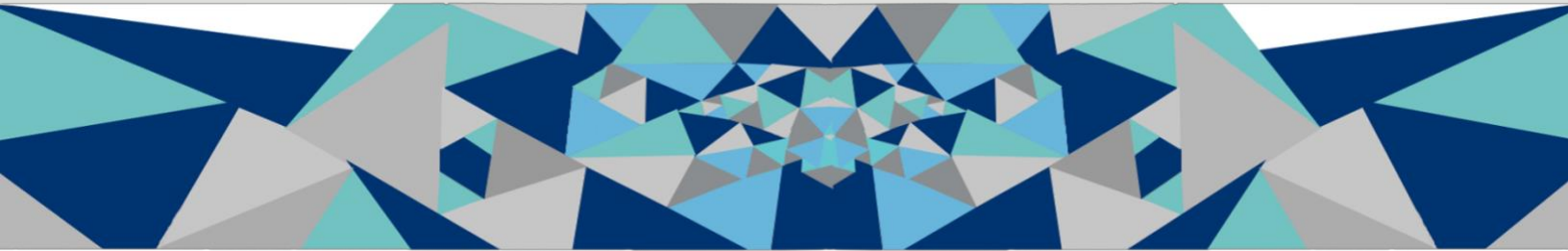


# Getting It Right

Mettre les droits de la personne au centre  
des stratégies d'hébergement des jeunes



Centre for Equality Rights in Accommodation  
Centre pour les droits à l'égalité au logement

© CERA, novembre 2018

## Remerciements

Le projet Getting It Right et ce rapport sont financés par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance du gouvernement du Canada.



Nous aimerions également remercier les partenaires au service des jeunes qui ont soutenu cette initiative dans leur communauté :

Pauline's place — Sault Sainte-Marie  
The RAFT — St Catharines  
Sudbury Action Centre for Youth  
Windsor Youth Centre  
Youth Services Bureau of Ottawa

## Au sujet de CERA et de Getting It Right

Le centre pour les droits à l'égalité dans l'hébergement (CERA) s'est engagé à rendre l'information juridique utile à la vie de ceux qui ont le plus besoin d'accéder à la justice en matière de logement. Notre modèle d'éducation juridique publique utilise l'éducation populaire et l'apprentissage basé sur les arts et place le droit au logement au centre des préoccupations.

Le CERA défend le droit au logement et les droits de la personne en éduquant les individus et les communautés, en promouvant des lois et des politiques de logement progressistes et inclusives et en fournissant des informations juridiques gratuites et des soutiens de plaidoyer aux Ontariennes et Ontariens marginalisés.

L'information contenue dans ce rapport reflète les apprentissages et les impacts des ateliers tenus avec 101 jeunes qui connaissent l'itinérance et 78 travailleurs de 5 collectivités ontariennes en 2017 et 2018. Elle comprend également les commentaires de 66 jeunes qui ont répondu à des sondages informatifs, des dizaines de jeunes ayant participé lors d'une consultation en personne à Ottawa en janvier 2018, et plus de 150 jeunes qui ont eu accès à des soutiens d'information ou de plaidoyer au CERA. Elle comprend également des tendances découlant de l'engagement direct et de l'éducation de plus de 250 propriétaires résidentiels privés de la province.

## Contenu

La Loi vs la réalité.....	2
L'impératif du logement locatif pour les jeunes.....	2
Qu'est-ce qu'une approche conforme aux droits de la personne en matière de logement ?.....	3
Pourquoi se concentrer sur les droits ?.....	4
Au sujet de l'initiative « Getting It Right » .....	5
Pourquoi une formation juridique basée sur les arts? .....	6
Les jeunes font l'expérience des obstacles liés à leur âge dans le logement et l'accès à la justice TOUT. LE. TEMPS.....	7
Utiliser nos dents légales .....	9
Recommandations de la part des jeunes .....	10
Outils et ressources.....	12
Communiquer avec le CERA.....	12
Annexe A .....	13

## Avis de non-responsabilité

Ce rapport ne reflète pas nécessairement les points de vue des bailleurs de fonds ou des partenaires de ce projet. Le contenu est à titre informatif seulement et ne remplace pas un avis juridique. Le CERA, son bailleur de fonds, et les auteurs de ce rapport ne sauraient être tenus responsables de toute perte ou de tout dommage causé par l'utilisation de toute déclaration, faite par négligence ou autrement, contenue dans ce rapport ou dans les ressources qui l'accompagnent.

