

Politique interne des Services de logement

Département des Services sociaux
Comtés unis de Prescott et Russell

TITRE DE POLITIQUE
OBLIGATION D'ACCOMMODEMENT

N° DE POLITIQUE
SL 028

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR
Le 4 décembre 2017

**DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DES
RÉVISIONS**
•

S'APPLIQUE À :

La politique et les procédures énoncées
dans le présent document s'appliquent aux :

- Services de logement

Housing Services Internal Policy

Department of Social Services
United Counties of Prescott and Russell

POLICY TITLE
DUTY TO ACCOMMODATE

POLICY NO.
SL 028

EFFECTIVE DATE
December 4, 2017

REVISIONS EFFECTIVE DATE
•

APPLIES TO:

The policy and procedures contained in this
document apply to the:

- Housing Services

Contexte

L'obligation d'accommodement reconnaît que les gens ont des besoins différents et nécessitent des solutions différentes pour avoir le même accès aux services, au logement et à l'emploi. L'accommodement est le mot utilisé pour décrire les obligations d'un employeur ou d'un locateur de donner le même accès aux personnes protégées aux termes du *Code des droits de la personne de l'Ontario (le Code)*. Cette politique met l'accent sur l'obligation d'accommodement en matière de logement.

Énoncé de politique

Les Services de logement s'engagent à fournir des accommodements pour des besoins liés aux motifs du *Code*, à moins que cela ne cause un préjudice injustifié. Les accommodements seront fournis conformément aux principes de dignité, d'individualisation et d'inclusion et répondront au besoin en matière d'accommodement identifié par le locataire, et non au désir du locataire. Les Services de logement travailleront en collaboration, et dans un esprit de respect, avec tous les partenaires dans le processus d'accommodement.

L'objectif de la politique

Cette politique vise à assurer que tous les membres du personnel des Services de logement, ainsi que ceux et celles qui sont liés de près ou de loin aux Services de logement, sont conscients des responsabilités qui leur incombent en vertu du *Code* en matière d'accommodement et à établir les procédures d'accommodement des Services de logement et les responsabilités de chacune des parties dans le processus d'accommodement.

Background

The duty to accommodate recognizes that people have different needs and require different solutions to gain equal access to services, housing, and employment. Accommodation is the word used to describe the duties of an employer or a Landlord to give equal access to people protected by Ontario's *Human Rights Code (Code)*. This policy focuses on the duty to accommodate as it relates to housing.

Policy Statement

The Housing Services are committed to providing accommodations for needs related to grounds of the *Code*, unless to do so would cause undue hardship. Accommodations will be provided in accordance with the principles of dignity, individualization, and inclusion and will respond to a Tenant's identified need for accommodation, not to the Tenant's want. The Housing Services will work cooperatively, and in a spirit of respect, with all the partners in the accommodation process.

Purpose of the policy

This policy is to ensure that all members of the Housing Services Staff, as well as those who are directly or indirectly linked to the Housing Services, are aware of their responsibilities under the *Code* with respect to accommodation and to establish the Housing Services' procedures for accommodation and the responsibilities of each of the parties in the accommodation process.

Définitions

Handicap :

signifie toute gamme d'handicap physique, d'handicap mental ou de dépendance et doit être interprété en termes généraux. La protection des personnes handicapées comprend spécifiquement la maladie mentale, les handicaps développementaux et les troubles d'apprentissage, ou les troubles mentaux. Pour une définition complète du mot « handicap », voir le paragraphe 10 (1) du *Code*.

Discrimination :

signifie toute forme d'inégalité de traitement fondée sur un motif du *Code*, qu'elle soit intentionnelle ou non, qui impose des fardeaux additionnels ou nie des avantages à certains groupes de personnes.

Harcèlement :

signifie tout commentaire ou toute action jugé(e) ou qui devrait raisonnablement être jugé(e) importun(e). Il peut s'agir de mots ou d'actions qui sont connu(e)s ou devraient être connu(e)s pour être offensant(e)s, embarrassant(e)s, humiliant(e)s, avilissant(e)s ou importun(e)s, en raison d'un motif de discrimination identifié dans cette politique.

