

2024 JUILLET

**Basées sur les droits de la personne et
sensibles au genre**

NORMES AXÉES SUR LES DROITS ET TENANT COMPTE DU GENRE POUR L'HÉBERGEMENT D'URGENCE AU CANADA



RÉSEAU NATIONAL DES FEMMES
LOGEMENT ET ITINÉRANCE



Centre
Canadien du
droit au logement



RÉSEAU NATIONAL
DU DROIT
AU LOGEMENT

Table des matières

- Remerciements 4
- Termes clés et sigles 6
- Résumé 9
- Introduction 14
 - A) Objectif des Normes axées sur les droits et tenant compte du genre pour l’hébergement d’urgence au Canada 24
 - B) Méthodes : Élaboration des Normes axées sur les droits et tenant compte du genre pour l’hébergement d’urgence au Canada 26
 - C) Normes pour l’hébergement d’urgence au Canada dans le contexte du droit de la personne à un logement convenable 28
 - D) Autorités compétentes 31
 - E) Une approche tenant compte du genre 39
 - I. Intersectionnalité, non-discrimination et égalité 40
 - II. Violence et sécurité 42
 - III. Fracture régionale 44
- Normes axées sur les droits de la personne pour l’hébergement d’urgence** 47
 - Norme 1:** La direction et le personnel des refuges doivent s’engager dans un processus significatif de consultation auprès des résidents et d’autres personnes avec un savoir d’expérience pour favoriser l’autonomie 49
 - Norme 2:** La direction doit veiller à ce que les services offerts au refuge soient accessibles 56
 - Norme 3:** La direction et le personnel des refuges doivent respecter, protéger et réaliser les droits des femmes et des personnes bispirituelles autochtones 60
 - Norme 4:** La direction et le personnel des refuges doivent veiller à ce que les

résidents des refuges aient accès à des services et à des soutiens sécuritaires sur le plan culturel 64

Norme 5: La direction et le personnel des refuges doivent interdire les expulsions forcées vers l’itinérance dans des lieux extérieurs 68

Norme 6: La direction et le personnel des refuges doivent veiller à ce que les résidents des refuges aient accès aux produits de première nécessité. 71

Norme 7: La direction et le personnel des refuges doivent mettre en place des processus d’accès à la justice pour permettre aux résidents de revendiquer leur droit au logement et leurs autres droits de la personne. 74

Remerciements

L'élaboration des « Normes axées sur les droits et tenant compte du genre pour l'hébergement d'urgence au Canada » a été un effort profondément collaboratif. À chaque étape du processus d'élaboration, un large éventail d'acteurs clés, y compris des personnes ayant un vécu, des prestataires de services, des experts en droits de l'homme et des groupes de défense, ont été largement impliqués pour veiller à ce que les normes reflètent une compréhension globale des besoins réels et des réalités dynamiques auxquels sont confrontées les personnes ayant accès aux refuges d'urgence dans l'ensemble du Canada.

Cette collaboration n'aurait pas été possible sans les généreuses contributions des personnes suivantes, qui proviennent de divers secteurs, populations et domaines d'expertise¹ :

Membres du Comité consultatif national :

Simone Akyianu (Société juridique Pivot), Lisa Allikamik (Société des femmes de Tahiuqtiit), Amanda Arella (YWCA Canada), Hasnain Baloach, Britt Hudson (Le Réseau Enchanté), Robyn Hoogendam (Hébergement femmes Canada), Charlotte Hunter (Les gardiens du cercle), Vicky Levack, Melanie Lusted, Debbie McGraw, Marie McGregor-Pitawanakwat (Réseau national du logement indigène), Harmy Mendoza (Conseil de lutte contre la violence à l'égard des femmes de Toronto), Kate Mechan (En sécurité chez soi, Yukon), Margarita Pintin Perez (Anciennement avec Conseil ontarien des agences au service des immigrés), Rabbit Richards (Société PACE), Jewelles Smith (Procne Navigation), Laura Winters (Le cercle de Stella), and Yasmine Youssef (Nisa Homes).

¹ Les opinions et les politiques exprimées dans les Normes axées sur les droits et tenant compte du genre pour l'hébergement d'urgence au Canada ne reflètent pas nécessairement celles des auteurs ou de leurs organisations.

