décrire le locataire idéal :

Studio lumineux et confortable situé au dernier étage, terrasse, salle de bain complète, salle de lavage commune. 750 \$ par mois, chauffage et électricité inclus. À proximité des transports, des commerces et d'un parc.

## ***Qu'entend-on par harcèlement?***

Le *Code* prévoit que l'occupant d'un logement a le droit d'y vivre sans être harcelé par le propriétaire, son mandataire, ou un occupant du même immeuble pour les motifs énoncés dans le *Code*.

Le harcèlement est défini, dans le *Code*, comme 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 ». Que le locateur sache ou non que son comportement à l'égard du locataire est blessant ou intimidant, ou que le comportement soit considéré comme tel du point de vue d'un tiers raisonnable, le résultat est identique : le locataire est victime de harcèlement.

Parfois, certains commentaires ou comportements d'un locataire ou d'un voisin seront, sans contredit, jugés irrespectueux ou malvenus. Même si cela n'est pas évident pour la personne responsable, la cible des commentaires ou du comportement peut trouver la situation bouleversante. Si de tels comportements ou commentaires importuns se répètent malgré les protestations de la personne visée, il peut y avoir violation du *Code*.

Dans un cas comme dans l'autre, le locateur est tenu de veiller à ce que le harcèlement cesse. Si le locateur ne prend pas de mesures raisonnables pour mettre fin au harcèlement, il pourrait faire l'objet d'une plainte en vertu des droits de la personne.

Cela ne signifie pas que la personne visée par les commentaires ou le comportement est tenue de s'opposer au harcèlement au moment où il a lieu pour arguer que les droits conférés par le *Code* ont été violés. Elle peut avoir peur des conséquences liées au fait de s'exprimer.

Les locateurs ne doivent pas tenter d'intimider ou de menacer d'expulsion un locataire qui porte plainte en vertu des droits de la personne pour le « décourager », la menace elle-même pouvant donner lieu à une autre plainte en vertu des droits de la personne.

## **Qu'entend-on par « devoir de tenir compte des besoins »?**

Le *Code* exige que tous les employeurs, les fournisseurs de services et les locateurs tiennent compte des besoins liés aux droits de la personne d'un employé, d'un client ou d'un locataire, ou prennent d'autres dispositions, sauf si cela occasionnerait un préjudice injustifié compte tenu du coût ou des questions de santé et de sécurité. Adapter les conditions ou les pratiques en matière d'emploi, de services ou de location favorise l'équité et élimine les inconvénients dont un employé, un client ou un locataire pourrait être victime.

Les locateurs ont le devoir de tenir compte des besoins des locataires prévus par le *Code* afin de s'assurer que les logements offerts incluent les personnes qui y sont identifiées, et se doivent de prendre les mesures pour éliminer tout obstacle éventuel, sauf si cela leur cause un préjudice injustifié.

Lorsqu'un locateur prend connaissance d'un besoin énoncé dans le *Code*, il se doit d'en tenir compte rapidement de la façon la plus appropriée possible et de répondre au besoin du locataire de façon à lui offrir le même niveau de satisfaction et de participation que les autres. Si le fait de tenir compte de ces besoins de la façon la plus appropriée cause un préjudice injustifié au locateur, celui-ci doit envisager une solution qui soit la meilleure possible, qu'elle soit progressive ou temporaire.

Le devoir de tenir compte des besoins repose sur trois principes :

- **Respect de la dignité** – Les besoins doivent être pris en compte dans le plus grand respect de la dignité des personnes. La dignité comprend la façon de tenir compte des besoins, tout en soulignant l'importance de la participation de la personne elle-même au processus de prise en compte de ses besoins.
- **Prise en compte individualisée des besoins** – Les besoins de chaque personne doivent être étudiés, évalués et pris en compte individuellement. Les besoins de chacun sont uniques et doivent être évalués de façon individuelle lorsqu'ils font l'objet d'une demande de prise en compte. Il n'existe pas de « solution unique » qui convienne aux besoins de tout le monde.
- **Intégration et pleine participation** – Les structures physiques et les comportements sociaux doivent être libres de tout obstacle et inclusifs afin d'englober réellement les personnes protégées par le *Code*. S'il existe des obstacles impossibles à éliminer, les besoins doivent être pris en compte sans préjudice injustifié. À moins de pouvoir démontrer qu'une solution intégrée causerait un préjudice injustifié au locateur, la solution impliquant d'écarter ou d'isoler une personne protégée par le *Code* des autres occupants d'une propriété est moins digne et inacceptable.