La discrimination ou le harcèlement est interdit(e) pour les motifs suivants et toute combinaison de ces motifs : l'âge, la croyance (religion), le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'expression de l'identité sexuelle, le statut familial, l'état matrimonial, un handicap (y compris mental, physique, développemental ou des troubles d'apprentissage), la race, l'ascendance, le lieu d'origine, l'origine ethnique, la citoyenneté, la couleur, le registre des infractions, l'association ou la relation avec une personne identifiée par l'un des motifs ci-dessus et la perception

Definitions

Disability:

means any degree of physical disability, mental impairment, or addiction and should be interpreted in broad terms. Protection for persons with disabilities specifically includes mental illness, developmental disabilities, and learning disabilities, or a mental disorder. For a complete definition of "disability", see Section 10 (1) in the *Code*.

Discrimination:

means any form of unequal treatment based on a *Code* ground, whether intentional or unintentional, that imposes extra burdens or denies benefits to certain groups of people.

Harassment:

means any comments or actions that are known or ought reasonably to be known to be unwelcome. It can involve words or actions that are known or should be known to be offensive, embarrassing, humiliating, demeaning, or unwelcome, based on a ground of discrimination identified in this policy.

Discrimination or harassment is prohibited on the following grounds and any combination of these grounds: age, creed (religion), sex, sexual orientation, gender identity, gender expression, family status, marital status, disability (including mental, physical, developmental, or learning disabilities), race, ancestry, place of origin, ethnic origin, citizenship, colour, record of offences, association or relationship with a person identified by one of the above grounds, and a perception that one of the above grounds applies.

Undue hardship:

Only three considerations are prescribed in the *Code* to assess if an accommodation

que l'un des motifs ci-dessus s'applique.

Préjudice injustifié :

Le *Code* ne prend en compte que trois facteurs pour déterminer si une mesure d'adaptation peut causer un préjudice injustifié. Ceux-ci sont :

- coût;
- sources extérieures de financement, le cas échéant;
- exigences de santé et de sécurité, le cas échéant.

Le préjudice injustifié dû au coût doit être quantifiable, découler de la mise en œuvre de la mesure d'adaptation nécessaire et être d'une importance telle qu'il modifierait la nature essentielle de l'organisation ou nuirait considérablement à sa viabilité.

Des sources extérieures de financement peuvent réduire les coûts d'une mesure d'adaptation et les organisations doivent explorer des ressources extérieures avant de prétendre que cela leur cause un préjudice injustifié. Les locataires doivent également chercher d'autres sources de financement.

Les locateurs ont l'obligation de protéger la santé et la sécurité de tous les locataires et doivent donc déterminer si une mesure d'adaptation peut présenter un risque important à la personne en quête d'accommodement ou à d'autres locataires. En se posant les questions pour mesurer la gravité d'un risque potentiel, considérer la nature du risque (Quel effet préjudiciable la mesure pourrait-elle avoir?), la gravité du risque (Quelle serait la gravité de l'effet préjudiciable?), la probabilité du risque (Quels sont les risques que la mesure ait un effet préjudiciable?), s'agit-il d'un risque réel ou simplement d'un risque hypothétique (L'effet préjudiciable pourrait-il se produire souvent?) et la portée du

would cause undue hardship. These are:

- cost;
- outside sources of funding, if any;
- health and safety requirements, if any.

Undue hardship due to cost must be quantifiable, related to the accommodation, and so substantial that it would significantly affect the viability of the organization or alter the essential nature of the enterprise.

Outside sources of funding may alleviate accommodation costs, and organizations must explore outside resources before claiming undue hardship. Tenants must look into alternate sources of funding as well.

Landlords have an obligation to protect the health and safety of all Tenants and therefore must consider whether an accommodation will create a significant risk to the person seeking accommodation, or to other Tenants. In evaluating the significance of risk, consider the nature of the risk (What could happen that would be harmful?), the severity of the risk (How serious would the harm be if it occurred?), the probability of the risk (How likely it is that the potential harm will actually occur?), is it a real risk, or merely hypothetical or speculative (Could it occur often?), and the scope of the risk (Who will be affected if it occurs?).

risque (Qui serait touché si l'effet préjudiciable se produisait?).

