

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

Juin 2021



NEW BRUNSWICK
HUMAN RIGHTS COMMISSION
COMMISSION DES DROITS
DE LA PERSONNE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

Table des matières

Notes de la rédaction	4
1.0 Introduction	5
À propos de la présente ligne directrice	6
1.1 Le logement constitue un droit de la personne fondamentale	6
1.2 Deux protections ayant trait aux biens locatifs	8
1.3 Critère de discrimination en matière de logement locatif	9
1.3.1 Fardeau de la preuve dans la discrimination en matière de logement	9
1.3.2 Intention d'exercer une discrimination	10
1.3.3 Responsabilité du fait d'autrui dans la discrimination en matière de logement	11
1.3.4 Types de pratiques discriminatoires en matière de logement	11
1.4 Pratiques exemplaires recommandées aux propriétaires	12
1.5 Responsabilités des locataires	14
1.6 Justifications d'un traitement différentiel en matière de logement	15
1.7 LA COVID-19 et les droits en matière de logement : note	17
2.0 Groupes les plus vulnérables à la discrimination en matière de logement	20
2.1 Deux contextes de discrimination en matière de logement	20
2.2 Groupes les plus vulnérables à la discrimination en matière de logement	21
3.0 Discrimination préalable à l'occupation dans le cadre du processus de location	30
3.1 Discrimination dans la publicité de location	30
3.2 Discrimination durant la visite d'un logement et les premières interactions	32
3.3 Discrimination dans les conditions préalables à la location	34
3.3.1 Conditions préalables à la location légitimes	34
3.3.2 Conditions préalables à la location discriminatoires	35
4.0 Discrimination durant la location	39
4.1 Accès inégal aux installations rattachées au logement	39
4.2 Discrimination concernant les réparations et l'entretien des unités	40
4.3 Rejet des demandes d'accessibilité raisonnables	41
4.4 Milieu malsain en matière de logement	43
4.5 Harcèlement sexuel en matière de logement	47
4.6 Autres pratiques discriminatoires	48
4.7 Discrimination dans les logements subventionnés et les coopératives d'habitation	49
5.0 Obligation d'accommodement et contrainte excessive en matière de logement	53

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

5.1	Obligations des propriétaires dans le cadre du processus d'accommodement	54
5.2	Responsabilités des locataires dans le cadre du processus d'accommodement	57
5.3	Contrainte excessive découlant des demandes d'accommodement des locataires	57
5.3.1	Preuve que le coût financier constitue une contrainte excessive.....	58
5.3.2	Preuve de contrainte excessive sous forme d'effets sur la santé et la sécurité	58
5.3.3	Autres facteurs considérés pour la détermination d'une contrainte excessive	59
	Pour plus de renseignements	60
	<i>Notes en fin de texte</i>	61

Notes de la rédaction

La Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick (la Commission) élabore des lignes directrices dans le cadre de son mandat consistant à protéger et à promouvoir les droits de la personne dans la province. Les lignes directrices établies visent à sensibiliser le public et les parties prenantes au sujet de leurs droits et responsabilités en vertu de la *Loi sur les droits de la personne* du Nouveau-Brunswick (la *Loi*).

La *Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement* fait état de l'interprétation de la Commission des obligations relatives aux droits de la personne existant dans les situations de discrimination en matière de logement locatif. Elle repose sur des décisions pertinentes de commissions d'enquête, de tribunaux et de cours¹. Il faut la lire en tenant compte de ces décisions et des dispositions pertinentes de la *Loi*. En cas de conflit entre la ligne directrice et la *Loi*, cette dernière l'emportera. Pour obtenir des précisions sur l'une ou l'autre partie du présent document, veuillez communiquer avec la Commission.

Pour plus de renseignements sur vos droits et responsabilités en vertu d'autres motifs de distinction, veuillez consulter les lignes directrices de la Commission sur les sujets en question ou communiquer directement avec la Commission.

Il est à noter que la présente ligne directrice ne saurait équivaloir à un avis juridique professionnel.

¹ La Commission remercie les commissions des droits de la personne des divers territoires et provinces du Canada lui ayant permis d'étudier leurs politiques et documents sur la discrimination en matière de logement, et de s'en inspirer.

1.0 Introduction

La *Loi* interdit aux propriétaires et aux vendeurs de biens, y compris leurs employés et représentants, d'exercer une discrimination contre des personnes qui s'identifient avec un motif de distinction illicite en vertu de la *Loi*¹. La discrimination en matière de logement englobe le refus d'accorder à des personnes le droit de louer ou d'être propriétaire d'un bien, leur expulsion d'une maison ou d'un bien, et leur harcèlement ou l'imposition à ces personnes d'autres mesures les désavantageant pour jouir des biens parce qu'elles font partie d'un groupe protégé par la *Loi*².

Les propriétaires et les vendeurs de biens, y compris leurs employés et représentants, doivent s'abstenir d'exercer une discrimination contre les personnes protégées en vertu de la *Loi* dans toutes situations ayant trait à la location, à la vente et à la jouissance d'un bien.

Il est également interdit aux propriétaires et aux vendeurs de biens d'inclure dans un bail ou un contrat de vente des conditions restreignant ou compliquant l'utilisation ou la jouissance d'un bien par des personnes protégées en vertu de la *Loi*³. Les conditions de location comprennent, entre autres facteurs, le loyer, l'entretien de l'immeuble, le harcèlement ou une conduite dégradante, et l'accès à des installations.

Par exemple, c'est une violation de la *Loi* d'imposer un loyer supérieur à un locataire parce qu'il a une incapacité ou parce qu'il s'identifie avec un autre motif de distinction illicite. Dans le même ordre d'idées, il est discriminatoire que les propriétaires négligent d'entretenir des logements locatifs occupés par des locataires racisés ou qu'ils restreignent l'accès d'un locataire à certaines installations (buanderie, stationnement, aires de loisir, etc.) parce que ce dernier fait partie d'un groupe protégé en vertu de la *Loi* (âge ou condition sociale, par exemple).

De plus, les propriétaires de logements locatifs ou de biens doivent s'abstenir de publier ou d'afficher « des avis, des affiches, des symboles, des emblèmes ou toute autre représentation » sur leur bien ou dans les médias, y compris les réseaux sociaux, témoignant à l'endroit d'une personne ou d'un groupe de discrimination fondée une caractéristique protégée⁴. Un propriétaire de logement qui annonce, par exemple, préférer des locataires sans enfants contreviendrait à la *Loi* parce qu'une telle annonce enfreindrait les droits des parents ayant des enfants au titre du motif de la situation de famille.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

Pour justifier une différence de traitement d'une personne ou d'un groupe protégés en vertu de la *Loi*, les propriétaires de biens doivent démontrer que la conduite discriminatoire est justifiée par une exigence ou une compétence reconnue comme étant réellement requise. *Plus de détails sont fournis aux sections 1.7 et 5.0.*

Le logement est reconnu comme un droit de la personne fondamentale dans les instruments et traités internationaux suivants que le gouvernement canadien a ratifiés : la *Déclaration universelle des droits de l'homme*; le *Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels*; la *Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale*; la *Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes*; et la *Convention relative aux droits de l'enfant*.

À propos de la présente ligne directrice

Même si la *Loi* protège de la discrimination dans tous les aspects de la vente de biens ainsi que du logement locatif, la majorité des plaintes relatives aux droits de la personne liées au logement touche la discrimination au sein du marché du logement locatif⁵. C'est pourquoi la présente ligne directrice est axée sur la discrimination en matière de logement locatif, notamment sur les droits et les responsabilités des parties au sein des coopératives d'habitation et des logements sociaux subventionnés par le gouvernement.

1.1 Le logement constitue un droit de la personne fondamentale

Le logement est un droit de la personne universel reconnu par le droit international⁶. L'accès à un logement adéquat et abordable est crucial pour le bien-être, l'inclusion sociale et la stabilité économique des personnes, des familles et des collectivités⁷. De nombreuses personnes et familles à faible revenu se trouvent cependant désavantagées pour l'obtention d'un logement convenable en raison des faibles taux du salaire minimum et de l'aide sociale insuffisante. De plus, les groupes à faible revenu risquent d'être exposés à des conditions de logement insatisfaisantes et même à l'itinérance parce que les options de logement abordables comme les coopératives d'habitation et les programmes de logements subventionnés par le gouvernement sont limitées.

Les sans-abri englobent les personnes qui vivent dans la rue, celles qui fréquentent des refuges, les itinérants cachés (par exemple celles qui couchent chez des connaissances ou qui demeurent dans des voitures) et les personnes à risque d'itinérance. Les personnes sans-abri font face à un risque élevé d'exposition aux maladies, au harcèlement, à la malnutrition, à la privation de sommeil et à des conditions météo défavorables.

La discrimination en matière de logement est donc particulièrement lourde pour les membres les plus vulnérables de la société. Les personnes qui se retrouvent en situation d'itinérance (à la suite d'expulsions discriminatoires ou forcées, par exemple) trouvent

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

qu'il est extrêmement difficile de réintégrer la société traditionnelle. Elles deviennent exposées à des formes prononcées de discrimination, à des risques pour la santé mentale et physique, au harcèlement et aux stéréotypes, ainsi qu'à la rupture de leurs réseaux sociaux et familiaux⁸.

Il est donc impératif que les fournisseurs de logements, tant commerciaux que sociaux, éliminent les pratiques discriminatoires et adoptent des politiques assurant un traitement égal sur le plan du logement de tous les segments de la société⁹.<1}

Le ministère du Développement social du Nouveau-Brunswick administre des programmes facilitant la fourniture de possibilités de logement aux groupes à faible revenu de la province. Il est possible d'obtenir plus de détails au sujet des initiatives de logement du Ministère au

https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/developpement_social/habitation.html.

Pour se conformer à ses obligations internationales relatives au logement, le gouvernement fédéral a annoncé la Stratégie nationale sur le logement (novembre 2017) visant à soutenir l'égalité en matière de logement en encourageant les programmes de logements communautaires, les coopératives d'habitation, le logement social durable, un marché du logement privé (à but lucratif) abordable et la recherche sur le logement¹⁰.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a signé une entente de 299,2 millions de dollars avec Ottawa aux termes de sa politique en vue de construire des logements abordables dans la province. L'objectif des trois premières années de l'entente (2019-2022) est de construire 151 nouvelles unités locatives; 1 111 unités supplémentaires seront construites au cours des sept années suivantes (2022-2029).

L'idéologie « Pas dans ma cour » gêne les efforts déployés pour améliorer les possibilités de logement durable des groupes à faible revenu. Elle est enracinée dans les stéréotypes relatifs à la pauvreté et à l'itinérance ainsi que dans la croyance que les projets de logements subventionnés compromettent l'esthétique, le caractère et la valeur des biens immobiliers de certains quartiers. Idéologie classiste, l'attitude « Pas dans ma cour » restreint l'expansion du logement abordable et encourage la ghettoïsation des sans-abri et des pauvres.

Les groupes de défense des droits en matière de logement soutiennent toutefois qu'au moins 24 000 nouvelles unités locatives abordables seraient nécessaires d'ici 2027, en particulier pour répondre aux besoins de logements des nouveaux immigrants dont l'arrivée est prévue dans la province d'après les objectifs provinciaux d'immigration. Les organismes de protection des immigrants comme le Conseil multiculturel du Nouveau-Brunswick ont mis en relief la vulnérabilité des nouveaux immigrants au sein du marché provincial du logement locatif.

Pour plus de détails, consulter la *Stratégie de logement du Nouveau-Brunswick, 2019-2029*

<https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/sd-ds/pdf/Housing/StrategiedelogementduNB2019-2029.pdf>

1.2 Deux protections ayant trait aux biens locatifs

Le paragraphe 5(1) de la *Loi* (droit d'occuper ou de louer un bien) offre deux grandes protections aux locataires et aux locataires éventuels : une protection contre le refus de logement et une protection contre les conditions injustes d'occupation.

- **Refus de logement** : La jurisprudence des droits de la personne relatifs au logement révèle que des fournisseurs de logements craignant les critiques publiques ou les plaintes officielles évitent la discrimination directe ou ouverte contre les groupes vulnérables; ils dissimulent plutôt leurs gestes d'exclusion ou de discrimination sous les traits subtils de fausses justifications ou d'assertions inexacts. Une excuse courante invoquée par les propriétaires de logements pour refuser d'éventuels locataires qui présentent une demande est de mentionner qu'un bien n'est plus disponible ou qu'il a été loué à quelqu'un d'autre. Un tel refus de logement en raison d'une caractéristique protégée du demandeur constitue une violation de la *Loi*.
 - Une femme noire et sa mère avaient par exemple pris rendez-vous pour visiter un appartement à louer. Le propriétaire leur a montré l'appartement, mais il les a ultérieurement avisées que l'appartement avait été loué à quelqu'un d'autre, ce qui était un mensonge inventé pour refuser l'unité locative à la famille en raison de sa race¹¹.
- **Conditions d'occupation** : Aux termes des protections de la *Loi* relatives au logement, un traitement discriminatoire est aussi interdit dans les conditions d'occupation. La jurisprudence des droits de la personne a établi que les conditions d'occupation couvrent tout un éventail d'aspects, dont :
 - le taux du loyer;
 - la durée du bail;
 - l'atmosphère émotionnelle et psychologique des lieux du logement (découlant du comportement du propriétaire, par exemple);
 - le droit du locataire à la jouissance paisible des locaux d'habitation¹²;
 - l'accès aux services et aux installations dans l'immeuble locatif;
 - les réparations et l'entretien de l'unité locative.
- Si, par exemple, un propriétaire hausse de façon injustifiable le loyer d'un locataire aîné (qui est protégé par le motif de l'âge) sans hausser les loyers des autres unités comparables dans l'immeuble, son geste constituerait une discrimination *prima facie* parce qu'il enfreint des conditions d'occupation.

Les locataires ont, entre autres droits, un droit à la jouissance paisible de leurs locaux. La violation de ce droit constituerait une discrimination au titre des conditions de location.

1.3 Critère de discrimination en matière de logement locatif

Pour justifier un cas apparemment fondé¹³ de discrimination par rapport à la location d'un logement (par exemple refus discriminatoire de location), les plaignants doivent démontrer ce qui suit :

1. Ils font partie d'un groupe protégé en vertu de la *Loi* (par exemple race, incapacité physique, situation de famille, etc.).
2. Ils ont soumis une demande de location et satisfait aux exigences de location précisées dans l'annonce du logement locatif.
3. Ils se sont vu refuser la possibilité de louer le bien et leur situation protégée a, à tout le moins en partie, contribué au refus¹⁴.
4. Après le refus, le propriétaire du bien a loué le même bien à quelqu'un aux caractéristiques similaires, mais qui ne s'identifie pas à la caractéristique protégée¹⁵.

Selon la Cour suprême du Canada, « une preuve suffisante jusqu'à preuve contraire est celle qui porte sur les allégations qui ont été faites et qui, si on leur ajoute foi, est complète et suffisante pour justifier un verdict en faveur du plaignant, en l'absence de réplique de l'intimé ».

Comme les tribunaux interprètent les protections accordées dans les lois sur les droits de la personne sous un angle très large¹⁶, les décisions ultérieures des tribunaux ont accepté des critères plus indulgents, par exemple en négligeant la quatrième condition susmentionnée¹⁷.

1.3.1 Fardeau de la preuve dans la discrimination en matière de logement

Dans les plaintes de discrimination en matière de logement, le fardeau de la preuve est le même que dans les autres contextes de discrimination.

- Le plaignant doit justifier qu'il s'agit d'un cas apparemment fondé de discrimination comme il est décrit dans la section ci-dessus.
- Le fardeau est ensuite dévolu à l'intimé, qui doit prouver que le mauvais traitement allégué n'est pas survenu ou qu'il était dû à une exigence ou à une compétence reconnue comme étant réellement requise ou à un motif non discriminatoire légitime¹⁸. *Pour plus de détails sur une exigence ou une compétence reconnue comme étant réellement requise, voir les sections 1.7 et 5.0.*

1.3.2 Intention d'exercer une discrimination

L'intention ne constitue pas un argument significatif dans les plaintes de discrimination; elle ne peut pas non plus être invoquée comme défense pour expliquer qu'un intimé n'avait pas l'intention d'exercer une discrimination contre le plaignant. L'enquête sur les droits de la personne est axée sur les effets de la conduite discriminatoire sur un plaignant¹⁹.

Il n'est pas nécessaire de démontrer que la discrimination était intentionnelle – une règle ou une pratique, apparemment neutre et honnête peut avoir des effets discriminatoires.

- Les propriétaires ne peuvent donc pas plaider qu'il n'avait pas l'intention d'exercer une discrimination contre un locataire si le fait d'un traitement discriminatoire est démontré.
- Dans le même ordre d'idées, le fait que la discrimination soit survenue ne disparaît pas si un propriétaire exerçant de la discrimination fondée sur un motif protégé avait également d'autres raisons légitimes de poser ses gestes²⁰.
- Il n'est pas nécessaire de démontrer l'existence de discrimination au moyen d'éléments de preuve directs.
 - Les tribunaux ont établi que la discrimination est souvent confirmée par des preuves circonstancielles et des inférences plutôt que par des preuves directes, parce que les gens n'effectuent souvent pas de discrimination ouvertement et dissimulent leurs pratiques discriminatoires de différentes façons²¹.
- L'intimé ne peut pas, en réponse à une plainte alléguant qu'il y a eu discrimination, invoquer comme défense qu'il s'identifie avec un motif protégé et qu'il n'exercerait donc pas de discrimination contre des groupes similaires.
 - Une personne racisée ne peut pas, par exemple, plaider qu'elle n'a pas exercé de discrimination fondée sur la race parce qu'elle s'identifie elle-même au même motif²².
- Il n'est pas nécessaire de démontrer qu'un motif (ou plusieurs motifs) interdit constituait le seul ou principal facteur ayant incité la conduite discriminatoire; il suffit que le motif en question ait constitué un facteur de la discrimination survenue²³.

« Le ou les motifs illicites de distinction n'ont pas besoin de constituer le seul ou principal facteur ayant entraîné la conduite discriminatoire (...). Il n'est pas nécessaire de démontrer une intention d'exercer une discrimination ou une motivation pour ce faire; l'enquête doit s'attarder à l'effet des gestes de l'intimé sur le plaignant (...). Il n'est pas nécessaire qu'il existe une preuve directe de discrimination; la discrimination sera plus souvent démontrée par une preuve circonstancielle et par inférence. » [traduction] *Radek c. Henderson Development, BCHRT, 2005.*

1.3.3 Responsabilité du fait d'autrui dans la discrimination en matière de logement

Les propriétaires de biens sont responsables des gestes de discrimination perpétrés par leurs représentants ou employés dans le cadre de leur emploi ou de leurs fonctions professionnelles.

- Un tribunal des droits de la personne a affirmé que le principe de *common law respondeat superior* s'applique dans les situations de responsabilité du fait d'autrui de discrimination en matière de logement²⁴. Selon cette règle, tout comme les employeurs assument la responsabilité des gestes discriminatoires de leurs employés dans le cadre de leurs fonctions, les propriétaires de logements sont responsables de la conduite discriminatoire de leurs gestionnaires ou employés.
- Les propriétaires bailleurs et les propriétaires de biens ne peuvent pas se soustraire à leur responsabilité en plaçant qu'ils n'étaient pas au courant des pratiques discriminatoires de leurs employés, représentants, administrateurs ou surveillants d'immeubles.
 - Le gestionnaire d'un immeuble d'habitation avait par exemple refusé de louer une unité à une femme parce qu'elle avait un jeune enfant. Même si les propriétaires du complexe d'appartements avaient nié avoir une politique de location refusant les locataires ayant des enfants, l'entreprise a été tenue responsable de la conduite discriminatoire du gestionnaire²⁵.

1.3.4 Types de pratiques discriminatoires en matière de logement

Le traitement discriminatoire en matière de logement couvre un large éventail de pratiques pouvant être segmentées selon les stades où il peut survenir :

- Des énoncés discriminatoires dans les annonces initiales ou sur les affiches annonçant la disponibilité d'une unité locative.
- Un traitement défavorable au moment de la visite du logement ou durant les interactions et les négociations survenant avant et après la visite.
- Un traitement différentiel durant la location, notamment :
 - les conditions discriminatoires de location, par exemple un taux supérieur de loyer, des dépôts de garantie illégaux, l'attribution d'unités inférieures aux normes;
 - un traitement différentiel dans la fourniture des services et des installations, par exemple l'accès à la buanderie, au stationnement, aux installations récréatives ou aux aires communes;

Les propriétaires doivent soutenir la dignité, l'égalité, le respect et l'inclusion de tous durant les transactions relatives au logement ainsi qu'au sein du milieu de logement.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- la négligence par rapport à l'entretien et aux réparations comparativement aux autres locataires des unités;
- les commentaires négatifs ou le harcèlement, y compris le harcèlement sexuel, créant un milieu malsain en matière de logement;
- les expulsions illégales, les représailles et les autres pratiques discriminatoires.

1.4 Pratiques exemplaires recommandées aux propriétaires

Les obligations de base des propriétaires sont énumérées par l'article 3 de la *Loi sur la location de locaux d'habitation* (LLLH)²⁶. De plus, aux fins des protections des droits de la personne, les propriétaires et les fournisseurs de logements ont les obligations qui suivent.

Les propriétaires doivent respecter les valeurs de la dignité, de l'égalité et du respect de tous de manière générale durant les transactions relatives au logement ainsi que dans le milieu de logement.

