

Le Dispute Resolution Program

(Programme sur la résolution de conflits)

Le Dispute Resolution Program (DRP) de la PCHR Community Relations Division (service des relations au sein de la communauté) offre des services de médiation, de conciliation, d'orientation et d'aiguillage pour les individus, les foyers et les groupes qui sont en conflit et en relation les uns avec les autres. Ce sont habituellement des voisins, mais aussi parfois des commerçants dont les boutiques ou stands sont proches, des collègues de travail, les membres d'une église, d'une société d'aide mutuelle ou d'un groupe communautaire.

La médiation permet aux parties de résoudre un différend dans un environnement neutre et confidentiel. Le but de la médiation est d'offrir aux parties les compétences leur permettant de résoudre le conflit elles-mêmes. Parfois, les parties doivent se rencontrer dans un environnement neutre afin de parvenir à un accord. Le DRP permet une médiation formelle menée par un médiateur chevronné et formé. Il aide les parties à identifier la nature du conflit et à élaborer un contrat ayant force obligatoire décrivant la future relation entre les parties.

Capacités linguistiques

Les capacités linguistiques des employés de la PCHR incluent la maîtrise du khmer, du chinois, de l'anglais, du russe, de l'espagnol et du vietnamien.

Philadelphia Fair Housing Commission (Commission de Philadelphie sur le logement équitable)

La PCHR fournit les employés de la Philadelphia Fair Housing Commission. La Philadelphia Fair Housing Commission accepte les plaintes des locataires contre leurs propriétaires. Les locataires doivent déposer une plainte si leur loyer a été payé et s'ils sont menacés d'une expulsion illégale, si leur propriétaire refuse d'effectuer des réparations, si leur propriétaire augmente leur loyer en dépit de violations du code du logement ou si d'autres clauses de leur bail ne sont pas respectées.

Des plaintes doivent aussi être déposées pour empêcher les propriétaires d'adopter des pratiques de location inéquitable ou de se venger contre un locataire ayant signalé des violations au Department of Licenses and Inspections (L & I) (service des permis et des inspections).

La Philadelphia Fair Housing Commission au grand complet est dotée de cinq commissaires chargés de mener les audiences au sujet des préoccupations des locataires.



Etes-vous victime de pratiques discriminatoires ?

*

Etes-vous victime d'un crime motivé par la haine ou les préjugés ?

*

Avez-vous besoin d'aide dans la médiation d'un différend avec votre voisin ?

*

Si oui, veuillez contacter la

Philadelphia Commission on Human Relations

Commission de Philadelphie sur les relations humaines

Main Office
The Curtis Center
601 Walnut Street
Suite 300 South
Philadelphia, PA 19106
Téléphone : 215-686-4670
ATME : 215-686-3238

North Philadelphia
Field Office
601 W. Lehigh Ave.
Philadelphia, PA 19133
Téléphone : 215-686-9761
faqpchr@phila.gov
www.phila.gov/humanrelations

Philadelphia Commission on Human Relations (Commission de Philadelphie sur les relations humaines)

Etablie en vertu de la charte municipale de 1951, la Philadelphia Commission on Human Relations (PCHR) est l'agence chargée du respect des lois sur les droits civils et de toutes les questions liées aux conflits et différends entre divers groupes dans les quartiers de la ville. La PCHR au complet est dotée de neuf commissaires, d'un directeur et d'une équipe d'enquêteurs et de médiateurs professionnels qui travaillent dans une unité centralisée des plaintes, un service des contrôles et un service des relations au sein de la communauté.

La PCHR est chargée de la réception et de l'examen des candidatures des couples homosexuels désireux d'enregistrer leur concubinage.

La PCHR fournit aussi ses employés à la Philadelphia Fair Housing Commission (commission de Philadelphie sur le logement équitable).

