

Comment demander un aménagement raisonnable au Département des services pour les sans-abris (Department of Homeless Services, DHS) si vous avez un handicap ?

Qu'est-ce qu'un aménagement raisonnable ?

Un aménagement raisonnable (AR) est un changement apporté à un système afin qu'une personne handicapée puisse obtenir les services dont elle a besoin. Les organismes gouvernementaux tels que le Département des services pour les sans-abris (DHS) doivent adapter leurs règles et procédures afin que les personnes handicapées puissent bénéficier d'un accès égal. Si vous avez un handicap et que vous avez besoin d'un logement auprès du DHS, le DHS doit vous donner ce dont vous avez besoin pour utiliser le logement et les services du DHS. Il existe de nombreux AR différents que le DHS peut vous donner, en fonction de ce dont vous avez besoin en raison de votre handicap.

Qu'est-ce qu'un handicap ?

Selon l'Americans with Disabilities Act (ADA - Loi sur les Américains avec handicap), une personne handicapée est une « personne qui a une déficience physique ou mentale qui limite considérablement une ou plusieurs activités majeures de la vie ». Si vous souffrez d'un problème de santé physique ou mentale qui affecte sérieusement et de manière répétée votre vie quotidienne, vous souffrez probablement d'un handicap en vertu de la loi ADA. Il est illégal d'exercer une discrimination contre quelqu'un en raison d'un handicap.

Quels sont mes droits à un aménagement raisonnable auprès du Département des services pour les sans-abris (DHS) ?

Si vous avez besoin d'un logement auprès du DHS et que vous souffrez d'un handicap qui vous empêche d'utiliser les services du DHS, vous pouvez demander un aménagement raisonnable.

Le Département des services pour les sans-abris (DHS) doit répondre à vos besoins et à ceux de votre famille en matière de handicap, même si vous n'avez pas encore été jugé admissible à un logement. Parmi les raisons courantes pour lesquelles une personne peut avoir besoin d'un AR, citons l'utilisation d'un fauteuil roulant ou d'une autre aide de marche, les problèmes d'audition ou les difficultés d'apprentissage.

Quels types d'aménagements raisonnables puis-je obtenir ?

Chaque demande d'AR est unique et spécifique à la personne qui la demande. Il n'y a pas de limite aux types ou au nombre d'AR dont une personne peut avoir besoin. Parmi les exemples d'AR courants, citons des temps d'attente plus courts dans les bureaux du DHS si vous ne pouvez pas attendre pendant de longues périodes, l'accès à un ascenseur si vous ne pouvez pas monter et descendre les escaliers, l'accès à un climatiseur si vous avez un handicap qui vous

empêche de respirer dans des températures plus chaudes, ou des repas spéciaux si vous devez suivre un certain régime alimentaire en raison d'une allergie ou d'un problème médical.

Comment puis-je demander un aménagement raisonnable ?

Il existe plusieurs façons de demander un AR. Les moyens les plus courants sont de demander un logement à un membre du personnel ou de remplir le [Formulaire de demande d'aménagement raisonnable du DHS](#). Si vous avez besoin d'aide pour remplir le formulaire, le personnel responsable du logement doit vous aider.

Si votre handicap est « apparent » ou évident, vous n'avez pas besoin de soumettre de documents ou de formulaires pour obtenir ce dont vous avez besoin. Par exemple, une personne qui se déplace en fauteuil roulant peut demander à être logée dans un bâtiment doté d'un ascenseur ou au premier étage. Dans ce cas, le client n'aura pas besoin de documenter qu'il a besoin d'un fauteuil roulant car le personnel peut le voir.

Si votre handicap n'est pas « apparent », il se peut que vous deviez documenter votre demande d'AR pour qu'elle soit approuvée. Une fois la demande d'AR effectuée et la documentation incluse (si elle est requise), le personnel du refuge doit envoyer la demande et tous les documents au DHS. Le personnel du DHS décidera ensuite de l'approbation de votre AR.