Contributeurs:²

Alison Armstrong, Kaayla Ashlie, Emilie Coyle (Association Canadienne des Sociétés Elizabeth Fry), Ann Decter (Fondation canadienne des femmes), Amanda DiFalco and Marie Morrison (Alliance canadienne pour mettre fin à l'itinérance), Allison Dyer, Star Gale, Jayne Malefant, Hilary Marks, Heather Morley (L'auberge du froid), Bruce Porter (Le Centre de défense des droits sociaux), Pamela Spurvey, Rosalea Thompson (Le Centre ontarien de défense des droits), Kevin Webb (Centre d'accueil de Calgary), Amy FitzGerald (Société des maisons de transition de la Colombie-Britannique)

Les membres suivants du personnel de BGM Strategy Group, du Centre canadien des droits au logement, du Réseau national pour le droit au logement et du Réseau national des femmes pour le logement et l'itinérance ont joué un rôle essentiel dans l'élaboration des normes axées sur les droits et tenant compte du genre pour l'hébergement d'urgence au Canada : Khulud Baig, Michèle Biss, Dana Granofsky, Misha Khan, Sarah Laisney, Ambalika Roy, Seema Kawar, Liz McGuire, Alex Nelson, Sahar Raza, Kaitlin Schwan, Stefania Seccia et Jessica Tan.

« Faire progresser le droit au logement pour les femmes et les personnes de genre divers : élaborer des normes nationales de logement fondées sur les droits à l'aide d'un cadre d'ACS+ » est un projet qui a reçu un financement de la société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) dans le cadre des labo de solutions du SSN. Cependant, les opinions exprimées sont les opinions personnelles de l'auteur. La SCHL n'assume aucune responsabilité de solutions du SSN à cet égard. »



Termes clés et sigles

- Violence fondée sur le genre/violence faite aux femmes :** Nous utilisons les termes « violence faite aux femmes » et « violence fondée sur le genre » dans ces normes pour décrire la gamme de services, d'espaces, de programmes et de politiques à laquelle les femmes et les personnes issues de la diversité de genre peuvent accéder lorsqu'elles quittent une situation de violence interpersonnelle. Le secteur de la violence faite aux femmes et les services connexes ont été conçus pour répondre aux besoins de personnes s'identifiant comme femme, bien qu'en pratique ils soutiennent des personnes avec une diversité d'identités et d'expressions de genre. Chose importante, les services dans le secteur de la violence fondée sur le genre fournissent des soutiens en réponse à une violence qui résulte d'un déséquilibre genré des pouvoirs, ce qui signifie que la maltraitance, l'exploitation et les préjudices sont infligés aux personnes marginalisées en raison de leur genre. Ces services recourent et chevauchent le système d'hébergement d'urgence pour personnes en situation d'itinérance tout en restant cloisonnés avec leurs propres mandats et structures de financement, et il n'y a que très peu de communication formelle entre eux.
- Restriction de services/exclusion/interdiction/renvoi :** Ces termes font référence à des changements ou à des limitations de l'accès à des services ou à des espaces physiques pendant une période (ou, dans certains cas, de manière permanente). Il se peut qu'une restriction vise l'accès à des places dans un refuge, à des services de soutien ou de proximité, aux douches ou à la laverie, à un programme alimentaire ou à un espace d'accueil. Ces pratiques ont une forte probabilité de provoquer une situation d'itinérance dans les lieux extérieurs ou un séjour plus intensif dans un établissement tel qu'un hôpital ou une prison. Les restrictions peuvent avoir des conséquences à long terme pour les femmes et les personnes issues de la diversité de genre auxquelles elles s'appliquent³.
- Diversité de genre :** Dans le cadre de ces normes, nous utilisons le terme « diversité de genre » pour désigner une gamme d'identités, de rôles et d'expressions en matière de genre chez les personnes dont l'identité de genre ne correspond pas au genre qui leur a été assigné à la naissance. Bien que nous utilisions le terme « femmes et personnes issues de la diversité de genre », les expériences des personnes qui font