**Par** exemple : Un locataire en fauteuil roulant a besoin qu'une rampe pour fauteuil roulant soit installée à l'avant du bâtiment afin qu'il puisse entrer et sortir dignement par la même voie que les autres occupants. Après plusieurs recherches, le locateur estime qu'il est impossible de construire une rampe pour fauteuil roulant à l'entrée de l'immeuble sans entreprendre de longues et coûteuses rénovations qui entraîneront également une réduction de la superficie offerte au locataire du logement avant. Le locateur estime que la rampe peut être construite à l'entrée arrière

du bâtiment. Cette solution peut suffire à remplir l'obligation du propriétaire de tenir en compte des besoins.

## **Quel est le processus de prise en compte des besoins?**

La *Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif* stipule qu'il incombe à la personne qui sollicite la prise en compte de ses besoins d'informer le locateur qu'elle a des besoins énoncés dans le *Code* qui doivent être pris en compte. Avant la demande de prise en compte, on peut attendre du locataire qu'il entreprenne des démarches raisonnables pour utiliser en premier lieu les ressources extérieures qui s'offrent à lui.

Il incombe au locataire éventuel ou à la personne qui sollicite la prise en compte de ses besoins :

- d'aviser le locateur de la nécessité de prendre en compte un besoin énoncé dans le *Code*;
- de tout mettre en œuvre pour faire connaître ses besoins afin que le locateur puisse en tenir compte;
- de répondre aux questions ou fournir des renseignements ayant trait aux restrictions ou aux limites, y compris l'information relative à la prise en compte des besoins fournie par des professionnels de la santé, s'il y a lieu;
- de participer aux discussions concernant les éventuelles solutions de prise en compte;
- de collaborer avec les experts dont l'aide est nécessaire;
- d'assumer les responsabilités convenues;
- de travailler avec le locateur pour gérer le processus de prise en compte.

**Exemple :** *Le locateur demande à tous les locataires éventuels de remplir une demande de location qui comprend un historique de crédit. Une locataire éventuelle demande au locateur d'envisager d'accepter un garant plutôt qu'un historique de crédit, car s'étant récemment séparée de son conjoint et n'ayant jamais travaillé hors de chez elle, elle ne possède pas d'historique de crédit.*

Le locateur ou le fournisseur de logements peut interroger la locataire sur les autres ressources extérieures dont elle pourrait disposer. Il incombe au fournisseur de logements :

- d'accepter la demande de prise en compte des besoins de bonne foi à moins qu'il ait des raisons valables de faire autrement;
- d'obtenir l'avis ou les conseils d'un expert au besoin;
- de respecter la vie privée du demandeur en gardant les renseignements confidentiels;
- de répondre à la demande rapidement;
- de chercher des solutions envisageables;
- de demander uniquement de l'information nécessaire à la prise en compte des besoins.

**Exemple :** *Le locateur demande à tous les locataires éventuels de remplir une demande de location qui comprend un historique de crédit. Un locataire éventuel propose un garant à la place d'un historique de crédit car, s'étant récemment séparée de son conjoint, elle n'a pas encore établi d'historique de crédit. Le locateur est d'accord et accepte le garant à la place de l'historique de crédit.*

## ***Le devoir de tenir compte des besoins est une responsabilité commune***

Le devoir de tenir compte des besoins est une responsabilité commune; le locateur et le locataire sont tous deux tenus de s'impliquer pleinement dans le processus. La prise en compte des besoins consiste à mettre en commun et à examiner des idées afin de prendre raisonnablement en compte ces besoins. Il ne s'agit pas simplement de répondre à des exigences du locataire et de trouver une solution unique.

Le locataire a le devoir de faciliter la recherche d'une solution appropriée et doit également y contribuer. Lorsque l'on détermine si un devoir de prise en compte des besoins a été rempli, le comportement du locataire doit également être pris en considération.

