

Guide sur la Politique relative aux ménages prioritaires concernant l'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu

Un guide pour les gestionnaires de services chargés d'administrer les services locaux de logement et les fournisseurs de services qui sont au service des personnes en Ontario ayant subi des mauvais traitements ou ayant fait l'objet de la traite

Ministère des Affaires municipales et du Logement
Mars 2024

Table des matières

1. Objectif.....	3
2. Contexte.....	4
3. À qui s'applique la Politique relative aux ménages prioritaires?	6
3.1 Mauvais traitements.....	6
Qui considère-t-on comme un particulier maltraitant?	6
Exemples de mauvais traitements.....	7
3.2 Traite	9
Exemples de traite	9
4. Règles relatives à l'admissibilité à l'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu et aux demandes.....	11
4.1 Admissibilité à l'aide sous forme de LIR	11
Règles provinciales d'admissibilité au LIR.....	11
Règles locales d'admissibilité au LIR	12
Règles d'admissibilité aux logements adaptés	13
4.2 Inadmissibilité à l'aide sous forme de LIR.....	13
Exceptions pour les arriérés et les sommes dus.....	14
4.3 Renseignements et documents pour les demandes d'aide sous forme de LIR et le maintien de l'admissibilité	15
4.4 Préférences pour les ensembles domiciliaires et refus d'une offre	16
Préférences pour les ensembles domiciliaires	16
Refus d'une offre	16
4.5 Défaut de se dessaisir d'un bien	17
5. Demande et admissibilité au titre de la Politique relative aux ménages prioritaires	19
5.1 Qui peut présenter une demande?	19
5.2 Règles générales relatives à l'admissibilité et à la présentation de demandes	20
Lever les obstacles à la demande	21
Exceptions au délai de trois mois	21
Coordonnées d'un particulier désigné.....	24
Demandes incomplètes	24
5.3 Vérification des cas de mauvais traitements ou de traite.....	25
Vérificateurs approuvés.....	25
Renseignements permettant de vérifier l'existence des cas de mauvais traitements ou de traite.....	27

Exigences relatives à la fourniture de documents écrits	28
5.4 Renseignements et documents pour les demandes au titre de la PMP	29
5.5 Collecte et utilisation des renseignements personnels.....	30
5.6 Avis de décision d’admissibilité	31
5.7 Examen des décisions.....	32
5.8 Réexamen de l’admissibilité au titre de la PMP	33
6. Ordre de priorité pour les listes d’attente et les transferts	34
6.1 Inscription sur la liste d’attente pour l’aide sous forme de LIR.....	34
6.2 Retrait temporaire de la liste d’attente pour l’aide sous forme de LIR.....	34
Survivants de mauvais traitements	35
Survivants de traite.....	36
6.3 Transferts de locataires et de membres de coopératives	36
7. Programme d’allocations Canada-Ontario pour le logement	38
8. Conseils pour travailler avec des survivants.....	39
8.1 Conséquences et risques des mauvais traitements et de la traite.....	39
8.2 Principes clés pour les gestionnaires de services	40
Approche axée sur le client.....	40
Approche tenant compte des traumatismes.....	41
Approche équitable	42
Respect de la vie privée	42
Liens avec d’autres services.....	42
Annexe A : Soutien et services pour les survivants	43
Soutiens et services pour les personnes âgées	43
Soutiens et services pour les Autochtones.....	44
Administrateurs provinciaux de programmes autochtones.....	44
Autres organisations dirigées par des autochtones	44
Lutte contre la traite et les mauvais traitements.....	46
Soutiens et services juridiques	51
Annexe B : Possibilités de formation pour les gestionnaires de services et les fournisseurs de services.....	55

1. Objectif

Le présent guide contient des renseignements généraux sur la Politique relative aux ménages prioritaires (PMP) de la province, décrite dans le Règlement de l'Ontario 367/11 (le « Règlement ») pris en application de la *Loi de 2011 sur les services de logement* (LSL). Il est destiné aux [gestionnaires de services](#) chargés d'administrer la PMP et aux fournisseurs de services qui travaillent avec des personnes ayant subi des mauvais traitements ou fait l'objet de la traite (appelées « survivants de mauvais traitements et de la traite »). Il comprend des renseignements sur les règles de la PMP, les expériences vécues par les survivants, les aides et les services destinés aux survivants ainsi que les possibilités de formation pour les gestionnaires de services et les fournisseurs de services.

Le guide sur la PMP a été rédigé par le ministère des Affaires municipales et du Logement en partenariat avec :

- le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires;
- le ministère des Affaires autochtones;
- le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité;
- le ministère du Procureur général.

Le ministère a également consulté des partenaires municipaux et autochtones, des acteurs du secteur du logement, des organismes au service de diverses populations, comme des prestataires de services de lutte contre la violence à l'égard des femmes et la traite, ainsi que des personnes ayant elles-mêmes subi la traite.

Le présent guide n'est pas un document juridique et est fourni uniquement à des fins d'information. Il doit être consulté parallèlement avec la LSL et ses règlements d'application, mais ne constitue pas une interprétation de la Loi ni de ses règlements. En cas d'incompatibilité entre le présent guide et la loi, celle-ci fait foi. Les exemples fournis dans le présent guide ne doivent pas être considérés comme des directives du ministère.

2. Contexte

Le ministère des Affaires municipales et du Logement est responsable de la LSL et de ses règlements d'application, lesquels constituent le cadre législatif du logement social en Ontario.

Les **logements sociaux** sont des logements communautaires occupés par des locataires qui reçoivent une aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR) ou d'un loyer du marché bas de gamme (égal ou inférieur au loyer du marché moyen). Pour les ménages bénéficiant d'une aide sous forme de LIR, le loyer est généralement limité à 30 % de leur revenu.

En vertu de la LSL, les **gestionnaires de services** sont des administrations municipales ou régionales et des conseils d'administration de district des services sociaux (CADSS) qui sont chargés du financement et de l'administration des logements sociaux dans leurs aires de service respectives, y compris la gestion des listes d'attente pour une aide sous forme de LIR.

La LSL oblige les gestionnaires de services à déterminer l'ordre de priorité des ménages pour l'aide sous forme de LIR selon les règles de priorité provinciales établies par règlement, et les autres règles établies par le gestionnaire de services. Tout au long du présent guide, le terme « **ménage** » s'entend notamment d'une personne qui vit seule ou avec des personnes à charge, des membres de sa famille ou d'autres personnes, et aussi d'une personne qui a un logement ou non.

Selon les règles de priorité provinciales, les ménages relevant de la PMP sont prioritaires par rapport à tous les autres ménages qui demandent une aide sous forme de LIR. Cette politique a pour but de faire en sorte que le logement n'empêche pas les membres d'un ménage de quitter une situation de mauvais traitements ou de traite.

La LSL confère aux gestionnaires de services **la souplesse et l'autorité nécessaires pour tenir compte de la situation particulière** des ménages aux fins de l'application de certaines règles concernant l'admissibilité à l'aide sous forme de LIR et des règles de la PMP afin de réduire les obstacles pour les auteurs de demande¹.

¹ Dans le présent guide, le terme « demandeur » peut désigner soit un survivant qui demande une aide sous forme de LIR ou en vertu de la PMP, soit une personne du ménage qui demande l'aide en son nom. La [partie 5.1](#) du présent guide contient plus de renseignements sur les personnes qui peuvent présenter une demande.

Ce guide contient des exemples de situations et de circonstances atténuantes que les gestionnaires de services doivent comprendre et prendre en compte lorsqu'ils examinent les demandes et prennent des décisions concernant l'admissibilité au LIR et au titre de la PMP.

Les circonstances atténuantes ne se limitent pas aux exemples fournis dans le présent guide, et ces exemples ne sont pas nécessairement applicables dans toutes les situations. Les gestionnaires de services disposent de la souplesse et de l'autorité nécessaires pour examiner au cas par cas chaque demande.

3. À qui s'applique la Politique relative aux ménages prioritaires?

La catégorie des ménages prioritaires s'applique aux survivants de **mauvais traitements** et aux survivants de la **traite**.

3.1 Mauvais traitements

L'[article 1](#) du **Règlement de l'Ontario 367/11** définit la maltraitance comme l'une ou l'autre des choses suivantes qu'un particulier maltraitant fait subir à un membre d'un ménage² :

- la violence physique ou sexuelle;
- un comportement dominateur;
- la destruction intentionnelle ou le dommage intentionnel de biens;
- les propos, actes ou gestes qui menacent la personne ou l'amènent à craindre pour sa sécurité;
- la traite d'une personne par tout particulier.

Qui considère-t-on comme un particulier maltraitant?

Le règlement stipule également que pour qu'un ménage soit admissible au titre de la PMP, le particulier maltraitant doit être l'une des personnes suivantes :

- un particulier qui est lié à un membre du ménage;
- un particulier qui est ou a été dans une relation intime avec un membre du ménage;
- un particulier dont un membre du ménage dépend sur le plan émotif, physique ou financier;
- un particulier qui dépend d'un membre du ménage sur le plan émotif, physique ou financier;
- un particulier qui parraine un membre du ménage en tant qu'immigrant.

² Tout au long du présent guide, le terme « particulier maltraitant » sera utilisé pour désigner les personnes à l'origine de mauvais traitements, tandis que le terme « particulier qui s'est livré à la traite » servira à désigner les personnes qui se livrent à la traite d'une personne.

Exemples de mauvais traitements

Quel que soit leur âge, les survivants des ménages qui demandent à relever de la PMP peuvent avoir subi de nombreux types de mauvais traitements. Pour qu'une situation soit considérée comme un mauvais traitement, elle **doit correspondre à la définition de « mauvais traitements » fournie dans le Règlement et reprise ci-dessus**, et l'auteur de ces mauvais traitements **doit être l'une des personnes indiquées dans le Règlement et énumérées dans la liste ci-dessus**. Voici quelques exemples de mauvais traitements :

- la violence conjugale³;
- la séquestration;
- les mauvais traitements envers des enfants;
- l'exploitation financière⁴;
- les mauvais traitements à l'égard de personnes âgées⁵;
- le recours ou la menace de recours à la force;
- la contrainte et la manipulation, y compris les mauvais traitements d'ordre spirituel et culturel⁶;
- l'exploitation sexuelle;
- le travail ou le mariage forcé;

³ Cet élément comprend toutes les formes de partenaires intimes, y compris les partenaires d'un ménage composé de personnes 2ELGBTQIA+.

⁴ L'[exploitation financière](#) peut comprendre un comportement inapproprié, avec ou sans le consentement éclairé d'une personne, qui entraîne un gain monétaire ou personnel pour le particulier maltraitant et/ou une perte monétaire ou personnelle pour la personne victime.

⁵ Pour plus d'informations, visitez le site Web de [Elder Abuse Prevention Ontario](#).

⁶ Une personne qui subit des mauvais traitements d'ordre spirituel ou culturel peut se voir empêchée d'honorer et d'exercer sa spiritualité ou sa culture. Par exemple, au sein de communautés autochtones, une personne qui dénature ou manipule des croyances spirituelles pour contraindre son partenaire à faire quelque chose qu'il ne veut pas faire, empêche son partenaire d'assister à des cérémonies, à des pow-wow ou à des fêtes, ou critique les croyances de son partenaire ou s'en moque lui inflige des mauvais traitements d'ordre spirituel ou culturel.

- la maltraitance affective ou psychologique⁷;
- la négligence⁸;
- la violence fondée sur le sexe⁹;
- la cyberviolence¹⁰ ou la violence facilitée par la technologie¹¹;
- le harcèlement.

⁷ La [maltraitance psychologique](#) consiste à utiliser des mots ou à agir de façon à contrôler quelqu'un, à lui faire peur, à l'isoler ou à lui ôter sa dignité. On parle aussi parfois de maltraitance ou de violence émotionnelle. Il peut s'agir de menaces, d'insultes, de critiques ou de cris constants, de destruction de biens, de blessures ou de menaces à l'encontre d'animaux de compagnie, de brimades et de détournement cognitif.

⁸ La [négligence](#) comprend généralement les cas où un membre de la famille qui a le devoir de prendre soin d'une personne ne lui fournit pas des besoins essentiels (p. ex. ne pas fournir de nourriture, un abri ou des vêtements appropriés; ne pas fournir des soins de santé adéquats ou des médicaments; ne pas prévenir les dommages physiques; toute autre omission entraînant un risque de préjudice grave; laisser une personne blessée ou malade seule trop longtemps).