Ils ont la responsabilité légale de donner suite aux demandes de mesures d'accommodement raisonnable des locataires qui s'identifient à un motif protégé de discrimination reconnu par la *Loi*.

Pour prévenir les incidents de discrimination, les fournisseurs de logements devraient adopter les pratiques exemplaires qui suivent, en fonction des principes de base des droits de la personne de l'égalité, de la dignité, du respect et de l'inclusion :

- Les propriétaires et les fournisseurs de logements devraient se doter de politiques de lutte contre la discrimination et le harcèlement; les politiques en question devraient être mises à la disposition de toutes les parties concernées ou être affichées dans des endroits bien en vue dans les locaux d'habitation;

Si les locataires enfreignent leurs responsabilités, l'obligation d'accommodement du propriétaire pourrait finir par constituer une contrainte excessive, en particulier si ce dernier a déjà déployé des tentatives proactives en matière d'accommodement.

- Les politiques de logement devraient prévoir une procédure claire pour donner suite aux demandes d'accommodement et pour régler les différends de façon rapide et efficace.
- Les politiques devraient prévoir des mécanismes fournissant des solutions immédiates, des solutions provisoires ou les meilleures solutions de rechange possible, tout en assurant la collaboration, le respect de soi et la confidentialité de la démarche des personnes en cause.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- Les politiques devraient également prévoir une procédure pour donner suite aux demandes d'accommodement raisonnable des locataires, à moins que leurs demandes n'entraînent une contrainte excessive pour le fournisseur du logement.
 - Les politiques devraient assurer que les règles comme les listes d'attente, les critères d'admissibilité, les politiques relatives aux invités ou les ratios du nombre de personnes par chambre à coucher, entre autres, ne font pas de discrimination contre des groupes vulnérables.
 - Le personnel du service de logement et les locataires devraient être éduqués sur leurs obligations et les exigences en matière de droits de la personne; les politiques de prévention et de recours face à de la discrimination éventuelle devraient leur être clairement communiquées.
 - Les fournisseurs de logements éviteront, en mettant en application de telles politiques d'une manière inclusive, un traitement discriminatoire éventuel au sein de leur milieu de logement et ils réduiront leurs responsabilités en cas de plaintes relatives aux droits de la personne qui pourraient surgir.
- Les propriétaires doivent prendre très au sérieux toutes les plaintes de mauvais traitement, de discrimination ou d'omission de fournir des mesures d'adaptation et agir rapidement pour y donner suite.
 - Au besoin, les propriétaires doivent charger des ressources particulières de régler un grief.
 - Ils devraient explorer des approches de rechange pratiques pour résoudre un problème signalé par un locataire.
 - Les propriétaires devraient communiquer de manière claire avec le plaignant et le renseigner sur les mesures prises pour donner suite à sa plainte.
 - Il ne suffit pas de résoudre chacune des plaintes; les propriétaires doivent examiner l'ensemble de la situation et s'assurer que les conditions de logement ne sont pas entachées de problèmes sous-jacents entraînant un traitement discriminatoire de groupes particuliers.
- Les fournisseurs de logements ont une obligation d'accommodement pour répondre aux besoins des locataires ayant une incapacité sans que cela constitue une contrainte excessive.
 - Les immeubles inaccessibles et la conception de logements non inclusifs sont intrinsèquement discriminatoires contre les personnes ayant une incapacité; les fournisseurs de logements devraient constamment vérifier les problèmes d'accessibilité que posent leurs locaux et se munir de plans pour supprimer les obstacles existants ou éventuels à l'accessibilité.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

vérifier les problèmes d'accessibilités dans leurs locaux et se munir de plans pour supprimer les obstacles existants ou éventuels à l'accessibilité.

- Des exemples d'accessibilité consisteraient à apporter les modifications physiques qui suivent ou connexes aux immeubles à usage locatif :
 - des rampes et des ascenseurs pour les personnes en fauteuils roulants et pour les personnes à mobilité réduite; des avertisseurs d'incendie et des sonnettes de porte visuels pour les personnes malentendantes; des barres d'appui dans les toilettes et les douches; des comptoirs de cuisine bas facilitant l'accès aux personnes en fauteuil roulant; des poignées de porte différentes faciles à utiliser pour les personnes souffrant de problèmes comme l'arthrite, etc.
- Les demandes d'accommodement liées à une incapacité devraient aussi prévoir la suppression ou la modification des règles existantes relatives à l'occupation de l'immeuble qui gênent l'accessibilité.
 - Un propriétaire pourrait par exemple modifier une politique d'interdiction des animaux de compagnie afin de permettre à un locataire malvoyant d'apporter un chien-guide ou quelque autre animal d'assistance dans l'immeuble²⁷. *Pour plus de détails sur l'obligation d'accommodement, consulter la section 5.0.*

1.5 Responsabilités des locataires

L'article 4 de la LLLH énumère les responsabilités des locataires²⁸. Si les locataires enfreignent leurs responsabilités, en particulier si leurs gestes posent des risques pour la santé et la sécurité d'autres locataires, l'environnement ou le public, l'obligation d'accommodement du propriétaire constitue une contrainte excessive, en particulier si ce dernier a déjà déployé des tentatives proactives en matière d'accommodement.

Les responsabilités de base des locataires comprennent ce qui suit :

- Payer le loyer à temps et respecter les règles et le règlement de location.
- Ne pas endommager l'unité ou les biens, et maintenir l'unité locative dans un état raisonnablement propre.
- Respecter le règlement sur la santé et la sécurité (par exemple incendie) de l'immeuble et veiller à ne pas poser de risques pour la santé et la sécurité des autres locataires ou pour l'environnement.
- S'abstenir d'avoir un comportement bruyant ou perturbateur, et respecter la dignité et les droits des autres locataires, du personnel de l'immeuble, etc.
- Faire part des mesures d'adaptation particulières dont ils ont besoin et collaborer pleinement au processus d'accommodement.

1.6 Justifications d'un traitement différentiel en matière de logement

Dans certaines situations, les fournisseurs de logements seront justifiés de ne pas pouvoir donner suite à certaines demandes d'accommodement des locataires. Les justifications en question comprennent les situations qui suivent.

Toutes les allégations d'exigence reconnue comme étant réellement requise doivent être appuyées d'une preuve concrète, notamment, au besoin, de statistiques et d'autres recherches pertinentes.

Allégation d'exigence reconnue comme étant réellement requise : Si la mesure ou la décision prise par un propriétaire ou un fournisseur de logements repose sur une exigence reconnue comme étant réellement requise ou légitime, elle ne sera pas discriminatoire si elle a des conséquences différentielles sur un locataire donné.

- Ce qui constitue une exigence reconnue comme étant réellement requise est fonction du contexte et est évalué au cas par cas.
- En général, un refus de prendre des mesures d'adaptation sera justifié à titre d'exigence reconnue comme étant réellement requise si le coût des mesures s'avère trop élevé ou si la mesure pose des risques graves pour la santé et la sécurité des locataires, du personnel préposé au logement ou des membres du public.
- Une preuve substantielle devra être présentée pour appuyer ou justifier une exigence reconnue comme étant réellement requise. De simples évaluations subjectives des dépenses ou des risques pour la santé et la sécurité ne suffisent pas, par exemple, pour démontrer qu'une mesure peut être considérée comme une ERR. *Pour plus de renseignements sur les exigences reconnues comme étant réellement requises, consulter la section 5.0.*

Programmes spéciaux : L'exclusion de certains groupes ou personnes de la possibilité de louer un logement n'est pas discriminatoire si l'exclusion résulte d'un programme spécial comme le prévoit l'article 14 de la *Loi*.

- Les programmes spéciaux sont des mesures particulières visant à accorder une préférence à un ou plusieurs groupes protégés en matière de logement, d'emploi ou de services.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- Un fournisseur de logements pourrait par exemple créer un programme spécial réservant une unité locative d'un immeuble d'habitation à des mères seules, en se fondant sur des recherches révélant que les mères seules éprouvent de la difficulté au sein du marché locatif où l'immeuble est situé.

Toutes les exceptions aux protections des droits de la personne sont interprétées de façon étroite par les tribunaux, c'est-à-dire que les parties doivent toujours, lors de la création de telles exceptions, respecter toutes les autres obligations en matière de droits de la personne.

- Même si un tel programme spécial empêchait d'autres groupes de louer l'unité, la mesure ne constituerait pas une discrimination *prima facie* contre ces groupes.
- Des programmes spéciaux non discriminatoires en matière de logement pourraient de même être créés à l'intention des personnes ayant une incapacité, des aînés, des étudiants d'université ayant des familles, et ainsi de suite.
- Il est impératif que les programmes spéciaux respectent tous les principes des droits de la personne et n'exercent aucune discrimination intrinsèque contre les groupes qu'ils visent à protéger.
 - Si, par exemple, le programme spécial susmentionné à l'intention des mères seules commence à accorder la préférence aux femmes blanches au détriment des femmes racisées, il contreviendrait à la *Loi*.

Exceptions relatives à la sous-location : Si les propriétaires de biens louent une partie de leur résidence, comme une chambre ou un logement individuel, ils doivent tout de même respecter toutes les obligations en matière de droits de la personne. Une légère exception pourrait cependant être permise dans les situations de sous-location, selon le cas visé.

Si un propriétaire ou un locataire sous-loue une chambre ou une partie d'un logement comprenant une salle de bains ou une cuisine commune, le propriétaire ou le locataire aura le droit de préférer un certain type d'occupant en raison de la nature intime de la surface habitable partagée²⁹.

- Par exemple, une femme seule (veuve ou mère seule) qui demeure seule et loue une pièce dans son foyer, ainsi qu'une salle de bains ou une cuisine commune, ne ferait pas de discrimination contre d'autres groupes si elle préférerait seulement louer à des femmes.
- Une telle préférence ne devrait toutefois pas constituer une discrimination *prima facie* selon l'un ou l'autre des motifs protégés. Il serait par exemple toujours discriminatoire de prime abord que la propriétaire refuse la demande d'une femme racisée en raison de sa race.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- Dans le cadre de tels arrangements de location partagés, les parties doivent toujours respecter toutes les obligations en matière de droits de la personne, c'est-à-dire qu'ils assumeront la responsabilité de toutes les formes de traitement discriminatoire survenant durant la location.
 - Un couple demeurait au rez-de-chaussée de sa maison et louait les deuxième et troisième étages à un homme noir, avec qui il partageait la cuisine et une salle de bains. La femme pénétrait chaque jour dans les locaux du locataire et usait d'un langage offensant, entremêlé de propos raciaux et d'injures. Un tribunal des droits de la personne a jugé le couple responsable de discrimination raciale dans le cadre de la fourniture d'un logement³⁰.

Demandes de renseignements légitimes pour la location : Le fait qu'un propriétaire exige des renseignements sur le revenu, les antécédents en matière de location, des vérifications de solvabilité ou d'autres garanties des locataires éventuels ne contrevient pas à la règle du traitement égal dans l'occupation d'un logement locatif.

- Cependant, les demandes de renseignements en question ne doivent pas violer la dignité et la vie privée des locataires ou servir à préférer certains locataires et à exclure des groupes protégés, lorsque tous les groupes satisfont aux conditions préalables requises. *Pour plus de détails, consulter la section 3.3.*

1.7 LA COVID-19 et les droits en matière de logement : note

Le droit au logement et le besoin d'un logement adéquat sont devenus de plus en plus cruciaux en raison de la pandémie de COVID-19. Les sans-abri risquent plus d'être exposés au virus; ils doivent de plus faire face à un risque accru de harcèlement, de stéréotypes et de criminalisation (par la remise de contraventions ou un maintien de l'ordre exagéré, par exemple) en raison de la pandémie simplement parce que l'itinérance les force à demeurer dans des espaces communautaires, à la pleine vue du public.

Les personnes infectées ou présumées infectées par la COVID-19 sont protégées de la discrimination par le motif de l'incapacité physique de la *Loi* – les personnes en question ne doivent pas être traitées différemment à cause de leur infection ou présumée infection.

De plus, les difficultés économiques résultant de pertes d'emploi ou d'une interruption du travail liées à la pandémie peuvent pousser des personnes à ne pas payer leur prêt hypothécaire, à payer leur loyer en retard et à être menacées d'expulsion. Le gouvernement provincial a imposé un moratoire sur les expulsions pour défaut de paiement du loyer, mais ce moratoire a pris fin le 31 mai 2020, de sorte que le risque

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

d'expulsion dû au défaut de paiement du loyer est élevé parmi les groupes vulnérables de la population.

De récents articles dans les médias³¹ ont révélé des incidents d'augmentation excessive des taux de location dans la province qui mettent les locataires à faible revenu encore plus à risque. La LLLH ne protège pas les locataires contre les hausses de loyer non justifiées; à l'heure actuelle, le seul recours qu'a un locataire en vertu de la LLLH est de

Le gouvernement devrait songer à mettre en place des politiques et des mécanismes empêchant les fournisseurs de logements d'imposer des augmentations de loyer injustifiées à leurs locataires.

soumettre au Tribunal sur la location de locaux d'habitation une demande de réexamen d'une hausse de loyer. (Pour plus de renseignements, consulter le site <https://www2.snb.ca/content/snb/fr/sites/location.html>)

Cependant, le gouvernement provincial a publié en mai dernier un rapport sur la situation du logement locatif dans la province qui inclus notamment des recommandations pour moderniser la LLLH en « limitant les augmentations de loyer sur une base annuelle (et en offrant de meilleures protections contre les augmentations de loyer déraisonnables (page 38) ». Le rapport est disponible ici : <https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/eco-bce/Promo/rentals-loyers/review-of-the-rental-landscape-nb.pdf>

La COVID-19 a renversé la prévisibilité économique, y compris la stabilité du marché du logement locatif. Pour protéger les locataires vulnérables et respecter sa promesse d'un logement abordable pour tous les Néo-Brunswickois, il serait prudent de considérer des mesures davantage à long terme, comme des subventions locatives ou un revenu locatif de base aux personnes qualifiées.

Dans les présentes circonstances exceptionnelles, il est essentiel que les propriétaires et les fournisseurs de logements continuent à remplir leurs obligations en matière de droits de la personne ainsi que les responsabilités supplémentaires qui pourraient découler des incertitudes déclenchées par la pandémie. Les principes généraux qui suivent pourraient être pris en note :

- Les propriétaires devraient veiller à ce que l'habitat soit exempt de gestes de haine ou de harcèlement, notamment de la stigmatisation de certains groupes racisés (les Canadiens d'origine asiatique, par exemple) en raison des perceptions ou des stéréotypes raciaux associant les risques d'infection par la COVID-19 à ces groupes.
- Les propriétaires et les fournisseurs de logements ne devraient pas expulser des personnes ou refuser un logement ou des services relatifs au logement à certaines personnes en raison de leur exposition ou présumée exposition à la COVID-19 si les personnes en question observent tous les protocoles et précautions établis par les autorités provinciales de la santé.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- Les personnes infectées ou présumées infectées par la COVID-19 sont protégées de la discrimination par le motif de l'incapacité physique de la *Loi* – elles ne devraient pas être traitées différemment en raison de leur infection ou présumée infection.
- Les propriétaires devraient continuer à assumer leurs responsabilités en ce qui a trait à la réparation et à l'entretien des biens, tout en observant les protocoles de distanciation sociale et les autres lignes directrices de santé publique.
- Pour plus de détails sur les droits et les responsabilités des locataires et des propriétaires durant la pandémie, communiquer avec la Commission ou consulter la page au sujet de la COVID-19 sur le site Web de la Commission :

Les propriétaires et les fournisseurs de logements doivent, dans les présentes circonstances exceptionnelles, continuer à respecter leurs obligations en matière de droits de la personne, notamment les responsabilités supplémentaires qui pourraient découler des incertitudes déclenchées par la pandémie.

<https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/cdpnb/COVID19-LDPDN.html>.

2.0 Groupes les plus vulnérables à la discrimination en matière de logement

Les personnes qui s'identifient avec l'un ou l'autre des seize motifs de discrimination énumérés par la *Loi* sont protégés de la discrimination en matière de logement. La *Loi* assure également une protection contre les actes de harcèlement sexuel et de représailles dans les interactions relatives au logement.

Comme le démontre la jurisprudence des droits de la personne, certains groupes protégés sont plus susceptibles de faire face à la discrimination en matière de logement. La Stratégie nationale sur le logement du gouvernement canadien (section 1.1 ci-dessus) confirme par ailleurs que les groupes signalés dans la présente section sont plus vulnérables à la discrimination au sein du marché du logement.

2.1 Deux contextes de discrimination en matière de logement

Dès le départ, deux contextes de discrimination au sein du logement peuvent être signalés :

- **Les stéréotypes** : Tous les types de discrimination, y compris la discrimination en matière de logement, plongent leurs racines dans les préjugés et les stéréotypes des « autres » personnes ou groupes.
 - De nombreux gestes discriminatoires en matière de logement sont perpétrés parce que les propriétaires ont (consciemment ou inconsciemment) des opinions stéréotypées sur les groupes désavantagés et perçoivent leur identité comme quelque chose de « différent » de ce qu'ils trouvent « normal ».
 - Chaque fois que les fournisseurs de logements prennent des décisions fondées sur de tels stéréotypes, leurs choix aboutiront vraisemblablement à un traitement différentiel des groupes protégés en vertu de la *Loi*.

Tous les actes de discrimination en matière de logement découlent de stéréotypes et d'une démonisation « d'autres » personnes ou groupes. De plus, les personnes qui font face à de la discrimination en matière de logement sont plus susceptibles de s'identifier avec plusieurs motifs protégés se juxtaposant.

- **L'intersectionnalité** : L'intersectionnalité constitue un facteur significatif dans la discrimination en matière de logement.
 - L'intersectionnalité s'entend du fait qu'une personne est vulnérable en raison de plus d'un motif de distinction, par exemple une femme noire pourrait faire face à de la discrimination fondée sur la race et le sexe.
 - Si des personnes s'identifient avec deux motifs de distinction ou plus, les tribunaux adopteront une approche intersectionnelle pour examiner les violations des droits de la personne contre elles³².
 - En général, si l'intersectionnalité est reconnue comme un facteur de discrimination, le traitement discriminatoire est jugé plus grave.

2.2 Groupes les plus vulnérables à la discrimination en matière de logement

Les groupes qui suivent sont plus susceptibles de faire face à de la discrimination en matière de logement. Dans la majorité des situations, ces groupes s'identifient avec une intersectionnalité de motifs ou plus d'un motif.

Les groupes ne sont pas cités dans un ordre hiérarchique en fonction de la gravité de la discrimination en matière de logement à laquelle ils doivent faire face; certains groupes figurent toutefois statistiquement plus souvent que d'autres dans les plaintes relatives aux droits de la personne liées au logement.

La Stratégie nationale sur le logement du Canada reconnaît que les groupes démographiques qui suivent sont très vulnérables à la perte des protections relatives au logement : les femmes et les enfants fuyant la violence familiale; les aînés, les personnes autochtones; les sans-abri, les personnes ayant une incapacité; les personnes ayant des problèmes de santé mentale et de dépendance; les vétérans; les jeunes adultes, les groupes racisés et les nouveaux arrivants au Canada.

Personnes ayant une incapacité

- Les personnes ayant une incapacité pourraient elles aussi s'identifier avec certains motifs comme la condition sociale, l'âge, le sexe, l'ascendance et l'identité ou l'expression de genre.
- Elles sont susceptibles de souffrir de stigmatisation et de stéréotypes découlant de l'ignorance et aboutissant à un traitement différentiel.
 - Les personnes ayant une incapacité sont, par exemple, considérées comme des locataires indésirables en raison de la perception qu'ils nécessiteront un traitement spécial et des mesures d'adaptation relatives à l'accessibilité³³.
 - Les personnes ayant une incapacité mentale sont considérées comme des personnes imprévisibles, qui dérangent et avec qui il est difficile de communiquer.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- Les fournisseurs de logements doivent veiller à ce que les immeubles et les installations soient conçus pour être accessibles et inclusifs; ils ont une obligation d'accommodement à l'endroit des locataires ayant une incapacité, et ce, sans que cela représente une contrainte excessive, ou s'ils peuvent montrer que le traitement discriminatoire était fondé sur une exigence reconnue comme étant réellement requise.
 - L'allégation d'une exigence reconnue comme étant réellement requise doit être raisonnable et être justifiée par des preuves. Une commission a par exemple rejeté l'argument d'un propriétaire qui avait refusé de louer un logement à une personne aveugle ayant un chien-guide par mesure de « sécurité publique » – il ne s'agissait pas là d'une exigence reconnue comme étant réellement requise valide³⁴.
 - Dans une cause antérieure, un propriétaire avait allégué que louer un logement à une personne atteinte du VIH aurait mis les autres locataires à risque – il ne s'agissait pas là non plus d'une exigence reconnue comme étant réellement requise valide valide³⁵. *Pour plus de détails sur l'exigence reconnue comme étant réellement requise valide, voir les sections 1.6 et 5.0.*

Groupes à faible revenu

- Les groupes à faible revenu sont protégés dans la *Loi* par le motif de la condition sociale, qui interdit la discrimination fondée sur les sources de revenus, la scolarité ou le type d'emploi d'une personne.
- Les personnes se démarquant par leur condition sociale pourraient en outre s'identifier avec les motifs du sexe, de la race, de l'incapacité, de l'ascendance, de l'origine nationale, de la situation de famille, de l'orientation sexuelle et de l'identité ou l'expression de genre.
 - Ces personnes pourraient être stéréotypées à titre de locataires peu fiables qui ne paieront pas leur loyer, peu importe leur capacité réelle de le payer³⁶.
 - Elles sont également perçues comme des personnes asociales et plus susceptibles d'adopter un comportement criminel³⁷.
- Certains propriétaires utilisent le critère du revenu minimum et des ratios des loyers proportionnés au revenu pour exclure les intéressés par un logement à faible revenu.
 - Les propriétaires ne peuvent toutefois pas justifier le refus d'un intéressé pour le simple fait qu'il ne répond pas aux critères établis en fait de revenu – cela ne constituerait pas une ERR ni une contrainte excessive.