*« La discrimination et l'itinérance sont traumatisantes et les jeunes sont facilement exclus des soutiens censés les aider. L'éducation et les soutiens juridiques pour les jeunes doivent reconnaître ces obstacles.*

– Travailleur au soutien de la jeunesse



## La Loi vs la réalité

À l'échelle internationale, le logement est reconnu comme un droit de la personne et le Canada a signé plusieurs accords internationaux qui reconnaissent cette vérité fondamentale.

En Ontario, le Code des droits de la personne (« le Code ») stipule que tous les locataires ont droit à l'égalité en matière de logement. Il fournit aux locataires des « dents » légitimes pour contester une décision des propriétaires qui ne respectent pas les droits de l'homme protégés par le Code dans leurs pratiques de location. Pourtant, les pratiques discriminatoires illégales se produisent continuellement : les propriétaires refusent souvent de louer à des jeunes et à des assistés sociaux, ils ciblent certains locataires avec des expulsions pour augmenter leurs loyers, ou ils ne font tout simplement pas de réparations lorsque les jeunes locataires soumettent des demandes de travaux.

Pour les jeunes et d'autres groupes confrontés à des obstacles en matière d'égalité dans le logement, les protections et les droits auxquels ils ont droit en vertu de la loi correspondent rarement à leurs réalités vécues :

- Les jeunes sont souvent victimes de discrimination sur le marché du logement en raison de leur âge et d'autres facteurs tels que leur origine ethnique, leur identité ou leur expression de genre, leur source de revenus, etc.
- Il y a beaucoup de confusion dans les communautés de jeunes à propos de la loi et de leurs droits — et les propriétaires connaissent et exploitent cette vulnérabilité liée à l'âge.
- Nous constatons régulièrement que les jeunes sont moins susceptibles que les autres groupes d'aller chercher un soutien pour accéder à la justice, même lorsque leurs droits ont été clairement violés.

## L'impératif du logement locatif pour les jeunes

La plupart des jeunes au Canada vivent dans un logement locatif à un moment donné, en tant que locataire ou qu'occupant, même s'ils finissent par devenir propriétaires. En outre, de plus en plus de jeunes adultes ontariens sont locataires, avec plus de la moitié des ménages ontariens âgés de 24 à 35 ans en 2018. Dans ce contexte, il est extrêmement important de construire une compétence légale au sujet de la loi sur le logement et du système d'hébergement, surtout chez les jeunes. Toutefois, l'accès à des renseignements et à un soutien adaptés aux jeunes est limité, en particulier pour les jeunes confrontés à des obstacles liés à la pauvreté ou à l'itinérance.

Il va sans dire que le système de logement du Canada privilégie l'accession à la propriété.<sup>1</sup> Le gouvernement fédéral accorde des subventions importantes et implicites aux propriétaires, tandis que le financement des habitations locatives et les protections juridiques accordées aux locataires s'appuient sur des systèmes disparates qui varient d'une province à l'autre.<sup>2</sup> Ces

---

<sup>1</sup> Voir [Canada's Dual Housing Policy: Assisting Owners, Neglecting Renters](#)