Une affaire récente concernant une demande de résiliation de bail due au fait que le locataire vendait des stupéfiants et tenait une fumerie de crack dans son logement constitue un exemple parfait. Il établit un précédent jurisprudentiel qui permettra d'orienter les situations futures en ce qui a trait au devoir de prise en compte des besoins de la part du locateur, à l'obligation du locataire de participer au processus de prise en compte des besoins et à l'interprétation de la signification du préjudice injustifié.

La décision de la cour divisionnaire dans l'affaire *Connelly c. Mary Lambert Swale Non-Profit Homes* nous apprend que les locataires atteints d'un handicap doivent contribuer à trouver une solution appropriée pour la prise en compte de leurs besoins et constitue un excellent précédent pour les locateurs.

Dans cette affaire, le locataire a fait appel d'une décision dans laquelle le locateur avait obtenu une ordonnance de résiliation du bail. Le locataire a été reconnu comme étant un narcotrafiquant qui exploitait une fumerie de crack dans son logement. Pour motifs d'appel, le locataire a fait valoir une erreur de droit parce que l'importance de la toxicomanie n'était pas précisément analysée dans le *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

La cour a reconnu que la dépendance du locataire était un handicap au sens du *Code des droits de la personne de l'Ontario*. Toutefois, la cour a fait une distinction claire entre cette dépendance (ou ce handicap) et la décision du locataire de se livrer au trafic de drogues dans son appartement ainsi que d'y exploiter une fumerie de crack. La cour a estimé qu'un locataire ne pouvait être expulsé pour un comportement causé par un handicap s'il était possible de prendre ses besoins en compte sans causer de préjudice injustifié. Cependant, la cour a rejeté l'argument selon lequel le locateur devait autoriser le locataire à exploiter une fumerie de crack afin de tenir compte de son handicap. Le locataire a fait valoir qu'il avait contribué à la prise en compte de ses besoins en entreprenant un traitement pour toxicomanie.

La cour n'a pas autorisé l'appel et a estimé cela comme étant un préjudice injustifié pour le locateur qui nuisait de façon importante aux droits des autres locataires.

La participation du locataire à la recherche de solutions et à leur mise en œuvre constitue une part importante du processus de prise en compte de ses besoins. Le locateur et le locataire travaillent de concert afin de tenir compte de manière efficace et raisonnable des besoins en mettant en commun renseignements et idées.

Lorsqu'une demande de prise en compte des besoins est formulée ou que les besoins du locataire sont évidents pour le locateur, mais que le locataire refuse de participer à la recherche de solutions ou de faciliter leur mise en œuvre, le locateur peut être considéré comme s'étant acquitté de son obligation de prise en compte des besoins du locataire à la limite du préjudice injustifié.

La cour divisionnaire, dans l'affaire *Morguard c. Peters*, souligne l'importance des efforts proactifs du locateur en vue de tenir compte d'un handicap d'une locataire et l'obligation de cette dernière de participer activement à la recherche de solutions pour y parvenir.

La locataire a fait appel d'une décision de la *Commission de la location immobilière* dans laquelle le bail avait été résilié en se fondant sur une nuisance importante à la satisfaction. La Commission avait également accordé 5 205 \$ en dédommagement au locateur pour la destruction d'un réfrigérateur et du plancher, ainsi que d'importantes dépenses de nettoyage et de désinfection du logement. Elle avait aussi établi que le locateur avait fait tout son possible pour tenir compte des besoins de la locataire.

En appel, la locataire a fait valoir que la Commission n'avait pas fait usage de sa discrétion compte tenu des éléments prouvant sa déficience mentale. Toutefois, la Commission a statué que la locataire était mentalement déficiente en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario* et qu'elle éprouvait, en conséquence, des difficultés à garder son logement propre. Le logement, encombré et insalubre, dégageait une odeur nauséabonde due aux déchets. L'odeur était si forte qu'un autre locataire avait dû être relogé.

Le locateur avait tout mis en œuvre pour répondre aux besoins de la locataire, avait sollicité l'aide du Centre d'accès aux soins communautaires, et demandé l'aide de la personne à contacter en cas d'urgence indiquée par la locataire et d'un organisme de services sociaux. La locataire a refusé toutes les aides offertes et la personne à contacter en cas d'urgence n'est pas intervenue.

La Cour a admis que le locateur avait effectué toutes les démarches raisonnables pour tenir compte des besoins de la locataire et a confirmé la décision de la *Commission de la location immobilière*.