Un témoignage d'expert devant un tribunal a confirmé que les bénéficiaires de l'aide sociale sont stéréotypés en tant que « fraudeurs », « paresseux », « parasites et « irresponsables », ainsi que personnes pleines « de défauts et sans vertus ». Une telle stigmatisation fait des groupes à faible revenu des cibles faciles de pratiques discriminatoires en matière de logement.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- Une commission de l'Ontario a accepté un témoignage d'expert affirmant que les personnes exclues d'un logement selon un critère d'admissibilité fondé sur le revenu font face à un désavantage intersectionnel.
 - Selon le témoignage présenté, les personnes subissant de la discrimination en matière de logement en raison de leur revenu sont plus susceptibles d'être des femmes, des jeunes, des mères seules, des réfugiés, des immigrants et des bénéficiaires de l'aide sociale.
 - Selon la commission, l'opinion du propriétaire que les personnes qui ne répondent pas à son critère relatif au revenu préétabli ne paieraient pas leur loyer reposait sur des stéréotypes culturels.
 - Au contraire, les défenseurs ont prouvé au moyen de données empiriques qu'un grand nombre de locataires parviennent à payer des loyers d'un montant supérieur au pourcentage proportionné au revenu prescrit établi par le propriétaire dans la cause en question³⁸.
- Dans une cause similaire, un propriétaire avait refusé de louer un logement à une mère seule ayant deux enfants parce que la tranche du logement de sa prestation d'invalidité équivalait au montant du loyer; il avait allégué qu'il ne lui resterait pas d'argent pour payer les services publics. Le tribunal a rejeté l'argument – le propriétaire avait été incapable de démontrer au moyen de preuves que le critère était valide pour prévoir la capacité du locataire de payer le loyer³⁹. *Pour plus de renseignements sur les ratios des loyers proportionnés au revenu, voir la section 3.3.*
- Certains propriétaires ont tenté d'expulser des locataires à faible revenu qui occupaient le même appartement depuis un certain temps afin de pouvoir louer le logement à de nouveaux locataires en se basant sur les taux de loyer existants – un tel traitement constituerait une discrimination *prima facie*.
 - Un locataire ayant une incapacité louait le même appartement depuis six ans et dépendait des prestations d'aide sociale provinciales et des prestations du RPC. Le propriétaire soumettait chaque année à la SCHL une demande de subvention qui payait une tranche du loyer. Au cours de l'année de la plainte, il n'a pas soumis de demande de subvention, il a haussé le loyer à deux reprises (sans hausser celui des autres unités) et il s'est plaint des chats du locataire. Il a été déterminé que le propriétaire avait fait preuve de discrimination contre le locataire, fondée sur les motifs de l'incapacité et de la condition sociale⁴⁰.
- Dans une autre cause, un intéressé par un logement s'était vu refuser la location parce qu'il était en congé de maladie et était donc en chômage. Le refus a été considéré comme un geste discriminatoire fondé sur la source de revenu : le propriétaire n'avait pas un motif suffisant pour refuser la location; les circonstances existantes ne constituaient pas des facteurs valides de contrainte excessive ou d'exigence reconnue comme étant réellement requise valide⁴¹.

Personnes racisées

- Les groupes racisés sont protégés par le motif de la race; ils pourraient également s'identifier avec les motifs de la couleur, de l'origine nationale, de la religion, du sexe, de la situation de famille et de la condition sociale.
- Les personnes racisées sont vulnérables aux stéréotypes acerbes, à l'expulsion et à la discrimination.

Les groupes racisés sont vulnérables aux stéréotypes acerbes, à l'expulsion et au harcèlement, ce qui les place dans une situation à risque élevé de discrimination au sein du marché du logement locatif.

- La majorité des nouveaux arrivants au Canada qui font face à de la discrimination en matière de logement peuvent être associés à ce motif protégé, auquel se juxtaposent d'autres motifs comme l'origine nationale.
- Les stéréotypes culturels différents liés à des groupes racisés particuliers créent des modes différents de discrimination fondée sur le motif de la race.
 - Un propriétaire avait par exemple menacé d'expulser un locataire à moins qu'il ne cesse de produire des odeurs de cuisine dans son appartement. Selon le tribunal, le propriétaire avait violé la dignité du locataire et son droit de jouir de sa culture et de son ethnicité; il avait omis de tenir compte des besoins du locataire et ses gestes n'étaient pas justifiés comme exception en vertu d'une exigence reconnue comme étant réellement requise valide⁴².
- Les personnes racisées sont plus susceptibles de faire l'objet d'un refus de logement⁴³, de harcèlement en matière de logement et de menaces d'expulsion.
 - Une femme noire avait par exemple visité et aimé un logement d'une chambre à coucher au sous-sol, mais le propriétaire a refusé d'accepter sa demande et il a indiqué qu'il voulait montrer l'appartement à d'autres intéressés. Soupçonnant un préjugé racial, la plaignante a envoyé sa co-chambreuse, une femme blanche, visiter l'appartement et le propriétaire a aussitôt accepté de le lui louer. Confirmant de la discrimination fondée sur la race, la commission a conclu que la décision du propriétaire était basée sur le stéréotype racial que les locataires noirs sont financièrement instables et organisent trop de fêtes⁴⁴.
 - Dans une autre cause, une femme noire est allée rencontrer un propriétaire d'appartement dans un dépanneur proche pour discuter de détails après lui avoir parlé au téléphone. Lorsqu'ils se sont rencontrés, le propriétaire a affirmé que l'appartement avait déjà été loué. Le mari de la femme a ultérieurement téléphoné au propriétaire et il a été avisé que l'appartement était toujours disponible⁴⁵.
 - Une Jamaïcaine noire et ses enfants ont souffert de harcèlement prolongé de la part de leur gérant d'immeuble. L'intimé est décédé avant l'audience, mais la commission a mené l'enquête contre sa succession aux termes de la *Loi sur les fiduciaires*. S'appuyant sur des témoignages de témoins oculaires et le texte d'une entrevue de l'intimé décédé avec un enquêteur de la Commission des

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

droits de la personne, la commission d'enquête a reconstitué une séquence de mauvais traitements raciaux et de harcèlement; des dommages-intérêts ont été accordés contre la société propriétaire de l'immeuble⁴⁶.

- Les personnes racisées sont en outre plus vulnérables à un accès inégal aux installations rattachées au logement et à un autre traitement différentiel, comme des conditions de logement inférieures aux normes, en raison de la négligence du propriétaire à effectuer les réparations ou l'entretien⁴⁷.
- Même si la race constitue un motif protégé en vertu de la *Loi*, une allégation de discrimination ne peut pas être fondée sur des allégations de prétendu « racisme à l'envers » – le racisme à l'envers ne peut pas être invoqué comme droit de la personne.
 - Une locataire blanche s'était plainte que son propriétaire originaire de la région de l'Inde et sa famille l'avait appelée « gori » (mot pendjabi signifiant « fille blanche »), qui représentait selon elle un exemple de « racisme à l'envers » parce que le terme « gori » était tout aussi offensant sur le plan racial que le mot en N utilisé pour dénigrer les Noirs. L'intimé a affirmé que sa famille parlait pendjabi et que « gori » était un terme général utilisé dans cette langue pour désigner les filles ou les femmes blanches, et que la locataire savait ce que « gori » signifiait, mais qu'elle ne s'était jamais opposée au terme. Selon le tribunal, même si le sens des mots peut dépendre de la sensibilité de l'auditeur, la perception qu'un mot est offensant doit également reposer sur un fondement objectif. Même si le mot en N évoqué a des connotations historiques laissant supposer le dénigrement d'une race particulière, le terme « gori » n'est pas historiquement associé à des connotations négatives, de sorte que la plainte de racisme déposée n'était pas défendable⁴⁸.

Populations autochtones

- Les Autochtones sont protégés par la *Loi* par le motif de l'ascendance et ils peuvent également s'identifier avec les motifs de la condition sociale, du sexe, de la croyance ou la religion, de l'incapacité et du lieu d'origine.

Les Autochtones font face à des stéréotypes profondément enracinés au sein du marché du logement; ils sont fustigés à titre de locataires irresponsables et stéréotypés en tant que personnes paresseuses, perturbatrices et enclines à s'adonner à des activités criminelles.
--

- Les Autochtones font face à des stéréotypes profondément enracinés au sein du marché du logement; ils sont fustigés à titre de locataires irresponsables⁴⁹, et stéréotypés en tant que personnes paresseuses, perturbatrices et enclines à s'adonner à des activités criminelles.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- Une mère seule d'ascendance autochtone s'est entretenue au téléphone avec un gérant pour visiter un appartement, puis a pris des arrangements pour le rencontrer, payer son dépôt et signer le bail. Lorsqu'ils se sont rencontrés, le gérant a fait observer qu'il avait supposé (d'après son nom) qu'elle était une « Canadienne française blanche », puis il a fait des commentaires désobligeants au sujet des Autochtones, par exemple « une fois que vous louez un logement à des Autochtones, une quinzaine d'Indiens les suivent ». Il a demandé des références à l'intéressée et a affirmé que d'autres personnes étaient intéressées par l'appartement. Lorsqu'elle l'a joint à nouveau pour lui fournir ses références, il a répliqué qu'il souhaitait louer l'appartement à un couple marié. Les motifs de discrimination de l'ascendance et de la situation de famille ont été retenus comme facteurs ayant contribué au refus du logement⁵⁰.

Nouveaux arrivants au Canada

- Les nouveaux arrivants au Canada seraient protégés de la discrimination en matière de logement par le motif de l'origine nationale; ils pourraient également s'identifier avec les motifs de la race, de la situation de famille, de la couleur, du sexe, de l'âge, de la croyance ou la religion et de la condition sociale.
- Les néo-Canadiens pourraient se heurter à de la discrimination en matière de logement parce qu'ils n'ont pas d'antécédents canadiens en matière de location et de solvabilité; on leur demande parfois des dépôts de garantie dépassant le montant des dépôts prévu par la réglementation.
 - Les tribunaux ont statué que l'absence d'antécédents en matière de location ne devrait pas être considérée comme la même chose que de mauvais antécédents à un tel égard⁵¹.
- Les personnes qui s'identifient ou qui sont perçues comme des musulmans, des Arabes, des personnes originaires du Moyen-Orient ou de l'Asie du Sud pourraient faire l'objet de racisme accru, d'islamophobie ou de discrimination fondée sur la religion au sein du marché du logement locatif.
 - D'autres formes de discrimination fondées sur la religion ou la foi, comme l'antisémitisme, pourraient également aboutir à un traitement injuste en matière de logement.

Les néo-Canadiens sont vulnérables au sein du marché du logement parce qu'ils pourraient ne pas avoir d'antécédents en matière de location et de solvabilité, et parce qu'ils doivent faire face à des stéréotypes raciaux, culturels et nationaux.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- Les travailleurs étrangers temporaires et les travailleurs migrants sont très vulnérables aux violations de leurs droits par rapport au logement, en plus de devoir faire face à d'autres formes de discrimination.
 - Une société d'habitation exigeait que les locataires éventuels aient de bons antécédents en matière de location et de solvabilité et un revenu minimum (basé sur un ratio de loyers proportionnés au revenu), ainsi que l'occupation d'un emploi durant au moins trois mois. Une commission de l'Ontario a statué que la politique désavantageait les nouveaux arrivants au Canada par les motifs (prévus dans le *Code* de l'Ontario) de la citoyenneté et du lieu d'origine. La commission a accepté un témoignage émanant de recherches qui a révélé qu'il n'existe aucun lien entre l'absence d'antécédents de solvabilité et le défaut de paiement du loyer. La société n'a pas pu démontrer que ses pratiques de location constituaient une exigence reconnue comme étant réellement requise valide ou que la location à des néo-Canadiens lui causerait une contrainte excessive⁵².
 - Une grande société réalisant un gros projet de construction d'infrastructure à Vancouver a fait preuve de discrimination contre des travailleurs étrangers temporaires en provenance d'Amérique latine par les motifs intersectionnels de la race, de la couleur, de l'ascendance et du lieu d'origine. Désavantagés par leur taux de rémunération, leurs dépenses et repas, les travailleurs étrangers se sont vu attribuer des logements inférieurs aux normes comparativement aux travailleurs d'Europe. Les Latino-Américains ont été logés dans des motels de deuxième catégorie, alors que les travailleurs européens demeuraient dans des appartements qui convenaient, dotés de toutes les commodités⁵³.

Femmes et minorités sexuelles

- Les femmes et les minorités sexuelles comme les groupes LGBTQ sont protégées dans la *Loi* par les motifs du sexe, de l'orientation sexuelle et de l'identité ou l'expression de genre; elles sont susceptibles de souffrir d'un désavantage intersectionnel par les motifs supplémentaires de l'état matrimonial, de la situation de famille, de la race, de l'âge, de l'ascendance, de l'incapacité et de la condition sociale.
- Les propriétaires peuvent refuser les femmes seules ayant des enfants⁵⁴ comme locataires en raison des divers stéréotypes négatifs apparentés à ce groupe⁵⁵.
- Les mères seules, les femmes ayant une incapacité et les femmes de jeune âge, âgées, racisées et autochtones ont par ailleurs tendance à être financièrement moins stables, ce qui les rend en plus vulnérables à la discrimination fondée sur le motif de la condition sociale⁵⁶.
- La *Loi* interdit en plus la discrimination en matière de logement contre les femmes à cause d'une grossesse ou d'une situation liée à la grossesse⁵⁷.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- Dans le même ordre d'idées, les femmes, spécialement si elles sont seules ou racisées, sont plus vulnérables au harcèlement et au harcèlement sexuel sur le plan du logement⁵⁸. *Pour plus de renseignements sur le harcèlement et le harcèlement sexuel en matière de logement, consulter les sections 4.5 et 4.6.*

Célibataires et couples non mariés

- Les célibataires ou les couples en union libre sont protégés de la discrimination en matière de logement par les motifs de l'état matrimonial et de la situation de famille⁵⁹; ils pourraient également être vulnérables au titre des motifs du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'identité ou l'expression de genre, de l'âge et de la condition sociale.

Les femmes seules, les femmes divorcées et les couples non mariés ou en union libre sont plus susceptibles de devoir faire face à un traitement inégal au sein du marché du logement locatif.
- La Cour suprême du Canada a reconnu les droits égaux des couples en union libre au même titre que ceux des couples mariés⁶⁰.
 - Un propriétaire a défendu son refus de louer un logement à un couple en union libre⁶¹ en s'appuyant sur la protection religieuse offerte par la *Charte*, alléguant que la location à des couples non mariés enfreignait ses convictions religieuses. Selon le tribunal, une fois que le propriétaire a mis son bien à la disposition du public pour le louer, sa responsabilité d'observer une conduite non discriminatoire en matière de logement l'emporte sur ses droits religieux⁶².
 - Deux colocataires célibataires avaient soumis une demande de location d'un appartement, mais le gérant de l'immeuble a répliqué qu'il préférerait louer à un couple d'âge moyen. Lorsque les colocataires ont communiqué avec le propriétaire, ce dernier a appuyé la décision du gérant de l'immeuble parce que, selon lui, si les colocataires se séparaient, aucun d'entre eux ne pourrait se permettre le loyer par lui-même. Il a été établi qu'il existait de la discrimination fondée sur l'état matrimonial⁶³.
- Les parents non mariés ou divorcés⁶⁴ font face à des difficultés similaires au sein du marché locatif, spécialement les femmes qui pourraient s'identifier avec les motifs supplémentaires de l'âge, de la race, de l'ascendance, de l'identité ou l'expression de genre, de l'incapacité, de l'origine nationale ou de la condition sociale⁶⁵.
- Certains propriétaires découragent les parents seuls ayant des enfants parce que les parents seuls sont moins en mesure de maîtriser les enfants bruyants et perturbateurs⁶⁶.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- Un propriétaire a fait preuve de discrimination par le motif de la situation de famille lorsqu'il a réservé un immeuble expressément à l'intention des familles, mais en a exclu les familles monoparentales et les couples en union libre dans sa définition d'une « famille »⁶⁷.
- Les hommes célibataires ou divorcés pourraient eux aussi parfois faire face à de la discrimination en matière de logement, situation qui serait protégée par les motifs du sexe ou de la situation de famille⁶⁸.

Aînés et jeunes adultes

- Les aînés et les jeunes adultes sont protégés par le motif de l'âge; ils pourraient également être vulnérables par les motifs du sexe, de la situation de famille, de l'état matrimonial, de la condition sociale et de l'incapacité.
- Les jeunes sont vus de façon stéréotypée comme des personnes irresponsables, bruyantes et dérangeantes (ils organisent par exemple des soirées), et qui pourraient ne pas payer leur loyer, ce qui conduit à leur traitement différentiel par rapport aux possibilités de logement. Ils sont également vulnérables au harcèlement, y compris au harcèlement sexuel, en matière de logement.
 - Le refus d'un propriétaire de louer un appartement à un jeune de 21 ans en raison de son âge contrevenait au *Code des droits de la personne* du Manitoba. L'appartement n'était pas désigné comme logement locatif pour aînés, pour personnes ayant une incapacité ou pour d'autres groupes protégés. Le propriétaire avait donc fait preuve de discrimination contre l'intéressé en raison de son âge relativement jeune en lui refusant l'appartement⁶⁹.
- Comme les jeunes s'insèrent souvent dans la catégorie des personnes à faible revenu, leurs droits relatifs au logement pourraient en plus être violés par des conditions de location exclusives, comme des dépôts de sécurité supplémentaires, la nécessité d'un garant, les dépôts directs du loyer et ainsi de suite.
- Par contre, les aînés pourraient souffrir de discrimination parce que les propriétaires craignent les coûts des mesures d'adaptation liées à l'âge et aux demandes d'accessibilité.
 - Certains propriétaires essaient d'expulser les personnes âgées parce qu'elles sont des locataires de longue date qui paient un loyer inférieur aux taux courants.

Certains propriétaires sont réticents à louer à des aînés en raison du stéréotype voulant que les aînés soient plus susceptibles de développer des incapacités et d'avoir besoin de mesures d'adaptation améliorant l'accessibilité. Un tel traitement contrevient à la *Loi* par le motif protégé de l'âge.

3.0 Discrimination préalable à l'occupation dans le cadre du processus de location

La *Loi* s'applique à tous les locaux d'habitation, y compris les locaux à l'intérieur des gros immeubles d'habitation loués par des sociétés locatrices et les maisons où les parties de maison louées par des propriétaires individuels. La LLLH exclut certains types de résidences de sa définition de « locaux », mais les protections des droits de la personne accordées dans la *Loi* s'appliquent tout de même aux violations des droits liés à de tels locaux⁷⁰.

Une fois que des fournisseurs de logements décident d'offrir des logements locatifs au public, ils doivent veiller à ce que les locataires et les locataires éventuels ne fassent pas l'objet d'un traitement discriminatoire en raison de leur identification avec un motif protégé, suivant le droit relatif aux droits de la personne et la jurisprudence pertinente.

La discrimination peut se manifester contre des groupes protégés durant le processus de location sous diverses formes :

- une publicité discriminatoire;
- de la discrimination durant les visites et les premières interactions;
- de la discrimination dans les conditions préalables à la location.

La discrimination peut commencer à se manifester au cours des stades initiaux du processus de location, sous la forme de publicité discriminatoire ou d'une différence de traitement au cours des premières interactions entre locataires et propriétaires.

3.1 Discrimination dans la publicité de location

Le paragraphe 7(1) de la *Loi* interdit la publication ou l'exposition publique « d'avis, d'affiches, de symboles, d'emblèmes ou de toute autre représentation » indiquant une intention ou ayant pour effet d'exercer une discrimination contre des personnes ou des groupes protégés par la *Loi*.

La publicité discriminatoire en matière de logement utilise généralement des termes subtils pour dissimuler son intention discriminatoire. Cependant, même si le texte d'une annonce n'a pas un ton impératif, c'est-à-dire même s'il n'utilise pas de termes comme « doit », « sera » ou le futur, ou qu'il n'emploie pas d'expression d'exclusion définitive (par exemple « non disponible aux familles »), le texte sera tout de même considéré

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

comme discriminatoire s'il a pour effet d'empêcher des groupes protégés de profiter des possibilités de logement annoncées.

En surface, les expressions comme « parfait pour » ou « conçu pour » pourraient sembler anodines et non discriminatoires, mais ce genre de terminologie viole la *Loi* si elle exclut certains groupes ou les décourage de soumettre une demande de location d'un bien annoncé.