Centralized Intake Unit (Unité centralisée des plaintes)

La Centralized Intake Unit offre les premiers services disponibles pour la Philadelphia Commission on Human Relations et la Philadelphia Fair Housing Commission. Lorsqu'un individu arrive au bureau de la PCHR au The Curtis Center, 601 Walnut Street, Suite 691 South, Philadelphia, PA 19106, il est interviewé par un employé de cette unité.

L'interview est détaillée et confidentielle afin de déterminer si la plainte de l'individu peut être entendue par la Philadelphia Commission on Human Relations (PCHR) la Compliance Division, la Community Relations Division de la PCHR ou la Philadelphia Fair Housing Commission.

Si la PCHR n'a pas la compétence pour entendre la plainte de l'individu, ce dernier est envoyé à l'agence ou à l'entité adéquate.

Compliance Division (Service des contrôles)

La Compliance Division de la PCHR veille au respect de l'ordonnance de Philadelphie sur les pratiques équitables qui interdit les pratiques discriminatoires dans le monde du travail fondées sur la race, la couleur de la peau, la religion, l'origine nationale, l'ascendance, un âge supérieur à 40 ans, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, un handicap ou la situation de famille. Dans le domaine du logement, l'ordonnance interdit les pratiques discriminatoires fondées sur la race, la couleur de la peau, la religion, l'origine nationale, l'ascendance, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, un handicap, la situation de famille, la présence d'enfants ou la source de revenus. Au niveau des locaux publics et des services municipaux, les critères sont les mêmes que pour l'emploi, sauf que la question de l'âge n'est pas couverte au sujet des locaux.

Une fois qu'un individu a déposé une plainte auprès de la PCHR concernant des pratiques discriminatoires supposées, certaines étapes sont suivies afin d'apporter une résolution rapide au problème. Une plainte peut être résolue à tout moment du processus.

Etape 1 : Interview
Etape 2 : Etablissement des faits
Etape 3 : Poursuite de l'enquête
Etape 4 : Etablissement d'une cause probable*
Etape 5 : Conciliation*
Etape 6 : Audience publique*
Etape 7 : Appel (facultatif)*
Etape 8 : Clôture du dossier

*Lorsque, à l'étape 3, l'enquête est terminée et que la discrimination n'a pas pu être prouvée, les quatre étapes suivantes sont éliminées.

Les plaintes faisant l'objet d'une enquête par la PCHR doivent être déposées au plus tard 300 jours après le dernier acte soi-disant discriminatoire.

Community Relations Division

La Community Relations Division de la PCHR traite de toutes les questions liées aux conflits et différends entre divers groupes dans les quartiers de la ville. Les employés fournissent les services d'évaluation, d'intervention, de conciliation et de suivi au cours d'une crise urgente. La CRD gère un programme sur la résolution de conflits afin de résoudre les différends entre voisins et collabore avec les dirigeants des communautés pour prévenir les incidents dus aux tensions entre divers groupes (violence ou vandalisme motivés par la haine d'un groupe).

Les efforts visant à prévenir les tensions, résoudre les différends par la médiation et promouvoir l'harmonie entre les groupes de la ville comprennent, sans s'y limiter :

- * Collaboration étroite avec les commissariats et la Philadelphia Police Department's Conflict Prevention and Resolution (CPR) Unit (unité de résolution et de prévention des conflits des services de police de Philadelphie) pour être au courant des problèmes et coopérer pour l'allègement des tensions dans la communauté à l'apparition des problèmes.
- * Identification du leadership local et contribution à son développement dans les nombreux groupes ethniques et raciaux composant les quartiers et communautés de la ville.
- * Etablissement de la communication entre les groupes.
- * Etablissement et maintien de relations avec les écoles locales, ainsi que le leadership religieux et politique.
- * Surveillance des zones potentielles de tension et de conflit entre les groupes tout en établissant des contacts étroits avec les communautés.
- * Education des communautés sur les questions liées à la diversité culturelle et à la compréhension entre les groupes.