Cette affaire illustre l'importance, pour les locateurs, de tenter activement de tenir compte des besoins des locataires atteints d'un handicap. Elle confirme également que le processus de prise en compte des besoins se doit d'être un effort commun, et que le locataire n'a pas le droit de refuser toutes les solutions proposées. Les locateurs doivent veiller à documenter leurs efforts de collaboration avec le locataire dans la prise en compte de ses besoins en conservant des notes et des dossiers détaillés.

## ***Qu'entend-on par préjudice injustifié?***

Chaque locataire entrant dans une catégorie énoncée dans le *Code* a droit à ce que ses besoins soient pris en compte tant que ceux-ci n'entraînent pas de préjudice injustifié. Si un locateur invoque le préjudice injustifié comme motif pour ne pas tenir compte de certains besoins, il lui incombe de fournir la preuve de la création d'un préjudice s'il le faisait.

Un locateur qui fait valoir que la prise en compte de besoins énoncés dans le *Code* causerait un préjudice injustifié doit savoir que le *Code* définit seulement trois facteurs susceptibles d'être pris en considération lorsque l'on détermine si leur prise en compte entraînerait un préjudice injustifié : **coût, ressources extérieures de financement**, s'il en est, et exigences en matière de **santé et de sécurité**, s'il y a lieu.

En cas de différend, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario tiendra seulement compte des points suivants :

### **⑩ Coût**

La réglementation relative aux droits de la personne admet que des entreprises de tailles différentes ont des seuils de difficultés financières différents. Un coût injustifié pour le locateur d'un petit immeuble peut ne pas l'être pour le locateur d'un grand immeuble. Dans la mesure du possible, les locateurs doivent prendre des mesures pour compenser les coûts de prise en compte des besoins en sollicitant des subventions ou d'autres sources extérieures de financement, y compris des déductions d'impôt ou d'autres prestations d'une aide publique. Le locateur doit également mettre en place progressivement des solutions sur un certain nombre d'années s'il ne peut effectuer les travaux ou apporter les modifications d'un seul coup.

- Les coûts doivent être quantifiables, c'est-à-dire mesurables.
- Le locateur doit démontrer que le coût est lié à la prise en compte des besoins.
- Enfin, le coût doit être si élevé qu'il modifierait la nature même de l'entreprise, ou qu'il nuirait considérablement à sa viabilité.

### **⑩ Ressources extérieures de financement**

Si le coût de la prise en compte des besoins est trop important pour être absorbé en une fois, un financement extérieur peut aider à le faire progressivement au fil du temps, ou à créer un fonds de réserve.

- Les locateurs doivent se renseigner et obtenir les financements extérieurs offerts.
- Les particuliers peuvent obtenir un financement par l'entremise d'un organisme de bienfaisance ou d'un organisme communautaire.
- Des financements tels que des subventions ou des prêts peuvent être offerts au locateur ou au propriétaire par plusieurs organismes publics tels que la Société canadienne d'hypothèque et de logement (SCHL), ou par des organismes communautaires.

### **⑩ Exigences en matière de santé et de sécurité**

Il s'agit de savoir si la prise en compte ou non des besoins d'une personne protégée par le *Code* entraînerait un risque inacceptable en matière de santé et de sécurité. Les risques en la matière entraîneront un préjudice injustifié si le niveau de risque restant après la prise en

compte des besoins excède les avantages de l'amélioration de l'équité à laquelle a droit la personne protégée par le *Code*. Les éléments prouvant un préjudice injustifié doivent être objectifs, et comprendre notamment :

- états financiers et budgets;
  - données scientifiques, renseignements et données tirés d'études empiriques;
  - opinions d'experts;
- registre détaillé de l'activité, prise en compte des besoins demandée, information sur les conditions entourant l'activité et leurs conséquences sur la personne ou le groupe protégés par le *Code*.

Remarque : Les nuisances occasionnées à une entreprise, la préférence d'un tiers et l'existence d'autres contrats ne constituent pas un préjudice injustifié.