<sup>2</sup> Statistiques Canada, 2016

résultats démontrent des écarts importants en matière de soutien laissant plus de 1.6 million de ménages canadiens dans les besoins impérieux de logement.<sup>3</sup> En Ontario, 85 % des locataires vivent dans le marché locatif privé,<sup>4</sup> ce qui signifie que seulement 15% des locataires vivent dans des logements sociaux ou publics. Dans de nombreux autres pays occidentaux riches, le parc de logements sociaux et abordables représente une plus grande partie du système de logement locatif : 32 % de tous les logements aux Pays-Bas, soit 17,5 % au Royaume-Uni!<sup>5</sup>

## Qu'est-ce qu'une approche conforme aux droits de la personne en matière de logement ?

Lorsque le logement locatif est traité comme un produit à but lucratif, comme au Canada, les locataires sont vulnérables aux forces du marché. En Ontario, où le **contrôle des logis vacants** signifie que le loyer des logements vides peut être augmenté de quelque montant que ce soit, on assiste à des avis d'éviction pour les locataires à long terme et à l'acquisition croissante d'immeubles locatifs par de grandes sociétés à but lucratif. Ces réalités structurelles façonnent les expériences des 30 % d'Ontariens qui sont locataires.

Une approche fondée sur les droits de l'homme reconnaît le logement comme une nécessité de vie universelle à laquelle chacun doit avoir un accès équitable. Cela signifie que le logement ne peut pas être traité comme les autres biens achetés et vendus dans la société, même si ce sont les particuliers qui possèdent et fournissent le logement. Comme il s'agit d'un droit fondamental, le logement nécessite une protection et une réglementation spéciales pour que tout le monde y ait accès, ce qui nécessite l'intervention du gouvernement. Une approche du logement fondée sur les droits de la personne modifie également le débat sur le sans-abrisme et la précarité du logement et évite de blâmer les individus pour leur situation concernant les barrières du système de logement qui perpétuent les inégalités et la discrimination et aboutissent au sans-abrisme.

*Trop souvent, être sans abri est considéré comme un échec personnel et moral, alors qu'il s'agit en réalité d'un problème structurel et politique ».*<sup>6</sup>

– Leilani Farha, ONU Rapporteur spécial sur le logement convenable

<sup>3</sup> Statistiques Canada, 2016

<sup>4</sup> Voir [Where Will We Live](#)

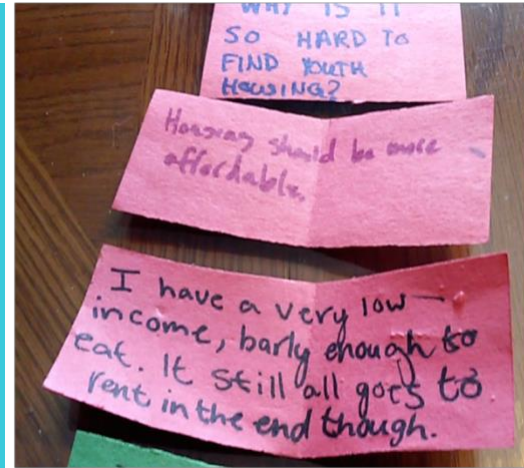
<sup>5</sup> Voir les profils propres aux pays sur [Housing Europe](#)

<sup>6</sup> Cité dans [Youth Rights! Right Now!](#)





« [...] l'importance d'avoir une maison avant de trouver de la nourriture et d'avoir un endroit pour mettre la nourriture et des choses comme ça... peu importe où vous habitez, vous devez partir de quelque part et vous ne pouvez pas commencer sans logement et si vous n'êtes pas à l'aise dans votre logement »



### Pourquoi se concentrer sur les droits ?

Le système de logement locatif en Ontario et dans tout le Canada ne soutient pas les locataires. C'est en partie parce que très peu de choses sont faites pour promouvoir la connaissance des lois, des droits et des responsabilités des locataires et des propriétaires. Actuellement, la plupart des locataires, jeunes et vieux, n'ont pas conscience de leurs droits et, en tant que société, nous ne nous efforçons pas de revendiquer ces droits ou d'améliorer le système de logement.