**L'ordonnance de
Philadelphie sur les
pratiques équitables**

**I
N
T
E
R
D
I
T**

**Les pratiques
discriminatoires fondées sur :**

**la race
la couleur de la peau
la religion
l'origine nationale
l'ascendance
l'âge
un handicap
physique
le sexe
l'orientation sexuelle
l'identité sexuelle
la situation de famille
la présence d'enfants
la source de revenus**

**DE L'AIDE EST
DISPONIBLE!**

Si vous pensez que vous avez été victime de pratiques discriminatoires ou que vous êtes forcé(e) de pratiquer une forme de discrimination,

CONTACTEZ:

The Philadelphia Commission on Human Relations, The Curtis Center, 601 Walnut Street, Suite 300 South, Philadelphia, PA 19106, ou appelez le 215-686-4670. Les plaintes doivent être déposées auprès de la PCHR au plus tard 300 jours après l'acte discriminatoire.

OU

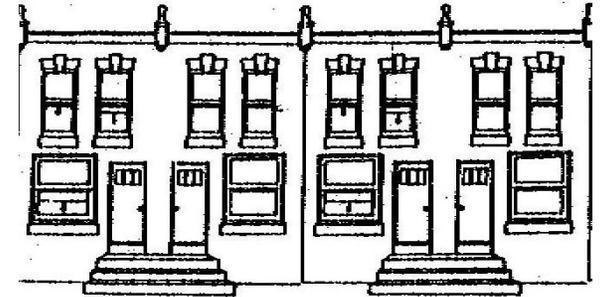
Si vous êtes en dehors de la ville intra muros, veuillez contacter la Pennsylvania Human Relations Commission, 711 State Office Building, Broad and Spring Garden Streets, Philadelphia, PA 19130, ou appeler le 215-560-2496. Les plaintes doivent être déposées auprès de la PHRC au plus tard 180 jours après l'acte discriminatoire.

OU

Le U.S. Department of Housing and Urban Development, Fair Housing and Equal Opportunity Office, Wanamaker Building, 12th Floor, 100 Penn Square East, Philadelphia, PA 19107 ou appelez le 215-656-0662. Les plaintes doivent être déposées auprès du HUD au plus tard 365 jours après l'acte discriminatoire.

***The Fair Housing Law
Can Open Doors For You !***

*La loi sur l'équité du
logement peut vous ouvrir
des portes !*



**Philadelphia
Commission on
Human Relations**

**Commission de
Philadelphie sur les
relations humaines**

Téléphone : 215-686-4670

ATME : 215-686-3238

Fax : 215-686-4684



POUR LOCATAIRES/ACHETEURS

UNE PLUS GRANDE LIBERTE DE CHOIX

L'ordonnance de Philadelphie sur les pratiques équitables :

1. **Interdit la discrimination** en matière de logement. Cette loi sur l'équité du logement protège votre droit de vivre dans n'importe quel endroit de la ville de Philadelphie que vous pouvez vous permettre.
2. **Si vous louez**, elle protège votre droit à des clauses, des conditions et des privilèges équitables de location, dont :
 - frais de dossier
 - exigences en matière de caution
 - loyer
 - conditions de location
 - renouvellement de bail
 - redécoration et réparations
 - utilisation des locaux (place de parking, piscine, etc.)
3. **Si vous achetez**, elle protège votre droit à un traitement équitable lors de l'achat d'un logement, y compris :
 - l'accès à des informations complètes sur les propriétés disponibles
 - les services d'un agent immobilier
 - l'examen équitable d'une offre d'achat
 - l'accès au financement du logement
 - l'accès à l'assurance hypothèque et propriétaires
4. **Si vous tirez parti** des protections prévues par l'ordonnance de Philadelphie sur les pratiques équitables lors de la recherche d'un logement à Philadelphie, vous avez le droit de ne pas être harcelé(e), de ne pas subir de préjudices ou de ne pas être menacé.