Critères

1. Les trois principes fondamentaux de l'obligation d'accommodement comprennent ce qui suit :
 - i. **Respect de la dignité**

L'accommodement doit être effectué de la façon la plus respectueuse de la dignité de la personne. Le respect des renseignements personnels, la confidentialité, le confort, l'individualité et l'estime de soi sont tous des facteurs importants. Le respect de la dignité exige de tenir compte de l'ensemble des dimensions de la personne qui demande l'accommodement plutôt que de son seul handicap.
 - ii. **Accommodement individualisé**

Il n'existe pas de formule établie pour tenir compte des besoins d'accommodement des individus. Chaque personne a des besoins uniques et des solutions doivent être explorées pour assurer qu'elles répondent aux besoins de l'individu.
 - iii. **Intégration et pleine participation**

La conception des mesures d'adaptation devrait assurer l'intégration maximale et la pleine participation d'une personne. Pour atteindre cet objectif, il faut assurer une conception sans obstacle et inclusive et l'élimination des obstacles existants.
2. Les demandes d'accommodement doivent être faites par écrit et expliquer pourquoi l'accommodement est requis, dans la mesure du possible. L'information qui confirme le besoin en matière d'accommodement et qui est

Criteria

1. Three core principles of the duty to accommodate include the following:
 - i. **Respect for dignity**

Accommodation must be provided in a way that most respects the dignity of the person. Privacy, confidentiality, comfort, individuality, and the person's self-esteem are all important factors. Respect for dignity includes considering the person requesting the accommodation as a whole person, and not only in relation to the person's disability.
 - ii. **Individualized accommodation**

There is no fixed formula for accommodating individuals. Each person's needs are unique and solutions must be explored to make sure they meet the needs of the individual.
 - iii. **Integration and full participation**

Accommodations should be developed with a view to maximizing a person's integration and full participation. Achieving this requires barrier-free and inclusive design and removing existing barriers.
2. Requests for accommodation should be made in writing and explain why the accommodation is required, whenever possible. Information that confirms the need for accommodation and is directly related to the person's needs, restrictions, or limitations should be included. If the need for accommodation is obvious, special documentation is not required (e.g. a person confined to a wheelchair). However, some people may be unable to communicate or disclose

directement liée aux besoins, aux restrictions ou aux limites de la personne devrait être incluse. Si le besoin en matière d'accommodement est évident, aucune documentation spéciale n'est requise (p. ex. une personne confinée à un fauteuil roulant). Cependant, certaines personnes peuvent être incapables de communiquer ou de divulguer des besoins en matière d'accommodement en raison de la nature de leur handicap. Par exemple, des personnes ayant une déficience mentale peuvent ne pas reconnaître leurs besoins en matière d'accommodement ou hésiter à les divulguer en raison de la crainte des stigmates et des stéréotypes. De l'assistance et de l'accommodement doivent être offerts aux personnes qui sont de toute évidence mal-en-point et en besoin d'assistance, ou qui semblent avoir un handicap, même si aucune demande d'accommodement n'a été faite. Un locateur a « l'obligation de se renseigner » sur un lien possible entre un handicap et la capacité d'une personne d'exécuter ses devoirs en tant que locataire avant de prendre une décision qui aurait un effet préjudiciable sur le locataire (p. ex. une procédure d'expulsion ou l'annulation de subventions). Un locateur ne peut pas se fermer les yeux volontairement aux problèmes d'un locataire.