De manière générale, les locataires vivent dans le marché locatif privé ou dans le logement social. Au Canada, la grande majorité des locataires vivent dans des **logements locatifs privés** : appartements, maisons, condos, unités de sous-sol, etc. appartenant à une personne ou à une entreprise en général dans le but de réaliser un profit. Il incombe à ces propriétaires de respecter les lois applicables, en particulier les lois provinciales sur le logement locatif, et de respecter les normes énoncées dans les règlements municipaux. En Ontario, les propriétaires doivent respecter la *Loi sur la location à usage d'habitation* et la *Loi sur l'équité en location immobilière*, ainsi que le *Code des droits de la personne* et la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Certains locataires vivent également dans des **logements sociaux** : en Ontario, ce sont des unités exploitées par des fournisseurs de services publics, comme des sociétés de logement municipales (p. ex. Toronto ou Sudbury Housing) ou des organismes sans but lucratif. De nombreux locataires de logements sociaux reçoivent des subventions, ce qui signifie qu'ils versent des loyers réduits, fixés à 30 % de leur revenu, tandis que d'autres reçoivent certains avantages financiers pour les aider à payer leurs frais de logement. Outre les lois et les règles susmentionnées, les fournisseurs de logements sociaux sont également tenus de respecter les lois provinciales qui établissent des règles spécifiques pour les logements sociaux, comme la *Loi sur les services de logement en Ontario*. (Remarque : les coopératives d'habitation ou les coops sont également un type de logement social, mais elles sont régies par des lois/règles différentes. Les résidents ont des droits et des responsabilités différents et sont appelés « membres » et non locataires).

Qu'est-ce que tout cela signifie ? Cela signifie que les propriétaires ont beaucoup de lois et de règlements à suivre. Cependant, comme les nouveaux propriétaires ne sont soumis à aucune

formation, de nombreuses personnes et entreprises qui possèdent des unités locatives privées ne sont pas équipées pour faire face à la complexité de posséder et d'exploiter des logements locatifs. Lorsque des propriétaires qui choisissent de ne pas suivre les règles sont combinés avec des locataires qui ne connaissent pas leurs droits ou où aller pour obtenir justice, les violations des droits deviennent très courantes.

En 2017, reconnaissant que le Canada fait face à une crise du logement, le gouvernement fédéral a présenté sa toute première stratégie nationale en matière de logement qui reconnaît le droit au logement comme un droit de la personne et déclare que « les Canadiens méritent un logement sûr et abordable ».<sup>7</sup> Plusieurs militants des droits humains et de logements pensent que la stratégie ne va pas assez loin pour fournir des protections juridiques réelles aux locataires. Le présent rapport contient un certain nombre de recommandations des jeunes qui le gouvernement fédéral devraient considérer lors de la mise en œuvre des droits humains aux logements.

## Au sujet de l'initiative « Getting It Right »

Tout en reconnaissant les défaillances systémiques de notre système de logement déficient, le modèle d'éducation des jeunes du CERA promeut une culture des droits de la personne et encourage les jeunes ontariens à susciter des attentes et à tenir responsables les propriétaires et le système de logement dans leur ensemble. Notre modèle :

- renforce les capacités individuelles et communautaires grâce à l'éducation correspondante des travailleurs et des jeunes qu'ils servent;
- fournit un aperçu du logement locatif et du système de soutien dans son ensemble afin que les jeunes soient mieux équipés pour y naviguer;
- met la considération des droits (et des responsabilités correspondantes) au centre de la discussion.

Getting It Right se concentrait sur la promotion de l'accès des jeunes à la justice en matière de logement par le biais de trois interventions spécifiques dans cinq communautés en Ontario : l'éducation artistique pour les travailleurs et les jeunes qui connaissent l'itinérance; le soutien direct aux jeunes, y compris le plaidoyer, les séances de questions et de réponses en ligne et la fourniture d'informations juridiques en langage clair; et les interventions éducatives avec les propriétaires du secteur privé.