⁹ La [violence fondée sur le sexe](#) comprend la violence fondée sur les normes de genre et sur une dynamique du pouvoir inégale exercée à l'encontre d'une personne en raison de son genre, de son expression de genre, de son identité de genre ou de son genre perçu. La violence fondée sur le sexe prend de nombreuses formes, y compris la violence physique, économique et sexuelle, la maltraitance émotionnelle (psychologique) ainsi que la violence facilitée par la technologie.

¹⁰ La [cyberviolence](#) est un comportement en ligne qui constitue ou entraîne une atteinte à l'état psychologique, émotionnel, financier ou physique d'une personne ou d'un groupe. La cyberviolence peut prendre la forme de messages textuels ou électroniques malveillants, de rumeurs envoyées par courrier électronique ou publiées sur des sites de réseaux sociaux, de partage de photos/vidéos/textes intimes d'une autre personne sans son consentement, d'intimidation en ligne, de harcèlement, de cyberharcèlement, de chantage et d'expressions de racisme, d'homophobie et de misogynie.

¹¹ La [violence facilitée par la technologie](#) est un mauvais traitement qui est infligé par l'intermédiaire de dispositifs de l'Internet des objets (IDO). L'IDO fait référence à des appareils « intelligents », connectés à Internet et capables de partager des données entre eux. Un particulier maltraitant peut abuser des fonctionnalités des appareils de l'IDO pour surveiller et contrôler une personne, ce qui peut entraîner des risques d'atteintes à la vie privée, à la sécurité et à la sûreté de la personne (p. ex. coercition ou intimidation par le contrôle à distance du chauffage ou de l'éclairage).

Les sites Web suivants contiennent de plus amples renseignements et des exemples des types de mauvais traitements dont peuvent être victimes les demandeurs visés par la PMP :

- [Violence : Types de violence – Canada.ca](#)
- [Violence conjugale – Ontario.ca](#)
- [La violence familiale – gouvernement du Canada](#)
- [Foire aux questions : Formes de violence à l'égard des femmes et des filles – ONU Femmes](#)
- [Learn the facts – programme de prévention de la maltraitance envers les aînés de l'Ontario](#) (en anglais seulement)

3.2 Traite

L'[article 1](#) du **Règlement de l'Ontario 367/11** définit la traite comme un ou plusieurs incidents de recrutement, de transport, de transfert, d'hébergement ou d'accueil d'une personne par des **moyens illicites**, à une fin illégale, notamment l'exploitation sexuelle ou le travail forcé.

Le Règlement stipule que les « moyens illicites » comprennent :

- la force;
- l'enlèvement;
- la contrainte;
- la tromperie;
- la fourniture répétée d'une substance contrôlée¹².

Exemples de traite

Les ménages qui demandent à relever de la PMP peuvent avoir subi divers types de traite. Pour qu'une situation soit considérée comme de la traite, elle **doit correspondre à la définition de la traite fournie dans le Règlement** et reprise ci-dessus.

¹² Une [substance contrôlée](#) est toute forme de drogue que le gouvernement fédéral a catégorisée comme ayant un potentiel d'abus ou d'accoutumance plus élevé que la moyenne. Les substances contrôlées comprennent autant les drogues illicites en vente libre que les médicaments prescrits.

Voici quelques exemples de traite :

- traite sexuelle¹³ (p. ex. rapports sexuels forcés en échange d'argent, de nourriture, de drogues, d'alcool, de transport ou d'hébergement);
- traite de main-d'œuvre (p. ex. travail forcé, servitude pour dettes¹⁴);
- mariage forcé;
- prélèvement forcé d'organes.

Les sites Web suivants contiennent de plus amples renseignements sur la traite et des exemples des types de traites dont peuvent être victimes les demandeurs visés par la PMP :

- [Reconnaître la traite des personnes – Ontario.ca](#)
- [La traite des personnes, ce n'est pas ce que vous pensez – Canada.ca](#)
- [Defining Human Trafficking – Office des Nations Unies contre la drogue et le crime](#) (en anglais seulement)

¹³ Il convient de noter que le terme « escorte » peut être utilisé pour désigner la traite (p. ex. la traite sexuelle). Toutefois, dans certains cas, l'escorte n'est pas une forme de traite et peut concerner un travail consensuel.

¹⁴ La [servitude pour dettes](#) consiste en la promesse d'utiliser les services d'une personne pour rembourser une dette ou une autre obligation, lorsque les modalités ne sont pas clairement ou raisonnablement définies et que la personne qui détient la dette exerce un certain contrôle sur le travailleur. La liberté repose sur le remboursement de ladite dette. Les services demandés pour rembourser la dette et la durée desdits services peuvent ne pas être définis, ce qui permet au créancier supposé d'exiger des services indéfiniment.

4. Règles relatives à l'admissibilité à l'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu et aux demandes

4.1 Admissibilité à l'aide sous forme de LIR

Les gestionnaires de services accordent la priorité aux auteurs de demande qui sont admissibles à la fois à l'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR) et à la Politique relative aux ménages prioritaires (PMP) sur la liste d'attente pour obtenir l'aide sous forme de LIR.

Règles provinciales d'admissibilité au LIR

Pour être admissibles à l'aide sous forme de LIR, les demandeurs doivent respecter les **règles d'admissibilité énoncées aux [articles 23 et 24](#) du Règlement de l'Ontario 367/11** :

1. Au moins un des membres du ménage est âgé de 16 ans ou plus et est en mesure de vivre de façon autonome (c.-à-d. qu'il est en mesure d'accomplir les activités essentielles et normales de la vie quotidienne par lui-même ou avec l'aide de certains services de soutien);
2. Chaque membre du ménage doit répondre à au moins un des critères suivants :
 - il est citoyen canadien,
 - il a demandé le statut de résident permanent¹⁵,
 - il a demandé l'asile en application de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (Canada).

Les gestionnaires de services **n'ont pas de marge de manœuvre** dans l'application des règles provinciales d'admissibilité au LIR susmentionnées.

¹⁵ Lorsqu'une personne est titulaire d'un [permis de séjour temporaire](#) (TRP), mais qu'elle n'a pas demandé le statut de résident permanent au Canada, elle ne remplit pas les conditions provinciales d'admissibilité à l'aide sous forme de LIR.

Règles locales d'admissibilité au LIR

Règles facultatives

Les gestionnaires de services peuvent aussi établir des **règles d'admissibilité locales facultatives** relatives aux aspects suivants, prévus aux [articles 33 et 36 à 38](#) du Règlement de l'Ontario 367/11 :

- nombre maximal de jours d'absence du logement;
- non-respect des normes d'occupation;
- certaines déclarations de culpabilité liées à l'aide sous forme de LIR.

Règles obligatoires

Tous les gestionnaires de services doivent établir des règles locales d'admissibilité concernant le revenu maximal et la valeur maximale des biens d'un ménage pour déterminer l'admissibilité à l'aide sous forme de LIR. Ces règles peuvent comprendre des valeurs maximales des biens différentes pour des ménages de différents types et de différentes tailles (p. ex. un gestionnaire de services peut fixer des valeurs maximales des biens différentes pour les ménages composés de personnes âgées).

Les gestionnaires de services peuvent, dans **certaines circonstances atténuantes**, déterminer qu'un demandeur est admissible même s'il ne respecte pas les règles locales quant au revenu maximal et à la valeur maximale des biens. Il dispose ainsi de la souplesse nécessaire pour tenir compte de la situation particulière d'auteurs de demande sur lesquels les règles pourraient avoir des répercussions négatives.

Circonstances atténuantes pour les règles relatives au revenu maximal et à la valeur maximale des biens

Parmi les exemples de circonstances atténuantes dans lesquelles un gestionnaire de services peut déterminer qu'un demandeur est admissible, même s'il ne respecte pas les règles locales relatives au revenu maximal et à la valeur maximale des biens, citons les situations dans lesquelles les demandeurs :

- déclarent un revenu auquel ils n'ont pas accès ou qui est directement contrôlé par le particulier maltraitant dont ils sont victimes;
- ont connu ou connaîtront une baisse de revenus en raison du fait qu'ils se sont extraits d'une situation de mauvais traitements ou de traite;

- possèdent des biens à leur nom (p. ex. des voitures, des comptes bancaires), mais n’y ont pas accès en raison d’une situation de mauvais traitements ou de traite (p. ex. les biens sont retenus par le particulier maltraitant ou qui se livre à la traite, ce dernier a contraint le demandeur à acquérir les biens, le survivant n’est pas conscient que les biens ont été acquis frauduleusement à son nom, les biens peuvent être gelés en raison d’une procédure judiciaire ou d’un retard dans le versement du règlement).

Règles d’admissibilité aux logements adaptés

Pour en savoir plus, se reporter aux [articles 68 à 71](#) du **Règlement de l’Ontario 367/11**.

Il existe des règles d’admissibilité distinctes pour les ménages qui ont besoin d’un logement adapté ou de services de soutien financés par la province. Les ménages qui ont besoin d’un tel logement et qui souhaitent obtenir une aide sous forme de LIR doivent en respecter les règles d’admissibilité des deux dispositifs (logements adaptés et aide sous forme de LIR) et en discuter avec leur gestionnaire de services.

Les ménages qui sont admissibles à un logement adapté peuvent également avoir droit à un statut prioritaire dans le cadre de la PMP.

4.2 Inadmissibilité à l’aide sous forme de LIR

Pour en savoir plus, se reporter aux [articles 25 et 26](#) du **Règlement de l’Ontario 367/11**.

En règle générale, les demandeurs ne sont pas **admissibles** à l’aide sous forme de LIR si l’un des éléments suivants s’applique :

1. une mesure de renvoi est devenue exécutoire en application de la *Loi sur l’immigration et la protection des réfugiés* (Canada) contre un de ses membres;
2. un membre du ménage doit à un fournisseur de logement social, à l’égard d’une location antérieure :
 - soit des arriérés de loyer;
 - soit une somme exigée par un gestionnaire de services comme remboursement d’une aide à laquelle il était inadmissible;
 - soit une somme due pour des dommages causés par un des membres du ménage.

Exceptions pour les arriérés et les sommes dus

Même s'il doit des arriérés ou d'autres sommes, le ménage reste admissible à l'aide sous forme de LIR si l'une ou l'autre des situations suivantes s'applique :

1. le gestionnaire de services établit qu'il existe des **circonstances atténuantes**;
2. une personne du ménage a conclu, avec la personne à qui les arriérés ou les sommes sont dus, un accord pour leur remboursement ou a fait des efforts raisonnables en ce sens, et le gestionnaire de services est convaincu que le membre fait tous les efforts raisonnables pour effectuer le remboursement ou qu'il en a l'intention.
 - Dans cette situation (exception 2 ci-dessus), si le ménage remplit les conditions requises pour relever de la PMP, les arriérés ou sommes que doit un membre du ménage sont réputés correspondre à **la moitié** du montant réel si les arriérés ou sommes dus se rapportent à un logement dont le survivant ayant fait l'objet de mauvais traitements et le particulier maltraitant étaient des locataires conjoints.

Ces exceptions ne s'appliquent que dans le but de déterminer l'admissibilité au LIR. Quelle que soit la décision en matière d'admissibilité au LIR, un ménage peut toujours être tenu légalement responsable du remboursement des arriérés ou des sommes dus à la personne à qui il doit lesdits arriérés ou lesdites sommes.

Circonstances atténuantes pour les arriérés ou les sommes dus

Le gestionnaire de services peut juger un auteur de demande admissible à l'aide sous forme de LIR même s'il doit un arriéré ou d'autres sommes, s'il y a des circonstances atténuantes, par exemple :

- les arriérés de loyer ou les sommes dues (p. ex. des dommages causés au logement) ont été encourus alors que la personne se trouvait dans une situation de mauvais traitements ou de traite;
- les arriérés découlent d'un contrôle financier dans le cadre d'une relation où il y a maltraitance ou exploitation;
- des paiements de loyer n'ont pas été versés parce que la personne était victime de traite ou de mauvais de traitements ou a tenté d'échapper à une telle situation.

4.3 Renseignements et documents pour les demandes d'aide sous forme de LIR et le maintien de l'admissibilité

Pour en savoir plus, se reporter aux [articles 29, 43 et 60](#) du **Règlement de l'Ontario 367/11**.