Voici des exemples d'avis publicitaires ou d'affiches de location discriminatoires :

- **« Parfait pour les professionnels actifs » ou « Conçu pour les jeunes professionnels »** : Une telle façon de formuler une annonce de logement aurait pour effet d'exclure ou de décourager les genres suivants de locataires :
 - les personnes qui sont incapables de travailler en raison d'une incapacité;
 - les personnes en chômage ou bénéficiant d'aide sociale;
 - les néo-Canadiens qui n'ont pas encore d'emploi;
 - les étudiants sous-employés ou travaillant à temps partiel;
 - les personnes âgées qui sont à la retraite, sous-employées ou employées à temps partiel;
 - les personnes qui s'identifient avec le motif de la condition sociale, c'est-à-dire celles qui sont désavantagées en raison de leur revenu, de leur scolarité ou de leur type d'emploi (par exemple travailleurs touchant le salaire minimum, travailleurs domestiques, etc.).

- **« Parfait pour un célibataire ou un couple marié »** : Une telle précision fait de la discrimination contre les groupes qui suivent :
 - les familles avec des enfants, par le motif de la situation de famille;
 - les couples en union libre s'ils ne sont pas traités par le propriétaire comme des couples « mariés »;
 - les aînés, pour le motif de l'âge.

- **« Immeubles réservés aux adultes » ou « Logement de style de vie adulte »** : De telles expressions dans une annonce de logement excluraient les groupes qui suivent de la possibilité de location :
 - les familles avec des enfants;
 - les autres groupes marginalisés, comme les personnes ayant une incapacité, les minorités sexuelles et les personnes d'une certaine condition sociale.
 - Une gérante d'immeuble a par exemple refusé à une mère seule de voir un appartement ou de soumettre une demande pour le louer parce que l'immeuble était réservé aux adultes. Le directeur de la société propriétaire de l'immeuble a témoigné que la gérante n'était pas une employée (elle s'acquittait de ses tâches en échange d'une réduction de son loyer) et que le directeur n'avait pas autorisé la limitation de

la location des logements de l'immeuble aux adultes. La commission a toutefois statué que la gérante était une agente de la société et que cette dernière assumait la responsabilité de sa conduite discriminatoire⁷¹.

- « **Immeuble tranquille** » ou « **Non insonorisé** » : Les affiches de ce genre font preuve de discrimination contre les familles ayant des enfants par le motif de la situation de famille.
 - Une mère qui avait un nouveau bébé avait par exemple soumis une demande de location d'appartement. On lui a affirmé que l'unité ne convenait pas aux familles ayant des enfants, car il s'agissait d'un immeuble à valeur patrimoniale. Son mari s'est indépendamment adressé au propriétaire en prétendant être célibataire et il ne s'est heurté à aucun obstacle. Un tribunal a statué que le propriétaire avait fait preuve de discrimination contre l'intéressée par le motif de la situation de famille⁷².

3.2 Discrimination durant la visite d'un logement et les premières interactions

Les commentaires ou la conduite qui rabaissent les personnes en raison de leur situation protégée durant la visite d'un logement ou les premières interactions entre les parties sont utilisés comme preuve de discrimination dans les plaintes relatives aux droits de la personne, en particulier si le locataire éventuel est subséquemment traité de façon injuste au cours du processus de location.

Les tribunaux reconnaissent que la discrimination est parfois subtile ou cachée. Les propriétaires essaient de dissimuler le traitement différentiel qu'ils accordent aux intéressés protégés au moyen d'excuses subtiles ou d'assertions inexactes.

Visites des locaux locatifs : Si un propriétaire annulait la visite d'une unité locative ou invoque des excuses pour la retarder après avoir été mis au courant d'une caractéristique protégée d'un intéressé (comme sa race ou son origine nationale), un tel comportement témoignerait d'une intention d'exercer une discrimination et contreviendrait à la *Loi*⁷³.

- Par exemple, dans une situation où un propriétaire avait refusé de montrer un appartement à une intéressée parce qu'il avait découvert qu'elle était originaire des Caraïbes, le tribunal a statué que le propriétaire avait, en lui refusant la possibilité de visiter l'appartement, exercé une discrimination contre l'intéressée en raison de sa race, de sa couleur et de son lieu d'origine⁷⁴.
- Une femme d'origine mexicaine et son petit ami brésilien, qui bénéficiaient tous deux de l'aide sociale, ont soumis une demande pour louer un appartement d'un étage supérieur dans le foyer de l'intimé. Durant le processus de demande, le

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

propriétaire a appris que les membres du couple bénéficiaient de l'aide sociale et il a rejeté la demande de location parce qu'ils ne travaillaient pas. Le propriétaire avait également affirmé que la plaignante devrait se trouver un emploi à nettoyer des maisons et que son petit ami devrait travailler dans la construction, révélant ainsi ses opinions stéréotypées au sujet des nationalités des intéressés et des sortes d'emplois associés à ces stéréotypes. Un tribunal a jugé que la décision de l'intimé de leur refuser un logement était discriminatoire, car elle était fondée sur le lieu d'origine, l'ascendance et la source de revenu⁷⁵.

- Une bénéficiaire de prestations d'invalidité a appelé un bureau de location d'appartement et le gérant lui a affirmé que le bureau n'acceptait pas de locataire bénéficiant de l'aide sociale. La plaignante a expliqué qu'elle disposait d'une allocation de logement suffisante pour payer le loyer; le gérant lui a permis de visiter l'appartement, mais il l'a découragée de soumettre une demande officielle. Même si la société propriétaire n'avait pas autorisé la conduite du gérant, elle a été tenue responsable de la conduite discriminatoire de son employé⁷⁶.
- Une femme blanche née au Canada aimait un certain appartement et elle a affirmé au gérant qu'elle serait de retour le lendemain en compagnie de son mari, originaire d'Indonésie. Lorsque le gestionnaire a vu le mari, il est devenu réticent à remplir le formulaire de demande de location. La société propriétaire a été tenue responsable de la conduite du gérant, qui avait fait preuve de discrimination fondée sur la race, la couleur, l'ascendance et le lieu d'origine⁷⁷.

Questions portant atteinte à la vie privée : Les questions portant atteinte à la vie privée au sujet de la nature des relations d'un locataire, de son identité ou expression de genre, de son orientation sexuelle ou d'autres caractéristiques personnelles sont discriminatoires et témoignent d'opinions stéréotypées du questionneur au sujet des groupes protégés.

- De telles demandes de renseignements portent aussi atteinte à la vie privée et à la dignité des personnes, et elles sont utilisées comme preuve de discrimination si l'affaire fait l'objet de plainte visant les droits de la personne.

Les questions discriminatoires sur les formulaires de demande de location portent atteinte à la vie privée et à la dignité des intéressés par un logement locatif et elles contreviennent à la *Loi*.

Formulaires de demande de location : Les questions discriminatoires sur les formulaires de demandes de location touchant un motif de discrimination reconnu par la *Loi* (l'âge, l'état matrimonial ou l'orientation sexuelle, par exemple) sont discriminatoires en vertu de la *Loi*.

- Le formulaire de demande d'un propriétaire exigeait des renseignements au sujet de l'âge des colocataires qui demeureraient dans l'unité locative. Une femme ayant une fille de huit ans s'est vu refuser l'appartement, mesure qui a été considérée comme de la discrimination fondée sur la situation de famille. Le

tribunal a fait remarquer que des renseignements au sujet de l'âge des occupants pourraient s'avérer nécessaires pour la sécurité incendie et pour d'autres raisons, mais que les renseignements en question peuvent et devraient être obtenus après que l'appartement a été loué⁷⁸.

Filtrage des locataires : Le filtrage des locataires visant l'attribution des unités moins bien entretenues ou plus dispendieuses à des personnes ou des groupes vulnérables contrevient lui aussi à la *Loi*.

- Dans une ancienne cause, un tribunal a jugé qu'un Antillais avait fait l'objet de discrimination fondée sur la race et le lieu d'origine en matière de logement. Le plaignant souhaitait obtenir un appartement qui avait été annoncé à 300 \$ par mois, mais il a été avisé que le loyer était de 350 \$. On lui a subséquemment affirmé que l'appartement avait été loué. Au même moment, d'autres intéressés se sont fait dire que l'appartement était disponible pour 300 \$⁷⁹.

3.3 Discrimination dans les conditions préalables à la location

Même s'il est légitime pour les propriétaires d'imposer certaines conditions avant de louer un logement à un intéressé éventuel, les conditions préalables à la location ne devraient pas avoir pour effet d'exercer une discrimination contre des groupes protégés par la *Loi*.

3.3.1 Conditions préalables à la location légitimes

- Les propriétaires peuvent demander aux intéressés par la location des renseignements sur leur revenu, mais ils ne doivent pas violer la dignité et la vie privée des intéressés ni utiliser les renseignements en question pour exclure délibérément des personnes protégées en vertu de la *Loi*.
 - Une personne ayant une incapacité qui bénéficiait de l'aide sociale avait par exemple appelé un propriétaire d'appartement pour se renseigner au sujet de la disponibilité de logements. Lorsque le gérant a appris ce qui constituait sa source de revenu, il a affirmé que l'immeuble n'avait pas d'unité pour « des personnes comme vous » – il a été jugé que le gérant avait fait preuve de discrimination fondée sur la source de revenu et l'incapacité contre l'intéressé⁸⁰.
- Si les renseignements concernant le revenu d'un locataire éventuel semblent insatisfaisants à première vue, les propriétaires doivent prendre en considération d'autres facteurs afin d'obtenir un tableau financier holistique de l'intéressé.
 - Si, par exemple, le revenu courant d'un locataire semble insatisfaisant, mais que ses antécédents de location et de solvabilité sont excellents, cela devrait compenser la faiblesse du revenu courant.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- L'absence d'antécédents de location ou de solvabilité ne devrait pas être invoquée comme motif général de refus des intéressés par la location; ces détails devraient plutôt être considérés dans le contexte global de la situation d'un intéressé par la location.
 - Il ne faudrait pas, par exemple, invoquer l'absence d'antécédents de location ou de solvabilité au Canada des nouveaux immigrants ou des réfugiés contre eux; les néo-Canadiens ne devraient pas être désavantagés au sein du marché du logement locatif uniquement pour cette raison.
- Dans le même ordre d'idées, les renseignements sur le revenu devraient seulement être considérés en eux-mêmes lorsqu'aucun autre renseignement n'est disponible; et même dans un tel cas, ils ne devraient pas constituer le motif d'un refus catégorique de location.
- Les propriétaires pourraient être en droit de demander qu'un garant soit cosignataire d'un bail dans certaines situations; il serait toutefois discriminatoire d'exiger un garant seulement pour exclure certains locataires parce qu'ils s'identifient avec un motif prévu en vertu de la *Loi*.

3.3.2 Conditions préalables à la location discriminatoires

Les conditions préalables à la location qui suivent constituent une discrimination *prima facie* en vertu de la *Loi* et suivant la jurisprudence visant les droits de la personne.

Exigence d'un revenu minimum : Exiger que les intéressés aient un emploi permanent ou un revenu minimum, ou qu'ils aient occupé un emploi durant une période minimale auprès d'un employeur.

- De telles exigences désavantagent, entre autres, les nouveaux arrivants au Canada, les jeunes adultes et les personnes qui s'identifient avec le motif de la condition sociale⁸¹.
- Certains propriétaires préfèrent les locataires plus âgés ayant un emploi régulier et excluent les groupes plus jeunes ou ceux ayant un emploi peu rémunéré des possibilités de location⁸².
 - Par contre, les aînés sont eux aussi affectés par les exigences relatives au revenu minimum, car ils sont plus susceptibles d'être à la retraite, en chômage ou sous-employés.

Les ratios des loyers proportionnés au revenu ont une incidence négative sur les groupes protégés par la Loi. Les tribunaux ont de plus déterminé que de tels ratios ne constituent pas des indicateurs fiables de la crédibilité des locataires ou de la probabilité d'un défaut de paiement du loyer.

Ratios des loyers proportionnés au revenu : Certains propriétaires établissent des ratios des loyers proportionnés au revenu (en exigeant par exemple que le montant du loyer ne dépasse pas les 30 ou 35 % du revenu mensuel du locataire) pour estimer la capacité d'un locataire de payer le loyer.

Une telle pratique fait preuve de discrimination contre les jeunes⁸³, les personnes et les familles à faible revenu, et les autres groupes vulnérables protégés par la *Loi*.

- Une commission d'enquête a accepté un témoignage d'expert révélant que les ratios des loyers proportionnés au revenu
 - exercent une discrimination contre les intéressés par la location jeunes, du moins jusqu'à ce qu'ils atteignent la mi-vingtaine;
 - exercent une discrimination contre les intéressés par la location faisant partie de groupes racisés;
 - créent des « communautés ghettoïsées » de locataires racisés à faible revenu dans des logements de qualité médiocre, ce qui encourage les préjugés et les stéréotypes au sujet de ces groupes⁸⁴;
 - constituent des prédictes peu fiables du défaut de paiement du loyer⁸⁵.
- Les ratios des loyers proportionnés au revenu peuvent être permis dans les logements sociaux ou subventionnés s'ils ne servent pas à exercer une discrimination interne entre des intéressés similaires ou des groupes comparables.

Règles concernant le nombre minimum de chambres à coucher :

L'établissement de conditions régissant le nombre minimum de chambres à coucher en fonction de la taille de la famille ou l'établissement de règles injustes régissant le nombre de personnes par chambre à coucher ont un effet discriminatoire : de telles conditions préalables ont été jugées discriminatoires par les motifs de la situation de la famille, du sexe, de l'état matrimonial, etc.⁸⁶

Les propriétaires ne doivent pas exercer de discrimination fondée sur des notions traditionnelles de ce qui constitue une famille contre des locataires. La Loi protège les couples en union libre, non mariés et du même sexe, les mères seules ou divorcées, les familles ayant adopté des enfants ou comptant des enfants d'un conjoint, entre autres, contre la discrimination en matière de logement fondée sur le motif de la situation de famille.

- Les exigences concernant le nombre minimum de chambres à coucher entrent par ailleurs en conflit avec les valeurs culturelles de certains locataires. Les familles autochtones ou celles d'immigrants pourraient par exemple observer des normes différentes quant au nombre de personnes par chambre à coucher selon leurs traditions culturelles, comme la pratique des familles étendues ou la notion de familles élargies intégrées.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- Un propriétaire a refusé de louer un appartement de deux chambres à coucher avec coin détente à la plaignante (une mère seule) pour elle et ses trois enfants, mais il lui avait offert un appartement de trois chambres à coucher dont le loyer était supérieur. La commission a statué que le refus était discriminatoire par le motif de la situation de famille parce que le propriétaire aurait loué l'appartement à une famille biparentale ayant deux enfants⁸⁷.
- Une locataire éventuelle avait fait une fausse déclaration au sujet du nombre de personnes qui allaient demeurer dans l'appartement. Même si la plaignante s'était identifiée avec le motif de la condition sociale, le tribunal a statué qu'elle avait commis un abus de confiance qui était suffisant pour justifier le refus du propriétaire de lui louer un logement⁸⁸.
- Il pourrait être justifié que de telles règles existent dans les logements subventionnés et les coopératives d'habitation s'il peut être démontré que les politiques sont établies de bonne foi et qu'elles sont rationnellement liées au fonctionnement de l'immeuble, par exemple si elles maximisent les possibilités de logement offertes aux familles de faible revenu à revenu moyen⁸⁹. *Pour plus de détails, consulter la section 4.8.*

Exigences limitant l'accès aux familles traditionnelles : Certains propriétaires s'appuient sur des stéréotypes au sujet des structures des familles traditionnelles pour décider du sort des demandes de location⁹⁰.

- Les propriétaires pourraient par exemple exercer une discrimination contre les couples en union libre ou non mariés et les mères seules; ils pourraient évaluer les intéressés par la location en fonction de la taille de la famille et du nombre d'enfants⁹¹. De telles pratiques sont discriminatoires.
- Un parent seul s'était vu refuser l'adhésion à une coopérative en raison du fait qu'il devait assumer (à titre de parent seul) des paiements de pension alimentaire qui gêneraient sa capacité de payer le loyer. Le refus était basé en partie sur l'hypothèse que l'intéressé payait une pension alimentaire et qu'il serait donc financièrement instable⁹². Le refus était de la discrimination fondée sur la situation de famille.
- Un propriétaire de biens a refusé de louer une maison à une femme qui s'était séparée de son mari et qui demeurait en appartement avec ses trois enfants. Le propriétaire voulait louer la maison à une famille traditionnelle; il redoutait que la maison et les biens, qui comprenaient une pelouse et une cour, ne puissent pas être bien entretenus par la femme et les enfants. Son geste constituait de la discrimination fondée sur le sexe et l'état matrimonial⁹³.

Dépôts de garantie illégaux : Il est discriminatoire d'exiger des dépôts de garantie dépassant les lignes directrices réglementaires relatives aux dépôts. Selon la *Loi sur la*

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

location de locaux d'habitation, les propriétaires sont autorisés à demander un dépôt de garantie équivalant à un mois de loyer, dans le cadre d'une location au mois⁹⁴.

Autres pratiques différentielles : D'autres exigences de location qui traitent les groupes vulnérables différemment des autres peuvent prévoir

- l'utilisation directe des chèques d'aide sociale pour le paiement du loyer mensuel; une telle pratique peut toutefois être permise dans les logements sociaux⁹⁵;
- l'attribution chronologique des unités des logements subventionnés ou sociaux selon l'ordre des intéressés sur les listes d'attente – les listes pourraient avoir un effet discriminatoire si elles imposent des obstacles supplémentaires aux groupes protégés en vertu de la *Loi*.

4.0 Discrimination durant la location

Durant l'occupation des locaux locatifs, les locataires pourraient faire l'objet de différentes formes de discrimination, notamment, entre autres :

- un accès inégal aux installations et aux services rattachés au logement;
- de la discrimination par rapport aux réparations et à l'entretien des unités;
- le rejet des demandes d'accommodement raisonnable;
- de la discrimination par association;
- le harcèlement ou un environnement malsain en matière de logement;
- le harcèlement sexuel;
- d'autres pratiques discriminatoires.

Le refus d'accès aux installations du logement ou de réparations, le refus des demandes raisonnables relatives à l'accessibilité, et le harcèlement des locataires fondé sur leur caractéristique protégée constituent une discrimination *prima facie* au titre du droit relatif aux droits de la personne.

4.1 Accès inégal aux installations rattachées au logement

Il est discriminatoire au titre du droit relatif aux droits de la personne de refuser à des groupes protégés en vertu de la *Loi* l'accès à des services ou des installations normalement accessibles aux autres locataires.

Le refus à des services ou le refus d'accès à des installations pourrait typiquement comporter

- l'interdiction de l'accès à des installations récréatives comme une piscine, un gymnase ou les aires communes d'un immeuble d'habitation parce qu'une personne s'identifie avec une caractéristique protégée;
- un traitement différentiel dans les installations de l'immeuble, par exemple en ce qui a trait à l'espace d'entreposage attribué, aux privilèges de stationnement, aux services de buanderie, etc.
 - Le règlement d'une association condominiale interdisait aux enfants de moins de 16 ans d'utiliser les installations récréatives de propriété commune, notamment un local de conditionnement et un bain-tourbillon. La

piscine du condominium était elle aussi interdite aux enfants, sauf durant une période limitée. Une commission a jugé que les installations récréatives faisaient partie intégrante de l'occupation du condominium. L'association n'a pas pu démontrer que les restrictions étaient raisonnables et qu'elles constituaient une exigence reconnue comme étant réellement requise, et elle n'avait pas pris suffisamment de mesures d'adaptation à l'endroit du plaignant. Le plaignant a été victime de discrimination fondée sur le motif de sa situation de famille⁹⁶.

4.2 Discrimination concernant les réparations et l'entretien des unités

Les propriétaires ont l'obligation d'assurer les réparations et l'entretien nécessaires des unités locatives et des immeubles sans tenir compte des caractéristiques personnelles des locataires (par exemple leur race, leur origine nationale, leur orientation sexuelle, etc.).

- Si les locataires se voient refuser des réparations ou l'entretien de leurs unités, immeubles ou installations, ou bénéficient de réparations inégales comparativement aux autres locataires, les propriétaires pourraient être tenus responsables du traitement discriminatoire.

- Une propriétaire a fait preuve de discrimination contre ses locataires, fondée sur leur situation de famille et leur incapacité mentale apparente. Le plaignant avait signalé des problèmes de plomberie récurrents, mais au lieu de

Si les propriétaires n'assurent pas des réparations et un entretien adéquats auprès des locataires faisant partie de groupes protégés en vertu de la *Loi*, comparativement aux services d'entretien offerts aux autres locataires, leur comportement serait jugé discriminatoire.

vérifier les problèmes, la propriétaire a répondu en émettant des commentaires discriminatoires (par exemple en laissant entendre que le locataire était « le type » qui endommageait délibérément le bien). Finalement, se plaignant d'un comportement agressif de la part des locataires, la propriétaire a déposé un avis d'expulsion contre eux. Le tribunal a jugé que la conduite de la propriétaire était basée sur ses perceptions au sujet de l'incapacité mentale du locataire et qu'elle était donc discriminatoire. L'expulsion de la mère était discriminatoire en raison de son association avec le locataire⁹⁷.