---

<sup>7</sup> Lire la première [National Housing Strategy](#) du Canada





« [...] lorsque je suis entré dans la situation, c'était après quelques mois du contrat de location, le propriétaire a décidé de me louer en vertu d'un autre accord et de me facturer un montant différent des autres parce que j'étais un autre corps dans l'appartement. Ce que je réalise maintenant, à partir de tout ce que j'ai appris, c'est que ce n'était certainement pas correct. J'ai fini par quitter cette situation parce que je n'avais plus les moyens d'y vivre... »

– Jeune anciennement sans domicile fixe

## Pourquoi une formation juridique basée sur les arts?

Le CERA éduque les jeunes et les autres communautés à travers des approches basées sur les arts depuis plus de cinq ans. Les activités artistiques et créatives aident à créer des espaces sûrs, permettent aux participants de créer des liens entre les échecs systémiques et les expériences personnelles, et peuvent améliorer l'apprentissage.<sup>8</sup>

**88 %** des participants aux ateliers jeunesse ont indiqué que la formation leur avait permis de **vraiment mieux comprendre leurs droits** en matière de logement locatif

**93 %** des participants aux ateliers jeunesse nous ont dit que le contenu appris au cours de la session **améliorera leur capacité à se défendre eux-mêmes** face à de futurs problèmes liés au logement

**77 %** des participants aux ateliers jeunesse ont indiqué que la combinaison d'activités créatives tout au long de la session a **amélioré leur expérience d'apprentissage**

« Pourquoi n'avons-nous pas tous à apprendre sur le logement locatif et sur nos droits [à l'école] ? »

– Participant à l'atelier jeunesse

---

<sup>8</sup> Voir l'Annexe A pour des exemples de réponses de la part des participants

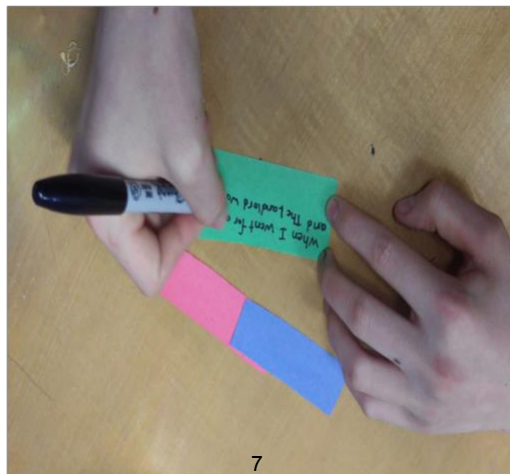
## Les jeunes font l'expérience des obstacles liés à leur âge dans le logement et l'accès à la justice TOUT. LE. TEMPS.

Parmi les 66 jeunes de l'Ontario qui connaissent l'itinérance et qui ont répondu au sondage sur l'expérience du logement du CERA :

- 36 % ont déclaré qu'on leur avait refusé un appartement pour des raisons liées à leur âge;
- 56 % ont déclaré qu'on leur avait refusé une place en raison de leur source de revenus;
- 74 % ont déclaré qu'ils étaient traités différemment par les propriétaires en raison des perceptions stéréotypées négatives à propos des jeunes;
- 37 % ont été expulsés;
- 64 % ont été confrontés à de graves problèmes d'entretien et 44 % n'ont eu aucun accès à des services essentiels (chauffage, eau chaude, etc.) à un moment donné au cours d'une location.