3 Kerman et. al 2024, [Service restrictions from emergency shelters among people experiencing homelessness: Uncovering pathways into unsheltered homelessness and institutional circuitry- ScienceDirect](#)

partie de cette catégorie ne sont pas les mêmes. La palette de la diversité de genre comprend les personnes bispirituelles, non binaires et de genre queer ou fluide ainsi que celles qui expriment leur identité non cisgenre dans d'autres termes. Il se peut que les personnes transgenres ne considèrent pas la palette de la diversité de genre comme valorisante – nous utilisons le terme « diversité de genre » pour décrire les expériences des personnes transgenres bien que nous reconnaissons que les identités trans binaires (c.-à-d. les personnes qui s'identifient comme un homme ou une femme trans) ne comprennent pas leur expérience de cette manière. En utilisant ce terme, nous souhaitons rendre visibles les façons dont les personnes avec une expérience de genre différente accèdent (ou se voient refuser l'accès) aux refuges et non d'imposer des catégories ou des idées limitées sur ce groupe.

- **Bispirituel** : Dans le cadre de ces normes, nous utilisons le terme « bispirituel » pour honorer le caractère sacré et unique des identités, des rôles et des expressions de personnes autochtones qui incarnent un mélange d'identités spirituelles et de genre. Ce terme a ces origines dans les cultures autochtones, et il permet de reconnaître son caractère culturel, spirituel et historique qui transcende la compréhension occidentale du genre et de la sexualité. Le terme bispirituel ne représente pas une traduction directe des identités LGBTQ+, mais plutôt une compréhension distincte et holistique englobant de nombreux rôles et expériences au sein des communautés autochtones. En utilisant ce terme, nous souhaitons respecter et valoriser l'héritage culturel distinct des personnes bispirituelles et nous rappeler leurs besoins et expériences uniques lorsqu'elles accèdent (ou se voient refuser l'accès) aux refuges.
- **Refuges (ce que nous considérons comme un refuge dans le cadre de ce projet – ça pourrait également figurer ci-dessous)** : Dans le cadre de ces normes, un refuge désigne un logement temporaire où sont offerts du soutien ou des services aux personnes en situation de crise ou d'itinérance ou qui quittent une situation violente. Les présentes normes s'appliquent aux centres d'hébergement d'urgence et aux refuges pour victimes de violences fondées sur le genre, aux hôtels et aux motels qui servent de refuge, d'espace d'accueil ou de halte-chaleur et aux logements de transition à plus long terme. La distinction entre les refuges et les autres façons de fournir un logement sont la durée de séjour et la sécurité d'occupation (les protections juridiques qui portent sur le séjour des résidents dans les lieux telles que les protections offertes par un bail ou un accord de location).

- **Itinérance** : Dans le cadre de ces normes, nous utilisons le terme « itinérance » pour désigner la situation d'individus et de familles qui manquent un logement sûr, stable, accessible et convenable. Il englobe une gamme de situations, y compris le fait de vivre dans des lieux extérieurs et le logement précaire (une situation de logement instable ou temporaire, telle que l'hébergement chez un tiers ou un risque imminent d'expulsion). Bien qu'il s'agisse d'un seul terme, les expériences désignées par le mot « itinérance » sont multiples et complexes, influencées par des facteurs tels que les inégalités systémiques, l'instabilité économique et la discrimination. En utilisant ce terme, nous souhaitons souligner les réalités diverses et complexes de l'itinérance pour mettre l'accent sur l'importance de s'attaquer à ses causes profondes et aux barrières qui empêchent les gens d'accéder à un logement sûr et convenable.
- **Hébergement d'urgence** : Ce terme fait référence à un hébergement temporaire, mais immédiat où on fournit du soutien ou des services à toute personne en situation ou à risque d'itinérance ou qui s'échappe à la violence ou à la maltraitance. Le système de refuges au Canada comprend les services de soutien et de logement fournis par des refuges qui permettent des séjours de courte durée ou d'une nuit, les logements de transition où on peut vivre plus longtemps, mais pas de manière permanente et les hôtels et motels pour personnes seules.

RÉSUMÉ

Au Canada, les femmes et les personnes issues de la diversité de genre connaissent un taux disproportionné de besoin en matière de logement et de pauvreté. Le manque de logements abordables vient aggraver ce problème, car de nombreuses personnes se retrouvent sans autre choix que de dépendre des centres d'hébergement d'urgence qui sont souvent sous-financés et débordés.