Quel type de documentation le DHS exige-t-il pour une demande d'AR ?

Si votre handicap est apparent, vous ne devriez pas avoir à fournir de documents pour que votre demande d'AR soit approuvée par le DHS. De même, si le DHS possède déjà des copies des documents relatifs à votre handicap et à votre besoin d'AR pour un AR qui a été approuvé par le DHS auparavant, vous ne devriez pas avoir à soumettre à nouveau les mêmes informations. Il arrive que le DHS ne conserve pas les copies des documents qu'il devrait avoir et il se peut qu'il vous les demande à nouveau.

Si votre handicap n'est pas apparent, vous devrez peut-être documenter votre ou vos besoins en matière de handicap auprès du DHS. La documentation doit être fournie par un professionnel qui connaît votre handicap. Par exemple, la documentation peut être fournie par un médecin, un travailleur social, un conseiller en réadaptation ou un autre professionnel de la santé.

La documentation que vous devez soumettre avec votre demande d'AR n'est pas la même qu'un dossier médical. En fait, la documentation que vous devez fournir est beaucoup plus limitée que celle d'un dossier médical. Le seul document que vous devez fournir est une lettre qui doit comprendre les trois éléments d'information suivants :

1. L'AR dont vous avez besoin
2. Le handicap en question

3. ET le lien entre votre handicap (ou vos handicaps) et l'AR dont vous avez besoin. Cette troisième partie de la lettre doit expliquer comment le fait d'avoir l'AR vous aidera à accéder au logement d'une manière que vous ne pouvez pas faire sans l'AR.

En outre, il est très utile d'inclure les informations suivantes dans la lettre, mais elles ne sont pas obligatoires :

4. Tout problème que vous avez rencontré sans l'aménagement raisonnable (par exemple, aggravation des symptômes, nécessité de consulter plus souvent votre médecin ou d'augmenter la dose de vos médicaments).
5. Les mauvaises choses qui peuvent se produire à l'avenir si vous n'obtenez pas l'AR que vous demandez
6. Un numéro de téléphone ou une adresse électronique que le DHS peut utiliser pour contacter la personne qui a écrit la lettre

Comment le DHS utilisera-t-il les informations relatives à mon handicap ?

Le DHS utilisera les informations relatives à votre handicap que vous partagez uniquement pour prendre une décision concernant votre demande d'AR. Le DHS n'a pas le droit de connaître tous vos antécédents médicaux. Vous ne devez partager que les informations qui sont pertinentes pour votre demande d'AR.

Les informations que le DHS reçoit sur votre handicap dans votre demande d'AR sont confidentielles. Cela signifie que le DHS n'est pas autorisé à partager ces informations avec d'autres personnes ou organisations sans votre permission. Le DHS peut vous demander de signer un formulaire HIPAA afin de pouvoir parler à votre médecin de votre AR. HIPAA est un formulaire qui permet à votre médecin de parler à des personnes autres que vous de votre état de santé. Il vous appartient de décider de laisser le DHS parler à votre médecin ou non, mais cela peut souvent être utile pour accélérer le temps nécessaire au DHS pour prendre une décision concernant votre demande d'AR.

Combien de temps faut-il au DHS pour prendre une décision concernant mon AR ?

Le DHS est censé prendre une décision concernant votre AR rapidement. Le temps nécessaire au DHS pour répondre à votre demande d'AR dépend du type de handicap dont vous souffrez et de ce qui pourrait se passer si vous ne recevez pas immédiatement l'AR. Dans les situations d'urgence, le DHS doit s'assurer que le temps nécessaire pour prendre une décision concernant votre AR n'est pas si long qu'il a le même effet qu'un refus. Par exemple, si vous avez besoin d'un AR pour pouvoir accéder à un logement, le DHS doit immédiatement prendre une décision sur votre demande d'AR.