Lorsqu'il s'agit de déterminer si un demandeur est admissible à l'aide sous forme de LIR ou d'examiner le maintien de l'admissibilité des ménages bénéficiant de l'aide sous forme de LIR, les gestionnaires de services peuvent demander des renseignements et des documents pour étayer leur prise de décision.

Il est interdit au gestionnaire de services d'exiger qu'une personne fournisse des renseignements ou des documents pour une demande d'aide sous forme de LIR dans l'une des situations suivantes :

- s'il est convaincu que cette personne n'est pas en mesure de les fournir;
- si la personne demande également à relever de la PMP et croit qu'elle-même ou tout autre membre du ménage risque de faire l'objet de mauvais traitements ou de traite en tentant d'obtenir les renseignements ou les documents;
- si le gestionnaire de services examine le maintien de l'admissibilité d'un ménage qui relevait de la PMP lorsqu'il a commencé à recevoir l'aide sous forme de LIR et si une personne du ménage pense qu'elle risque d'être victime de mauvais traitements ou de traite si elle tente d'obtenir les renseignements ou les documents.

Éléments à prendre en compte au moment de demander des renseignements ou des documents

Lorsqu'il demande des renseignements ou des documents à un ménage dans le cadre d'une demande de LIR et d'examen du maintien de l'admissibilité au LIR, le gestionnaire de services doit tenir compte de la situation particulière du ménage, notamment :

- la sécurité de tous les membres du ménage;
- la question de savoir si le particulier maltraitant, le particulier qui se livre à la traite ou un autre particulier impliqué dans la traite aurait pu avoir détruit ou confisqué des renseignements ou des documents (comme des pièces d'identité) ou en avoir le contrôle;

- l'éventualité de retards dans l'accès aux renseignements ou aux documents (p. ex. les documents permettant de vérifier la citoyenneté ou le statut d'immigrant).

Afin de respecter la vie privée des demandeurs, d'éviter toute réitération du traumatisme et de limiter la charge affective et administrative, les demandes de renseignements et de documents doivent se restreindre à ce qui est nécessaire pour déterminer l'admissibilité. Il est inutile de chercher à obtenir des détails intrusifs sur les expériences des demandeurs ou l'exploitation dont ils ont fait l'objet.

La [partie 5.4](#) du présent guide contient de plus amples renseignements sur la demande de renseignements et de documents afin de déterminer l'admissibilité au titre de la PMP.

4.4 Préférences pour les ensembles domiciliaires et refus d'une offre

Pour en savoir plus, se reporter aux [articles 32.2 et 46.1](#) du **Règlement de l'Ontario 367/11**.

Préférences pour les ensembles domiciliaires

Les gestionnaires de services doivent permettre aux demandeurs de LIR d'ajouter, de modifier ou de supprimer leur préférence pour les ensembles domiciliaires dans l'aire de service.

Tant que le demandeur de LIR n'a pas indiqué sa préférence, le gestionnaire de services doit l'envisager pour tout ensemble domiciliaire de son aire de service ou dans n'importe quelle partie de son aire de service.

Le gestionnaire de services doit faire des efforts raisonnables pour aviser les auteurs de demande de ces règles.

Refus d'une offre

Un ménage cesse d'être admissible à l'aide sous forme de LIR s'il refuse l'offre d'une telle aide de la part du gestionnaire de services relativement à un logement situé dans l'aire de service de ce gestionnaire qui :

- d'une part, respecte les normes d'occupation du gestionnaire de services;
- d'autre part, est situé dans un ensemble domiciliaire pour lequel le ménage a fait part de sa préférence.

Exceptions en cas de refus d'une offre

Le ménage qui refuse une offre d'aide sous forme de LIR peut demeurer admissible à cette aide si le gestionnaire de services est convaincu qu'il existe des **circonstances atténuantes**. Ainsi, un demandeur visé par la PMP peut avoir un motif raisonnable et pertinent de refuser une offre d'aide sous forme de LIR en raison des mauvais traitements ou de la traite qu'il a subis.

Circonstances atténuantes pour le refus d'une offre

Parmi les exemples de circonstances atténuantes dans lesquelles un demandeur peut rester admissible à l'aide sous forme de LIR malgré le refus d'une offre de logement à LIR, on peut citer les situations suivantes :

- le logement proposé est situé à **proximité immédiate (dans le même immeuble ou la même collectivité)** du particulier maltraitant, du particulier s'étant livré à la traite ou d'un membre de sa famille ou associé du particulier (qu'il s'agisse de sa résidence, de son lieu de travail, d'endroits qu'il fréquente, etc.);
- au moment de l'offre, le demandeur **n'est pas prêt à déménager** parce qu'il est hospitalisé, reçoit un traitement en établissement pour une dépendance, ou se trouve à proximité de services de soutien spécialisés ou de services adaptés à sa culture;
- les **besoins du demandeur en matière d'accessibilité ont récemment évolué** (p. ex. le demandeur ou un membre de sa famille a maintenant besoin d'un ascenseur, d'une rampe d'accès ou d'un logement accessible).

Le gestionnaire de services doit déployer des efforts raisonnables pour aviser les auteurs de demande de la règle sur les refus d'offres.

4.5 Défaut de se dessaisir d'un bien

Pour en savoir plus, se reporter à l'[article 32](#) du **Règlement de l'Ontario 367/11**.

Pour rester admissible à une aide sous forme de LIR, chaque membre d'un ménage qui a un intérêt en common law ou un intérêt bénéficiaire sur un bien résidentiel¹⁶ doit s'en dessaisir et donner au gestionnaire de services une confirmation écrite du dessaisissement. Dans la plupart

¹⁶ Un « bien résidentiel » s'entend de tout domaine franc ou domaine à bail d'un bien résidentiel qui est situé en Ontario ou ailleurs et qui peut être occupé à longueur d'année.

des cas, le dessaisissement doit avoir lieu et la confirmation doit être donnée dans les 180 jours qui suivent le jour où commence l'aide sous forme de LIR.

Cependant, le gestionnaire de services doit proroger ce délai de la période qu'il estime appropriée si toutes les conditions suivantes sont réunies :

- le ménage a fait une demande au titre de la PMP et a été jugé admissible;
- le ménage relevait de la PMP lorsqu'il a commencé à recevoir une aide sous forme de LIR;
- l'intérêt sur le bien est détenu conjointement par un membre du ménage et le particulier maltraitant ou un particulier qui se livre à la traite;
- le membre avise le gestionnaire de services qu'il croit que, par suite du dessaisissement, lui ou un autre membre du ménage risque de faire l'objet de mauvais traitements ou de traite.

5. Demande et admissibilité au titre de la Politique relative aux ménages prioritaires

5.1 Qui peut présenter une demande?

Une personne souhaitant relever de la PMP doit être :

- un survivant de mauvais traitements ou de traite ou une personne vivant dans le même ménage qu'un survivant;
- âgée de plus de 16 ans.

Un fournisseur de services peut aider une personne à présenter sa demande, mais ne peut pas le faire en son nom.

Dans la mesure du possible, on invite les gestionnaires de services à fournir aux demandeurs des renseignements sur les fournisseurs de services (p. ex. les organismes de lutte contre la violence à l'égard des femmes, les organismes de lutte contre la traite, les organismes de services aux victimes) qui peuvent :

- les aider dans leur processus de demande;
- fournir d'autres soutiens et services, comme des conseils, une aide juridique ou des services de ligne d'écoute téléphonique (l'annexe A contient une liste de ressources recommandées).

5.2 Règles générales relatives à l'admissibilité et à la présentation de demandes

Pour en savoir plus, se reporter à l'[article 44](#) de la LSL et aux [articles 54](#), [54.1](#) et [56](#) du **Règlement de l'Ontario 367/11**.

Toute demande au titre de la PMP doit satisfaire aux exigences suivantes :

1. être présentée par écrit;
2. être présentée par un membre du ménage âgé d'au moins 16 ans;
3. comprendre le consentement écrit du survivant (ou d'une personne autorisée à donner son consentement en son nom) concernant la communication au gestionnaire de services des renseignements et des documents dont ce dernier a besoin pour vérifier les mauvais traitements ou la traite;
4. être présentée :
 - a) soit alors que le survivant de **mauvais traitements** vit avec le particulier maltraitant concerné ou dans les trois mois qui suivent la fin de la cohabitation avec cette personne (délai de trois mois). Cette exigence ne s'applique pas si le particulier maltraitant parraine le survivant comme immigrant. Le ménage doit avoir l'intention de ne plus vivre en permanence avec le particulier maltraitant;
 - b) soit alors qu'un survivant est **victime de traite** ou dans les trois mois qui suivent la fin de cette traite (délai de trois mois). Un survivant d'une traite n'a pas à avoir vécu avec le particulier qui s'est livré à la traite;
5. comprendre un document **permettant de prouver les mauvais traitements ou la traite**, comme le précise la [partie 5.3](#) du présent guide.

Lorsqu'une demande écrite au titre de la PMP est présentée dans le délai de trois mois, mais qu'elle ne satisfait pas aux exigences 2 ou 3 au moment où elle est présentée, on continue de considérer la demande comme respectant le délai de trois mois.

Lever les obstacles à la demande

La personne qui a un besoin ou fait face à un obstacle fondé sur des motifs protégés par le Code des droits de la personne (p. ex. handicap, origine ethnique) qui l'empêche de présenter sa demande par écrit ou réduit sa capacité à le faire doit le signaler au gestionnaire de services. Ce dernier doit alors prendre des mesures d'adaptation qui ne lui font pas subir de préjudice injustifié.

Lorsque les demandes peuvent être remplies en ligne, il est important d'envisager des solutions permettant d'éliminer tous les obstacles potentiels du processus de demande.

Les demandeurs peuvent déposer une demande d'aide sous forme de LIR et au titre de la PMP dans plus d'une aire de service du [gestionnaire de services](#). Les délais d'attente pour l'aide sous forme de LIR varient dans la province et dépendent de plusieurs facteurs, notamment la taille demandée pour le logement, le nombre d'immeubles pour lesquels une personne fait une demande, le taux de renouvellement de ces immeubles et les conditions économiques et locatives locales.

Exceptions au délai de trois mois

Lorsque cela fait plus de trois mois qu'un survivant vit avec le particulier maltraitant ou qu'il a été victime d'une traite, le ménage reste admissible au titre de la PMP si l'une des conditions suivantes est remplie :

- le gestionnaire de services détermine que les mauvais traitements sont toujours en cours au moment où la demande est présentée (cet élément concerne précisément les survivants de mauvais traitements);
- le gestionnaire de services détermine que c'est approprié.

Le gestionnaire de services doit tenir compte de certaines situations prévues par le Règlement :

- si un des membres du ménage savait qu'il pouvait faire une demande au titre de la PMP;
- si un des membres du ménage était au courant du délai trois mois pour faire une demande au titre de la PMP;
- si le survivant de **mauvais traitements** risque de faire l'objet d'autres mauvais traitements de la part du particulier maltraitant;
- si le survivant de **mauvais traitements** risque de vivre de nouveau avec le particulier maltraitant par suite de difficultés financières que pourrait atténuer une aide sous forme de LIR;

- si le survivant d'une **traite** est exposé aux risques que pose un particulier qui se livre à la traite, notamment le risque découlant de difficultés financières que pourrait atténuer une aide sous forme de LIR;
- si le survivant de **mauvais traitements** ou d'une **traite** a besoin d'une aide sous forme de LIR pour atténuer les difficultés financières découlant d'une instance relative aux mauvais traitements dont il a déjà fait l'objet;
- si le survivant de **mauvais traitements** ou d'une **traite** cherche à utiliser l'aide sous forme de LIR dans le cadre d'un programme global de retour à une vie normale et sécuritaire;
- si le survivant de **mauvais traitements** ou d'une **traite** vit dans un refuge d'urgence ou dans un logement temporaire tout en recevant des traitements ou bénéficie de services de counseling¹⁷;
- s'il existe d'autres circonstances atténuantes.

Ces situations, de même que toutes les autres circonstances atténuantes, ne permettent pas nécessairement d'établir qu'une personne est admissible après le délai de trois mois. Lorsqu'il tient compte de ces situations pour déterminer si un demandeur est admissible après cette période, le gestionnaire de services peut demander des renseignements ou des documents pour étayer sa décision. La [partie 5.4](#) du présent guide contient de plus amples renseignements sur la demande de renseignements et de documents dans le cadre des demandes au titre de la PMP.