- La direction d'un immeuble a ignoré les demandes d'un locataire noir souhaitant des réparations et des services d'entretien, alors que les autres locataires (non racisés) bénéficiaient des mêmes réparations et services sans entrave exagérée. La direction a réagi aux demandes répétées du locataire en le qualifiant de personne colérique, abusive et menaçante, une

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

réaction courante dans les situations reposant sur des stéréotypes au sujet de personnes protégées par la *Loi*. Elle a ensuite invoqué cette caractérisation pour obtenir un ordre d'expulsion. Un tribunal a conclu que la conduite de l'intimé était biaisée par sa perception du plaignant à titre de jeune noir colérique et menaçant, et l'intersectionnalité de la race, de la couleur, de l'âge et du sexe de l'homme avait constitué un facteur dans cette perception⁹⁸.

- Le refus d'assurer des réparations et l'entretien est parfois plus évident dans les logements à faible revenu, où les résidents ne se plaindront pas de leurs conditions de logement inférieures aux normes par crainte d'expulsion ou de représailles.
 - Un propriétaire a fait preuve de discrimination contre un groupe de locataires d'origine cambodgienne en faisant des commentaires désobligeants et en assurant un mauvais entretien de leurs unités. Le tribunal a statué que, même si un entretien inférieur aux normes était fourni à tous les locataires de l'immeuble d'habitation, les commentaires négatifs du propriétaire au sujet des locataires cambodgiens laissaient supposer qu'ils ne méritaient pas des conditions de logement décentes et trahissaient donc une intention de discrimination; les commentaires avaient en plus créé un milieu malsain en matière de logement pour les locataires⁹⁹. *Pour plus de détails au sujet d'un milieu malsain en matière de logement, consulter la section 4.5.*

4.3 Rejet des demandes d'accessibilité raisonnables

Les propriétaires ont l'obligation de donner suite aux demandes d'accommodement raisonnable des locataires reconnus en vertu de la *Loi* sans que cela constitue une contrainte excessive. *Pour plus de détails au sujet de l'obligation d'accommodement, voir la section 5.0.*

Le propriétaire doit user des règles relatives à l'occupation de manière flexible pour donner suite aux demandes raisonnables des locataires protégés en vertu de la *Loi*.

- Les mesures d'adaptation couvrent un large éventail de besoins et les propriétaires devraient s'éduquer sur la portée du concept et les exigences de base pertinentes.
- Prendre des mesures d'adaptation à l'endroit des locataires ayant une incapacité en fournissant des unités et des immeubles accessibles représente une partie essentielle de l'obligation d'accommodement.
- Modifier les règles ou formalités existantes pour donner suite aux demandes raisonnables fait partie du processus d'accommodement.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- Une règle régissant l'occupation peut sembler neutre à première vue, mais elle peut avoir un effet discriminatoire sur certains groupes de locataires.
 - Un propriétaire pourrait par exemple avoir une politique interdisant les animaux de compagnie (qui n'est pas discriminatoire en soi) dans un immeuble d'habitation. Toutefois, le propriétaire devrait, dans le cadre de son obligation d'accommodement, permettre une exception à la règle si un locataire malvoyant avait besoin d'apporter un chien-guide ou un animal d'assistance dans son appartement.
- D'autres politiques apparemment neutres peuvent avoir des effets discriminatoires et devraient être modifiées pour qu'on puisse donner suite aux demandes légitimes des locataires protégés par la *Loi*.
 - Par exemple, un propriétaire a une politique d'interdiction des transferts qui interdit aux locataires un transfert entre les unités locatives à l'intérieur du même immeuble.
 - Même si la politique semble neutre à première vue, elle peut avoir une incidence négative sur certains locataires; les familles comptant des enfants pourraient, par exemple, avoir besoin d'un appartement de grandeur différente au fur et à mesure que la taille de la famille change, comme à la suite de la naissance d'un enfant¹⁰⁰.
 - Dans de telles circonstances, si la famille demande un transfert dans une unité plus spacieuse, la demande déclencherait l'obligation d'accommodement du propriétaire.
- Un locataire ayant plusieurs incapacités avait demandé de déménager de son appartement du cinquième étage pour un appartement devenu récemment vacant au rez-de-chaussée. Il se déplaçait en fauteuil roulant et l'ascenseur n'était pas fiable. Le transfert a toutefois été refusé, même si d'autres locataires avaient été autorisés à changer d'appartement. Le tribunal a jugé que le propriétaire avait supposé, parce que le locataire et son épouse bénéficiaient d'aide sociale, qu'ils ne paieraient pas les réparations de leur appartement actuel s'ils déménageaient. Le propriétaire avait également ignoré d'autres demandes d'accommodement du locataire : il avait par exemple omis de rendre l'entrée de l'immeuble d'habitation accessible aux fauteuils roulants. Le propriétaire n'a pas pu prouver qu'omettre de donner suite aux demandes d'accommodement était une exigence reconnue comme étant réellement requise valide¹⁰¹.

Droit de jouissance du bien du locataire :

Les locataires ont un droit inconditionnel de jouir du bien locatif, tant que leur utilisation du bien ne dérange pas les autres locataires ou ne pose pas de risques pour la santé et la sécurité.

- Dans son unique jugement relatif au logement, la Cour suprême du Canada a statué que le règlement d'un condominium qui interdisait aux copropriétaires de monter des *succahs* sur le balcon durant un festival juif contrevenait au droit de liberté religieuse des copropriétaires en vertu de la *Charte* du Québec. Les appelants, des juifs orthodoxes, étaient copropriétaires d'unités d'habitation dans deux immeubles luxueux d'un complexe résidentiel de Montréal. L'intimé a allégué que les *succahs* contrevenaient au règlement administratif du condominium qui interdisait les décorations, les modifications et les constructions sur les balcons. La Cour suprême a autorisé les *succahs* à condition qu'elles ne demeurent en place que pour les neuf jours de la durée du festival, qu'elles comportent un accès d'urgence et qu'elles soient conformes à l'esthétique générale du bien. Selon la Cour, les appelants n'avaient pas renoncé à leurs droits religieux en signant le règlement du condominium. La renonciation à un droit fondamental doit être explicitement signalée en termes clairs; elle ne peut pas être supposée par des gestes ou des décisions indirects ou implicites¹⁰².

Les propriétaires de logements et les propriétaires bailleurs, y compris les gérants, les surveillants et les membres d'un conseil (dans une coopérative d'habitation), qui sont au courant ou qui auraient raisonnablement dû être au courant de l'existence de l'atmosphère malsaine dans leurs locaux d'habitation, mais qui l'ont laissé perdurer, sont responsables du traitement discriminatoire, même s'ils n'ont pas personnellement contribué à la création de cette atmosphère.

4.4 Milieu malsain en matière de logement

Les tribunaux ont jugé que l'atmosphère d'un lieu de travail (dans le contexte de l'emploi) constitue un élément des conditions d'emploi, tout autant que les conditions d'emploi telles que l'horaire de travail ou le taux de rémunération. Donc, les fondements émotionnels et psychologiques de cette atmosphère font eux aussi partie intégrante des conditions d'un lieu de travail¹⁰³. Si l'atmosphère se gâte ou devient malsaine en raison de la conduite ou des commentaires négatifs (d'un superviseur, par exemple), la situation constituera une violation des conditions d'un lieu de travail.

Le principe du milieu malsain a été étendu au contexte du logement et les tribunaux ont établi que l'atmosphère des locaux locatifs constitue une partie intégrante des conditions de location¹⁰⁴. L'atmosphère malsaine du logement locatif (par une conduite ou des commentaires négatifs) entache donc l'environnement émotionnel et psychologique, et contrevient aux conditions de location.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- Les tribunaux considèrent un milieu malsain en matière de logement comme une réduction sérieuse du droit d'un locataire de jouir du bien locatif.

Même les insinuations ou les blagues généralisées au sujet des groupes vulnérables qui ne visent pas une personne ou un locataire en particulier peuvent créer un milieu malsain en matière de logement.
- Un traitement inapproprié ou des commentaires déplacés contre des locataires qui sont basés sur leurs caractéristiques protégées créent un milieu malsain¹⁰⁵.
- La majorité des situations de milieu malsain au sein du logement surgissent en raison d'attitudes discriminatoires contre des personnes qui s'identifient avec des motifs protégés, y compris, entre autres, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité ou l'expression de genre, la race, l'incapacité, l'origine nationale, l'ascendance, l'âge, l'état matrimonial, la situation de famille et la condition sociale.
- Les fournisseurs de logements et leurs gérants, représentants ou employés ont l'obligation de s'assurer que les locataires jouissent de l'occupation de leur logement sans devoir faire face à un comportement qui pourrait créer un milieu malsain.
- Les propriétaires de logements et les propriétaires bailleurs, y compris les gérants, les superviseurs et les membres d'un conseil (dans une coopérative d'habitation), qui sont au courant ou qui auraient dû raisonnablement avoir été au courant de l'existence de l'atmosphère malsaine, mais qui l'ont laissé perdurer, assument la responsabilité du traitement discriminatoire, même s'ils n'ont pas personnellement contribué à la création de cette atmosphère¹⁰⁶.
- De plus, les propriétaires ont aussi une obligation d'accommodement raisonnable pour empêcher les autres personnes qui pourraient être présentes dans les locaux d'habitation, comme des colocataires ou du personnel de service travaillant sur les lieux, de harceler des locataires pouvant s'identifier avec des motifs de la *Loi*.

Pour déterminer s'il existe un milieu malsain ou si un tel environnement a été créé dans un contexte de logement, les tribunaux utilisent les mêmes critères que ceux employés pour analyser l'existence d'un milieu malsain au travail. Les critères en question comprennent :

- le nombre de commentaires ou d'incidents discriminatoires;
- la nature et la gravité des commentaires;
- si, le tout considéré, l'obligation d'endurer la conduite et les commentaires discriminatoires est devenue une condition de l'occupation du locataire¹⁰⁷.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

Même un seul commentaire, geste ou incident, s'il est suffisamment sérieux ou substantiel, peut créer un milieu malsain en matière de logement¹⁰⁸. Le commentaire d'un propriétaire ayant par exemple affirmé que son locataire (une personne racisée) devrait « sortir de chez moi et partir du pays » a suffi pour créer un milieu malsain pour le locataire¹⁰⁹.

Un seul commentaire, geste ou incident, s'il est suffisamment sérieux ou substantiel, peut créer un milieu malsain en matière de logement. Les tribunaux examinent le contexte des commentaires ou de la conduite discriminatoires pour évaluer la gravité.

Pour évaluer la gravité des commentaires négatifs, les tribunaux examinent le contexte et les circonstances dans lesquels les commentaires ont été faits. Un tribunal a mentionné que les facteurs qui suivent devraient être pris en compte pour évaluer si un commentaire est discriminatoire :

- l'énormité ou la virulence du commentaire;
- la nature du lien entre les parties concernées;
- le contexte dans lequel le commentaire a été fait;
- la question de savoir si des excuses ont été fournies;
- la question de savoir si le destinataire du commentaire faisait partie ou non d'un groupe historiquement victime de discrimination¹¹⁰.

Une différence de traitement dans la fourniture des installations rattachées au logement ou des services de réparation ou d'entretien pourrait également être considérée comme un facteur dans la création d'un milieu malsain en matière de logement.

- Un propriétaire a par exemple créé un milieu malsain en matière de logement pour les locataires d'ascendance asiatique en omettant d'assurer un entretien adéquat de leurs unités. Il a fait des commentaires désobligeants à l'endroit des Asiatiques dans un article qu'il avait rédigé pour le journal local¹¹¹.
- On peut créer un milieu malsain pour les locataires même si les commentaires ou la conduite discriminatoires ne les visent pas expressément.
 - Si, par exemple, un propriétaire proférait des insultes raciales envers une famille autochtone demeurant dans un immeuble d'habitation, les commentaires envenimeraient en plus l'habitat des autres personnes racisées demeurant au même étage, et ce, même si les commentaires ne les visaient pas.
- Dans le même ordre d'idées, les insinuations ou les blagues généralisées au sujet des personnes correspondant à des motifs de la *Loi*, qui ne s'adressent pas à une personne ou un locataire en particulier pourraient tout de même créer un milieu malsain pour les personnes qui les entendent.
 - Si, par exemple, un propriétaire émettait des observations désobligeantes au sujet des personnes LGBT, ses commentaires créeraient des appréhensions chez les locataires qui s'identifient avec d'autres motifs

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

protégés compte tenu de l'attitude bornée du propriétaire à l'endroit des groupes vulnérables. Cela suffirait pour envenimer l'habitat, même si aucune personne en particulier n'était visée par les commentaires.

- Si des illustrations, des bandes dessinées ou d'autres documents rabaissant des personnes correspondant à des motifs de la *Loi* étaient affichés dans l'aire commune de locaux d'habitation, leur affichage créerait un milieu malsain en matière de logement.

Un tribunal de l'Ontario a réitéré le concept de milieu malsain en matière de logement ainsi : « Le concept de milieu malsain peut constituer une violation des mesures générales de protection contre la discrimination dans le contexte de l'occupation d'un logement ». [traduction] *Ramnarine-Smith c. Havcare Investments Inc.*, TDPO, 2018.

- Dans le même ordre d'idées, si des graffitis ou d'autres modes de représentation diabolisant des groupes protégés étaient affichés sur les murs d'un complexe d'habitation, par exemple, ils contribueraient à créer un milieu malsain en matière de logement, en particulier si les articles offensants n'étaient pas rapidement enlevés par le propriétaire, omission qui témoignerait de l'acceptation ou de la complicité de ce dernier.

- Un homme ayant une incapacité bénéficiant de l'aide sociale demeurait dans l'appartement de sa fille. Le propriétaire voulait l'expulser de l'immeuble et le harcelait de différentes façons. Le surveillant de l'immeuble et le personnel d'entretien ont bloqué l'accès du locataire dans les couloirs, ils l'ont obligé à déplacer ses effets par une entrée arrière et ils ont affiché des commentaires désobligeants à son sujet sur un tableau d'affichage. Le tribunal a jugé que le propriétaire avait créé un milieu malsain pour le locataire et fait preuve contre lui de la discrimination fondée sur les motifs de l'incapacité et de la condition sociale¹¹².
 - Une commission a statué qu'un homme et son épouse avaient fait preuve de discrimination envers leur locataire, un homme noir, en lançant des injures raciales, en le harcelant et en émettant de fausses accusations pour l'expulser de leur sous-sol. Le couple avait de façon répétée porté atteinte à la vie privée du locataire, il l'avait faussement accusé d'avoir un casier judiciaire et il avait mensongèrement affirmé à la police qu'il avait proféré des menaces de viol et de voies de fait contre la femme. Même si le mari n'avait pas lui-même utilisé d'épithètes raciales, le couple a été tenu responsable de la création d'un milieu malsain en matière de logement¹¹³.
- Les commentaires échangés entre locataires pourraient ne pas constituer une discrimination en matière de logement en vertu de la *Loi* s'il est démontré que les commentaires n'ont pas eu d'incidence sur les conditions d'occupation ou créé un milieu malsain pour le destinataire des commentaires.
 - Le plaignant demeurait dans un logement subventionné pour aînés et personnes ayant une incapacité; l'un des locataires avait émis des

commentaires désobligeants, à deux occasions, sur l'ascendance russe du plaignant. Le tribunal a reconnu que les commentaires étaient insultants, mais il en est venu à la conclusion qu'ils n'étaient pas suffisamment virulents ou fréquents pour créer un milieu malsain ou pour modifier les conditions de location du plaignant¹¹⁴.

4.5 Harcèlement sexuel en matière de logement

Le harcèlement sexuel englobe les commentaires ou une conduite de nature sexuelle à l'endroit d'une personne sans son consentement. Le comportement de harcèlement sexuel couvre un large éventail de gestes et comprend les insinuations sexuelles importunes, les regards concupiscentiels ou fixant une personne de façon déplacée, les commentaires et les gestes sexualisés, la sollicitation d'intimité non désirée (par exemple invitation à des sorties) et les touchers ou contacts physiques non consensuels.

- Le harcèlement sexuel est enraciné dans le déséquilibre des forces entre les parties concernées; les tribunaux ont statué que les propriétaires et les fournisseurs de logements, y compris leurs représentants, comme les gérants ou surveillants d'immeuble, se trouvent dans une position de pouvoir par rapport à leurs locataires.

Dans une plainte de harcèlement sexuel, les tribunaux examinent l'équilibre des forces entre les parties ainsi que la nature, la gravité, la fréquence et l'incidence de la présumée conduite de harcèlement sexuel.
- Les cours et les tribunaux des droits de la personne n'hésitent donc pas à considérer même la suggestion la plus ténue d'approche sexuelle non désirée de la part d'une personne en autorité, tels un propriétaire ou un gérant d'immeuble, comme du harcèlement sexuel.
- Dans le même ordre d'idées, même un simple commentaire de nature sexuelle ou un simple incident de toucher physique non désiré serait considéré comme du harcèlement sexuel en vertu du droit relatif aux droits de la personne.
- Dans une plainte de harcèlement sexuel contre un gérant d'immeuble, un tribunal a fait observer l'incidence du déséquilibre des forces entre gérants d'immeuble et locataires dans de telles situations :
 - « Un gérant d'immeuble se trouve dans une position de pouvoir par rapport aux locataires. Il peut rendre les conditions d'occupation d'un locataire inconfortables ou insupportables. Un abus de pouvoir peut avoir un effet déterminant sur la jouissance qu'a un locataire de sa surface habitable. Lorsque le gérant d'immeuble est un homme plus âgé qui exerce de façon inopportune son autorité sur une femme plus jeune sous la forme de harcèlement sexuel, son comportement mine les attentes de la locataire d'une occupation paisible de son foyer » [traduction]¹¹⁵.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- Les femmes jeunes ou célibataires sont les plus vulnérables au harcèlement sexuel en matière de logement, tout comme les femmes ayant une incapacité, les mères seules ou divorcées, les locataires à faible revenu, les personnes LGBTQ et les femmes racisées.
 - Certains propriétaires supposent que les femmes à faible revenu constitueraient des cibles faciles pour des avances sexuelles, ou encore les propriétaires peuvent essayer de solliciter des faveurs sexuelles au lieu du loyer ou pour la fourniture de services d'entretien et d'installations. Une telle conduite représente du harcèlement sexuel.
 - Le genre de conduite ci-dessus pourrait en outre être accompagné de menaces d'expulsion (en particulier si les paiements du loyer de la locataire accusent un retard).
 - De même, certains propriétaires pourraient supposer, en raison des stéréotypes au sujet des différentes races, que les femmes racisées tolèrent plus de promiscuité, sont sexuellement disponibles ou se soumettent à l'autorité, et adopter une conduite de harcèlement sexuel à leur égard.
 - Une plaignante, une femme d'origine thaïlandaise, a travaillé plusieurs années au magasin de chaussures de l'intimé. Elle a aussi loué à l'étage supérieur du magasin un appartement qui appartenait à une société propriété de l'intimé. Ce dernier a sexuellement harcelé la plaignante durant de nombreuses années tant au magasin qu'à l'appartement. Il a été tenu responsable de harcèlement sexuel dans le logement pour des gestes perpétrés dans l'appartement ainsi que pour harcèlement sexuel dans le cadre de l'emploi de la plaignante pour des infractions survenues à l'intérieur du magasin¹¹⁶.

Pour plus de détails au sujet du harcèlement sexuel en matière de logement, voir les *Lignes directrices sur le harcèlement sexuel* au

<https://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/hrc-cdp/PDF/LignesDirectricesSurLeharcèlementSexuel.pdf>

4.6 Autres pratiques discriminatoires

Les expulsions illégales, les menaces d'expulsion ou les représailles pour les plaintes de comportement discriminatoire sont quelques-unes des autres façons dont les propriétaires peuvent exercer une discrimination contre des locataires.

Menaces d'expulsion : La plaignante, une mère seule autochtone, demeurait dans un sous-sol aménagé loué en compagnie de son fils de 16 ans et de ses deux filles âgées de 11 et de 8 ans. L'intimé a acheté la maison et harcelé la famille d'un certain nombre de façons durant les mois qui ont suivi. Il critiquait le comportement du fils de la plaignante, demandait où se trouvait le père des enfants, pénétrait dans le logement sans permission et menaçait la mère d'expulsion si elle se plaignait à propos de sa conduite. Le tribunal a jugé que la conduite du propriétaire découlait de stéréotypes au sujet des Autochtones et des mères seules, et qu'elle faisait preuve de discrimination fondée sur les motifs de la race, de la situation de famille, de l'état matrimonial et de l'ascendance¹¹⁷.

Les expulsions illégales, les menaces d'expulsion ou les représailles pour les plaintes de comportement discriminatoire sont quelques-unes des autres façons dont les propriétaires exercent une discrimination contre des locataires.

Refuser de restituer les dépôts de garantie : Une famille de nouveaux immigrants a loué une maison pour deux ans, puis a acheté sa propre maison. Lorsqu'elle a rencontré le propriétaire pour lui rendre les clés et lui demander le retour de son dépôt de garantie de 1 000 \$, il a proféré des obscénités contre elle, même si les deux familles avaient maintenu des relations cordiales jusqu'à ce moment. Le propriétaire s'est plaint que la maison avait été endommagée et qu'elle était sale, et il a refusé de restituer le dépôt de garantie. Le tribunal a jugé qu'un certain commentaire du propriétaire – « Sortez de chez moi et partez de notre pays » – avait témoigné de ses préjugés raciaux. Le propriétaire a aussi formulé des allégations exagérées de dommages aux biens, malgré le fait qu'aucune plainte n'ait été faite auparavant au sujet de dommages. Le propriétaire a en plus émis des observations stéréotypées sur les habitudes de cuisine du plaignant et il lui déplaisait que les plaignants aient pu se permettre de s'acheter une maison, alors que nombre d'autres Canadiens ne pouvaient pas le faire. Le tribunal a déterminé qu'il y avait eu discrimination fondée sur la race et le lieu d'origine¹¹⁸.