Parmi les autres obstacles majeurs et émergents identifiés par les jeunes lors de nos conversations en atelier, citons :

- Beaucoup de compagnies hydroélectriques ne permettent pas aux jeunes de moins de 18 ans de signer des contrats, ce qui crée des problèmes pour les locataires âgés de 16 ou 17 ans;
- Les jeunes subissent des déséquilibres de pouvoir importants avec leurs propriétaires et ont naturellement peur de créer des conflits en faisant le suivi des questions juridiques pour faire respecter leurs droits. Cela peut créer de l'apathie et de la privation des droits du système de soutien juridique;
- Certains propriétaires fonciers supposent que les jeunes ne connaissent pas leurs droits et en profitent, par exemple, obligent les jeunes à signer de nouveaux baux et augmentent les loyers chaque année;
- Nous avons besoin de plus de clarté pour le grand public en ce qui concerne les règlements sur la surpopulation et sur le bruit, ainsi que les responsabilités et les droits des propriétaires et des locataires lorsque des invités séjournent dans une unité;
- Le fait de se voir refuser à plusieurs reprises des unités de location par des propriétaires a des effets traumatiques très réels.



« Sur la possibilité d'en apprendre davantage sur le droit du logement, un participant a été ravi d'en apprendre davantage sur « [...] les différentes étapes de l'expulsion, vous devez passer par tant de choses, tellement que cela vous dépasse, et je ne sais pas quoi faire ».

## Ce que nous avons entendu des jeunes et des travailleurs qui ont participé aux ateliers **Connaissez vos droits dans cinq collectivités de l'Ontario**



### Sault Ste. Marie

Les jeunes ont rapporté de nombreux cas d'expulsions illégales, de propriétaires n'offrant pas de baux et de propriétaires ne révélant pas de problèmes de maintenance. Les jeunes veulent des options d'application plus strictes et suggèrent que tout le monde devrait apprendre au sujet du droit du logement locatif à l'école.

Les travailleurs ont identifié que les jeunes ont besoin de plus d'éducation sur leurs droits et responsabilités concernant le logement locatif. Les travailleurs ont parlé des obstacles systémiques pour les jeunes lorsqu'ils tentent d'accéder à des mesures de soutien juridique sur les questions de logement (et autres).

### St. Catharines

Les jeunes ont cité les facteurs suivants : de nombreux propriétaires ne louent aux jeunes que s'ils sont étudiants, de même qu'une négligence des appartements.

Les travailleurs ont constaté que l'offre de logements locatifs est de mauvaise qualité et que les loyers augmentent. Les travailleurs ont également déclaré que les jeunes locataires n'avaient pas accès à la justice, et les jeunes ont le sentiment que leurs droits n'ont pas d'importance.

### Windsor

Les jeunes ont parlé des loyers élevés et de quelques propriétaires possédant la majorité du parc locatif.

Les jeunes ont également le sentiment que les expulsions illégales sont en augmentation. Les travailleurs ont constaté que les jeunes ont tendance à partir simplement lorsque des problèmes juridiques surviennent.

### Ottawa

Les jeunes ont parlé de ne pas avoir véritablement accès à la justice, des propriétaires qui ne connaissent pas la loi et du fait que le système de logement favorise la dépendance des jeunes vis-à-vis des travailleurs. Ils ont également déclaré que les options de logement abordable ne sont pas accessibles ou dans les zones de la ville qui répondent à leurs autres besoins. Les travailleurs ont parlé des obstacles dans le système de logement pour les jeunes, comme le fait que des propriétaires qui demandent une preuve de consentement parental, et de la lutte pour soutenir les jeunes lorsque les listes d'attente sont longues et les options de location médiocres.

### Sudbury

Les jeunes ont parlé de beaucoup de confusion à propos du droit au logement locatif et du fait qu'ils ne peuvent pas faire valoir leurs droits.

Tant les jeunes que les travailleurs ont déclaré qu'il était difficile de plaider en faveur de l'accès des jeunes lorsqu'un petit groupe de propriétaires détient le monopole de l'offre d'appartements plus abordables.

Les travailleurs de divers organismes communautaires ont également constaté la mauvaise qualité des services offerts par les propriétaires et une discrimination systémique flagrante à l'égard des jeunes Autochtones.