Circonstances atténuantes pour le délai de trois mois

Outre les situations précises décrites ci-dessus, les gestionnaires de services doivent déterminer s'il existe d'autres circonstances atténuantes.

Voici des exemples de circonstances atténuantes dans lesquelles un demandeur pourrait être admissible au titre de la PMP après le délai de trois mois :

- le survivant est sans domicile fixe ou se trouve dans une situation de logement précaire, y compris s'il loge temporairement chez une autre personne;

¹⁷ Le terme **logement temporaire** s'entend notamment d'un logement de transition, d'un centre de réadaptation ou de situations où le survivant vit avec des membres de sa famille, dans la mesure où il reçoit également des traitements ou bénéficie de services de counseling. Il s'agit notamment des services de soutien formels fournis par l'intermédiaire du réseau de services de lutte contre la violence à l'égard des femmes ou d'un réseau similaire.

- le survivant est le soignant d'un membre de sa famille ou d'autres personnes;
- un procès a été intenté contre le particulier maltraitant ou le particulier qui s'est livré à la traite et le survivant court un risque de préjudice;
- les conditions de vie du survivant se répercutent sur la garde de ses enfants;
- le particulier maltraitant ou le particulier qui s'est livré à la traite a eu connaissance de l'endroit où vit le survivant et celui-ci risque de subir des préjudices;
- le survivant n'avait pas conscience d'être victime de mauvais traitements ou d'une traite (dans certaines situations, les survivants peuvent ne pas connaître ces termes ou leur signification, ou ne pas savoir que ce qu'ils ont vécu représente une forme de mauvais traitements ou de traite);
- le survivant n'a pas cherché à obtenir de l'aide ou des services de soutien pour diverses raisons, notamment pour les motifs suivants :
 - méfiance à l'égard des institutions,
 - risque de représailles de la part d'un particulier maltraitant ou d'un particulier qui s'est livré à la traite (p. ex. une personne âgée qui dépend d'un soignant et qui craint que les mauvais traitements ne s'aggravent ou qu'elle ne perde sa prise en charge),
 - risque d'être poursuivi pour une activité criminelle (p. ex. possession ou consommation d'une substance illégale, recrutement de pairs dans le cadre d'une traite),
 - risque de recours aux services de protection de l'enfance,
 - obstacles observés au moment d'accéder aux services (p. ex. obstacles à l'accessibilité, discrimination systémique à laquelle se heurtent les populations autochtones et noires et les autres communautés racisées);
- le survivant a vu sa capacité à présenter une demande être réduite pour des motifs tels que :
 - il était incarcéré, interné ou hospitalisé,
 - il avait subi une lésion cérébrale,
 - il présentait des troubles cognitifs (p. ex. apparition d'une démence),
 - il avait une déficience intellectuelle,
 - il était en situation de crise et avait des problèmes de santé mentale ou dépendance.

Coordonnées d'un particulier désigné

Pour en savoir plus, se reporter aux [articles 56.1, 73](#) et [82](#) du *Règlement de l'Ontario 367/11*.

Le gestionnaire de services doit demander à la personne qui présente une demande au titre de la PMP si elle souhaite donner le nom d'un particulier désigné avec qui communiquer s'il ne parvient pas à la joindre. Le demandeur n'est pas tenu de fournir le nom d'un particulier désigné.

Si le demandeur lui donne le nom d'un particulier désigné, le gestionnaire de services peut communiquer avec ce dernier uniquement pour lui demander d'aviser le demandeur de communiquer avec le gestionnaire de services. Le gestionnaire de services **ne peut pas divulguer d'autres renseignements** à la personne désignée.

Cette règle tient compte du fait que les demandeurs vivent peut-être dans une situation précaire et elle permet au gestionnaire de services de les joindre rapidement et en toute sécurité.

Les règles permettant de communiquer avec le particulier désigné s'appliquent également aux avis envoyés au demandeur au titre de la PMP pour lui faire part de certaines décisions ou de l'absence de certains éléments dans sa demande ainsi que dans le cadre de la gestion des dispositions relatives aux logements adaptés.

Demandes incomplètes

Pour en savoir plus, se reporter aux [articles 44, 52](#) et [56.1](#) du *Règlement de l'Ontario 367/11*.

Les gestionnaires de services doivent accepter une demande écrite au titre de la PMP même dans les cas où la demande ne répondrait pas à toutes les exigences ou serait incomplète, par exemple lorsque le demandeur n'a pas de pièce d'identité à portée de main pour confirmer son âge ou sa citoyenneté/résidence au Canada.

L'acceptation de la demande **ne rend pas le ménage admissible** au titre de la PMP. Cependant, cette acceptation garantit que la place du ménage sur la liste d'attente s'appuiera sur la date la plus précoce possible, à savoir la date à laquelle le ménage aura déposé sa demande au titre de la PMP.

Lorsqu'une demande est incomplète, le gestionnaire de services doit communiquer avec le demandeur dès que possible et lui indiquer ce qu'il faut faire pour compléter sa demande. Le

gestionnaire de services doit s'assurer que le demandeur n'a pas été jugé inadmissible en raison d'une demande incomplète.

Si le demandeur n'est pas joignable, le gestionnaire de services doit suivre les règles de communication avec le particulier désigné décrites dans la section « Coordonnées d'un particulier désigné » ci-dessus.

La [partie 6.1](#) du guide contient de plus amples renseignements sur le placement sur la liste d'attente des ménages dont la demande de LIR est incomplète.

5.3 Vérification des cas de mauvais traitements ou de traite

Pour en savoir plus, se reporter aux [articles 58](#) et [58.1](#) du **Règlement de l'Ontario 367/11**.

Toute demande au titre de la PMP doit être accompagnée d'un dossier permettant de vérifier les mauvais traitements ou la traite.

Vérificateurs approuvés

Les personnes suivantes sont autorisées à vérifier l'existence de mauvais traitements ou d'une traite et doivent être traitées de la même façon.

Les personnes suivantes, dans l'exercice de leur profession :

- Un médecin
- Une infirmière autorisée ou un infirmier autorisé ou une infirmière auxiliaire autorisée ou un infirmier auxiliaire autorisé
- Un avocat
- Un agent d'exécution de la loi
- Un ministre du culte autorisé par la loi provinciale à célébrer des mariages
- Un éducateur de la petite enfance inscrit
- Un enseignant
- Un conseiller en orientation
- Un particulier occupant un poste de direction ou d'administration chez un fournisseur de logements
- Un aîné autochtone, un Autochtone traditionnel ou un gardien du savoir autochtone
- Un membre de l'Ordre des sages-femmes de l'Ontario

- Un Autochtone¹⁸ qui offre des services traditionnels de sage-femme
- Un travailleur social ou un technicien en travail social inscrit
- Un psychothérapeute, un psychothérapeute autorisé ou un thérapeute autorisé en santé mentale

Autres professionnels

Des personnes employées par un organisme qui fournit des services de soutien social dans la collectivité (p. ex. un employé qui dirige les survivants vers des services de soutien ou qui lui en fournit) peuvent aussi, dans l'exercice de leur profession, vérifier les cas de mauvais traitements ou de traite.

Le document doit être signé par le vérificateur et une personne qui a l'autorité de lier l'organisme.

Une personne au courant des mauvais traitements ou de la traite

Il peut s'agir d'un voisin, d'un collègue, d'un membre du conseil de bande, d'un membre du conseil communautaire métis ou d'une autre personne ayant connaissance des mauvais traitements ou de la traite.

Le gestionnaire de services peut exiger que le document soit accompagné d'une déclaration attestant de sa véracité faite devant un commissaire aux affidavits.

¹⁸ Le Règlement de l'Ontario 367/11 utilise le terme « Autochtone » pour s'assurer que les sages-femmes autochtones qui ne relèvent pas forcément de l'Ordre des sages-femmes de l'Ontario, mais qui sont reconnues dans d'autres lois de l'Ontario (p. ex. la *Loi de 1991 sur les sages-femmes* et la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*) comme des sages-femmes en exercice, sont reconnues comme des vérificateurs acceptables des mauvais traitements au titre de la PMP.

Renseignements permettant de vérifier l'existence des cas de mauvais traitements ou de traite

Le document de vérification des mauvais traitements ou de la traite doit comprendre l'ensemble des éléments suivants :

- une déclaration selon laquelle le vérificateur a des motifs raisonnables de croire que la personne est ou a été victime de mauvais traitements ou d'une traite;
- une description des circonstances qui indiquent que la personne est ou a été victime de mauvais traitements ou d'une traite;
- le nom du survivant;
- le nom du vérificateur, son métier et ses désignations professionnelles, le cas échéant;
- la date à laquelle le document a été préparé.

Afin de respecter la vie privée des demandeurs, **aucun autre renseignement ne doit être divulgué** au vérificateur.

Il est inutile que la description par un vérificateur des circonstances indiquant que la personne est ou a été victime de mauvais traitements ou d'une traite comporte des détails intrusifs sur ses expériences ou l'exploitation dont elle a fait l'objet. Le document doit contenir suffisamment de renseignements pour indiquer que l'expérience du survivant s'inscrit dans le cadre défini de mauvais traitements ou d'une traite.

Lorsqu'un formulaire de demande comprend une liste de types de mauvais traitements ou de traites, cette liste doit permettre de recenser d'autres types de mauvais traitements ou de traites. Cette approche permet d'admettre qu'il existe de nombreuses façons de subir des mauvais traitements ou une traite.

Il n'y a **aucune obligation de signaler ou d'avoir déjà signalé** les mauvais traitements ou la traite, et il ne faut pas exiger des demandeurs/vérificateurs qu'ils fournissent une preuve de signalement (p. ex. intervention de la police ou d'un tribunal, signalement à une société d'aide à l'enfance, à un professionnel de la santé ou à un fournisseur de services).

Exigences relatives à la fourniture de documents écrits

Tous les documents sur les mauvais traitements ou la traite doivent être préparés par écrit par le vérificateur, sauf si le gestionnaire de services est convaincu :

- soit qu'un membre du ménage ou la personne qui prépare le document risque de faire l'objet de mauvais traitements de la part du particulier maltraitant ou s'expose à des risques liés à un particulier qui se livre à la traite;
- soit qu'il existe des circonstances atténuantes.

Lorsque le gestionnaire de services établit qu'un **document n'a pas à être fourni par écrit**, ce document doit lui être fourni dans un format de substitution (p. ex. de vive voix ou sous la forme d'un enregistrement audio ou vidéo) par un vérificateur approuvé et comprendre les renseignements exigés dans un document écrit.

Circonstances atténuantes pour la rédaction d'un document écrit vérifiant les mauvais traitements ou la traite

Les circonstances atténuantes dans lesquelles le gestionnaire de services peut ne pas exiger un document écrit vérifiant les mauvais traitements ou la traite comprennent les situations suivantes :

- le particulier maltraitant ou s'étant livré à la traite est sur le point de subir un procès, et il est possible qu'un document écrit puisse être utilisé contre ce particulier;
- un document reliant le demandeur au particulier maltraitant ou s'étant livré à la traite pourrait porter atteinte à la sécurité des enfants du demandeur.

5.4 Renseignements et documents pour les demandes au titre de la PMP

Pour en savoir plus, se reporter à l'[article 57](#) du **Règlement de l'Ontario 367/11**.

Pour décider si un auteur de demande est admissible au titre de la PMP, le gestionnaire de services peut demander des renseignements ou des documents pour étayer son processus décisionnel.

Il est interdit au gestionnaire de services d'exiger qu'une personne fournisse des renseignements ou des documents pour déterminer l'admissibilité d'une personne au titre de la PMP dans l'une des situations suivantes :

- s'il est convaincu que cette personne n'est pas en mesure de les fournir;
- le demandeur ou tout membre du ménage croit qu'il risque de faire l'objet de mauvais traitements ou de traite s'il tente d'obtenir les renseignements ou les documents;
- les renseignements ont trait à la question de savoir si le survivant a introduit une instance, ou ont trait à cette instance.