4.7 Discrimination dans les logements subventionnés et les coopératives d'habitation

Les projets subventionnés par le gouvernement et les coopératives d'habitation offrent des options de logement viables aux groupes à faible revenu par le truchement de subventions et d'autres mécanismes de soutien qui n'existent pas au sein du marché locatif privé.

De nombreux locataires demeurant dans de telles unités de logement s'identifient avec des motifs de discrimination, notamment, entre autres :

Toutes les obligations relatives aux droits de la personne incombant aux propriétaires au sein du marché locatif commercial s'appliquent également aux coopératives et aux logements sociaux subventionnés par le gouvernement.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- les travailleurs à faible salaire, les personnes sans emploi ou les bénéficiaires de l'aide sociale, qui sont protégés par le motif de la condition sociale;
- les personnes handicapées;
- les personnes âgées dans les logements sociaux réservés aux aînés;
- les femmes seules ou divorcées;
- les personnes et familles autochtones;
- les nouveaux immigrants ou premières générations d'immigrants;
- les autres groupes vulnérables.

Logements gouvernementaux : Le gouvernement provincial gère des programmes de logement gouvernementaux ou publics afin de fournir un logement locatif subventionné aux familles et aux aînés.

L'admissibilité aux logements publics est basée sur des plafonds de revenu correspondant à la taille du ménage, l'emplacement du logement (c'est-à-dire en région rurale ou urbaine) et des listes d'attente. Au Nouveau-Brunswick, les programmes de logement public sont administrés par le ministère du Développement social. Pour plus de détails, consulter le https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/developpement_social/habitation.html.

Les listes d'attente et les règles relatives aux critères de revenu des logements sociaux doivent être conformes aux dispositions des droits de la personne et ne devraient pas être discriminatoires à l'endroit de personnes ou de groupes protégés par la *Loi*.

Coopératives d'habitation : Les coopératives d'habitation sont constituées en vertu de la *Loi sur les coopératives*. Elles sont la propriété conjointe des membres et sont régies en vertu d'un régime démocratique de règlements administratifs, administrés par un conseil d'administration. Les politiques, les procédures ou les règlements administratifs des coopératives, même s'ils sont ratifiés par les membres du conseil, ne doivent pas contrevenir à la *Loi*.

Les occupants de logements sociaux ou de coopératives qui reçoivent des subventions au logement, par exemple, ne devraient pas être traités différemment des autres membres.

Dans le même ordre d'idées, toutes les obligations relatives aux droits de la personne incombant aux propriétaires au sein du marché du logement commercial s'appliquent également aux coopératives et aux logements sociaux subventionnés par le gouvernement.

Les membres des coopératives et les résidents des logements sociaux ont de leur côté la responsabilité d'assumer leurs obligations de membres et de résidents, ainsi que d'aider au processus de logement.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- Une coopérative d'habitation a cherché à expulser une occupante qui avait omis d'effectuer ses deux heures par mois de bénévolat pour la coopérative suivant les règles d'occupation. La locataire a fourni une note du médecin confirmant son incapacité d'effectuer le travail pour des motifs médicaux. Selon le tribunal, la coopérative a manqué à son obligation d'accommodement à l'endroit de la locataire relatif à son incapacité; elle aurait pu attribuer à la plaignante des tâches qu'elle pouvait exécuter selon ce que lui permettait son incapacité. Dans l'impossibilité de ce faire, l'exemption de la locataire de ses deux heures de bénévolat par mois n'aurait pas imposé une contrainte excessive à la coopérative du point de vue des coûts. L'ordre d'expulsion était donc discriminatoire¹¹⁹.
- L'exigence d'une coopérative obligeant les membres à payer en guise de loyer la tranche complète du montant prévu pour le logement de leur paiement d'aide sociale a été jugé discriminatoire parce qu'elle traitait le revenu des assistés sociaux différemment du revenu des autres membres¹²⁰.
- Une coopérative d'habitation a fait preuve de discrimination fondée sur la situation de famille lorsqu'elle a refusé l'adhésion à la coopérative d'une requérante en raison de problèmes que la coopérative avait eus avec sa fille, qui était déjà une résidente de la coopérative. Le tribunal a découvert dans les notes de réunion du conseil d'administration de la coopérative une preuve à cet effet qui faisait allusion à la requérante à titre de « mère de la membre » et qui qualifiait sa fille de « personne très exigeante » en raison des courriels qu'elle avait envoyés au conseil au sujet de problèmes dans son unité¹²¹. Le conseil de la coopérative a la requérante en se fondant sur ses rapports avec sa fille et il a de ce fait exercé une discrimination fondée sur la situation de famille¹²².
- Une coopérative d'habitation pour aînés a restreint l'adhésion à la coopérative aux personnes de plus de 55 ans et elle a limité le nombre de jours durant lesquels un visiteur pouvait demeurer dans la coopérative. Le fils d'un couple d'aînés qui était âgé de moins de 55 ans lui a rendu visite à un certain nombre de reprises et est demeuré avec le couple plus de temps que la limite autorisée aux visiteurs. La coopérative a suspendu l'adhésion du couple parce que ce dernier avait enfreint la règle relative aux visiteurs. Un tribunal a statué que le fils n'avait pas de lien locatif et qu'il n'était donc pas protégé par le code provincial (C.-B.) des droits de la personne. Il n'était pas non plus protégé par le motif de la situation de famille parce que la protection relative à la location du code des droits de la personne de la Colombie-Britannique renferme une exception précisant que les protections de la situation de famille ne s'appliquent pas aux locaux d'habitation réservés aux personnes « qui ont atteint l'âge de 55 ans »¹²³.

Les membres de coopératives et les résidents de logements sociaux ont la responsabilité d'assumer leurs obligations de membres et de résidents, ainsi que de collaborer dans le processus d'accommodement.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- Un résident de coopérative demeurait avec sa femme dans un logement de deux chambres à coucher. Après le décès de son épouse, la coopérative lui a demandé de déménager dans un logement d'une chambre, conformément à sa « politique relative à la surface habitable excessive » qui vise à maximiser la capacité de logement de la coopérative. Le plaignant a allégué avoir souffert de discrimination fondée sur son état matrimonial et sa situation de famille. Selon le tribunal, la coopérative avait adopté la politique relative à la surface habitable excessive à des fins rationnellement liées à son fonctionnement. La politique avait été adoptée en réaction au changement d'état du plaignant, mais non pas pour optimiser les ressources de la coopérative et maximiser le revenu à long terme. Elle s'appliquait à tout l'éventail des membres demeurant dans l'immeuble de la coopérative. L'acceptation de la préférence du plaignant pour un logement à deux chambres à coucher aurait causé une contrainte excessive à la coopérative parce qu'elle aurait nui à la capacité de la coopérative de remplir son mandat¹²⁴.
- Un fournisseur de logements sociaux a refusé de traiter la demande de location d'une sans-abri parce qu'elle n'avait pas de pièces d'identité à jour. La plaignante a allégué qu'elle avait souffert de discrimination liée à son lieu d'origine pour l'obtention d'un logement; elle a allégué que l'exigence de fournir une preuve de statut légal au Canada a un effet défavorable sur les personnes originaires de l'extérieur du Canada parce qu'il faut plus de temps à ces personnes pour obtenir une preuve de naissance. Comme la plaignante était originaire d'Italie et qu'elle n'avait pas de pièces d'identité à jour, elle était désavantagée par le rang où elle était inscrite sur la liste d'attente d'une unité de logement subventionnée. L'intimé a toutefois allégué que tous les requérants, qu'ils soient originaires ou non du Canada, devaient faire preuve d'un statut légal valide au Canada et que la société d'habitation acceptait divers documents en guise d'une telle preuve au lieu de se limiter aux certificats de naissance. La plainte de discrimination a été rejetée¹²⁵.
- Une membre d'une coopérative éprouvait des difficultés financières et avait droit à une subvention au logement. Elle a touché la subvention durant une certaine période, mais a subséquemment refusé de remplir les formulaires de la subvention qui exigeaient la divulgation du revenu familial. Lorsque la coopérative a annulé sa subvention, elle a allégué avoir été victime de discrimination fondée sur sa situation de famille, son état matrimonial et le fait qu'elle touche une aide publique, ainsi que de représailles. Il n'a toutefois pas été établi qu'elle avait été victime de discrimination parce que le geste de la coopérative était basé sur l'absence de coopération de la requérante à suivre la démarche de base du processus de subvention¹²⁶.

5.0 Obligation d'accommodement et contrainte excessive en matière de logement

Les propriétaires ont une obligation légale d'accommodement en réponse aux préoccupations et demandes légitimes des locataires qui s'identifient avec des motifs de discrimination en vertu de la *Loi*.

Les personnes ayant une incapacité pourraient par exemple demander des changements à leur unité pour la rendre plus accessible ou demander aux propriétaires d'ajouter certaines caractéristiques d'accessibilité aux portes d'entrée, aux trottoirs ou dans les terrains de stationnement.

D'autres mesures d'adaptation pourraient avoir trait à la situation de famille (par exemple une demande de déménager dans un logement plus spacieux en raison d'un changement de la taille de la famille). De même, les demandes pourraient viser des mesures d'adaptation basées sur des motifs comme l'âge, la croyance ou la religion, etc.

Le fournisseur du logement et le locataire, ainsi que les autres personnes qui pourraient être concernées (des tiers comme les travailleurs préposés aux réparations sur les lieux), ont la responsabilité commune de collaborer au processus d'accommodement au mieux de leur capacité.

L'obligation d'accommodement couvre un large éventail de mesures, depuis un accommodement complet à un accommodement partiel, selon les circonstances, et elle pourrait englober les options qui suivent :

- **un accommodement complet**, qui fournit la mesure d'adaptation demandée dans son intégralité;
- **un accommodement**, qui procure le soulagement demandé durant une certaine période, par la voie de solutions provisoires, à moyen ou à long terme;
- **un accommodement de rechange**, qui prévoit une mesure d'adaptation différente de celle demandée, mais qui répond néanmoins à la demande du locataire;

Les propriétaires ont une obligation légale d'accommodement en réponse aux préoccupations et demandes légitimes des locataires qui s'identifient avec des motifs de discrimination prévus en vertu de la *Loi*; leur obligation d'accommodement prend fin dès que les mesures en question représentent une contrainte excessive (par exemple lorsqu'une mesure d'adaptation est trop coûteuse ou qu'elle pourrait avoir des répercussions sur la santé et la sécurité).

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- **le meilleur accommodement possible suivant**, qui répond en partie à la demande, mais qui fournit tout de même un soulagement au lieu d'un refus catégorique.

Les propriétaires pourraient être justifiés de refuser la demande d'accommodement si les mesures représentaient pour eux une contrainte excessive, c'est-à-dire si le coût des mesures était trop élevé ou si la fourniture des mesures posait des risques sérieux pour la santé et la sécurité des locataires ou du public. Le propriétaire aurait tout de même l'obligation d'offrir un accommodement de rechange ou le meilleur accommodement possible suivants, si la mise en place de telles mesures était possible sans contrainte excessive.

5.1 Obligations des propriétaires dans le cadre du processus d'accommodement

Le propriétaire doit accepter les demandes d'accommodement de bonne foi et explorer toutes les options possibles d'accommodement sans constituer de contrainte excessive. Les propriétaires ont notamment les responsabilités qui suivent dans le cadre du processus d'accommodement.

- Il faudrait personnaliser les mesures d'adaptation en fonction des besoins particuliers de chaque demande et fournir les mesures rapidement. Retarder la mise en place d'une mesure pourrait en soi contrevenir à la *Loi*¹²⁷.
- Les fournisseurs de mesures d'adaptation doivent assumer le coût des mesures demandées, à moins que celui-ci ne soit trop élevé et n'entraîne une contrainte excessive.
- Les mesures d'adaptation visant l'accessibilité pourraient obliger les propriétaires à apporter des changements structuraux à une unité ou un immeuble d'habitation. De tels changements pourraient par exemple comporter, entre autres :
 - l'installation de rampes et d'ascenseurs dans un immeuble d'habitation;
 - la modification des entrées de porte et des vestibules pour faciliter l'accès en fauteuil roulant;
 - l'utilisation d'avertisseurs d'incendie et de sonnettes de porte visuels pour les personnes malentendantes;
 - le remplacement des poignées de porte (par exemple pour faciliter leur ouverture aux personnes souffrant d'arthrite);
 - l'installation de comptoirs plus bas dans les cuisines pour faciliter l'accès aux utilisateurs de fauteuil roulant;

Les mesures d'adaptation doivent être personnalisées, c'est-à-dire que les propriétaires doivent examiner chaque demande d'accommodement dans son contexte particulier avant de déterminer les options d'accommodement possibles.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- la pose de verrous de sécurité pour les enfants aux fenêtres et aux balcons des tours d'habitation;
 - l'installation de barres d'appui dans les toilettes (cuvettes de toilette, douches);
 - la désignation d'emplacements de stationnement à l'intention des locataires ayant une incapacité.
- Au besoin, le fournisseur des mesures d'adaptation devra obtenir une opinion d'expert pour évaluer les besoins d'accommodement, et sincèrement s'efforcer de suivre les directives de l'expert.
 - Les fournisseurs de logements devraient toujours songer à des options de rechange pour faciliter l'accommodement.
 - Un locataire ayant une incapacité demeurant dans un immeuble de coopérative d'habitation pourrait par exemple demander au conseil de la coopérative d'être exempté des tâches de pelletage et de tonte de la pelouse exigées selon les règles de la coopérative. Comme accommodement de rechange, le conseil pourrait demander au locataire d'effectuer du travail de bureau pour la coopérative durant une période comparable.
 - Un locataire souffre d'une incapacité physique et utilise un déambulateur qui produit un bruit sourd et dérange les locataires du rez-de-chaussée. Le propriétaire installe, en guise de mesure d'adaptation, du tapis dans l'appartement de l'étage afin d'amortir le bruit et de répondre aux besoins des locataires des deux logements¹²⁸.
 - Les propriétaires devraient se montrer flexibles lorsqu'ils appliquent les règles et la procédure; ils doivent examiner chaque demande d'accommodement sous tous les angles possibles avant d'imposer des mesures indésirables comme une procédure d'expulsion, la révocation des subventions au logement social, etc.

Les propriétaires devraient se montrer flexibles lorsqu'ils appliquent les règles et la procédure; ils doivent examiner chaque demande d'accommodement sous tous les angles possibles avant d'imposer des mesures indésirables comme une procédure d'expulsion, la révocation des subventions au logement social, etc.

 - Un propriétaire a par exemple répondu aux besoins d'un locataire malvoyant en autorisant son chien-guide dans son appartement, malgré la politique de l'immeuble interdisant la présence d'animaux de l'immeuble¹²⁹.
 - Dans les logements subventionnés, les locataires doivent signaler les changements survenant dans leur revenu et la taille de leur famille à la direction. Si un locataire manque la date limite de communication des changements pour une raison justifiée, la prolongation du délai pour

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

empêcher une révocation possible de la subvention ne constituerait pas une contrainte excessive pour l'administration du logement.

- Certains intéressés par un logement pourraient ne pas avoir d'antécédents locatifs, notamment :
 - les nouveaux arrivants au Canada;
 - les femmes qui quittent une relation de violence;
 - les jeunes;
 - les personnes qui ont passé un certain temps dans des établissements publics.
 - Les propriétaires devraient permettre à ce genre de locataires de faire preuve de leur fiabilité comme locataires d'autres manières.
- Même si les personnes à la recherche d'un logement ont la responsabilité de faire part des mesures d'adaptation dont elles ont besoin au propriétaire, certains locataires pourraient être incapables de les préciser ou de participer pleinement au processus d'accommodement.
 - De telles difficultés pourraient découler d'une incapacité mentale ou d'obstacles linguistiques et culturels (dans le cas des néo-Canadiens, par exemple).
 - Les propriétaires devraient prendre en compte de telles difficultés et assouplir le processus d'accommodement en conséquence dans des limites raisonnables.
 - Une commission a par exemple statué que les personnes victimes de discrimination en raison de la langue (par exemple celles qui ne peuvent pas parler anglais) sont protégées par les motifs de l'origine nationale et de l'ethnicité. Selon la commission, les propriétaires ont le fardeau de prendre des mesures pour répondre aux besoins des personnes qui ne parlent pas couramment anglais¹³⁰.
 - Tous les immeubles du Nouveau-Brunswick doivent être conformes au *Code national du bâtiment*, au *Code national de prévention des incendies* et aux lignes directrices établies par le ministre de la Sécurité publique provincial; dans certaines situations, toutefois, ces instruments pourraient ne pas traiter le problème d'accessibilité particulier auquel doivent faire face les personnes ayant une incapacité. Le fait que les normes d'accessibilité d'un immeuble soient conformes au code du bâtiment pertinent pourrait donc ne pas constituer une défense suffisante si les normes ne répondent pas pleinement aux principes des droits de la personne à respecter¹³¹.
 - Le processus d'accommodement ne devrait pas compromettre la dignité et le respect de soi de la personne présentant la demande d'accommodement ni porter atteinte à sa vie privée et à des aspects confidentiels.

5.2 Responsabilités des locataires dans le cadre du processus d’accommodement

En plus d’assumer leurs responsabilités de base comme locataires (voir la section 1.5), les locataires ont les responsabilités qui suivent dans le cadre du processus d’accommodement.

- Collaborer au processus d’accommodement et faire clairement part au propriétaire ou au fournisseur du logement de détails sur la mesure requise; les propriétaires ne sont pas obligés d’être au courant de toutes les mesures d’adaptation nécessaires, spécialement si le besoin n’est pas nettement évident.
- Discuter d’options d’accommodement possibles et collaborer avec les experts auxquels on pourrait faire appel pour évaluer la demande d’accommodement.
- Fournir tous les renseignements pertinents relatifs à l’accommodement, par exemple de la documentation de professionnels de la santé.
- Accepter la mesure d’adaptation fournie, collaborer pour en bénéficier et faire part des lacunes de ladite mesure d’adaptation au propriétaire.

Le droit relatif aux droits de la personne reconnaît « qu’une certaine contrainte » peut être liée à une mesure d’adaptation; seule une « contrainte excessive » peut justifier le refus d’un propriétaire de donner suite aux demandes d’accommodement d’un locataire.

5.3 Contrainte excessive découlant des demandes d’accommodement des locataires

L’obligation d’accommodement du propriétaire ou du fournisseur de logements prend fin lorsque l’accommodement demandé pose une contrainte excessive, c’est-à-dire le seuil ou le point limite au-delà duquel le propriétaire n’a pas d’obligation d’accommodement à l’endroit du locataire.

Les tribunaux utilisent certains points de référence de base pour déterminer quand une situation particulière représente une contrainte excessive.

Le droit relatif aux droits de la personne reconnaît qu’une « certaine contrainte » est un aspect de l’accommodement; seule une « contrainte excessive » peut justifier le refus d’un propriétaire de donner suite aux demandes d’accommodement des locataires¹³².

Les fournisseurs de logements doivent fournir des preuves claires et tangibles de leurs allégations de contrainte excessive, que celles-ci aient trait aux coûts financiers ou aux risques pour la santé et la sécurité.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

La Cour suprême du Canada a défini les éléments d'une contrainte excessive dans une situation d'emploi¹³³; dans le contexte du logement, les deux facteurs qui suivent sont les plus déterminants dans l'évaluation d'une contrainte excessive.

Coût financier : Le coût de la mesure d'adaptation est tellement élevé qu'il représenterait une contrainte financière sérieuse pour le propriétaire – ou il modifierait la nature essentielle ou la durabilité de son service de logement.

Risques sérieux pour la santé ou la sécurité : Les risques en question (pour les autres locataires, les membres du public ou l'environnement) sont tellement sérieux qu'ils l'emportent sur l'accommodement demandé.

5.3.1 Preuve que le coût financier constitue une contrainte excessive

Le fournisseur du logement doit fournir une preuve claire des facteurs représentant une contrainte excessive. On tiendra compte des aspects qui suivent pour déterminer que la mesure d'adaptation entraînerait des coûts financiers excessifs ou aurait une incidence sur la durabilité d'un service de logement.

- **Taille du service de logement** – Le seuil de la contrainte excessive pour un propriétaire qui loue une seconde maison lui appartenant ou qui loue une partie du logement où il habite serait, par exemple, substantiellement différent du point de contrainte excessive d'une société enregistrée gérant une importante entreprise d'habitation.
- **Mode de recouvrement des coûts** – La possibilité, par exemple, d'un recouvrement raisonnable du coût de la mesure d'adaptation dans le cadre normal d'exploitation de l'entreprise ou sur une base graduelle prévoyant l'affectation d'un certain montant par mois, par exemple, pourrait démontrer que le coût n'est pas déraisonnable pour justifier une contrainte excessive.

Une preuve objective doit être soumise pour démontrer les coûts engagés ou estimatifs, au moyen d'états financiers, d'une opinion d'expert, de données de recherche, etc. Une simple spéculation des coûts possibles ne suffit pas pour démontrer une contrainte excessive.