Les personnes issues de la diversité de genre, y compris les personnes transgenres et non binaires, sont confrontées à d'importantes barrières pour accéder à un logement stable en raison de la transphobie et le manque de services valorisants en matière de genre. La discrimination dans le marché du logement et les refuges crée un environnement dangereux et hostile, ce qui le rend encore plus difficile pour les personnes issues de la diversité de genre d'obtenir et de maintenir un logement convenable. Les femmes, les filles et les personnes bispirituelles et de diverses identités de genre autochtones font face à certaines des pires violations du droit au logement. Ces violations découlent des pratiques coloniales historiques et actuelles qui ont dépossédé les peuples autochtones de leurs terres, de leurs cultures, de leurs langues et de leurs modes de vie. De plus, les barrières systémiques telles que la discrimination, la violence et le manque de services adaptés à la culture aggravent ces défis, ce qui laisse les populations marginalisées encore plus vulnérables dans le système de refuges.

En créant ces normes, nous reconnaissons que de nombreux refuges partout au Canada continuent de se servir de cadres coloniaux et que le système des refuges croise d'autres systèmes, tels que le système de protection de l'enfance qui sépare des familles et met en place des obstacles à la création de formes de guérison et de reconnexion des familles et des communautés perturbées par les institutions et les processus coloniaux. Une partie du contexte de la création des présentes normes est l'entrée en vigueur en 2019 de la Loi sur la stratégie nationale sur le logement (LSNL) qui oblige le gouvernement fédéral à réaliser le droit au logement. La Stratégie nationale sur le logement du Canada contient des plans et des processus tels que les fonds nécessaires à la construction et à l'obtention et la rénovation de logements – y compris les centres d'hébergement d'urgence. La LSNL déclare que « le logement revêt un caractère essentiel pour la dignité inhérente à la personne humaine et pour son bien-être, ainsi que pour l'établissement de collectivités

viables et ouvertes »⁴, ce qui fait écho à la Déclaration universelle des droits de l'homme, et elle évoque la réalisation progressive du droit à un logement convenable tel qu'il est défini dans le Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels (PIDESC) dont le Canada est signataire.⁵

Les Normes axées sur les droits et tenant compte du genre pour l'hébergement d'urgence au Canada ont été élaborées en accord avec les principes du droit international relatif aux droits de la personne afin de répondre aux lacunes importantes dans la prestation de services d'hébergement d'urgence pour les femmes et les personnes issues de la diversité de genre. Ces normes visent à lutter contre des inégalités profondément enracinées en offrant un cadre axé sur les droits et tenant compte du genre pour l'opération des refuges qui met l'accent sur la dignité et les droits de tous les résidents.

Ces normes pour les refuges sont l'issue d'un engagement collaboratif. À chaque étape du processus d'élaboration, nous avons consulté divers acteurs clés, y compris des personnes avec un savoir d'expérience, des fournisseurs de services, des experts en droit de la personne et des associations de défense, afin de nous assurer que les normes reflètent une compréhension englobante des besoins et des réalités véritables auxquels font face les personnes qui accèdent aux centres d'hébergement d'urgence au Canada. Cela a compris les 18 membres du Comité national consultatif qui ont joué un rôle crucial dans l'élaboration de ces normes. Nous avons entrepris un processus approfondi de consultation impliquant plus de 50 personnes, organismes et groupes communautaires qui ont révisé les normes de manière collaborative pour s'assurer qu'elles reflètent les besoins des personnes à qui elles sont destinées.

Nous avons mené des consultations avec plus de 50 organismes et individus de partout au Canada, y compris des associations de défense, des personnes avec un savoir d'expérience en matière de refuges, des fournisseurs de services et des organismes de défense des droits de la personne. Nous avons animé des groupes de discussion pour obtenir des commentaires et réviser de manière collaborative les normes afin de nous assurer qu'elles reflètent la diversité des expériences et des besoins des résidents des refuges.