POUR PROPRIETAIRES

UNE PLUS GRANDE SECURITE

L'ordonnance de Philadelphie sur les pratiques équitables :

1. **Vous protège** contre les tactiques commerciales illégales, telles que le démarchage non désiré, qui vous pousseraient à vendre votre maison avant que vous ne soyez prêt(e).
2. **Interdit à toute personne** impliquée dans la vente ou la location de votre propriété de se livrer à des pratiques discriminatoires lorsque vous êtes prêt(e) à vendre ou à louer, vous garantissant de ce fait le plus large marché immobilier possible.
3. **Interdit les pratiques discriminatoires** au sujet de l'accès au financement et aux assurances lorsque vous avez accepté une offre d'achat d'une propriété, vous offrant ainsi plus de garanties que l'acheteur sera en mesure de finaliser la vente.
4. **Vous protège** contre les pressions et/ou les mesures d'intimidation de la part de voisins lors de l'achat ou de la location d'une propriété qui sinon limiteraient votre marché immobilier.

PCHR

**Philadelphia Commission on Human
Relations**

(Commission de Philadelphie sur les
relations humaines)

Téléphone : 215-686-4670
ATME : 215-686-3238
Fax : 215-686-4684

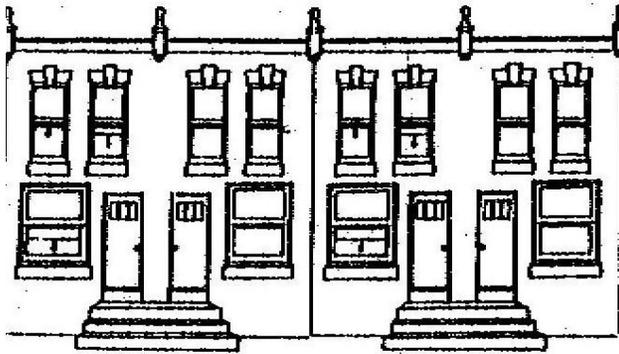
POUR LES AGENTS IMMOBILIERS

UNE PLUS GRANDE PROTECTION

En vertu de l'ordonnance de Philadelphie sur les pratiques équitables:

1. **Légalement, personne ne peut vous demander** d'accepter l'autorisation de vendre ou de louer une propriété en sous-entendant la pratique de mesures discriminatoires.
2. **Personne ne peut vous refuser** l'autorisation de vendre ou de louer une propriété parce que vous refusez de pratiquer des mesures discriminatoires.
3. **Un propriétaire** ne peut pas retirer une autorisation de vendre ou de louer, ou vous pénaliser de quelque manière que ce soit parce que vous avez refusé de pratiquer des mesures discriminatoires.
4. **Vous êtes protégé(e)** contre la coercition ou des menaces de la part de locataires, de voisins, etc., visant à vous décourager de montrer une propriété à vendre ou à louer au membre d'un certain groupe ou de certains groupes.

L'ORDONNANCE DE PHILADELPHIE SUR LES PRATIQUES
EQUITABLES INTERDIT LES PRATIQUES
DISCRIMINATOIRES DANS LE DOMAINE DU LOGEMENT
FONDÉES SUR LA RACE, LA COULEUR DE LA PEAU, LE
SEXE, LA RELIGION, L'ORIGINE NATIONALE,
L'ASCENDANCE, L'AGE, LA SITUATION DE FAMILLE,
L'ORIENTATION SEXUELLE, L'IDENTITE SEXUELLE, UN
HANDICAP PHYSIQUE, LA SOURCE DE REVENUS OU LA
PRESENCE D'ENFANTS



CETTE BROCHURE EST PUBLIEE EN PARTIE GRACE À
UNE SUBVENTION DE :



US Department of Housing
and Urban Development
Office of Fair Housing
and Equal Opportunity
The Wanamaker Bldg.
100 Penn Square East
Philadelphia, PA 19107
215-656-0647

Pour de plus amples informations :
Philadelphia Commission on Human Relations
215-686-4670