3. Les demandes de mesures d'adaptation doivent être acceptées de bonne foi. Il faut comprendre que les individus peuvent ne pas utiliser le mot « accommodement » dans leur demande. Les demandes d'information devraient être limitées aux questions qui se rapportent raisonnablement à la nature des limites ou du « handicap » afin d'évaluer les besoins de la personne et de faire l'accommodement. Le

accommodation needs due to the nature of their disability. For example, persons with mental disabilities may be unaware of their accommodation needs or reluctant to disclose for fear of stigma and stereotypes. Assistance and accommodation must be offered to persons who are clearly unwell and in need of assistance, or who are perceived to have a disability, even if no accommodation request is made. A Landlord has a "duty to inquire" into a possible relationship between a disability and a person's ability to fulfill their responsibilities as a Tenant before making a decision that would negatively affect the Tenant (e.g. eviction proceedings or withdrawal of subsidy). A Landlord may not be willfully blind to a Tenant's issues.

3. Requests for accommodation must be accepted in good faith. Understand that individuals may not use the word "accommodation" in their request. Information requests should be limited to those reasonably related to the nature of the limitation or "disability" to assess the individual's needs and make the accommodation. Consent that gives permission for general medical information to be disclosed is not appropriate. The type of information that accommodation seekers may generally be expected to provide to support an accommodation includes:

- that the person has a disability or a medical condition;
- the limitations or needs associated with the disability;
- whether the person can meet the essential requirements of being a Tenant, with or without accommodation;

consentement qui autorise la divulgation d'informations médicales générales n'est pas approprié. Les exemples d'information que les personnes en quête d'accommodement peuvent généralement s'attendre à devoir procurer pour appuyer une demande d'accommodement comprennent :

- la présence d'un handicap ou d'une affection;
 - les limites ou les besoins associés au handicap;
 - si la personne peut satisfaire aux exigences essentielles associées à la location, avec ou sans accommodement;
 - le type de mesures d'adaptation qui pourraient s'avérer nécessaires pour permettre à la personne de remplir les obligations de locataire.
4. De nombreuses méthodes et techniques seront utilisées pour combler les besoins uniques des personnes ayant un handicap. Les mesures d'adaptation pourraient inclure mais ne sont pas limitées à ce qui suit :
- transférer un locataire à un logement qui comble à ses besoins; si un tel logement n'existe pas, des modifications physiques aux bâtiments et aux logements (p. ex. rampes pour fauteuils roulants, barres d'appui, etc.) peuvent être nécessaires.
 - modifications structurelles aux logements (p. ex. insonorisation).
 - différentes méthodes de communication (p. ex. des communications verbales ou écrites pour les personnes ayant des problèmes d'alphabétisation, de gros caractères, de l'enregistrement électronique de texte ou de la voix pour les malvoyants, parler lentement
- the type of accommodation that may be needed to allow the person to fulfill the obligations of being a Tenant.
4. Various methods and techniques will be used to respond to the unique needs of individuals with a disability. Accommodations may include but are not limited to the following:
- transferring a Tenant to a unit that meets their needs; if such a unit does not exist, then physical changes to buildings and units (e.g. wheelchair ramps, grab bars, etc.) may be required.
 - structural modifications to units (e.g. soundproofing).
 - different methods of communication (e.g. verbal vs. written communiques for individuals with literacy issues, large print, electronic text or voice recording for visually impaired persons, speaking slowly and directly to hearing-impaired persons (many are able to lip read), or using an interpreter).
 - use multiple ways to contact (e.g. by telephone, in person and by regular or electronic mail).
 - extending timelines for rules around non-compliance, if non-compliance can be linked to a disability.
 - considering a person's disability as a factor when addressing behaviour that would otherwise result in a negative outcome for the Tenant.
 - assisting a person to fill out any documentation required.
 - with the Tenant's permission, establish a list of contacts of individuals, agencies, and professionals that can support the Tenant when necessary.

et directement aux personnes malentendantes (plusieurs peuvent lire sur les lèvres) ou recourir à un interprète).

- utiliser plusieurs façons de communiquer (p. ex. par téléphone, en personne, par la poste ou par courriel).
- prolonger les délais pour les règles entourant la non-conformité, si la non-conformité peut être liée à un handicap.
- considérer le handicap d'une personne comme un facteur lorsqu'il s'agit d'un comportement qui, autrement, entraînerait un résultat négatif pour le locataire.
- aider une personne à remplir toute documentation requise.
- avec la permission du locataire, établir une liste de personnes-ressources, d'agences et de professionnels pouvant soutenir le locataire au besoin.