## Exemples de discrimination

*Souvent, les situations de discrimination touchent également à un certain nombre de droits de la personne. Afin de simplifier les choses et de faciliter leur compréhension, voici des exemples de situations problématiques liées à une catégorie du Code ainsi que des solutions ou des commentaires envisageables.*

**Orientation sexuelle** – Un locataire éventuel répond à votre annonce pour un appartement comprenant une chambre. Il explique que le logement est idéal pour lui et son conjoint du même sexe parce qu’il se trouve à quelques pâtés de maisons de leur lieu de travail. Vous êtes mal à l’aise à l’idée qu’un couple de même sexe habite votre logement et vous refusez de fournir à ce locataire éventuel une demande de location.

*🗨 Il est interdit aux locateurs de refuser de louer à une personne en raison de son orientation sexuelle. Les locateurs sont incités à fournir un formulaire de demande de location à tout locataire éventuel et à tenir compte de chaque candidature.*

**Identité sexuelle et expression de l’identité sexuelle** – Un locataire éventuel arrive pour visiter un logement vacant pour lequel vous avez publié une annonce. Le candidat semble un homme portant une robe de femme, ce qui vous met fortement mal à l’aise. Vous lui dites que le candidat précédent a laissé un dépôt pour le logement et que vous le lui avez loué.

*🗨 L’identité sexuelle et l’expression de l’identité sexuelle sont de nouvelles catégories protégées par le Code (juin 2012) qui comprennent les transsexuels, les transgenres et les personnes intersexuées, les travestis et les personnes dont l’identité sexuelle ou l’expression de cette identité est, ou est considérée comme étant, différente de celle qu’elles avaient à leur naissance. Un locateur ne peut refuser de louer un logement à une personne parce qu’elle s’habille ou se comporte différemment des personnes de même sexe qu’elle à sa naissance.*

**Situation familiale** – Une femme communique avec vous à la suite de votre annonce pour un logement à louer comprenant deux chambres. Elle explique que le logement serait idéal pour elle et ses trois enfants étant donné qu’ils fréquentent l’école située de l’autre côté de la rue. Vous lui répondez que le logement ne comprenant que deux chambres, il est trop petit pour trois enfants. Vous lui souhaitez bonne chance pour trouver un logement mieux adapté à la taille de sa famille.

*🗨 Un locateur ne peut refuser de louer un logement à une famille parce qu’il n’offre pas une chambre à chacun des enfants tant que le nombre de personnes occupant le logement reste conforme aux normes de santé et de sécurité et n’enfreint aucun règlement en matière de surpopulation.*

**État d’assisté social** – Un locataire éventuel communique avec vous concernant un logement à louer. En présentant sa candidature, il explique qu’il a été victime d’un accident de travail cinq ans plus tôt et que sa principale source actuelle de revenu est une prestation du POSPH. Vous lui répondez que vous avez pour politique de demander un garant lorsque la source principale de

revenu d'un locataire éventuel est l'assistance publique. En conséquence, le locataire n'a pas pu louer le logement.

☞ *Un locateur ne peut traiter un locataire éventuel différemment parce qu'il perçoit une aide sociale. Un garant ou un cosignataire peut être approprié lorsque les références et l'historique d'un locataire sont médiocres. Les locateurs n'ont **pas** le droit d'exiger un garant seulement parce qu'un locataire éventuel fait partie d'une catégorie protégée par le Code.*

**Lieu d'origine ou nationalité** – Un locataire éventuel présente sa candidature pour un logement à louer. Il explique qu'il s'est installé au Canada il y a deux mois et qu'il cherche un emploi. Toutefois, il dispose d'économies substantielles. Vous lui répondez que, puisqu'il n'a pas d'historique de crédit ou de location, vous ne disposez d'aucun moyen de savoir s'il serait un locataire fiable. Vous refusez sa candidature.

☞ *L'absence d'historique de location ou de crédit pour un nouvel arrivant au Canada ne doit pas être considérée comme un historique de location ou de crédit négatif. Un locateur doit faire preuve de souplesse lorsqu'il évalue la candidature d'un locataire éventuel nouvellement arrivé au Canada. Lorsqu'un locataire éventuel ne dispose pas d'historique pour un des motifs énoncés dans le Code, le locateur doit s'appuyer sur d'autres renseignements disponibles pour effectuer son évaluation.*

**Âge** – Une jeune femme communique avec vous en raison de l'affiche « À louer » apposée sur votre fenêtre concernant le logement du sous-sol. Elle explique qu'elle a 16 ans, qu'elle est étudiante et n'habite plus avec ses parents. Vous lui répondez qu'elle doit avoir 18 ans ou plus pour signer un bail de location, et vous refusez de lui fournir un formulaire de candidature.