## Utiliser nos dents légales: engager les propriétaires au sujet de leurs responsabilités en vertu des droits de l’homme

Dans le cadre de Getting It Right, le CERA a examiné les annonces de location en ligne dans nos communautés partenaires et dans la RGT et a constaté que le langage discriminatoire était largement utilisé par les propriétaires. Les jeunes nous ont dit qu’en voyant ce genre de langage, ils savaient qu’ils ne devaient même pas s’en occuper, car il semble que les propriétaires ont déjà décidé pourquoi ils ne loueraient pas aux jeunes.

En Ontario, il est interdit aux propriétaires de discriminer contre les demandeurs de location ou les locataires selon seize motifs :

- Âge
- Ascendance, couleur, ethnie
- Citoyenneté
- Origine ethnique
- Lieu d’origine
- Croyance
- Handicap, y compris en santé mentale et en dépendance
- Statut familial
- État civil
- Identité du genre
- Expression du genre
- Réception d’aide sociale
- Sexe
- Orientation sexuelle

Cela signifie que juger un demandeur parce qu’il est jeune est illégal. Pour la plupart des jeunes avec lesquels travaillent le CERA et nos partenaires, ils estimaient qu’ils étaient également jugés pour d’autres raisons, comme leur origine ethnique, leur ascendance, leur identité sexuelle, l’aide sociale et d’autres aspects de leur identité mentionnés ci-dessus.

Comme l’explique la Commission ontarienne des droits de la personne, certaines publicités peuvent être explicitement discriminatoires, tandis que d’autres discriminent « par accident ».<sup>9</sup> La Commission ontarienne des droits de la personne indique que les choix de langage “préférentiel” des propriétaires sont tout aussi problématiques que les flagrants choix de mots discriminatoires :

*Certains propriétaires, lorsqu’ils énumèrent des « arguments de vente » pour attirer les locataires, font des déclarations qui peuvent être discriminatoires, même s’ils ne le font pas intentionnellement. Cela se produit souvent lorsque vous essayez de faire appel à des personnes qui, selon vous, aimeraient le logement locatif [...] Ces déclarations suggèrent que le propriétaire préfère certaines personnes à d’autres. [...] Ces publicités*

---

<sup>9</sup>Du [site](#) de la Commission



*découragent de bons locataires à postuler, car ils pensent qu'ils ne seront pas traités équitablement.*<sup>10</sup>

Les exemples de langage discriminatoire explicite et de langage préférentiel que nous avons vus comprenaient :

- « disponible pour UNE personne »
- « lettre d'emploi avec salaire requis »
- « l'emploi et la pièce d'identité gouvernementale sont requis »
- « Parfait pour un seul adulte mature »
- « L'endroit idéal pour les professionnels qui travaillent »
- « endroit idéal pour un jeune professionnel ou pour un couple »
- « adapté pour couple professionnel tranquille sans enfants »

Parmi les annonces de location en ligne avec lesquelles nous avons directement communiqué, environ 10 % ont répondu. Les réponses allaient de la colère et de l'impunité à la gratitude pour les informations pédagogiques fournies par le CERA. Certains propriétaires se sont également engagés à changer de langage dans les publicités. Il convient de noter que tous les propriétaires avec lesquels nous avons communiqué n'ont pas immédiatement compris pourquoi leur annonce était potentiellement discriminatoire, ce qui reflète des lacunes importantes dans la formation des propriétaires de logements du système de location privé.

*« Si nous ne pouvons pas faire respecter nos droits rapidement, tenir les propriétaires responsables et nous sentir soutenus et dignes pendant le processus, alors ces droits [sur papier] ne signifient rien ».*

– Participant à l'atelier jeunesse

## Recommandations de la part des jeunes

Lors de nos ateliers artistiques, les conversations mènent souvent à des solutions de remue-méninges. Les jeunes voient clairement comment le système actuel est structuré de manière à garder marginalisés eux-mêmes et d'autres qui sont protégés par le Code. Ils ont formulé les recommandations suivantes pour un avenir de logement locatif qui favorise l'accès au logement et l'accès à la justice en matière de logement.