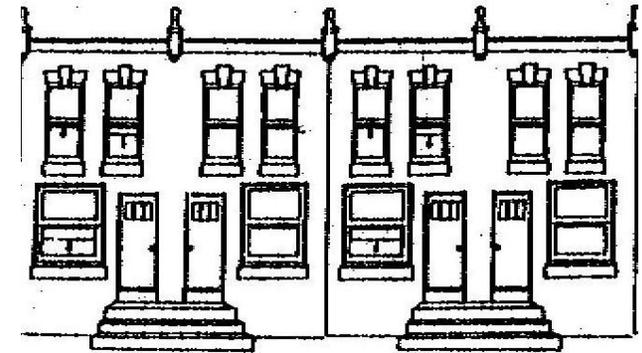
CITY OF PHILADELPHIA
COMMISSION ON HUMAN RELATIONS
The Curtis Center
601 Walnut Street, Suite 300 South
Philadelphia, PA 19106

PARTNERS AGAINST HATE AND CRIME

PARTENAIRES CONTRE LA HAINE ET
LA CRIMINALITE

THE PHILADELPHIA COMMISSION ON
HUMAN RELATIONS AND THE REAL
ESTATE AGENT WORKING TOGETHER
TO ENSURE FAIR HOUSING

LA COMMISSION DE PHILADELPHIE SUR
LES RELATIONS HUMAINES ET LES
AGENTS IMMOBILIERS COLLABORENT
AFIN DE GARANTIR UN ACCES AU
LOGEMENT EQUITABLE



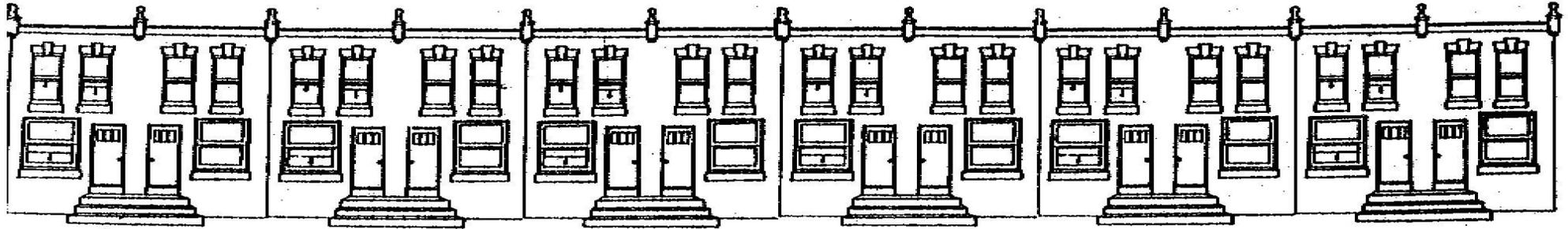
- * Les lois fédérales et locales sur le logement interdisent aux agents immobiliers d'offrir des commentaires sur la composition raciale d'un quartier.
- * Toute personne peut appeler la Philadelphia Commission on Human Relations si elle est préoccupée par la possibilité de tensions entre divers groupes au sein d'un quartier.
- * Un acheteur ou un locataire potentiel a la responsabilité de connaître le quartier qui l'intéresse particulièrement.
- * Un agent immobilier pourrait être accusé de pratiques discriminatoires s'il lançait une conversation sur la composition raciale d'un quartier.

* Toute discussion portant sur la composition raciale d'un quartier pourrait résulter en une plainte pour pratiques discriminatoires déposée contre vous ou votre agence. Avec le vote de la loi sur les amendements concernant l'accès équitable au logement de 1988, un plaignant a droit à des dommages-intérêts illimités et des sanctions civiles peuvent être déterminées pour un montant allant jusqu'à 10 000 dollars pour la première infraction, 25 000 pour une deuxième infraction et 50 000 pour une troisième.