☞ *Bien que le Code protège généralement les personnes de 18 ans et plus contre la discrimination fondée sur l'âge en ce qui concerne la prise en compte des besoins en matière de logement, les personnes de 16 ou 17 ans qui ne sont plus sous l'autorité de leurs parents sont également protégées. Un locateur ne peut refuser de louer un logement à une personne pour la simple raison qu'elle a 16 ou 17 ans.*

**État matrimonial** – Un locataire éventuel vous rencontre pour visiter un logement à louer. Il vous explique que le logement serait idéal pour lui et sa colocataire. Vous préférez louer à un couple marié, le quartier étant « plutôt familial ». Toutefois, vous acceptez sa candidature. Lorsqu'il vous rappelle concernant sa candidature, vous lui répondez que le logement a déjà été loué, mais vous conservez votre annonce de logement à louer.

☞ *Lorsqu'un locateur étudie les demandes de candidats éventuels, il ne doit pas éliminer les candidats parce qu'ils ne sont pas mariés. Il est conseillé aux locateurs de s'abstenir de dire à un locataire éventuel qu'un logement est déjà loué lorsque ce n'est pas le cas.*

**Sexe** – Vous louez un petit logement dans le sous-sol de votre maison à une jeune femme. Vous la voyez souvent lorsqu'elle se rend au travail le matin. Vous lui faites toujours des remarques sur sa tenue vestimentaire, lui rappelez que les femmes ont l'air plus « féminines » en jupe et qu'elle est

très jolie lorsqu'elle a les cheveux attachés.

Hier, votre locataire vous a informé qu'elle était enceinte. Vous lui expliquez que la maison est « réservée aux adultes » et lui demandez quand elle compte déménager.

*☞ Un locateur doit se montrer prudent et s'abstenir de formuler des commentaires fondés sur le sexe à des locataires ou des locataires éventuels, cela pouvant être considéré comme du harcèlement sexuel. Un locateur ne peut inciter une femme à mettre fin à son bail parce qu'elle est enceinte ou pourrait le devenir.*

**Croyances ou pratiques religieuses** – Un homme vous demande un formulaire de candidature pour un logement à louer. Lorsqu'il revient avec le formulaire, il est accompagné de sa femme qui porte une burqa (vêtement traditionnel porté par certaines femmes de confession musulmane). Vous vous méfiez de la burqa et lui répondez que le logement n'est plus disponible, mais vous conservez votre annonce de logement à louer.

*☞ Il est contraire au Code pour un locateur de refuser de louer un logement à un locataire éventuel en raison de ses croyances ou ses pratiques religieuses.*

**Ascendance** – Une femme vous appelle concernant une annonce de logement à louer que vous avez publiée dans le journal. Vous lui répondez que le logement est disponible et l'encouragez à apporter un dépôt pour réserver le logement. Lorsque vous vous rencontrez, vous exprimez votre surprise en constatant qu'elle est d'ascendance autochtone. Lorsqu'elle vous remet le dépôt demandé par téléphone, vous le refusez et formulez un commentaire illustrant un de vos stéréotypes concernant les personnes d'ascendance autochtone. Vous lui faites croire que vous avez des rendez-vous avec d'autres locataires éventuels et louez le logement à quelqu'un d'autre.

*☞ Un locateur a le droit de sélectionner des locataires éventuels en s'appuyant sur des pratiques commerciales courantes et **doit** s'abstenir de faire usage de stéréotypes concernant un groupe d'ascendance particulier lorsqu'il évalue une candidature.*

**Race, couleur ou origine ethnique** – Vous êtes un locateur d'ascendance chinoise. Vous ne parlez pas couramment anglais et, pour éviter tout problème dû à la barrière de la langue, vous louez votre logement uniquement à des personnes parlant cantonais. Votre locataire parle cantonais. Hier, elle vous a informé que son conjoint a emménagé dans son logement et qu'il vivra avec elle. Ce dernier n'est pas d'ascendance chinoise et ne parle pas cantonais. Vous expliquez à votre locataire que votre politique est de ne pas louer votre logement à des personnes ne parlant pas cantonais et qu'elle doit déménager.