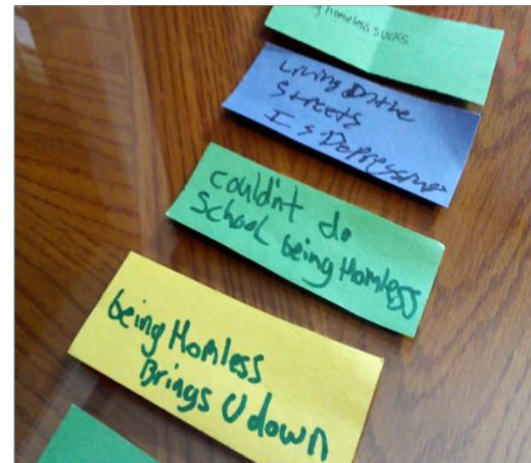
1. L'éducation sur le droit au logement (et les responsabilités) doit faire partie de l'éducation formelle pour tous.

---

<sup>10</sup> Pour en lire davantage sur le [site](#) de la Commission

2. Les propriétaires doivent être formés et tenus responsables, et les mécanismes de mise en application pour les locataires doivent être renforcés et simplifiés.
3. Une éducation concernant le logement fondée sur les droits et dirigée par les jeunes devrait être facilement accessible pour tous les jeunes, en particulier à ceux qui font face à des obstacles discriminatoires dans le système de logement locatif.
4. Les modèles de services évolutifs et adaptés aux jeunes doivent être intégrés et les efforts visant à améliorer l'accès à la justice en matière de logement doivent inclure les jeunes dans des rôles de leadership.

« Je n'ai jamais été au même endroit plus longtemps que quelques mois ».





## Outils et ressources

Vous souhaitez organiser une conversation sur le droit au logement des jeunes dans votre communauté ? Consultez le document du CERA [\*Youth Housing Rights Facilitators' Guide\*](#).

Vous voulez en savoir plus sur les droits au logement des jeunes au niveau international ? Consultez [\*Youth Rights! Right Now! Ending Youth Homelessness: A Human Rights Guide\*](#)

## Communiquer avec le CERA

Si vous êtes victime de discrimination dans votre hébergement locatif ou si vous avez des questions concernant vos droits en matière d'habitation, communiquez avec le CERA. **C'est gratuit.**

1-800-263-1139

Facebook.com/CERAOntario/

[www.equalityrights.org/cera](http://www.equalityrights.org/cera)

## Annexe A

Exemple de rétroaction des participants à l'atelier sur le processus d'évaluation Tête Cœur Mains

### **Tête : Ce que les participants ont déclaré avoir appris :**

- J'ai appris que j'étais probablement expulsé à tort.
- J'ai appris que j'ai effectivement des droits !
- J'ai appris que les propriétaires ne peuvent pas vous expulser sans préavis
- Je suis une personne avec des droits et pas seulement un locataire

### **Cœur : Ce que les participants ont déclaré avoir ressenti :**

- Je me sens mieux en connaissant mes droits en tant que locataire.
- Je me sens mieux concernant ma compréhension de mes droits de la personne en rapport avec le logement et ma compréhension du système propriétaire/hébergement et des moyens à prendre.
- Bouleversé par le manque de logements sociaux.
- Très motivé.
- J'étais triste de voir autant de jeunes ayant des problèmes d'hébergement qui pourraient être résolus.

### **Mains : Ce que les participants ont déclaré qu'ils feront à l'avenir :**

- Je vais travailler dur pour assurer que je protège mes droits dans mon nouvel appartement.
- Maintenant que je connais le droit au logement, je vais faire de mon mieux pour expliquer tout ce que je viens d'apprendre à d'autres qui pourraient être confrontés à des problèmes de logement. Un petit peu de connaissances peut vous aider beaucoup... Merci.
- Transmettre l'information à d'autres.