Si une attitude discriminatoire existe dans un quartier et que vous percevez un risque à l'égard d'un client ou de vous-même, vous pouvez recevoir des conseils et des informations en appelant :

1. Philadelphia Commission on Human Relations (PCHR) 215-686-4670
2. Greater Philadelphia Association of REALTORS (GPAR, Association des agents immobiliers de Philadelphie) 215-925-2607

La Philadelphia Commission on Human Relations enquête sur les plaintes déposées contre tout individu menaçant le droit de quiconque à vivre dans le quartier de son choix ou les efforts d'un agent immobilier de respecter les lois sur le logement équitable.



QUELLES MESURES PRENDRE LORSQUE VOUS VOUS ATTENDEZ A DES TENSIONS ENTRE DIVERS GROUPES DU FAIT QU'UNE PROPRIETE A ETE MONTREE OU VENDUE A UN CERTAIN INDIVIDU :

Tandis que les citoyens de cette ville exercent leur droit de vivre dans n'importe quel endroit dans la limite de leurs moyens, des individus ou des familles peuvent chercher à se loger dans des quartiers principalement ou exclusivement peuplés par un groupe racial, ethnique ou religieux différent du leur. Ce type de situation tend souvent à provoquer des tensions entre les groupes.

Du fait que les agents immobiliers connaissent bien les quartiers desservis par leur agence, ils se trouvent souvent dans une position stratégique pour estimer le risque de tensions entre divers groupes dans leurs transactions. Cependant, de telles situations peuvent représenter certains problèmes pour l'agent, dans la mesure où toute discussion sur la possibilité de tensions entre divers groupes avec l'acheteur ou le locataire potentiel peut être interprétée comme un obstacle à la transaction et pourrait conduire à une plainte pour discrimination, voire même des poursuites judiciaires.

Les employés de la PCHR vont évaluer une situation particulière et, le cas échéant, prendre les mesures suivantes :

1. Si le personnel de la PCHR décèle le risque de tensions entre divers groupes, il va vous appeler ou se réunir avec les acheteurs/locataires potentiels afin de les avertir du climat du quartier en question.
2. Les employés de la PCHR vont se réunir avec les voisins et les organisations communautaires locales avant un emménagement afin de les avertir de la situation, d'évaluer le cas échéant le niveau d'hostilité et de créer un plan d'action pour atténuer tout danger potentiel.
3. La PCHR avertira les services de police pour leur demander de l'aide.

Si vous ou votre agence êtes harcelés ou menacés de quelque manière que ce soit après avoir montré une propriété à quelqu'un, appelez la police immédiatement. De plus, appelez la PCHR et la GPAR.

La Loi sur les statistiques sur les crimes motivés par la haine, signée le 23 avril 1990 par le président Bush, exige du ministère de la Justice qu'il recueille les données sur les crimes haineux motivés par la race, la religion, l'ethnicité ou l'orientation sexuelle.

La Loi sur l'intimidation ethnique en Pennsylvanie et la Loi sur le vandalisme institutionnel exigent des juges qu'ils imposent des sanctions plus sévères lorsque les crimes sont motivés par la haine.

Ces directives ont été préparées par la Philadelphia Commission on Human Relations en coopération avec la Greater Philadelphia Association of REALTORS.

A propos de la PCHR :

Etablie en 1951 par la charte municipale régissant le logement, la Philadelphia Commission on Human Relations (PCHR) est l'agence chargée du respect des lois sur les droits civils et de toutes les questions liées aux conflits et différends entre divers groupes dans les quartiers de la ville.

La Compliance Division (service des contrôles) veille au respect des lois civiles. La discrimination fondée sur la race, la couleur de la peau, la religion, l'origine nationale, l'ascendance, un âge supérieur à 40 ans, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, un handicap ou la situation de famille est illégale dans le monde du travail. Dans le domaine du logement, d'autres formes de discrimination illégales sont celles basées sur la présence d'enfants et la source de revenus. Au niveau des locaux publics et des services municipaux, les critères sont les mêmes que pour l'emploi, sauf que la question de l'âge n'est pas couverte.