5.3.2 Preuve de contrainte excessive sous forme d'effets sur la santé et la sécurité

Dans la même optique, si un propriétaire invoque des raisons de santé et de sécurité comme justification pour rejeter une demande d'accommodement, les facteurs qui suivent pourraient être pris en considération afin d'évaluer les risques pour la santé et la sécurité au sein de l'habitat.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

- **Nature du risque et ses effets néfastes**, c'est-à-dire pose-t-il une menace réelle ou la menace possible est-elle exagérée?
- **Gravité ou la portée du risque**, c'est-à-dire l'ampleur du préjudice que le risque peut poser et les personnes ou les entités qui pourraient être touchées?
- **Probabilité du risque**, c'est-à-dire s'agit-il d'un risque purement spéculatif ou pose-t-il un danger réel?
- **Fréquence du risque**, c'est-à-dire à quelle fréquence la menace pourrait-elle être déclenchée?

5.3.3 Autres facteurs considérés pour la détermination d'une contrainte excessive

D'autres facteurs à considérer pour déterminer si un propriétaire a atteint le point d'une contrainte excessive comprennent :

- les efforts d'adaptation antérieurs déployés par le fournisseur du logement;
 - Le fait, par exemple, que le propriétaire a négligé de donner suite aux demandes d'accommodement antérieures ferait pencher la balance contre lui; si, au contraire, le propriétaire a dans le passé déployé des efforts d'accommodement sincères, cela pourrait indiquer qu'il a atteint le point d'une contrainte excessive;
- la collaboration ou l'absence de collaboration du locataire avec le processus d'accommodement révélerait de même si l'obligation d'accommodement du propriétaire a atteint ou non un point culminant.
 - Si, par exemple, le locataire a fait preuve de réticence à participer à la mesure d'adaptation offerte ou qu'il n'a pas profité des avantages offerts, le propriétaire pourrait dorénavant ne plus être obligé de lui fournir d'autres mesures d'adaptation.

Pour plus de renseignements

Pour de plus amples renseignements au sujet de la *Loi* ou de la présente ligne directrice, veuillez communiquer avec la Commission au numéro sans frais 1-888-471-2233 à l'intérieur du Nouveau-Brunswick ou au 506-453-2301. Les personnes qui utilisent un appareil de télécommunication pour sourds (ATS) peuvent joindre la Commission au 506-453-2911.

Les intéressés peuvent également consulter le site Web de la Commission au <http://www.gnb.ca/hrc-cdp> ou nous envoyer un courriel à hrc.cdp@gnb.ca.

Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick
C. P. 6000
Fredericton (N.-B.) E3B 5H1
Télécopieur : 506-453-2653

Suivez-nous!

Facebook : www.facebook.com/HRCNB.CDPNB

Twitter : [@HRCNB_CDPNB](https://twitter.com/HRCNB_CDPNB)

Notes en fin de texte

¹ *Loi sur les droits de la personne*, L.R.N.-B, 2011, ch. 171, article 2.1 [Loi]. L'article énumère seize motifs de distinction illicite. Des motifs supplémentaires de harcèlement sexuel et de représailles sont cités séparément dans la *Loi*.

² L'article de la *Loi* qui confère une protection contre la discrimination en matière d'habitation et de vente de biens se lit ainsi : « 5(1) Il est interdit à toute personne, directement ou indirectement, seule ou avec une autre personne, personnellement ou par l'intermédiaire d'un tiers, pour un motif de distinction illicite : a) de refuser à une personne ou à une catégorie de personnes le droit d'occuper un établissement commercial ou un logement; b) de faire preuve de discrimination envers une personne ou une catégorie de personnes quant aux modalités ou aux conditions d'occupation d'un établissement commercial ou d'un logement. »

³ L'article pertinent de la *Loi* prévoit ce qui suit : « 5(2) Aucune personne offrant de vendre un bien ou un intérêt sur un bien ne peut, pour un motif de distinction illicite : a) refuser une offre d'achat du bien ou de l'intérêt faite par une personne ou une catégorie de personnes; b) faire preuve de discrimination envers une personne ou une catégorie de personnes quant aux modalités ou aux conditions de vente d'un bien ou d'un intérêt sur un bien. 5(3) Nul ne peut imposer ni appliquer, ni s'efforcer d'imposer ou d'appliquer, dans un acte de transport, dans un instrument ou dans un contrat, que ce soit par écrit ou oralement, des modalités ou des conditions qui restreignent les droits d'une personne ou d'une catégorie de personnes relativement à un bien pour un motif de distinction illicite. »

⁴ L'article pertinent de la *Loi* se lit ainsi : « 7(1) Nul ne peut indiquer de la discrimination ou une intention de faire preuve de discrimination contre une personne ou une catégorie de personnes pour un motif de distinction illicite sur un avis, une affiche, un symbole, un emblème ou toute autre représentation : a) qu'il publie ou expose ou fait publier ou exposer; b) qu'il permet que soit publié ou exposé sur un terrain ou dans un lieu, dans un journal, par une station de télévision ou de radiodiffusion ou par tout autre média dont il est le propriétaire ou l'administrateur. »

⁵ Les personnes qui s'identifient avec des motifs de la *Loi* sont plus susceptibles de demeurer dans un bien locatif, car elles touchent généralement un revenu plus faible ou doivent faire face à d'autres obstacles compliquant l'achat d'un bien. Pour être admissibles comme acheteurs de biens, les intéressés doivent jouir d'une stabilité financière, avoir une bonne cote de crédit et occuper un emploi régulier, des critères auxquels les groupes protégés en vertu de la *Loi* ne répondent pas souvent parce qu'ils sont vulnérables à toutes les formes de discrimination. De plus, les vendeurs de biens, contrairement aux propriétaires bailleurs, se préoccupent moins des caractéristiques personnelles d'un acheteur ou de l'incidence que l'acheteur aura sur le quartier où il achète un bien, si l'acheteur répond à tous les critères financiers d'achat. (Tarnopolsky et Pentney, *Discrimination and the Law*, Toronto, Thomson and Carswell, 2004, vol. III,

p. 13-25). C'est pourquoi les plaintes de violation des droits de la personne relatives à la vente et à l'achat de biens sont si peu nombreuses.

⁶ La Déclaration universelle des droits de l'homme et le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels reconnaissent le droit au logement. D'autres traités internationaux ayant confirmé le droit au logement comprennent la Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale, la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et la Convention relative aux droits de l'enfant. Le gouvernement canadien a ratifié ces traités; tous les territoires et provinces du Canada reconnaissent donc que le logement constitue un droit fondamental de la personne.

⁷ Une commission d'enquête de la Nouvelle-Écosse a affirmé : « La capacité de trouver un logement convenable a encore plus d'importance pour les personnes désavantagées qui ne sont pas susceptibles d'être en mesure d'acheter ou de construire leur propre résidence ou qui ont besoin d'un logement locatif dans un premier temps pour devenir propriétaires. Refuser que chaque Néo-Écossais jouisse de ce droit de base est le priver d'une égalité des chances et conteste la dignité de la personne » [traduction]. *Borden c. MacDonald (1993)*, 23 CHRR D/459 (NS Bd. Inq.) (para. 18) [*Borden*].

⁸ L'itinérance est un problème complexe. Les sans-abri englobent les personnes qui demeurent dans la rue, les personnes qui fréquentent des refuges, les itinérants cachés (les personnes qui couchent chez des connaissances ou qui demeurent dans des voitures, lesquelles ne figurent pas dans les données sur le sans-abrisme) et les personnes à risque d'itinérance. Les sans-abri sont exposés à un risque élevé de maladie et d'infection, de harcèlement et de violence, de malnutrition et de déshydratation, de mauvaise hygiène, et de privation de sommeil, ainsi qu'à des conditions météorologiques défavorables. De plus, l'itinérance peut aboutir à la dislocation involontaire des familles et à la perte des enfants dirigés vers des foyers d'accueil ou des groupes d'aide à l'enfance.

⁹ Comme ont allégué des défenseurs des droits au logement, l'une des pierres d'achoppement du logement adéquat est ce qu'on appelle communément l'idéologie « Pas dans ma cour », qui empêche le changement social par rapport au logement abordable et à l'itinérance. Cette philosophie plonge ses racines dans des stéréotypes et une stigmatisation de la pauvreté et des sans-abri; elle soutient que le logement abordable compromet l'esthétique, le caractère et la valeur des propriétés de certains quartiers, ce qui entrave les projets de logement abordable et encourage une ghettoïsation des sans-abri et des pauvres. Pour faciliter le mouvement du logement abordable, il faut remplacer la philosophie « Pas dans ma cour » par une idéologie « Oui, dans ma cour ».

¹⁰ La politique, une initiative décennale de 55 milliards de dollars visant à soutenir un logement plus équitable pour tous les Canadiens, remobilise les secteurs public, privé et à but non lucratif dans la lutte contre la crise du logement au Canada. La politique définit les tranches de la population qui sont les plus vulnérables à la perte des protections en

matière de logement; ces groupes comprennent les femmes et les enfants fuyant la violence familiale, les aînés, les Autochtones, les sans-abri, les personnes ayant une incapacité, les personnes ayant des problèmes de santé mentale et de dépendance, les vétérans, les jeunes adultes, les groupes racisés et les nouveaux arrivants au Canada. Pour de plus amples renseignements au sujet de la politique, consulter le <https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/nhs/guidepage-strategy>.

¹¹ *Watson c. Antunes* (1998), CHRR Doc. 98-063 (Ont. Bd. Inq.).

¹² Entraver le droit de quelqu'un à la jouissance paisible de son logement constituerait une discrimination par rapport aux conditions de location. Dans une ancienne cause pertinente, *Jahn c. Johnstone* (Ont., 1977), un propriétaire s'était opposé aux visites d'un homme noir dans l'unité d'un locataire et il a été jugé que l'interdiction constituait une discrimination dans les conditions de location.

¹³ Selon la Cour suprême du Canada : « Dans ce contexte, la preuve suffisante jusqu'à preuve contraire est celle qui porte sur les allégations qui ont été faites et qui, si on leur ajoute foi, est complète et suffisante pour justifier un verdict en faveur du plaignant, en l'absence de réplique de l'intimé. » *O'Malley c. Simpson-Sears Ltd.*, [1985] 2 SCR 536 7 CHRR D/3102 (para. 28) [*O'Malley*].

¹⁴ *Wu c. Ellery Manufacturing Ltd.*, 2000 BCHRT 53, [CHRR Doc. 00-187](#) Les cours et les tribunaux ont insisté de manière répétée sur ce point. Voir, par exemple, *Monsson c. Nacel Properties*, 2006 BCHRT 543, [CHRR Doc. 06-743](#) [*Monsson*] (para. 25).

¹⁵ *Baer c. McDonald*, [1994] BCCHRD No. 26.

¹⁶ *Université de la Colombie-Britannique c. Berg*, [1993] 2 RCS 353 [18 CHRR D/310](#) (para. 26).

¹⁷ Par exemple, dans *Segin c. Chung*, 2002 BCHRT 42 [CHRR Doc. 02-223](#), le tribunal a adopté un critère plus simple dans une plainte de discrimination en matière de logement fondé sur les motifs du sexe et de la situation de famille : « Pour démontrer une situation de discrimination [...], la plaignante doit montrer que (sa) grossesse ou son association avec des enfants a constitué un facteur dans le traitement différentiel dont elle a fait l'objet de la part de l'intimé » (para. 22) [traduction].

¹⁸ Voir *Borden*, *supra* note 7.

¹⁹ *O'Malley*, *supra* note 13. Dans *Williams c. Melucci*, 2013 HRTO 547, le tribunal a signalé : « Comme l'a mentionné à maintes reprises la jurisprudence, il n'est pas essentiel qu'il existe une intention de discrimination pour constater une violation du *Code*; l'aspect central à considérer dans un tel cas est plutôt l'incidence des gestes de l'intimé sur le requérant » (para. 27) [traduction].

²⁰ *Cunanan c. Boolean Developments Ltd. (2003)*, CHRR Doc. 03-200, 2003 HRT0 17 [Cunanan].

²¹ *Shaw c. Phipps*, 2010 ONSC 3884 71 CHRR D/168 (para. 75-77).

²² *McCarthy c. Kenny Tan Pharmacy Inc.*, 2015 HRT0 1303 82 CHRR D/30 (para. 88-89). Comme l'a mentionné le tribunal, le simple fait que l'intimé soit originaire d'Asie du Sud ne rend pas impossible ou moins probable qu'il exerce une discrimination fondée sur la race ou le lieu d'origine : « Il est évident que des personnes qui ne sont pas blanches peuvent elles aussi véhiculer des stéréotypes et des croyances racistes, et y donner suite » [traduction].

²³ Dans *Radek c. Henderson Development (Canada) and Securiguard Services (No. 3)*, 2005 BCHRT 302 52 CHRR D/430, le tribunal a résumé cinq éléments de discrimination possibles comme suit : « 1. Le ou les motifs interdits de discrimination n'ont pas besoin de constituer l'unique et seul facteur ayant abouti à la conduite discriminatoire; il suffit qu'ils constituent un facteur. 2. Il n'est pas essentiel de démontrer une intention de discrimination ou une motivation dans ce sens; l'enquête doit s'attarder à l'effet des gestes de l'intimé sur le plaignant. 3. Le ou les motifs interdits n'ont pas besoin de constituer la cause de la conduite discriminatoire de l'intimé; il suffit qu'ils aient constitué un facteur ou un élément contributif. 4. Une preuve directe de discrimination n'est pas nécessaire; la discrimination sera le plus fréquemment démontrée par preuve circonstancielle et inférence. 5. Les stéréotypes raciaux résulteront généralement de croyances, de préjugés et de partialité inconscients et subtils » (para. 482) [traduction].

²⁴ *Dadwan c. Idylwild Inn (1979) Ltd.* [1985], 7 CHRR D/3275 (BCCHR).

Dans cette cause, le tribunal a statué que la société intimée était responsable de la conduite de son gérant d'immeuble qui avait refusé de louer un appartement au plaignant protégé par un motif du code. Voir également *Starr c. Karcher Holdings Ltd. (2007)*, CHRR Doc. 07-569 (Sask. HRT) [Karcher], où la société intimée a été tenue responsable des commentaires discriminatoires de son directeur au sujet de la location à des Autochtones.

²⁵ *Westbury c. Trump Investments Ltd. (1992)*, 17 CHRR D/516 (BCCHR).

²⁶ Le paragraphe 3(1) de la *Loi sur la location de locaux d'habitation*, ch. R-10.2 [LLLH] prévoit ce qui suit : « Le propriétaire a) doit délivrer les locaux habitables et en bon état de propreté et de réparation au locataire; b) doit conserver les locaux habitables et en bon état de réparation; b.1) doit délivrer et conserver en bon état de réparation les biens personnels qu'il fournit au locataire dans les locaux; c) doit se conformer à l'ensemble des normes applicables en matière de salubrité, de sécurité, d'habitation et de construction ainsi qu'à toute autre prescription légale concernant les locaux; et d) doit tenir toutes les parties communes dans un état propre et offrant toute sécurité. » Pour voir quelles responsabilités supplémentaires incombent aux propriétaires dans le cadre de la location d'emplacements de maisons mobiles, voir l'article 25.1 de la LLLH.

²⁷ *Di Marco c. Fabric*, CHRR Doc. 03-050, 2003 HRTO 4 [*Di Marco*].

²⁸ 4(1) « Le locataire a) est responsable de la propreté normale des locaux et des biens personnels qui y sont fournis par le propriétaire; b) doit, dans un délai raisonnable après sa survenance, réparer tout dommage causé aux locaux ou aux biens personnels qui y sont fournis par le propriétaire, que le dommage soit causé par la conduite délibérée ou négligente du locataire ou par une telle conduite de personnes dont il autorise la présence dans les locaux; et c) doit se conduire et exiger des autres personnes qui se trouvent dans les locaux avec son consentement qu'elles se conduisent de façon à ne pas causer de désordre ou de nuisances. » Pour connaître les responsabilités supplémentaires incombant aux locataires dans le cadre de la location d'emplacements de maisons mobiles, voir l'article 25.2 de la LLLH.

²⁹ Une liste des locaux qui ne sont pas considérés comme des locaux à usage d'habitation figure à l'article 1 de LLLH, note 26 ci-dessus.

³⁰ *King c. Bura*, 50 CHRR D/213, 2004 HRTO 9.

³¹ Voir par exemple Tori Weldon, « Rental Rates Increase in New Brunswick as Vacancy Rates Decrease » (26 octobre 2020), en ligne : CBC NB <<https://www.cbc.ca/news/canada/new-brunswick/rent-apartment-moncton-increase-1.5773243>>. De plus, Robert Jones, « New Brunswick Apartment Buildings Attracting High Prices and National Buyers » (30 octobre 2020), en ligne : CBC NB <<https://www.cbc.ca/news/canada/new-brunswick/nb-apartment-buildings-attract-high-prices-1.5782841>>.

³² Un tribunal a par exemple affirmé dans une plainte relative aux droits de la personne visant une personne racisée que le propriétaire s'était créé une « perception (du plaignant) le considérant comme un jeune noir colérique et menaçant [et] l'intersectionnalité de sa perception avec sa race, sa couleur, son âge et son sexe avait tout au moins constitué un facteur de cette perception ». *Monsson*, note 14 ci-dessus (para. 33).

³³ *Yale c. Metropoulos (1992)*, 20 CHRR D/45 (Ont. Bd. Inq.): Dans cette cause, un propriétaire avait annulé une visite d'un appartement en compagnie d'une intéressée malvoyante sans l'aviser; lorsqu'elle s'est présentée pour la visite, il a refusé de la laisser entrer dans l'unité et a eu un comportement grossier à son endroit.

³⁴ *Crepault c. Woo (1994)*, 21 CHRR D/487 (Man. Bd. Adj.).

³⁵ *Biggs c. Hudson (1988)*, 9 CHRR D/5391 (BC CHR). Dans une autre cause ancienne, *Timms c. Port Moody Senior Housing Society (1986)*, 7 CHRR D/3491 (BC CHR), le propriétaire a déposé des renseignements médicaux qui remettaient en question la capacité du locataire éventuel de vivre de façon autonome – les renseignements fournis ont été reconnus comme une exigence reconnue comme étant réellement requise.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

³⁶ Voir par exemple *Québec (Comm. des droits de la personne) c. Whittom* (1993), 20 CHRR D/349 (Trib. Qué.) et *Québec (Comm. des droits de la personne) c. Gauthier* (1993).

³⁷ Un témoignage d'expert déposé devant un tribunal a par exemple confirmé que les bénéficiaires de l'aide sociale sont traités de « fraudeurs », de « parasites paresseux et irresponsables » et de personnes « pleines de défauts et sans vertus ». *Iness c. Caroline Co-operative Homes Inc. (No. 5)*, CHRR Doc. 06-450, 2006 HRT0 19 (para. 43).

³⁸ *Kearney c. Bramalea Ltd. (No. 2)* (1998), 34 CHRR D/1 (Ont. Bd. Inq.) [*Kearney*]. La commission a reconnu que certains types de gestion des risques seraient raisonnables pour les propriétaires, par exemple exiger des garants ou des cosignataires, des cotes de solvabilité et les antécédents en matière d'emploi ou de location – empêcher les locataires d'imposer de telles exigences pourrait constituer une contrainte excessive pour eux.

³⁹ *Birchall c. Guardian Properties Ltd. (2000)*, 38 CHRR D/83, 2000 BCHRT 36.

⁴⁰ *Miller c. 409205 Alberta Ltd. (2001)*, 42 CHRR D/311 (Alta. HRP).

⁴¹ *Trudeau c. Chung* (1991), 16 CHRR D/25 (BC CHR).

⁴² *Chauhan c. Norkam Seniors Housing Cooperative Association* (2004), 51 CHRR D/126, 2004 BCHRT 262. Des locataires d'Asie du Sud se sont vu refuser des appartements en raison des stéréotypes culturels associés aux odeurs de cuisine indienne dans d'autres causes. Par exemple, dans *Fancy c. J & M Apartments Ltd.* (1991), 14 CHRR D/389 (BCCHR), un couple en provenance d'Indonésie s'est vu refuser un appartement sous prétexte que les odeurs de sa cuisine dérangerait les autres locataires. Il a été statué que la décision de l'administrateur était basée sur des stéréotypes culturels et qu'il avait exercé contre le couple de la discrimination fondée sur la race, la couleur, l'ascendance et le lieu d'origine. Voir également *Peroz c. Yaremko*, (2008), CHRR Doc. 08-769 (Sask. HRT) [*Peroz*].

⁴³ Dans *Baldwin c. Soobiah* (1983), 4 CHRR D/1890 (Ont. Bd. Inq.), un fournisseur de logements a affirmé à des locataires éventuels qui faisaient partie d'une race minoritaire que la maison avait été louée, mais il a ensuite fait part de sa disponibilité à un intéressé non racisé.

⁴⁴ *Richards c. Waisglass* (1994), 24 CHRR D/51 (Ont. Bd. Inq.).

⁴⁵ *Borden c. MacDonald* (1993), 23 CHRR D/459 (NS Bd. Inq.).

⁴⁶ *Morrison c. Effort Trust Realty Co. (1993)*, 26 CHRR D/119 (Ont. Bd. Inq.).

⁴⁷ Voir *Ontario (Human Rights Comm.) c. Elieff* (1996), 37 CHRR D/248 (Ont. Div. Ct.) [*Elieff*].

⁴⁸ *Gowland c. Gill*, 2015 BCHRT 187, 82 CHRR D/393.