Éléments à prendre en compte au moment de demander des renseignements ou des documents

Lorsqu'il demande des renseignements ou des documents à un ménage dans le cadre d'une demande au titre de la PMP, le gestionnaire de services doit tenir compte de la situation particulière du ménage, notamment :

the safety of the applicant and all members of the household

- la sécurité de l'auteur de la demande et de tous les membres du ménage;
- le cycle de mauvais traitements ou d'exploitation;
- la question de savoir si le particulier maltraitant ou le particulier qui se livre à la traite aurait pu avoir le contrôle des renseignements ou documents, les détruire ou les confisquer;
- la question de savoir si les documents en question n'existent pas (p. ex. un survivant n'est pas inclus dans un contrat de location pour des raisons culturelles ou financières, la prise de possession forcée d'un logement ou l'emménagement avec un particulier maltraitant après l'établissement d'un contrat de location);

- la question de savoir s'il y a des obstacles à l'accès aux renseignements ou aux documents ou à leur fourniture en raison de l'emplacement du ménage ou de sa situation d'itinérance (p. ex. région rurale ou éloignée, difficulté d'accès à Internet, absence d'accès local à Service Ontario)

Afin de respecter la vie privée des demandeurs, d'éviter toute réitération du traumatisme et de limiter la charge affective et administrative, les demandes de renseignements et de documents doivent se restreindre à ce qui est nécessaire pour déterminer l'admissibilité. Il est inutile de chercher à obtenir des détails intrusifs sur les expériences des demandeurs ou l'exploitation dont ils ont fait l'objet.

La [partie 4.3](#) du présent guide contient de plus amples renseignements sur la demande de renseignements et de documents pour les demandes de LIR et l'examen du maintien de l'admissibilité au LIR.

5.5 Collecte et utilisation des renseignements personnels

Se reporter aux [articles 170 à 175](#) de la LSL et l'[article 147](#) du **Règlement de l'Ontario 367/11**.

Les gestionnaires de services doivent respecter les règles énoncées dans la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* en ce qui concerne la protection des renseignements personnels des demandeurs au titre de la PMP.

Certaines règles de la LSL permettent aux gestionnaires de services de communiquer des renseignements personnels à d'autres autorités publiques pour certaines raisons et dans des conditions précises. En vertu de ces règles, les renseignements personnels collectés pour déterminer l'admissibilité au titre de la PMP ne peuvent être divulgués que dans le but de déterminer l'admissibilité au titre de la PMP. En raison de la nature complexe des lois relatives à la protection de la vie privée et des règles de divulgation des renseignements dans le cadre de la LSL, le personnel du gestionnaire de services devrait consulter son conseiller juridique pour les situations particulières.

5.6 Avis de décision d'admissibilité

Pour en savoir plus, se reporter à l'[article 156](#) de la LSL et aux [articles 44](#) et [61](#) du Règlement de l'Ontario 367/11.

Lorsqu'une demande d'aide sous forme de LIR et au titre de la PMP est complète, un gestionnaire de services doit :

- déterminer l'admissibilité du ménage au LIR et au titre de la PMP **dans un délai de 14 jours**;
- aviser le demandeur des décisions dans les sept jours ouvrables suivant la décision, ou selon le délai fixé par le gestionnaire de services, et indiquer la date à laquelle lesdites décisions ont été prises;
- ne fournir d'avis de décision d'admissibilité au titre de la PMP qu'au demandeur et à aucun autre membre du ménage.

Les avis indiquant qu'un ménage est **inadmissible** doivent également comporter :

- les motifs de la décision;
- la marche à suivre pour demander un réexamen de la décision;
- le délai pour demander un réexamen de la décision.

Au moment de transmettre les avis de décisions d'admissibilité, on invite les gestionnaires de services à :

- adopter une approche tenant compte des traumatismes¹⁹ et une formulation sensible à la manière dont l'information peut être perçue par le demandeur (la [partie 8.2](#) du présent guide fournit de plus amples renseignements sur les approches tenant compte des traumatismes);

¹⁹ En matière de communication, une approche tenant compte des traumatismes nécessite de reconnaître les répercussions potentielles des traumatismes et d'adapter les formulations et les interactions pour qu'elles soient sensibles et encourageantes. Cette approche crée un environnement sûr exempt de facteurs déclencheurs en faisant appel à un langage clair et en faisant preuve d'empathie et de compréhension. Elle vise à éviter toute réitération du traumatisme et aide les personnes à se sentir entendues et respectées dans leurs interactions.

- fournir aux survivants des renseignements sur les aides et les services disponibles, y compris des renseignements sur les lignes d'écoute téléphonique (l'annexe A comporte une liste de ressources recommandées).

5.7 Examen des décisions

Pour en savoir plus, se reporter aux [articles 155](#) et [156](#) de la LSL et à l'[article 138](#) du **Règlement de l'Ontario 367/11**.

Le gestionnaire de services doit établir un organe de révision pour certaines de ses décisions, notamment la décision qu'un ménage n'est pas, ou n'est plus, admissible à une aide sous forme de LIR, le montant du loyer payable ainsi que la grandeur et le type de logement.

Lorsqu'un membre d'un ménage demande une révision de la décision du gestionnaire de services selon laquelle le ménage n'est pas admissible au titre de la PMP, l'organe de révision doit :

- prendre une décision dans les **10 jours ouvrables** suivant la demande;
- notifier par écrit le membre du ménage de la décision et des motifs dans les **cinq jours ouvrables** suivant la décision;
- fournir des avis de décision uniquement aux membres du ménage ayant demandé la révision;

Les gestionnaires de services doivent disposer des deux éléments suivants :

- des règles de procédure relatives à la tenue des révisions;
- des règles relatives à la nomination et à la rémunération des membres de l'organe de révision.

Les organes de révision ne doivent être composés que de personnes qui :

- connaissent parfaitement les règles pertinentes en vertu de la LSL;
- n'ont pas participé à la prise de décision initiale concernant l'admissibilité du ménage;
- n'ont pas discuté de la décision d'admissibilité initiale avec le décideur.

Les membres de l'organe de révision ne peuvent pas discuter de la décision d'admissibilité initiale avec la personne qui a pris la décision, sauf dans le cadre de la révision.

5.8 Réexamen de l'admissibilité au titre de la PMP

Pour en savoir plus, se reporter à l'[article 55](#) du **Règlement de l'Ontario 367/11**.

Après avoir déterminé qu'un ménage est admissible au titre de la PMP, le gestionnaire de services ne peut revenir sur sa décision que si l'une des situations suivantes survient :

- l'auteur de la demande avise le gestionnaire de services qu'il souhaite ajouter le particulier maltraitant ou le particulier qui s'est livré à la traite sur sa demande d'aide sous forme de LIR;
- l'auteur de la demande avise le gestionnaire de services que le particulier maltraitant ou le particulier qui s'est livré à la traite (dans les situations où une seule personne s'est livrée à la traite) est décédé;
- le ménage accepte une offre d'aide sous forme de LIR (dans n'importe quelle aire de service).

6. Ordre de priorité pour les listes d'attente et les transferts

6.1 Inscription sur la liste d'attente pour l'aide sous forme de LIR

Pour en savoir plus, se reporter à l'[article 48](#) de la LSL et à l'[article 52](#) du **Règlement de l'Ontario 367/11**.

Les ménages qui sont admissibles à l'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR) sont inscrits sur les listes d'attente du gestionnaire de services selon l'ordre de priorité suivant :

1. les demandeurs admissibles au titre de la Politique relative aux ménages prioritaires (PMP);
2. les demandeurs admissibles aux catégories prioritaires locales²⁰;
3. tous les autres demandeurs.

Les ménages qui relèvent de la PMP sont classés par ordre de priorité **en fonction de la date de leur demande**.

L'inscription sur la liste d'attente d'un ménage relevant de la PMP est **fonction de la date à laquelle il a déposé sa demande initiale** au titre de la PMP et non de la date à laquelle sa demande a été remplie.

6.2 Retrait temporaire de la liste d'attente pour l'aide sous forme de LIR

La recherche montre qu'un survivant de violence conjugale retourne souvent vivre avec le particulier maltraitant à plusieurs reprises avant de décider de s'en séparer définitivement, et qu'il faut également plusieurs tentatives pour quitter une situation de traite. De nombreux survivants de mauvais traitements et de traite sont manipulés pour croire que le particulier maltraitant ou le particulier qui se livre à la traite est leur seule source de soins. Cela peut

²⁰ En vertu de la LSL, les gestionnaires de services peuvent choisir de fixer des règles de priorité locales, mais ils ne sont pas tenus de le faire.

conduire à un attachement puissant entre le survivant et le particulier maltraitant ou le particulier qui se livre à la traite, un attachement que l'on appelle « lien traumatique ». Les mauvais traitements peuvent passer de l'affection perçue à la colère ou à la violence. Les particuliers maltraitants et les particuliers qui se livrent à la traite peuvent exercer leur contrôle en recourant à la violence psychologique, aux mensonges, aux menaces et à l'isolement. Ils peuvent par ailleurs confisquer des pièces d'identité, des documents ou de l'argent.

Survivants de mauvais traitements

Pour en savoir plus, se reporter à l'[article 46](#) du **Règlement de l'Ontario 367/11**.

Sous réserve de certaines règles, les ménages relevant de la PMP peuvent temporairement retirer leur demande de figurer sur la liste d'attente d'une aide sous forme de LIR (mettre leur demande « en attente ») s'ils continuent à vivre ou recommencent à vivre avec le particulier maltraitant.

Si un ménage admissible en tant que survivant de mauvais traitements demande à ce que sa demande soit mise en attente, le gestionnaire de services doit retirer sa demande de la liste d'attente pour l'aide sous forme de LIR pour une durée maximale d'un an, tout en conservant son statut prioritaire. En vertu de cette règle, le gestionnaire de services n'est tenu de mettre la demande du ménage en attente qu'une seule fois.

Lorsqu'elle a été mise en attente temporairement en vertu de cette règle, la demande d'un ménage doit être remise sur la liste d'attente à la première de ces dates :

- la date à laquelle le ménage demande que sa demande soit remise sur la liste d'attente;
- un an après que la demande du ménage a été retirée de la liste d'attente.

Le ménage est remis sur la liste d'attente en tant que demandeur au titre de la PMP en fonction de la date à laquelle il a présenté sa demande (conformément aux règles énoncées aux parties [5.8](#) et [6.1](#) du présent guide).

Les dispositions ci-dessus ne s'appliquent qu'aux survivants de mauvais traitements **et non aux survivants de traite**.

Survivants de traite

Pour en savoir plus, se reporter à l'[article 46](#) du **Règlement de l'Ontario 367/11**.

Les survivants de traite et les demandeurs d'une aide sous forme de LIR n'ayant pas de statut au titre de la PMP peuvent demander à ce que leur demande soit temporairement retirée de la liste d'attente pour l'aide sous forme de LIR. Dans ces situations, le gestionnaire de services dispose des marges de manœuvre nécessaires pour retirer temporairement le ménage de la liste d'attente pour l'aide sous forme de LIR pour une période convenue entre le gestionnaire de services et le ménage. Lorsqu'elle a été mise en attente temporairement en vertu de cette règle, la demande d'un ménage doit être remise sur la liste d'attente à l'une des dates suivantes :

- la date convenue entre le gestionnaire de services et le ménage;
- la date à laquelle le ménage demande que sa demande soit remise sur la liste d'attente.

Le ménage est réinscrit sur la liste d'attente en fonction de la date à laquelle il avait déposé sa demande initiale.

6.3 Transferts de locataires et de membres de coopératives

Pour en savoir plus, se reporter aux alinéas 5, 5.1, 6 et 7 du [paragraphe 47 \(1\)](#) du **Règlement de l'Ontario 367/11**.

Les survivants peuvent avoir besoin de déménager d'urgence pour diverses raisons (p. ex. l'accès aux aides et aux services, le risque de sécurité lorsque le particulier maltraitant ou le particulier qui s'est livré à la traite a pris connaissance de l'endroit où se trouvait un survivant).