Le DHS peut vous accorder un « AR provisoire » avant de prendre une décision officielle. Un « AR provisoire » signifie que le DHS accepte de vous donner l'AR dès que vous le demandez, même s'il n'est pas officiellement approuvé. Le DHS est censé vous donner un AR provisoire si

vous risquez de subir un préjudice au cas où vous n'obtiendriez pas l'AR immédiatement. Une fois que le DHS aura examiné toutes vos informations, il décidera si vous pouvez ou non conserver l'AR provisoire.

Si vous pensez que la détermination de votre AR prend trop de temps, vous pouvez demander de l'aide (voir « **Que faire si j'ai besoin d'aide pour ma demande d'AR ou si j'ai des questions sur le processus d'AR** »).

Que se passe-t-il une fois que le DHS a pris une décision concernant ma demande d'AR ?

Si le DHS approuve votre demande d'AR, votre personnel du refuge vous remettra un formulaire de décision officiel à signer. Vous n'êtes pas obligé de le signer si vous ne le souhaitez pas. Le DHS vous fournira l'AR sans frais. Une fois l'AR approuvé, tous les emplacements des logements doivent vous le fournir.

Si le DHS refuse votre demande d'AR et que vous pensez que la décision n'était pas juste, vous pouvez faire appel de cette décision. Pour faire appel, il est préférable d'écrire pourquoi vous pensez que le DHS a pris une mauvaise décision. Vous pouvez inclure toute information supplémentaire que vous avez sur votre besoin d'une AR. Parfois, il peut être utile d'obtenir une autre lettre d'un professionnel qui connaît votre handicap. Le DHS examinera votre recours et décidera si le refus n'était pas juste. Vous devez faire appel de la décision du DHS dans les 15 jours suivant la réception du refus. Une personne de votre refuge doit vous aider à remplir le formulaire d'appel si vous avez besoin d'aide. Si 15 jours se sont écoulés après votre refus, vous avez également la possibilité de soumettre une nouvelle demande pour le même AR. Il n'y a pas de limite au nombre de fois où vous pouvez soumettre une demande d'AR.

Puis-je être transféré si je soumetts une demande d'AR ?

Si le DHS pense que votre centre d'hébergement actuel ne peut pas répondre à vos besoins en matière d'AR, il peut être amené à vous transférer dans une autre pièce ou un nouveau centre d'hébergement après que vous ayez soumis votre ou vos demandes d'AR. Vous pouvez refuser le transfert, mais le DHS supposera que cela signifie que vous n'avez plus besoin de l'AR. Cela signifie que vous n'obtiendrez pas l'AR à moins de faire une nouvelle demande et d'être à nouveau approuvé.

Que faire si j'ai besoin d'aide pour ma demande d'AR ou si j'ai des questions sur le processus d'AR ?

Vous pouvez appeler la Homeless Rights Project pour de l'aide juridique au 800-649-9125 pour poser des questions ou obtenir de l'aide pour votre demande d'AR. La ligne d'assistance téléphonique de la Homeless Rights Project est ouverte du lundi au vendredi, de 10 h à 15 h.

Vous pouvez également contacter l'Office of Disability Affairs (Bureau des affaires des personnes handicapées) à l'adresse DisabilityAffairs@dss.nyc.gov pour poser des questions au DHS sur le processus d'AR.

Pour en savoir plus sur la manière de faire une demande d'AR et sur la manière de déposer une plainte si vous pensez qu'une personne du DHS a fait preuve de discrimination à votre égard en raison d'un handicap, vous pouvez consulter la [page Web des candidats et clients handicapés du DHS](#).

Veillez noter que vous avez le droit de recevoir des services dans la langue que vous préférez. Si votre langue préférée n'est pas l'anglais, le DHS doit vous fournir des services et des avis raisonnables dans la langue de votre choix. Veuillez consulter la [page web de l'accès linguistique du Bureau du maire chargé des affaires des immigrés](#) ou la [page Web sur vos droits d'accès linguistique](#) de la Legal Aid Society.