*☞ Un locateur ne peut appliquer une politique qui a pour conséquence d'exclure une personne en raison de sa race, sa couleur, son origine ou tout autre motif énoncé dans le Code. Cela s'applique à un couple de locataires (ou de locataires éventuels) dont un appartient à une catégorie définie dans le Code.*

**Handicap** – Votre locataire actuel est atteint d'une maladie mentale pour laquelle il prend

des médicaments. Il oublie parfois de les prendre et adopte, le cas échéant, un comportement dérangeant. Vous avez récemment reçu des plaintes d'autres locataires selon lesquelles il crie et claque les portes la nuit, ce qui les empêche de dormir. Vos autres locataires ont menacé de déménager si le problème persistait. Ne souhaitant pas perdre vos locataires, vous remettez au locataire concerné un avis de résiliation de bail parce qu'il nuit à la tranquillité de ses voisins.

*☞ Un locateur a le devoir de tenir compte des besoins d'un locataire atteint d'une maladie mentale ou d'un handicap physique tant que cela ne cause pas de préjudice injustifié. Pour déterminer si une maladie mentale est la cause du comportement dérangeant et la manière de corriger le problème, le locateur peut rencontrer le locataire et étudier les solutions envisageables. Lorsqu'un locataire atteint d'une maladie mentale ne prend pas ses médicaments, ce qui rend son comportement dérangeant pour les autres locataires, le locateur et le locataire peuvent établir un plan d'urgence permettant au locateur d'aviser un membre de la famille ou un travailleur de soutien en cas de souci. Le locateur et le locataire sont tous tenus de remplir leurs obligations.*

**Commission ontarienne des droits de la personne** — [www.ohrc.on.ca](http://www.ohrc.on.ca)

- *Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif*
- *Apprentissage en ligne en matière de droits de la personne et de logement locatif*  
<http://www.ohrc.on.ca/fr/apprentissage/codp-votre-ressource-dapprentissage-en-ligne>
- *Guide – « Rédaction d'une annonce de location de logement équitable »*  
<http://www.ohrc.on.ca/fr/rédaction-d'une-annonce-de-location-de-logement-équitable-guide>

**Tribunal des droits de la personne de l'Ontario** —

[www.hrto.on.ca](http://www.hrto.on.ca)

416 326-1519 ou sans frais 1 888 598-0322

- *Guide du requérant*  
<http://www.hrto.ca/hrto/sites/default/files/NouvellesRequetes/GuideDuRequerant.pdf>
- *Guide de préparation en vue d'une audience*  
<http://www.hrto.ca/hrto/sites/default/files/NouvellesRequetes/GuideDePreparationEnVueDuneAudience.pdf>
- *Tribunal des droits de la personne de l'Ontario – Foire aux questions*  
<http://www.hrto.ca/hrto/index.php?q=fr/node/20>

**Centre pour les droits à l'égalité au logement** — [www.equalityrights.org/cera/](http://www.equalityrights.org/cera/)

**Commission de la location immobilière** —

<http://www.ltb.gov.on.ca> Toronto – 416 645-8080 ou sans frais 1 888 332-3234

- *Ligne directrice d'interprétation n°17 – Droits de la personne*  
<http://www.ltb.gov.on.ca/fr/Law/277715FR.html>

**Landlord's Self-Help Centre** – [www.landlordselfhelp.com](http://www.landlordselfhelp.com)

416 504-5190 ou sans frais 1 800 730-3218

- Plateforme d'information en matière de droits de la personne  
[http://www.landlordselfhelp.com/human\\_rights/human\\_rights\\_hub.htm](http://www.landlordselfhelp.com/human_rights/human_rights_hub.htm)

**Société canadienne d'hypothèque et de logement** – <http://www.cmhc.ca/fr/index.cfm>

- Programmes et aide financière visant à rendre la location d'un logement plus accessible aux personnes handicapées  
<http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/index.cfm>

## Ressources

# Landlord's Self-Help Centre



Cette brochure est éditée par Landlord's Self-Help Centre et est destinée à fournir des informations générales, ce n'est pas un avis juridique.

**[www.landlordselfhelp.com](http://www.landlordselfhelp.com)**