La LSL prévoit des règles sur la façon dont les gestionnaires de services et les fournisseurs de logements doivent gérer les transferts de locataires et de membres de coopératives qui reçoivent une aide sous forme de LIR, comme le montre le tableau ci-dessous :

Exigences relatives aux transferts de locataires et de membres de coopératives		
	Transfert dans un immeuble du même fournisseur de logements – transfert interne	Transfert dans un immeuble géré par un autre fournisseur de logements – transfert externe
Responsabilité du fournisseur de logement	Peut autoriser les transferts – aucune approbation du gestionnaire de services n’est requise. Les transferts internes peuvent s’avérer impossibles lorsque les fournisseurs de logements ne disposent pas de plusieurs immeubles/locaux (c’est souvent le cas pour les fournisseurs de logements coopératifs).	Peut autoriser les transferts – l’approbation du gestionnaire de services est requise.
Responsabilité du gestionnaire de services	Sans objet.	Approuve les transferts. Peut définir ses propres procédures et critères de gestion des transferts, mais n’est pas tenu de le faire.
Liste d’attente pour l’aide sous forme de LIR	Les fournisseurs de logements peuvent autoriser les transferts sans que les ménages soient inscrits à la liste d’attente pour l’aide sous forme de LIR, mais ils ne sont pas tenus de le faire.	Les gestionnaires de services peuvent autoriser les transferts sans que les ménages soient inscrits à la liste d’attente pour l’aide sous forme de LIR, mais ils ne sont pas tenus de le faire.
Politique relative aux ménages prioritaires	S’ils sont admissibles au titre de la PMP, les ménages sont prioritaires par rapport aux autres demandes de transfert qui ne relèvent pas de la PMP.	S’ils sont admissibles au titre de la PMP, les ménages sont prioritaires par rapport aux autres demandes de transfert qui ne relèvent pas de la PMP.

7. Programme d’allocations Canada-Ontario pour le logement

Les survivants de mauvais traitements et de traite peuvent demander à leur gestionnaire de services de faire une demande d’Allocation Canada-Ontario pour le logement (ACOL) à titre de solution de remplacement du loyer indexé sur le revenu (LIR). Ce programme verse directement aux ménages des allocations de logement transférables en fonction du revenu pour les aider à assumer leurs coûts de logement. Contrairement à l’aide sous forme de LIR, cette allocation est liée au ménage et non au logement, ce qui lui permet de suivre le ménage vers **n’importe quel logement locatif** de n’importe quelle région de l’Ontario où se trouve un gestionnaire de services.

Pour être admissibles au programme ACOL, les ménages doivent figurer sur la liste d’attente pour l’aide sous forme de LIR ou y être admissibles. L’ACOL est surtout destinée aux personnes vulnérables qui ont des besoins en matière de logement. Les survivants de violence domestique et de traite représentent l’un des groupes prioritaires dans le cadre de ce programme.

Bien que sa prestation soit assurée par la province, c’est aux gestionnaires de services qu’il incombe de déterminer les ménages admissibles et de les aider à présenter une demande au ministère des Finances. Les gestionnaires de services peuvent également recourir aux fonds du Programme ACOL pour fournir aux demandeurs approuvés une aide pour payer le premier et dernier mois de loyer.

8. Conseils pour travailler avec des survivants

8.1 Conséquences et risques des mauvais traitements et de la traite

Les expériences **de mauvais traitements et de traite** peuvent avoir des conséquences à court et à long terme sur la santé physique, mentale et affective d'un survivant :

- défis liés à la toxicomanie et à la santé mentale et affective (comme l'anxiété, la dépression, le trouble de stress post-traumatique, la détresse et les traumatismes émotionnels, les troubles de l'alimentation, la consommation de substances et la toxicomanie);
- lésions cérébrales traumatiques;
- troubles du sommeil;
- douleurs physiques (comme maux d'estomac chroniques);
- conditions de vie ou de travail dangereuses;
- difficultés financières;
- infections transmissibles sexuellement;
- autres blessures et problèmes physiques, sexuels et psychologiques.

Bien que l'expérience de chaque survivant soit unique, certains groupes de personnes sont plus souvent touchés et courent un risque plus élevé d'être victimes de mauvais traitements et de traite, notamment :

- les femmes et les filles;
- les populations autochtones, noires et les autres communautés racisées;
- les jeunes ayant déjà eu recours aux services de protection de l'enfance;
- les personnes 2ELGBTQIA+;
- les personnes handicapées, y compris les personnes souffrant de troubles du développement;
- les personnes confrontées à des problèmes de santé mentale et de toxicomanie;
- les immigrants, les réfugiés et autres nouveaux arrivants;
- les personnes en situation d'itinérance.

De nombreux facteurs peuvent contribuer au risque d'être victime de mauvais traitements ou de traite, notamment l'intersectionnalité²¹ qui existe entre les identités d'une personne, les facteurs socioéconomiques et les diverses formes d'oppression (comme le racisme, le capacitisme²², le colonialisme, l'homophobie et la transphobie).

Compte tenu de l'impact disproportionné des mauvais traitements et de la traite sur les populations susmentionnées, le personnel des fournisseurs de services et des gestionnaires de services devrait être formé de manière à proposer à ces groupes des aides et des services appropriés et adaptés à leur culture.

8.2 Principes clés pour les gestionnaires de services

When managing applications for Rent-Geared-to-Income (RGI) assistance and the Special Priority Policy (SPP), Service Managers are encouraged to consider the following key principles.

Lorsqu'ils gèrent les demandes d'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR) et au titre de la Politique relative aux ménages prioritaires (PMP), on invite les gestionnaires de services à tenir compte des principes clés suivants.

Approche axée sur le client

- Utilisez un **langage clair**, simple et facile à comprendre dans toutes les communications, y compris les pages Web, les formulaires de demande, les courriels et les avis de décision – les demandeurs peuvent afficher des niveaux d'alphabétisation et d'éducation variables, ainsi que différents niveaux de compétences en français.
- Donnez des **renseignements transparents en temps opportuns** – facilitez l'accès aux renseignements en ligne et en personne concernant l'aide sous forme de LIR et la PMP²³, notamment en décrivant clairement les éléments ci-dessous :
 - la procédure permettant de demander une aide sous forme de LIR et au titre de la PMP, ainsi que les renseignements et les documents requis;

²¹ L'[intersectionnalité](#) est un cadre pour comprendre comment les différentes identités sociales et politiques d'une personne peuvent se combiner et se chevaucher pour créer des niveaux de discrimination différents et accrus (p. ex. une femme noire est confrontée à la fois au racisme et au sexisme, tandis qu'une femme blanche n'est confrontée qu'au sexisme).

²² Le [capacitisme](#) est une discrimination ou un préjugé à l'encontre des personnes handicapées.

²³ Conformément au paragraphe 54 (1) de la LSL et à l'article 62 du Règlement de l'Ontario 367/11.

- les règles de priorité et d'admissibilité, y compris la manière dont les demandeurs sont choisis à partir des listes d'attente;
- à quoi s'attendre après le dépôt d'une demande (p. ex. les délais, si possible, les communications prévues).
- Assurez la **continuité des services** et le transfert chaleureux du dossier dans les cas où un membre du personnel en remplace un autre, lorsque ce dernier prend des vacances ou quitte son poste ou l'organisme.
- Informez les demandeurs qu'ils peuvent déposer une demande d'aide sous forme de LIR et au titre de la PMP **dans plus d'une aire de service du [gestionnaire de services](#)**.

Approche tenant compte des traumatismes

- Utilisez une **approche tenant compte des traumatismes** ²⁴pour élaborer vos processus et vos formulaires de même que pour interagir oralement et par écrit avec les demandeurs au titre de la PMP. Cette approche permet au personnel d'aborder les problèmes liés aux traumatismes (p. ex. les lésions cérébrales traumatiques, le trouble de stress post-traumatique) tout en veillant à ce que le personnel et les systèmes comprennent les répercussions des traumatismes et de l'exploitation sur les demandeurs (p. ex. comment et quand les survivants accèdent aux services d'aide).
- Demandez aux survivants s'ils ont besoin d'une **adaptation ou d'une assistance** dans le cadre de la procédure de demande. Par exemple, dans certains cas, les survivants peuvent trouver utile d'avoir plus de temps pour les rendez-vous, le cas échéant, d'obtenir des conseils supplémentaires sur la procédure de demande ou encore des rappels (le tout sans jugement ni frustration).
- Proposez des possibilités de **formation de sensibilisation et de perfectionnement des compétences en matière de traumatismes** au personnel qui gère les demandes ou interagit avec les demandeurs.

²⁴ Les systèmes et les organismes qui tiennent compte des traumatismes disposent d'une compréhension de base des effets psychologiques, neurologiques, biologiques, sociaux et spirituels que les traumatismes et la violence peuvent avoir sur les personnes qui cherchent de l'aide. Un fournisseur de services qui tient compte des traumatismes se rendra compte de l'effet des traumatismes, reconnaîtra les signes et les symptômes des traumatismes chez les clients et réagira en intégrant ses connaissances en la matière dans ses politiques, ses procédures, ses pratiques et ses environnements de travail. L'annexe B présente les possibilités de formation pour les gestionnaires de services et les fournisseurs de services en matière de soins tenant compte des traumatismes.

Approche équitable

- Adoptez une **approche axée sur l'équité, la diversité et l'inclusion** dans le cadre de l'élaboration des processus et des formulaires de même que dans les interactions avec les demandeurs au titre de la PMP. Une telle approche garantit que les processus et les interactions demeurent équitables, accessibles et adaptés à tous, y compris aux personnes ayant divers antécédents et diverses capacités ou incapacités.
- Mettez en place une procédure permettant de fournir des **services de logement dans d'autres langues** lorsque les demandeurs en ont besoin (p. ex. la mise à disposition de services de traduction ou de formulaires accessibles dans d'autres langues).
- Proposez des possibilités de **formation sur l'équité, la diversité, l'inclusion et les compétences culturelles** au personnel qui gère les demandes ou interagit avec les demandeurs.
- Veiller à ce que le personnel qui interagit directement avec la clientèle comprenne des **représentants des diverses** communautés qu'ils servent (p. ex. du personnel autochtone).

Respect de la vie privée

- Ne demandez que les renseignements et les documents qui sont strictement nécessaires à la détermination de l'admissibilité afin de **respecter la vie privée** des demandeurs, **d'éviter les traumatismes et toute réitération des traumatismes et de limiter la charge affective et administrative**.
- Informez les demandeurs de la manière dont leur demande, y compris leurs renseignements et leurs documents, sera stockée et consultée.

Liens avec d'autres services

- Lorsque vous communiquez avec les demandeurs (p. ex. au moment de leur fournir des renseignements sur la PMP ou de leur envoyer des avis de décisions d'admissibilité), donnez-leur des renseignements sur les **fournisseurs de services** qui peuvent :
 - les aider dans leur processus de demande;
 - apporter d'autres **aides et services** dont le demandeur pourrait avoir besoin (p. ex. counseling, aide juridique, ligne d'écoute téléphonique).
- L'accès à des aides et à des services spécialisés après une situation de mauvais traitements ou de traite, y compris à des services intégrés d'urgence et à long terme, est essentiel pour favoriser la stabilité des survivants et aider ces derniers à guérir et à se reconstruire (l'annexe A contient une liste de ressources recommandées).

Annexe A : Soutien et services pour les survivants

Les soutiens et les services suivants, qui sont propres à certaines populations, visent à aider les gestionnaires de services et les fournisseurs de services à répondre aux besoins des survivants de mauvais traitements et de traite, y compris dans l'accès à un logement sûr et abordable et l'obtention du soutien en milieu communautaire.

Si vous êtes un fournisseur de services et que vous souhaitez aider les survivants à accéder à l'aide au logement et à d'autres programmes, communiquez avec un [gestionnaire de services](#) de votre région.

Soutiens et services pour les personnes âgées

Programme de prévention de la maltraitance envers les aînés de l'Ontario (Elder Abuse Prevention Ontario – EAPO)

[EAPO](#) est un organisme provincial qui fournit de l'éducation et de la formation et produit des ressources et des renseignements sur la maltraitance des personnes âgées.

Certaines ressources sont accessibles en anglais et en français.

Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité

Ce site Web propose des [renseignements et des ressources](#) pour les personnes âgées et sur l'accessibilité, notamment sur les [mauvais traitements à l'égard des personnes âgées](#). Pour les questions relatives aux personnes âgées, appelez le numéro sans frais 1 888 910-1999 ou le numéro d'ATS sans frais 1 800 387-5559. Pour toute question relative à l'accessibilité, appelez le numéro sans frais 1 866 515-2025 ou le numéro d'ATS sans frais 1 800 268-7095.

Le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité a élaboré le [Guide des programmes et services pour les aînés](#) qui fournit des renseignements (notamment sur le crédit d'impôt et la santé) susceptibles d'aider les personnes âgées à rester en sécurité, en bonne santé, actives et engagées. Il est destiné aux aînés, à leurs aidants et aux organismes qui leur fournissent du soutien.