La Community Relations Division (service des relations au sein de la communauté) traite de toutes les questions liées aux conflits et différends entre divers groupes dans les quartiers de la ville. Le Dispute Resolution Program est l'un de ces services.

Les bureaux de la PCHR sont situés aux deux adresses suivantes :

Main Office
The Curtis Center
601 Walnut St., Ste. 300 So.
Philadelphia, PA 19106
Tél. : 215-686-4670
ATME : 215-686-3238

North Philadelphia Field Office
601 W. Lehigh Ave.
Philadelphia, PA 19133
Tél. : 215-685-9761

Les employés de la PCHR parlent couramment l'anglais, l'espagnol, le russe, le vietnamien, le chinois et le khmer.

**Philadelphia Commission on Human Relations
The Curtis Center
601 Walnut Street, Suite 300 South
Philadelphia, PA 19106**

Address correction requested



**Philadelphia Commission
on Human Relations**

Commission de Philadelphie
sur les relations humaines ou
PCHR

**The Dispute
Resolution
Program**

Programme sur
la résolution
de conflits

The Curtis Center
601 Walnut Street
Suite 300 South
Philadelphia, PA 19106
Téléphone : 215-686-4670
ATME : 215-686-3238

faqpchr@phila.gov
www.phila.gov/humanrelations

**LE DISPUTE
RESOLUTION
PROGRAM (DRP)**
DE LA
PHILADELPHIA COMMISSION ON
HUMAN RELATIONS

*Services de médiation, de conciliation,
d'orientation et d'aiguillage pour les
individus et les foyers en conflit.*

Rôles joués par le DRP :

Recueil des informations vous concernant, ainsi que celles liées au conflit dans un environnement confidentiel.

Aide dans l'évaluation de la nature du différend et partage avec vous des compétences et capacités capables de vous permettre de résoudre le problème de vous-même si possible.

Prise de contact avec l'autre partie afin d'essayer d'établir une certaine communication entre vous de manière à ce que vous puissiez essayer de résoudre le différend ensemble.

Intermédiaire aussi longtemps que nécessaire jusqu'à ce que vous et l'autre partie ayez trouvé une solution acceptable.

Médiation formelle de manière à vous permettre de négocier un accord écrit ayant force obligatoire et décrivant votre future relation avec l'autre partie.

Aide face aux désaccords susceptibles de se produire (pratiquement dans tous les cas) après une médiation.

Rôles impossibles à être assumés par le DRP.

Prise de position.

Fait de forcer ou d'obliger à une action particulière.

Remplacement d'un tribunal.

Préjudice susceptible de vous nuire, y compris le viol de la confidentialité.

Individus bénéficiant des services offerts par le DRP :

Individus, foyers et groupes en relation les uns avec les autres.

Ce sont habituellement des voisins, mais aussi parfois des commerçants dont les boutiques ou stands sont proches les uns des autres, des collègues de travail, les membres d'une église, d'une société d'aide mutuelle ou d'un groupe communautaire.

Individus ne pouvant pas bénéficier des services offerts par le DRP:

Personnes vivant dans le même foyer.

Couples mariés ou séparés.

Victimes de crimes graves ou de dommages matériels – affaires réservées aux tribunaux~

Individus ne se connaissant pas et peu susceptibles de se revoir après l'incident.

Parties à un conflit déjà devant un tribunal ou dont le conflit est entendu par une entité administrative telle que le Zoning Board (conseil de zonage). Nous ne ferions qu'embrouiller la situation.

Comment utiliser nos services :

Il vous suffit d'appeler la Centralized Intake Unit (unité centralisée des plaintes) de la Philadelphia Commission on Human Relations au :
215-686-4670

ATME : 215-686-3238

Dites à l'intervieweur que vous avez un différend avec une autre partie et que vous avez besoin d'aide. L'intervieweur vous informera de la marche à suivre.