Devoirs et responsabilités

Le processus d'accommodement est une responsabilité partagée et toutes les parties en cause devraient s'y engager dans un esprit de collaboration, partager l'information disponible et envisager des solutions possibles. La personne demandant l'accommodement doit faire ce qui suit :

- décrire au meilleur de ses capacités, préférablement par écrit, la nature de ses besoins en matière d'accommodement.
- parler de son handicap uniquement avec les personnes qui ont besoin d'en être informées.
- répondre aux questions et fournir de l'information pertinente sur le

Duties and Responsibilities

The accommodation process is a shared responsibility, and everyone involved should participate co-operatively, share information, and consider potential solutions. The person requesting the accommodation is required to:

- make his/her accommodation needs known to the best of their ability, preferably in writing.
- discuss his/her disability only with persons who need to know.
- answer questions and provide information relevant to the disability, including information from health care professionals as appropriate and as needed.

handicap, y compris au besoin de l'information provenant de professionnels de la santé.

- participer aux discussions sur les solutions de mesures d'adaptation possibles.
- collaborer avec tout professionnel qui assiste avec le processus d'accommodement.
- une fois que les mesures d'adaptation ont été adoptées, satisfaire aux normes et aux exigences de rendement convenues.
- travailler de manière continue avec la partie responsable de fournir la mesure d'adaptation afin de gérer le processus d'accommodement.

Le fournisseur de la mesure d'adaptation doit faire ce qui suit :

- rester conscient du fait qu'une personne pourrait avoir besoin d'accommodement même si elle n'en a pas fait la demande spécifique.
- créer un climat de compréhension et de respect mutuel pour la dignité et pour la valeur de chaque personne.
- accepter de bonne foi la demande de mesures d'adaptation présentée par la personne.
- limiter les demandes d'information aux questions qui se rapportent raisonnablement à la nature du handicap de manière à pouvoir répondre à la demande d'accommodement.
- examiner activement des solutions de rechange et de mesures d'adaptation possibles.
- documenter toute(s) mesure(s) prise(s) dans la demande d'accommodement.

- participate in discussions about possible accommodation solutions.
- co-operate with any professionals assisting with the accommodation process.
- meet the standards and requirements agreed upon once accommodation is provided.
- work with the accommodation provider on an ongoing basis to manage the accommodation process.

The accommodation provider is required to:

- be alert to the possibility that a person may need accommodation even if the individual has not specifically requested it.
- create a climate of understanding and mutual respect for the dignity and worth of each person.
- accept the person's request for accommodation in good faith.
- limit requests for information to those reasonably related to the nature of the disability in order to respond to the accommodation request.
- actively investigate alternative solutions for accommodation.
- document all action(s) taken in the accommodation request.
- maintain confidentiality.
- implement accommodations in a timely way, to the point of undue hardship.
- recognize that there is no "one size fits all" solution for accommodation – each person has unique needs, and the person requesting the accommodation must be consulted in the accommodation process.

- respecter le caractère confidentiel de la demande.
- mettre en œuvre les mesures d'adaptation en temps opportune, jusqu'au point de préjudice injustifié.
- Reconnaître qu'il n'existe pas de solution « universelle » pour l'accommodement – chaque personne a des besoins uniques et la personne qui fait une demande d'accommodement doit être consultée dans le processus d'accommodement.

Législation

- Le Code des droits de la personne de l'Ontario

Legislation

- The Ontario Human Rights Code

Questions

Si vous avez des questions concernant ce document, veuillez communiquer avec votre superviseur des Services de logement aux Comtés unis de Prescott et Russell.

Questions

If you have questions about this document, please contact your Housing Services Supervisor at the United Counties of Prescott and Russell.

APPROUVÉE PAR/APPROVED BY : *Mme Cynthia LaBorde*

DATE : *le 04 décembre 2017*