Les services sont proposés en anglais et en français.

Ligne de sécurité pour personnes âgées (Seniors Safety Line)

La [Ligne de sécurité pour personnes âgées](#) est une ressource gratuite accessible jour et nuit qui fournit à titre confidentiel des renseignements, des aiguillages et du soutien dans plus de 200 langues aux personnes âgées maltraitées ou victimes de négligence. Appelez le numéro sans frais 1 866 299-1011 ou le numéro d'ATS sans frais 1 866 299-0008.

Soutiens et services pour les Autochtones

Administrateurs provinciaux de programmes autochtones

Miziwe Biik Development Corporation (MBDC)

[MBDC](#) dessert la région du grand Toronto; cet organisme accorde du financement pour l'aménagement de logements locatifs abordables, de l'aide pour les mises de fonds, de l'aide au loyer et des services du soutien en collaboration avec d'autres organismes.

Les services sont proposés en anglais et en français.

Ontario Aboriginal Housing Services (OAHS)

[OAHS](#) est un fournisseur de logements sans but lucratif dont le mandat consiste à fournir un logement sûr et abordable aux personnes des Premières Nations, inuites et métisses qui vivent hors réserve dans les régions urbaines et rurales de l'Ontario.

Les services sont fournis dans plusieurs langues.

Autres organisations dirigées par des autochtones

2-Spirited people of the 1st Nations

Cet [organisme](#) fournit des services de prévention, d'éducation et de soutien aux personnes bispirituelles, y compris les membres des Premières Nations, les Métis et les Inuits de la région du Grand Toronto qui ont le VIH et des coinfections ou sont à risque de les contracter.

Aboriginal Shelters of Ontario (ASOO)

[ASOO](#) regroupe des refuges autochtones qui interviennent dans les cas de violence familiale dans les communautés autochtones. Le site Web de cet organisme contient des renseignements sur les services d'hébergement et d'autres ressources pour les fournisseurs de

services et les collectivités. Pour obtenir un soutien en cas de crise ou au moment de chercher un refuge, composez le numéro sans frais 1 855 554-4325.

Inuit Tapiriit Kanatami (ITK)

[ITK](#) est un organisme inuit national qui produit des conseils, des connaissances, des stratégies, des plans d'action, des outils stratégiques et des ressources d'apprentissage pour protéger et promouvoir les droits et les intérêts des Inuits au Canada.

Programme de services aux victimes de la Métis Nation of Ontario (MNO)

Ce [programme](#) offre des services aux victimes adaptés à la culture afin de lutter contre la violence contre les femmes et les enfants métis, de la décourager et d'y mettre fin. Il est actuellement accessible dans les communautés métisses suivantes en Ontario : Bancroft, Thunder Bay, Barrie, Brantford, Sudbury et Kenora. Pour accéder aux services de ce programme ou pour plus de renseignements, appelez un intervenant-pivot de la MNO en composant le numéro sans frais 1 800 263-4889 (poste 7) ou par courriel à l'adresse contactus@metisnation.org.

Ontario Federation of Indigenous Friendship Centres (OFIFC)

L'[OFIFC](#) défend les intérêts collectifs des 31 centres d'amitié situés dans les villes et les villages de toute la province. Les [centres d'amitié](#) sont des endroits où les membres de la collectivité et les Autochtones habitant en milieu urbain se réunissent, échangent et reçoivent des services adaptés à leur culture.

Ontario Native Women's Association (ONWA)

L'[ONWA](#) est un organisme sans but lucratif qui vise à autonomiser et à soutenir toutes les femmes autochtones de l'Ontario et leur famille par la recherche, la défense des intérêts, l'élaboration de politiques et des programmes axés sur des activités locales, régionales et provinciales. L'ONWA offre des programmes et services aux femmes autochtones et à leur famille sans égard à leur statut ou à leur lieu de résidence.

Services d'aide au logement de Tungasuvvingat Inuit (TI)

[TI](#) est un fournisseur de services sans but lucratif inscrit en Ontario qui se destine aux Inuits et qui offre une trentaine de services intégrés de première ligne.

TI fournit des [services d'aide au logement](#) par l'intermédiaire des programmes suivants :

- Le programme Housing First s'adresse aux personnes qui fréquentent des refuges depuis longtemps, qui sont en situation d'itinérance intermittente ou de longue durée et qui sont à différents stades de stabilité sur le plan du logement.
- Le programme d'aide au logement (Housing Support Program) aide les Inuits à faire la transition vers un milieu urbain et contribue à prévenir l'itinérance dans la communauté inuite d'Ottawa.

TI propose également le programme [Alluriarniq \(« aller de l'avant »\)](#) qui offre un soutien en personne et virtuel aux Inuits de l'Ontario âgés de 13 ans et plus qui risquent d'être exposés à l'exploitation sexuelle ou qui le sont actuellement, ainsi qu'aux victimes de la traite ou de la violence sexuelle. Le programme s'appuie sur des valeurs sociétales inuites, sur la réduction des méfaits et la prise en compte des traumatismes pour apporter un soutien aux survivants. Vous pouvez accéder à ce service en ligne ou en composant le 1 613 232-4477.

Lutte contre la traite et les mauvais traitements

Action ontarienne contre la violence faite aux femmes (AOcVF)

[L'AOcVF](#) est un regroupement provincial d'organismes féministes et francophones engagés dans l'élimination de la violence faite aux femmes. L'AOcVF propose des listes d'[organismes](#) qui offrent des services de soutien aux survivants de violences domestiques et sexuelles.

Les services sont proposés en anglais et en français.

Services et soutiens pour les victimes de la traite

Une liste d'[organismes de tout l'Ontario](#) qui fournissent des soutiens pour aider les survivants de la traite, y compris des soutiens et des services adaptés à la culture.

Canadian Centre to End Human Trafficking Human Trafficking (CCTEHT)

Le Canadian Centre to End Human Trafficking (CCTEHT) dispose d'une [ligne d'assistance téléphonique dédiée à la traite des personnes](#), confidentielle et disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Cette ligne offre des services en plusieurs langues et peut être jointe en composant le numéro sans frais 1 833 900-1010 ou par [clavardage en direct](#).

Il dispose également d'un [répertoire national des références](#) pour mettre en relation les survivants de la traite avec les services d'urgence, de transition et à long terme dans les communautés de tout le Canada. Les utilisateurs peuvent filtrer leur recherche en fonction des services et des spécialisations, y compris des groupes ethniques/culturels.

Le Programme des agents de soutien dans le contexte de la Cour de la famille (PASCF) du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires.

Le [PASCF](#) fournit directement des services et des soutiens non juridiques aux victimes de violence domestique impliquées dans une affaire jugée par la Cour de la famille. Ces services sont accessibles dans tous les districts judiciaires de l'Ontario et aident la victime à comprendre le système de la Cour de la famille et à s'y retrouver. La page Web du programme comprend une liste d'organismes de tout l'Ontario qui disposent d'agents de soutien pouvant apporter leur aide dans le contexte de la Cour de la famille.

Les services sont proposés en anglais et en français.

Agences de Services à la famille Ontario

Services à la famille Ontario propose un répertoire (en anglais) des [agences de services à la famille](#). Ces agences sont des centres de services intégrés proposant des services communautaires dans le domaine de la santé mentale, des traumatismes et du bien-être.

Les agences proposent des [services de counseling abordables et accessibles](#), des thérapies et d'autres programmes de soutien pour répondre à toute une série de problèmes, de défis et de besoins, y compris la violence fondée sur le sexe et la violence familiale.

Les services sont proposés en anglais et en français.

Demandez de l'aide en cas de violence (ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires)

Ce site Web fournit des renseignements sur les [ressources](#) accessibles aux femmes et aux hommes victimes de violence, notamment des services d'assistance téléphonique et des refuges.

Services d'interprétation pour victimes de violence familiale ou à caractère sexuel, ou de traite de personnes

Si vous travaillez dans un organisme communautaire et qu'un nouvel arrivant ou un réfugié est victime de violence familiale, de violence à caractère sexuel ou de traite, vous pouvez obtenir l'aide d'[interprètes dans plus de 70 langues](#), y compris la langue des signes. Pour demander un interprète en langue des signes, appelez le numéro sans frais 1 866 518-0000 ou le numéro d'ATS sans frais 1 877 215-9530 ou envoyez un courriel à l'adresse interpreting@chs.ca.

Mulberry Finder

L'outil [Mulberry Finder](#) est une base de données en ligne des services de lutte contre la violence fondée sur le sexe en Ontario. Cet outil de recherche aide les survivants de mauvais traitements à trouver des services qui proposent un lieu de séjour sûr pour elles et leurs enfants.

L'outil Mulberry Finder est accessible en plusieurs langues.

Ontario Association of Interval and Transition Houses (OAITH)

L'[OAITH](#) est un organisme-cadre provincial regroupant des maisons d'hébergement d'urgence de première étape pour femmes, des organismes d'hébergement de deuxième étape et des organismes de femmes en milieu communautaire qui œuvrent en vue de mettre fin à la violence faite aux femmes.

L'OAITH a préparé un document de [ressources pour les professionnels](#) de tous les secteurs afin de comprendre les programmes d'appui transitoire et de soutien au logement en Ontario.

Les ressources sont accessibles en anglais et en français.

Ontario Coalition of Rape Crisis Centres (OCRCC)

L'[OCRCC](#) est un réseau de plus de 30 [centres d'aide aux victimes d'agressions sexuelles de langue anglaise répartis dans tout l'Ontario](#) et offrant des services de counseling, d'information et de soutien aux survivants de violences sexuelles, notamment de harcèlement sexuel, de traite, d'abus sexuels à l'égard des enfants et d'inceste.

Lignes d'aide et d'écoute provinciales – gratuites, confidentielles et accessibles 24 heures sur 24

- [Assaulted women's helpline](#) : Obtenez des services de counseling en cas de crise 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, ainsi qu'un aiguillage vers des refuges, des conseils juridiques et d'autres formes d'aide. L'assistance est proposée dans plus de 200 langues différentes, dont 17 langues autochtones, par l'intermédiaire d'un numéro sans frais (1 866 863-0511) et d'un numéro d'ATS sans frais (1 866 863-7868).
- [Fem'aide](#) : Services anonymes de counseling d'urgence et d'aiguillage accessibles 24 heures sur 24, tous les jours, à l'intention des femmes d'expression française. Téléphonnez ou envoyez un message au numéro sans frais 1 877 336-2433 ou utilisez le service de [clavardage en direct](#).
- [Talk4Healing](#) : Counseling d'urgence, conseils et soutiens adaptés à la culture, accessibles 24 heures sur 24, tous les jours, à l'intention des femmes autochtones et de leur famille qui vivent en milieu urbain ou dans des collectivités rurales et éloignées, dans les réserves ou ailleurs. Le soutien est accessible en 14 langues, y compris en anglais, en inuktitut, en oji-cri et en cri. Téléphonnez ou envoyez un message au numéro sans frais 1 855-554-HEAL ou utilisez le service de [clavardage en direct](#).
- [Ligne d'aide aux victimes](#) : La ligne d'aide aux victimes multilingue offre des renseignements 24 heures sur 24, tous les jours, et des services de renvoi aux victimes de crime partout en Ontario dans la plupart des langues parlées dans la province. Les victimes de crime et leur famille ont accès à une vaste gamme de services, y compris des services de counseling, de l'aide financière et d'autres services de soutien. Appelez le numéro sans frais 1 888 579-2888 ou [clavardez en ligne](#) du lundi au vendredi, de 7 h à 21 h.
- [Services de soutien aux survivants de sexe masculin victimes de violence à caractère sexuel](#) : Cette ligne d'urgence et d'aiguillage offre des services multilingues de counseling et d'aiguillage aux survivants de sexe masculin victimes de violence à caractère sexuel. Les Services de soutien aux survivants de sexe masculin victimes de violence à caractère sexuel fournissent des services directs aux hommes ou aux personnes non binaires qui ont survécu à des mauvais traitements sexuels. Le programme propose notamment du counseling individuel limité dans le temps, du counseling de groupe, du counseling par

téléphone et en ligne, un soutien par les pairs et des aiguillages vers les autres services de soutien communautaires appropriés afin de répondre aux éventuels besoins à long terme des survivants. Appelez le numéro sans frais 1 866 887-0015.