4 Loi sur la stratégie nationale sur le logement (L.C. 2019, ch. 29, art. 313) : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/n-11.2/TexteCompleet.html>

5 *ibid.*

La mise en œuvre de ces normes représentera une étape critique vers la transformation des centres d'hébergement d'urgence en des lieux qui garantissent la dignité et les droits de tous les résidents. En adoptant ces standards, les refuges favoriseront un environnement plus juste et équitable pour les femmes et les personnes issues de la diversité de genre dans lequel tous les résidents obtiennent le soutien dont ils ont besoin lors des périodes de crise ou de transition.

La responsabilité du gouvernement

Pour une mise en œuvre réussie de ces normes, il faudra que le gouvernement débloque les ressources et le soutien nécessaires. Les gouvernements ont l'obligation de veiller à ce que les refuges soient bien équipés pour fournir des services en accord avec des objectifs et des résultats axés sur les droits de la personne et tenant compte du genre. Cela comprend l'allocation d'un financement du fonctionnement pour permettre aux municipalités d'offrir une formation gratuite à tous les centres d'hébergement d'urgence dans leur territoire, l'établissement de volets de financement conjoints pour permettre aux refuges de mettre à jour leurs infrastructures et leurs services et un investissement dans le bien-être du personnel par le biais de soutiens à la santé mentale et une rémunération équitable. En mettant à leur disposition les ressources et les soutiens nécessaires, les gouvernements peuvent aider les refuges dans leur rôle critique dans la défense du droit à un logement convenable.

Normes en matière de droits de la personne pour les refuges

Norme 1 : La direction et le personnel des refuges doivent s'engager dans un processus significatif de consultation auprès des résidents pour favoriser l'autonomie et l'appartenance. La direction et le personnel des refuges doivent s'engager dans un processus significatif de consultation auprès des résidents pour favoriser l'autonomie et l'appartenance. Cela implique la création de mécanismes pour permettre aux résidents de contribuer au processus décisionnel, ce qui rendra leur participation efficace. En reconnaissant les résidents comme les experts de leur propre vie, les refuges peuvent élaborer des pratiques et des politiques qui répondent mieux à leurs besoins et favorisent leur bien-être.

Norme 2 : La direction doit veiller à ce que les services offerts au refuge soient accessibles. Il faut s'assurer que l'ensemble des services sont accessibles aux personnes en situation de handicap et aux autres groupes marginalisés. Cela implique non seulement la mise en œuvre d'une conception sans obstacle et la modernisation des infrastructures pour accueillir les personnes en situation de handicap physique ou sensoriel, mais également la disponibilité de services en plusieurs langues, y compris les langues autochtones, et de services d'interprétation. De plus, il faut que les refuges fournissent des formats accessibles pour tous les documents écrits, tels que le braille, les gros caractères et le langage clair et qu'ils s'assurent que les ressources numériques soient accessibles aux personnes en situation de handicap de divers types.

Norme 3 : La direction et le personnel des refuges doivent respecter, protéger et réaliser les droits des femmes et des personnes bispirituelles autochtones. Les refuges doivent respecter, protéger et réaliser les droits des femmes et des personnes bispirituelles autochtones. Cela implique de soutenir et de faciliter les pratiques culturelles autochtones telles que la purification par la fumée et d'autres cérémonies traditionnelles. Les refuges devraient également susciter la participation des résidents autochtones à la prise de décisions et à la gouvernance pour que leurs voix soient respectées et restent au cœur de tous les aspects du fonctionnement du refuge.

Norme 4 : La direction et le personnel des refuges doivent veiller à ce que les résidents des refuges aient accès à des services et à des soutiens adaptés à leur culture. Il faut que les refuges fournissent des services et des soutiens adaptés sur le plan culturel qui respectent et affirment l'identité culturelle de tous les résidents. Cela comprend la prestation de services qui tiennent compte de la diversité des origines culturelles des résidents et la formation complète du personnel sur des questions de genre, d'intersectionnalité et d'oppression. En encourageant un milieu sécuritaire sur le plan culturel, les refuges favorisent le bien-être et la dignité de tous résidents.