⁴⁹ Un tribunal a jugé qu'il y avait eu discrimination fondée sur l'ascendance dans le commentaire d'un fournisseur de logements affirmant que « les Indiens sont les personnes les plus sales à qui on peut louer ». *Karcher*, note 24 ci-dessus.

⁵⁰ *Flamand c. DGN Investments*, 52 CHRR D/142, 2005, TDPO 10.

⁵¹ *Ahmed c. 177061 Canada Ltd.* (2002), 43 CHRR D/379 (Ont. Bd. Inq.) [*Ahmed*].

⁵² *Ibid.*

⁵³ *CSWU Local 1611 c. SELI Canada Inc. (No. 8) (2008)*, 65 CHRR D/277, 2008 BCHRT 436.

⁵⁴ Voir *Horneland c. Wong (2014)*, CHRR Doc. 14-0003, 2014 BCHRT 3, où une intéressée satisfait à tous les autres conditions préalables à la location s'est vue refusée une unité d'habitation parce qu'elle avait un jeune enfant.

⁵⁵ *Conway c. Koslowski* (1993), 19 CHRR D/253 (Ont. Bd. Inq.).

⁵⁶ *Turanski c. Fifth Avenue Apartments (1986)*, 7 CHRR D/3388 (BCCHR).

⁵⁷ Un tribunal a jugé que l'expulsion d'une femme de son appartement avait été motivée par son « imminente maternité », car le propriétaire, lorsqu'il a appris sa grossesse, a demandé si elle comptait donner son bébé en adoption parce qu'il ne voulait pas d'enfants dans l'immeuble. *Peterson c. Anderson (1992)*, 15 CHRR D/1 (Ont. Bd. of Inq.) [*Peterson*].

⁵⁸ *Kertesz c. Bellair Property Management*, CHRR Doc. 07-632, 2007 HRTO 38 [*Kertesz*] et *Reed c. Cattolica Investments Ltd.* (1996), 30 CHRR D/331 (Ont. Bd. Inq.) [*Cattolica*].

⁵⁹ *Swaenepoel c. Henry* (1985), 6 CHRR D/3045 (Man. Bd. Adj.) : Trois femmes célibataires qui demeuraient ensemble ont été victimes de discrimination de la part du propriétaire parce que le stéréotype des personnes célibataires n'était pas conforme au modèle de la famille nucléaire. Dans *Gurman c. Greenleaf Meadows Investment Ltd* (1982), CHRR D/808 (Man. Bd. Adj.), deux soeurs et un frère qui demeuraient ensemble ont été victimes de discrimination du propriétaire en raison de leur situation de célibataires.

⁶⁰ *Miron c. Trudel*, [1995] 2 SCR 418. Le tribunal a statué que l'état matrimonial constituait un motif analogue de protection, en plus des motifs énumérés par l'article 15 de la *Charte*.

⁶¹ Dans une ancienne cause, *Strickland c. Dial Agencies (1980)*, 1 CHRR D/245, un tribunal a statué que le refus d'un propriétaire de louer un logement à un couple en union

libre contrevenait au *code des droits de la personne* de la Saskatchewan par le motif de l'état matrimonial.

⁶² *Matyson c. Provost* (1987), 9 CHRR D/4623 (Sask. Bd. Inq.). Une cause similaire de discrimination en matière de logement contre les couples non mariés figure dans *Vander Schaaf c. M & R Property Management Ltd.* (2000), 38 CHRR D/251 (Ont. Bd. Inq.) [*Schaaf*].

⁶³ *Schaaf*, *supra* note 62.

⁶⁴ Par exemple, dans la cause relativement ancienne de *Booker c. Floriri Village Investments Inc.* (1989), 11 CHRR D/44 (Ont. Bd. Inq.) [*Floriri*], le refus d'un propriétaire de louer un logement à un couple non marié parce qu'il n'était pas conforme à sa définition d'une « famille » a été jugé discriminatoire.

⁶⁵ *Raweater c. MacDonald*, 51 CHRR D/459, 2005 BCHRT 63 [*Raweater*].

⁶⁶ Par exemple, dans *Flamand c. DGN Investments* (2005), un propriétaire a refusé de louer un logement à une mère seule d'ascendance autochtone et a proféré des injures raciales contre elle.

⁶⁷ *Floriri*, *supra* note 64.

⁶⁸ *Leong c. Cerezin* (1992), 19 CHRR D/381 (BCCHR): Un fournisseur de logements a refusé un intéressé masculin et a loué à une femme à un loyer inférieur parce qu'il croyait que les femmes étaient plus propres et plus responsables comme locataires. Dans *Wry c. Cavan Realty (C.R.) Inc.* (1989), 10 CHRR D/5951 (BCCHR), un homme célibataire a souffert de discrimination fondée sur le sexe et la situation de famille par rapport au logement parce que le propriétaire voulait seulement louer à des familles et à des couples mariés.

⁶⁹ *R. c. Shuckett* (1981), 2 CHRR D/484 (Man. Prov. Ct.).

⁷⁰ Des types de locaux d'habitation exclus de la portée de la LLLH sont cités au paragraphe 1(1) de la LLLH, note 26 ci-dessus.

⁷¹ *Leadley c. Oakland Developments Ltd.*, (2004), 51 CHRR D/273 (NS Bd. Inq.).

⁷² *Day c. Cruickshank (No. 2)* (1999), 35 CHRR D/503 (BC HRT).

⁷³ Dans *Arnold c. Dunedin House Bed & Breakfast (No. 1)* (2010), CHRR Doc. 10-0382, 2010 HRTO 323, un tribunal a jugé que l'orientation sexuelle et l'état matrimonial de l'intéressé avaient joué un rôle dans la décision de l'intimé de retirer son offre d'hébergement dans un gîte touristique.

⁷⁴ *Thomas c. Haque*, 2016 HRTO 1012, CHRR Doc. 16-1512.

⁷⁵ *Martinez c. Garcia*, 2012 HRTO 1239, CHRR Doc. 12-1739.

⁷⁶ *Neale c. Princeton Place Apts. Ltd.*, 39 CHRR D/161, 2001 BCHRT 6.

⁷⁷ *Taber c. Stanford Construction Ltd. (1996)*, 25 CHRR D/245 (BCCHR).

⁷⁸ *St. Hill c. VRM Investments Ltd.*, CHRR Doc. 04-023, 2003 HRTO 1.

⁷⁹ *Baldwin c. Soobiah (1983)*, 5 CHRR D/1890 (Ont. Bd. Inq.).

⁸⁰ *Ramnarine-Smith c. Havcare Investments Inc. (No. 3)*, 2018 HRTO 878, CHRR Doc. 18-1378 [Ramnarine].

⁸¹ *Kearney*, *supra* note 38: Les intimés n'ont pas pu prouver que les ratios proportionnés au revenu étaient utiles pour repérer les locataires fiables et prévenir les défauts de paiement du loyer. La commission a statué que la pratique avait un effet négatif sur les groupes protégés.

⁸² *Dominion Management c. Vellenosi (1989)*, 10 CHRR D/6413 (Ont. Bd. Inq.) : Une femme de 37 ans a été victime de discrimination fondée sur son âge parce que les propriétaires préféraient les couples plus âgés et bien nantis. Voir également *Garbett c. Fisher (1996)*, 25 CHRR D/379 (Ont. Bd. Inq.).

⁸³ Par exemple, dans *Sinclair c. Morris A. Hunter Investments Ltd. (2001)*, 41 CHRR D/98 (Ont. Bd. Inq.) [Sinclair], la commission a conclu que les ratios des loyers proportionnés au revenu avaient une incidence négative sur les jeunes souhaitant louer un logement, du moins jusqu'au milieu de la vingtaine. La commission a déclaré que les ratios des loyers proportionnés au revenu témoignaient de discrimination fondée sur huit des quatorze motifs interdits (dans le Code de l'Ontario), de sorte qu'ils ne pouvaient être appliqués sans contrevenir au Code.

⁸⁴ Voir par exemple, les commentaires sur l'attitude « Pas dans ma cour », note 9 ci-dessus.

⁸⁵ *Sinclair*, *supra* note 83.

⁸⁶ *Fakhoury c. Las Brisas Ltd. (1987)*, 8 CHRR D/4028 (Ont. Bd. Inq.).

⁸⁷ *Ibid.* Voir également *Peterson*, *supra* note 57.

⁸⁸ *Québec (Commission des droits de la personne) c. Dion (1994)*, 25 CHRR D/418 (TD PQ).

⁸⁹ Dans *Hansen c. Penta Cooperative Housing Assn.*, 2005 BCSC 612, la Cour suprême de la Colombie-Britannique a conclu qu'une coopérative avait démontré que l'imposition

d'une norme définissant le nombre minimal d'occupants dans des unités de diverses tailles (par exemple le nombre minimal d'occupants exigé dans un logement de trois chambres à coucher était fixé à deux adultes et deux enfants ou un adulte et deux enfants) représentait une ERR. Le tribunal a statué que la norme d'occupation était conforme aux lignes directrices de la SCHL régissant les coopératives ainsi qu'avec la vision familiale de la coopérative.

⁹⁰ Voir, par exemple, *Cha c. Hollyburn Estates Ltd. (No. 2)*, CHRR Doc. 05-513, 2005 BCHRT 409, où le plaignant et son fils n'ont pas été autorisés à louer un logement d'une chambre à coucher parce qu'ils étaient considérés comme une famille qui devait occuper au moins un appartement de deux chambres à coucher.

⁹¹ Dans *Cunanan*, *supra* note 20, un propriétaire a fait preuve de discrimination contre une famille comprenant trois adolescents en refusant sa demande de location parce que selon lui, la taille de la famille n'était pas conforme aux normes « canadiennes idéales ».

⁹² *Carpenter c. Westboro Housing Co-operative (No. 2) (2011)*, CHRR Doc. 11-1137, 2011 HRT0 637. Voir également *Hendershott c. Ontario (Community and Social Services) 2011 HRT0 482 (CanLII)*, [CHRR Doc. 11-0982](#).

⁹³ *Warren c. F.A. Cleland & Son and Fowler* (BC HRC, inédite). Voir également *Veronneau c. Bessette, CP 750-32-001640-78, 1979* (inédite), où un propriétaire a fait preuve de discrimination fondée sur l'état matrimonial et la condition sociale lorsqu'il a refusé de louer un logement à une femme parce qu'elle était divorcée et bénéficiait de l'aide sociale.

⁹⁴ L'article pertinent de la *Loi sur la location de locaux d'habitation* se lit ainsi : Paragraphe 8(3) : « Un dépôt de garantie ne doit pas dépasser a) dans le cas d'une location à la semaine, une semaine de loyer, ou b) dans le cas d'une location autre qu'à la semaine, un mois de loyer. » Dans *Garbett c. Fisher* (1996), une demande de paiement du premier et du dernier mois de loyer a été jugée discriminatoire contre les locataires qui tiraient leurs ressources de l'aide publique.

⁹⁵ *McEwen c. Warden Building Management Ltd. (1993)*, 26 CHRR D/129 (Ont. Bd. Inq.).

⁹⁶ *Leonis c. Metropolitan Toronto, Condominium Corp. No. 741(1998)*, 33 CHRR D/479 (Ont. Bd. Inq.). Dans une cause similaire et plus récente, *Pantoliano c. Metropolitan Condominium Corp. No. 570 (No. 2)*, CHRR Doc. 11-1238, 2011 HRT0 738, une plaignante a été empêchée d'amener sa fille de dix mois à la piscine d'un condominium, même si l'enfant portait une couche adéquate. Le règlement interdisait les enfants de moins de deux ans dans la piscine; de plus, les enfants de moins de 16 ans pouvaient seulement se baigner durant certaines heures. Un tribunal a jugé que les bébés portant des combinaisons et des couches adéquates ne posaient pas de risque pour la santé des autres utilisateurs de la piscine, de sorte que le règlement était discriminatoire. La règle restreignant la baignade à certaines heures aux enfants âgés de moins de 16 ans était elle aussi discriminatoire parce qu'elle empêchait les enfants d'âge scolaire d'accéder à

la piscine durant la semaine. La société n'a pas pu démontrer que le règlement constituait une exigence reconnue comme étant réellement requise; il a été jugé que le règlement exerçait de la discrimination fondée sur la situation de famille.

⁹⁷ *Petterson c. Gorcak (No. 3)*, 69 CHRR D/166, 2009 BCHRT 439 [Gorcak].

⁹⁸ *Monsson, supra* note 14. Une analyse de la tendance à étiqueter les gens qui se plaignent de subir un traitement différentiel comme des personnes posant des problèmes est exposée dans *Naraine c. Ford Motor Co. of Canada (No. 4)* (1996), 27 CHRR D/230 (Ont. Bd. Inq.) (para. 90-97) [Naraine].

⁹⁹ *Elieff, supra* note 47.

¹⁰⁰ *Ward c. Godina* (1994), CHRR Doc. 94-130 (Ont. Bd. Inq.).

¹⁰¹ *Dixon c. 930187 Ontario Ltd. (No. 1)*, CHRR Doc. 10-0283, 2010 HRTO 256. Dans une cause antérieure, *Ratnam c. Capital Construction Supplies Ltd. (1986)*, 7 CHRR D/3497 (BCCHR), un gérant d'appartements a fait preuve de discrimination fondée sur la race, la couleur et le lieu d'origine lorsqu'il a ignoré les nombreuses demandes d'un locataire noir de déménager dans un appartement plus spacieux, lequel convenait davantage à sa famille de quatre personnes.

¹⁰² *Syndicat Northcrest c. Amselem, (2004)*, CHRR Doc. 04-657, 2004 CSC 47.

¹⁰³ *Dhillon c. F.W. Woolworth Co. (1982)*, 3 CHRR D/743 (Ont. Bd. Inq.) [Dhillon]. Voir également *Naraine, supra* note 98 (para. 50).

¹⁰⁴ *Elieff, supra* note 47. Voir également *Messmer c. Piliwood Investments Ltd. (No. 2)*, 2011 HRTO 1421 [Messmer].

¹⁰⁵ *Wasylnka c. Bilich*, 2009 HRTO 265. Les tribunaux ont affirmé de façon répétée que l'insolence verbale des propriétaires équivaut à un harcèlement en matière de logement. Par exemple, dans *Lesperance c. Selimos (1996)*, 28 CHRR D/36 (Sask. Bd. Inq.), la commission a affirmé : « Le plaignant [...] a souffert d'un certain nombre d'épithètes et d'insultes raciales – tant directs qu'indirects. Ces épithètes et ces insultes ont constitué un harcèlement verbal constant et [...] le harcèlement verbal est une conduite interdite par l'article 16 du Code. Dans *DesRosiers c. Kaur (2000)*, 37 CHRR D/204, 2000 BCHRT 23, un propriétaire a de façon similaire exercé une discrimination contre une Autochtone en refusant de lui louer un logement et en faisant observer : « Je ne loue pas aux Indiens. Vous êtes tous des ivrognes. Tout ce que vous faites est boire et vous étendre sans connaissance sur la pelouse. » Voir également *Dhillon, supra* note 103.

¹⁰⁶ Cette doctrine découle d'une série de causes relatives à l'emploi, par exemple *Ghosh c. Domglas Inc. (No.2)* (1992), 17 CHRR D/216 (Ont. Bd. Inq.) (para. 76) et *Naraine, supra* note 100 (para. 54).

¹⁰⁷ *Crêpe It Up! c. Hamilton*, 2014 ONSC 6721 CHRR Doc. 14-3120 au para. 19.

¹⁰⁸ Voir *Kahsai c. Saskatoon Regional Health Authority (No. 2) (2005)*, 55 CHRR D/192; *Dhanjal and Canadian Human Rights Commission c. Air Canada [Dhanjal]*; et *Canada (Commission des droits de la personne) c. Canada (Forces Armées) et Franke (1999)*, 34 CHRR D/140 (FCTD).

¹⁰⁹ *Peroz*, *supra* note 42.

¹¹⁰ *Pardo c. School District No. 43*, 2003 BCHRT 71 CHRR Doc. 03-252 (para. 12). Pour plus de détails sur le même sujet, voir *Hadzic c. Pizza Hut Canada (c.o.b. Pizza Hut)*, [1999] BCHRTD No. 44 (QL) 37 CHRR D/252 et *Dhanjal*, *supra* note 108.

¹¹¹ *Elieff*, *supra* note 47.

¹¹² *Ramnarine*, *supra* note 80. Le tribunal a réitéré le concept de l'environnement malsain au sein du logement comme suit : « Le concept de l'environnement malsain pourrait constituer une violation des protections contre la discrimination dans le contexte de l'occupation de locaux d'habitation » [traduction]. Voir également *Elieff*, *supra* note 47 et *Messmer*, *supra* note 104.

¹¹³ *Fuller c. Daoud (2001)*, 40 CHRR D/306 (Ont. Bd. Inq.). Dans une cause similaire, *Padron c. Edney (2000)*, CHRR Doc. 00-171 (Nfld. Bd. Inq.), un Cubain a fait l'objet d'épithètes raciales, de harcèlement verbal et d'un traitement différentiel. Il a finalement été expulsé par son propriétaire, des gestes qui ont été jugés discriminatoires selon les motifs de la race, de la couleur et de l'origine nationale.

¹¹⁴ *Khaskin c. Goodwin (No. 5)*, 65 CHRR D/154, 2008 BCHRT 431.

¹¹⁵ *Kertesz*, *supra* note 58 (para. 57). Dans cette cause, le gérant et l'entreprise ont tous deux été jugés responsables de harcèlement sexuel à l'égard d'une jeune locataire, lorsque le gérant a émis des commentaires sexuels importuns et a tenté d'avoir des relations sexuelles avec elle. Voir également *Cattolica*, note 58 ci-dessus.

¹¹⁶ *A.B. c. Joe Singer Shoes Limited*, 2018 HRTO 107 (CanLII).

¹¹⁷ *Raweater*, *supra* note 65.

¹¹⁸ *Peroz*, *supra* note 42.

¹¹⁹ *Eagleson Co-Operative Homes, Inc. c. Théberge*, [2006].

¹²⁰ *Iness c. Caroline Co-operative Homes Inc. (No.5) (2006)*, CHRR Doc. 06-450, 2006 HRTO 19.

Ligne directrice sur la discrimination en matière de logement

¹²¹ *Nicolosi c. Victoria Gardens Housing Co-operative and Ruvalcaba (No. 2) (2013)*, CHRR Doc. 13-0001, 2013 BCHRT 1.

¹²² Dans *B. c. Ontario (Commission des droits de la personne)*, [2002] 3 RCS 403, [44 CHRR D/1](#), la Cour suprême du Canada a adopté une approche large et téléologique sur l'interprétation de la situation de famille en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Elle a conclu que le motif de la situation de famille s'appliquait lorsqu'un père était traité de façon défavorable uniquement en raison de sa situation de parent d'un employé qui avait déposé une plainte contre son gérant. Dans le même ordre d'idées, dans *Gorcak* (note 97 ci-dessus), le tribunal a statué que le motif de la situation de famille peut englober les circonstances où la discrimination résulte du fait que l'intéressé soit le parent d'un enfant particulier.

¹²³ *Fast c. Meadowlands Housing Co-operative*, 2015 BCHRT 5, CHRR Doc. 15-0005.

¹²⁴ *Bone c. Mission Co-op Housing Assn.*, CHRR Doc. 08-192, 2008 BCHRT 122. Voir également *Vamburkar-Dixit c. Brown (No. 4)*, CHRR Doc. 07-655, 2007 BCHRT 437.

¹²⁵ *Hobart c. Renfrew County Housing Corp. (No. 3)*, CHRR Doc. 10-1361, 2010 HRTO 1154.

¹²⁶ *Searchwell c. Phillips*, CHRR Doc. 11-1500, 2011 HRTO 1000.

¹²⁷ *Di Marco*, *supra* note 27.

¹²⁸ *Politique concernant les droits de la personne et le logement locatif*, Commission ontarienne des droits de la personne, 2009.

¹²⁹ *Di Marco*, *supra* note 27.

¹³⁰ *Welen c. Gladmer Developments Ltd. (1990)*, 11 CHRR D/348 (Sask. Bd. Inq.). Des réfugiés du Cambodge et du Laos ont allégué qu'ils s'étaient vu refuser des logements subventionnés gérés par une fondation de bienfaisance parce qu'ils ne parlaient pas couramment anglais. Même si la discrimination n'a pas été démontrée parce que le propriétaire avait pris des mesures d'adaptation tenant compte de l'absence de maîtrise de la langue des plaignants, la commission a accepté le témoignage d'un expert linguistique affirmant que « la langue va de pair avec l'ethnicité » et qu'elle constitue généralement le facteur le plus important de l'identité ethnique. Lorsqu'une personne perd sa langue, elle perd également son appartenance au groupe ethnique visé. La commission a fait observer que le motif du lieu d'origine (comme l'origine nationale) est lui aussi lié à l'ethnicité et à la race, même s'il a fait l'objet d'une interprétation judiciaire limitée.

¹³¹ *Quesnel c. London Educational Health Centre (1995)*, 28 CHRR D/474 (Ont. Bd. Inq.)

¹³² [Clean Harbors Canada Inc. c. Teamsters, Local Union No. 419, \[2013\] CLAD No. 393.](#)

¹³³ *Central Alberta Dairy Pool c. Alberta (Commission des droits de la personne)*, [1990] 2 RCS 489 (CanLII) (para. 62).