SafePet Ontario

[SafePet Ontario](#) est un organisme de bienfaisance enregistré qui offre gratuitement la garde des animaux de compagnie aux survivants de violence familiale et de traite sexuelle. SafePet Ontario éduque également les travailleurs de première ligne et le public quant aux liens entre la cruauté envers les animaux et les mauvais traitements infligés aux personnes âgées ou aux enfants ainsi que la violence entre partenaires intimes dans les familles.

Hebergementfemmes.ca

[Hebergementfemmes.ca](#) est une ressource en ligne pour les femmes et leurs enfants qui cherchent à se protéger de la violence et des mauvais traitements. La [carte interactive](#) sert de ressource rapide pour faire le lien entre une femme et le refuge le plus proche pouvant leur offrir sécurité, espoir et soutien. Les renseignements sont fournis en anglais et en français.

Permis de séjour temporaire (PST) pour les victimes de violence familiale

Ce site Web du gouvernement canadien fournit des renseignements sur les [options d'immigration pour les victimes de violence familiale](#), y compris sur la manière de demander un PST.

Programme d'appui transitoire et de soutien au logement (PATSL) du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Le [PATSL](#) (supervisé par le ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires) aide les survivants de violence conjugale et de traite à obtenir et à conserver un logement à long terme qui leur convient.

Les travailleurs du PATSL aident les femmes et leurs personnes à charge qui subissent de la violence et de l'exploitation à se remettre sur pied, facilitent leur accès à des services d'aide au logement et les aident à accéder à un éventail de services et de soutiens complets. Ils servent d'intermédiaires entre les organismes communautaires et les fournisseurs locaux de logement ainsi que les gestionnaires de services municipaux qui administrent et offrent des programmes de logement abordable et de soutien comme l'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR) et l'Allocation Canada-Ontario pour le logement (ACOL).

Les services sont proposés en anglais et en français.

Aide immédiate aux victimes – Ontario (AIVO) du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Les organismes du programme d'Aide immédiate aux victimes – Ontario fournissent un soutien axé sur les victimes et des services culturellement adaptés, en collaboration avec d'autres fournisseurs de services communautaires, aux personnes touchées par un acte criminel ou des circonstances tragiques. Utilisez le Répertoire des services aux victimes [ci-dessous](#) pour trouver un fournisseur de services d'aide aux victimes de l'Ontario près de chez vous.

Répertoire des services aux victimes (RSV) du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires

Le RSV est une [base de données provinciale pour les services aux victimes](#) dans l'ensemble de l'Ontario. Il offre aux victimes d'actes criminels des renseignements opportuns et pertinents sur les aides et les services disponibles dans leur collectivité.

Les services sont fournis dans plusieurs langues.

Soutiens et services juridiques

Barbra Schlifer Commemorative Clinic

La [Barbra Schlifer Commemorative Clinic](#) fournit des services juridiques et de représentation gratuits aux femmes qui ont subi de la violence et des mauvais traitements.

Les services sont fournis dans plusieurs langues.

Éducation juridique communautaire Ontario (CLEO)

[CLEO](#) fournit des renseignements aux personnes qui doivent surmonter certains obstacles pour avoir accès au système de justice, qu'il s'agisse de leur revenu, d'un handicap ou de difficultés relatives à la littératie et à la langue. En tant que clinique juridique communautaire et composante du système d'aide juridique de l'Ontario, CLEO collabore avec d'autres cliniques juridiques et organismes communautaires de tout l'Ontario.

CLEO offre le guide [Justice pas-à-pas](#), qui fournit des renseignements détaillés et faciles à comprendre sur des problèmes juridiques.

Les ressources sont fournies dans plusieurs langues.

Femmes ontariennes et droit de la famille

Cet organisme fournit des [renseignements juridiques en langage clair](#) sur les droits des femmes en vertu du droit de la famille de l'Ontario.

Les ressources sont fournies dans plusieurs langues.

Services juridiques en français en droit de la famille

Ce programme fournit des [conseils juridiques gratuits en droit de la famille](#) aux victimes et survivants francophones de violence conjugale. Vous pouvez les appeler au numéro sans frais 1 833 632-0830 ou les joindre par courrier électronique à l'adresse appuijuridique@aocvf.ca.

Les services sont proposés en anglais et en français.

Avis juridiques indépendants aux survivant(e)s d'agression sexuelle

Ce programme propose jusqu'à quatre heures de [conseils juridiques](#) gratuits, indépendants et confidentiels, par téléphone ou par vidéoconférence, aux femmes, hommes, personnes transgenres et personnes de genres divers admissibles qui ont subi une agression sexuelle, n'importe quand après cette agression. Pour être admissible, la personne doit avoir subi l'agression sexuelle en Ontario et avoir au moins 16 ans. Ce service ne comprend pas la représentation juridique.

Les renseignements sur ce programme sont fournis en anglais et en français.

Commission de la location immobilière (CLI)

La [CLI](#) est un tribunal décisionnel qui règle les différends entre locateurs et locataires. Elle fournit également des renseignements aux locateurs et aux locataires sur leurs droits et obligations en vertu de la *Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation*. Communiquer avec la CLI :

- Numéro sans frais : 1 888 332-3234
- ATS sans frais : 1 800 855-0511
- Site Web : [Communiquer avec la CLI](#)

Les services sont proposés en anglais et en français.

Aide juridique Ontario (AJO)

AJO fournit des services d'[aide juridique](#) dans plus de 300 langues aux Ontariennes et Ontariens à faible revenu qui y sont financièrement admissibles. Ces services comprennent une ligne téléphonique gratuite qui offre des conseils sur les questions de droit de la famille, des services offerts le jour de comparution au palais de justice, des avocats salariés qui représentent les clients, la représentation par un avocat privé et des renseignements et renvois par Internet. Appelez le numéro sans frais 1 800 668-8258, du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, ou utilisez le service de [clavardage en direct](#).

Assistance juridique gratuite pour les survivantes et les survivantes de la traite des personnes (ministère du Procureur général)

Ce programme propose une [assistance juridique gratuite pour les survivantes et les survivantes de la traite des personnes](#), aux personnes risquant d'en être victimes ainsi qu'à leurs parents/tuteurs/soignants habituels. L'accompagnement comprend des avis juridiques gratuits et confidentiels, de l'assistance pour remplir une demande d'ordonnance restrictive et des services de représentation aux audiences sur la demande d'ordonnance dans n'importe quelle Cour de justice de l'Ontario.

Pour accéder à ces services, communiquez avec un conseiller spécialement formé en appelant la Ligne d'urgence canadienne contre la traite des personnes au 1 833 900-1010. Votre conseiller vous mettra en contact avec un avocat. Ces services sont offerts en tout temps dans plus de 200 langues.

Unité de l'application des mesures législatives en matière de logement locatif (ministère des Affaires municipales et du Logement)

L'[Unité de l'application des mesures législatives en matière de logement locatif \(UAML\)](#) surveille les [infractions à la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation](#) (LLUH), enquête sur les allégations d'infraction et intente des poursuites contre les contrevenants présumés dans les cas pertinents. Toute personne qui croit que son locataire ou locateur a enfreint les règles établies peut demander l'aide de l'UAML.

- Courriel : MHO.RHEU.Info@ontario.ca
- Téléphone sans frais : 1 888 772-9277 ou 416 585-7214 (région du grand Toronto)
- Télécopieur sans frais : 1 866 321-4127 ou 416 585-6464

Stop aux abus

Communiquez avec [Stop aux abus](#), un service accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, par téléphone, par courriel ou par l'intermédiaire de services ATS si vous constatez ou soupçonnez de mauvais traitements ou de la négligence envers un adulte ayant une déficience intellectuelle :

- Téléphone sans frais : 1 800 575-2222
- ATS sans frais : 1 844 309-1025
- Courriel : reportONdisability@ontario.ca

Le service de signalement « Stop aux abus » examinera tous les signalements non urgents qui concernent des adultes bénéficiant de services d'aide aux personnes ayant une déficience intellectuelle financés par le ministère et fera les renvois nécessaires vers des soutiens adéquats dans les cas qui ne relèvent pas de notre compétence. Il peut s'agir d'un renvoi vers le Bureau du tuteur et curateur public ou vers les services de police.

Programme d'aide aux victimes et aux témoins (PAVT) du ministère du Procureur général

Le PAVT [donne de l'information et apporte aide et soutien aux victimes et aux témoins d'actes criminels](#) dans le but d'améliorer leur compréhension de la procédure judiciaire pénale et d'encourager leur participation à cette procédure. Les services comprennent des renseignements sur les droits des victimes et le processus judiciaire pénal, des renseignements spécifiques sur l'affaire en question, des services de préparation aux instances, du soutien émotionnel (y compris des services d'intervention en cas de crise et d'information), une évaluation des besoins, l'aiguillage vers des organismes communautaires et des services de liaison avec la Couronne et la police pour intervenir en faveur des clients.

Pour trouver un bureau local du PAVT, consultez le [Répertoire des services aux victimes](#) ou appelez sans frais la Ligne d'aide aux victimes au 1 888 579-2888.

Les services sont fournis dans plusieurs langues.

Annexe B : Possibilités de formation pour les gestionnaires de services et les fournisseurs de services

Les gestionnaires de services et les fournisseurs de services peuvent bénéficier des formations suivantes. Elles les aideront à répondre aux besoins des survivants de mauvais traitements et de traite.

Séances de formation proposées par l'Association of Native Child and Family Service Agencies of Ontario (ANCFSAO)

L'ANCFSAO propose des [séances de formation](#) à l'intention des fournisseurs de services aux personnes afin d'améliorer la prestation de services et d'obtenir des résultats positifs pour les enfants et les familles autochtones.

Séances de formation proposées par le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH)

Le CAMH propose gratuitement en ligne [une introduction à la traite des personnes](#) destinée aux intervenants des secteurs de la toxicomanie et de la santé mentale. Cette introduction aide les fournisseurs de services à reconnaître les besoins des survivants de la traite et à y répondre, et comprend également une communauté de pratique en ligne.

Le CAMH propose également gratuitement et en ligne un [Cours sur la Santé Mentale des Immigrants et des Réfugiés](#) qui aide les fournisseurs de services à soigner et à accompagner les immigrants et les réfugiés qui arrivent au Canada. Les participants peuvent interagir avec des experts du domaine et se rapprocher d'autres fournisseurs de services de tout le Canada.

Coalition contre la traite du Grand Sudbury

[Trouvez des vidéos informatives](#) pour aider les gens à mieux comprendre la traite au Canada grâce à l'avis d'experts et aux récits de survivants.

Manitoba Trauma Information and Education Centre

Ce centre fournit des renseignements sur les traumatismes et les soins tenant compte des traumatismes. Ce centre a élaboré une [boîte à outils fondée sur les traumatismes](#) (en anglais seulement) pour aider les organismes et les fournisseurs de services à proposer des services tenant compte des traumatismes.

Initiative de formation en ligne pour lutter contre la traite des personnes

Ce programme gratuit de formation en ligne comprend des ressources, des conseils et des outils pour [aider les prestataires de services qui travaillent avec les survivants de la traite des personnes](#).

Aide aux personnes âgées victimes d'un acte criminel

Ce programme de formation en ligne propose gratuitement [des ressources, des conseils et des outils à l'intention des fournisseurs de services qui travaillent auprès de personnes âgées victimes d'un acte criminel](#).

Centre de formation de l'Ontario Association of Interval and Transition Houses (OAITH)

L'OAITH propose des [cours de formation](#) en anglais et en français pour les personnes travaillant avec des survivants de la violence fondée sur le sexe. Les employés des refuges contre la violence à l'égard des femmes et des organismes de logement de transition ont accès gratuitement à ce centre de formation.

Webinaires de l'Association des services sociaux des municipalités de l'Ontario (OMSSA)

L'OMSSA propose des webinaires sur la [traite des personnes](#) ainsi que des [ateliers en ligne](#) (en anglais) sur divers sujets, comme le travail auprès de clients devant composer avec des problèmes multiples, et les soins tenant compte des traumatismes.

Centre for Research and Education on Violence Against Women and Children de l'Université Western

Ce [Réseau d'apprentissage et Centre de connaissances](#) comporte des webinaires enregistrés sur des sujets comme la violence contre les femmes et les enfants, la traite et les approches tenant compte de traumatismes.