Norme 5 : La direction et le personnel des refuges doivent interdire les expulsions forcées vers l'itinérance dans les lieux extérieurs. Il faut que les refuges interdisent les expulsions forcées vers l'itinérance dans des lieux extérieurs. Cela implique d'explorer toutes les options possibles pour éviter des restrictions de services et de mettre en place des politiques qui empêchent les expulsions forcées. Les refuges devraient fournir un soutien supplémentaire aux résidents qui risquent de perdre leur accès au refuge pour

qu'ils aient des options de logement sûres et stables.

Norme 6 : La direction et le personnel des refuges doivent veiller à ce que les résidents des refuges aient accès aux produits de première nécessité. Les refuges doivent garantir aux résidents l'accès aux produits de première nécessité, tels que la nourriture, les produits hygiéniques, les produits d'hygiène menstruelle et les produits de soins de santé. En répondant à ces besoins de base, les refuges aident les résidents à améliorer leur stabilité, leur santé et leur bien-être.

Norme 7 : La direction et le personnel des refuges doivent mettre en place des processus d'accès à la justice pour permettre aux résidents de revendiquer leur droit au logement et leurs autres droits de la personne. Les refuges doivent mettre en place des processus d'accès à la justice pour permettre aux résidents de revendiquer leur droit au logement et leurs autres droits de la personne. Il s'agit notamment de fournir aux résidents des informations et de l'aide relatives à leurs droits juridiques et de les aider à naviguer dans le système juridique pour faire valoir leurs droits.

INTRODUCTION

- 1 Au Canada, les femmes et les personnes issues de la diversité de genre connaissent un taux disproportionné de pauvreté et de besoins impérieux en matière de logement. Pour cette raison et en raison de la pénurie générale de logements abordables, de nombreuses femmes et personnes issues de la diversité de genre n'ont d'autre choix que de se tourner vers des centres d'hébergement d'urgence débordés qui ne peuvent pas les accueillir. Les recherches ne cessent de montrer que les refuges pour les femmes et les personnes issues de la diversité de genre au Canada sont sous-financés et fonctionnent au maximum de sa capacité, ce qui rend difficile la satisfaction des besoins de base de leurs résidents.
- 2 **Le terme « hébergement d'urgence »** fait référence à une situation de logement temporaire, mais immédiate où on fournit du soutien ou des services à toute personne en situation ou à risque d'itinérance ou qui s'échappe à la violence ou à la maltraitance. Le système d'hébergement au Canada comprend des services de logement et de soutien qui incluent les refuges à court terme ou de nuit, les logements de transition temporaires et à long terme, les espaces de répit saisonniers et les hôtels et les motels pour personnes seules. Le Canada dispose de centres d'hébergement d'urgence pour les personnes en situation d'itinérance et de refuges pour victimes de violences fondées sur le genre qui, dans une large mesure, existent dans deux secteurs distincts avec leurs propres modalités de financement. Les maisons d'hébergement pour femmes victimes de violence peuvent répondre à des crises à court terme ou fournir des logements de transition ou de deuxième étape.⁶ Les normes présentées dans ce document s'appliquent aux centres d'hébergement d'urgence et aux refuges pour victimes de violence fondée sur le genre, que ce soit des refuges à court terme ou des espaces transitionnels à long terme. La distinction entre les refuges et les autres façons de fournir un logement sont la durée de séjour et la sécurité d'occupation (les protections juridiques qui portent sur le séjour du client dans les lieux telles que les protections offertes par un bail ou un accord de location).

6 Statistique Canada (2019). Classification du type de refuge.

https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVD&TVD=440885&CVD=440885&CLV=0&MLV=1&D=1



Consultez la Définition de l'itinérance chez les Autochtones pour en savoir plus :

« L'itinérance chez les Autochtones est une condition humaine décrivant le manque de logement stable, permanent et adéquat des individus, familles ou communautés des Premières Nations, des Métis et des Inuits, ou le manque de possibilité immédiate, de moyens ou de la capacité d'acquérir un logement. À la différence de la définition colonialiste commune de l'itinérance, l'itinérance chez les Autochtones ne se définit pas par un manque de structures ou de logement, mais se décrit plutôt et se comprend pleinement à travers une lentille composite de visions du monde autochtone. Celles-ci incluent des individus, des familles et des communautés séparés de leurs relations avec la terre, l'eau, leur région, leur famille, leurs semblables, les autres, les animaux, leurs cultures, leurs langues et leurs identités. »

[Jesse Thistle, 2017](#)



En savoir plus sur les droits au logement dans le Nord du Canada:

Pour en apprendre plus sur la sécurité culturelle et le droit au logement des communautés inuites et autochtones vivant dans le Nord, veuillez consulter [Stark Truths : Indigenous Housing Realities & Solutions in Northern, Remote Communities \(2023\)](#).

- 3 Les femmes, les filles et les personnes bispirituelles et de diverses identités de genre autochtones font face à certaines des pires violations de leur droit au logement au Canada. Elles sont surreprésentées dans presque tous les aspects de l'insécurité du logement, de l'itinérance et de la pauvreté et sont impactées de manière disproportionnée par la violence et le trauma liés aux situations de vie précaires. Ces violations découlent des pratiques coloniales historiques et actuelles qui ont dépossédé les peuples autochtones de leurs terres, de leurs cultures, de leurs

langues et de leurs façons de vivre, de faire et d’être. En créant ces normes, nous reconnaissons que de nombreux refuges partout au Canada continuent de se servir de cadres coloniaux et que le système des refuges croise d’autres systèmes, tels que le système de protection de l’enfance qui sépare des familles et met en place des obstacles à la création de formes de guérison et de reconnexion des familles et des communautés perturbées par les institutions et les processus coloniaux. De plus, il faut protéger explicitement la sécurité culturelle des résidents autochtones en veillant à ce que les résidents autochtones puissent participer à des pratiques culturelles – telles que la purification par la fumée – avec le soutien du refuge au lieu de faire l’objet d’une interdiction. Les normes axées sur les droits et tenant compte du genre présentées dans ce document constituent une feuille de route et une voie pour permettre aux centres d’hébergement d’urgence de remédier aux préjudices et à la violence coloniale perpétrés par leurs systèmes et de contribuer à la création d’espaces équitables et justes pour les personnes les plus marginalisées.

- 4 Les recherches existantes sur les centres d’hébergement d’urgence documentent en détail les façons dont les centres d’hébergement d’urgence perpétuent les préjudices et la violence envers les femmes et les personnes issues de la diversité de genre en situation d’itinérance. Pour de nombreuses femmes et personnes issues de la diversité de genre, les centres d’hébergement d’urgence, souvent financés par les municipalités, sont une option de dernier recours, car il s’agit souvent d’environnements mixtes qui les exposent à des risques de violence physique et sexuelle⁷. D’autres recherches ont également noté que les défis rencontrés par les femmes et les personnes issues de la diversité de genre sont la conséquence directe d’un modèle et des politiques d’hébergement qui suivent des modèles coloniaux et des pratiques paternalistes et qui limitent l’autonomie, et finalement l’autodétermination, des personnes en situation d’itinérance. Par exemple, des politiques restrictives fondées sur l’abstinence dans les centres d’hébergement peuvent créer des obstacles pour les femmes et les personnes issues de la diversité de genre avec des problèmes de consommation de substances et peuvent constituer un motif d’expulsion.

7 Schwan, K., Versteegh, A., Perri, M., Caplan, R., Baig, K., Dej, E., Jenkinson, J., Brais, H., Eiboff, F., & Pahlevan Chaleshtari, T. (2020). État des besoins en matière de logement et de l’itinérance chez les femmes: Sommaire exécutif. Hache, A., Nelson, A., Kratochvil, E. et Malenfant, J. (Eds). Toronto, Ontario: Presse de l’Observatoire canadien sur l’itinérance.



Définition des termes *femmes* et *diversité des genres* dans le présent document :

Dans l'élaboration de ces normes, nous utilisons la phrase « femmes et personnes issues de la diversité de genre » délibérément. Cette terminologie reconnaît à la fois les défis communs et distincts auxquels sont confrontés ces groupes au sein du système d'hébergement où l'approche utilisée ne tient pas suffisamment compte du genre. Ce manque de spécificité a entraîné la marginalisation des personnes 2SLGBTQQIA+, y compris les femmes transgenres et les personnes issues de la diversité de genre qui ne s'identifient pas comme femmes qui vivent chacune des formes d'exclusion distinctes. Nous comprenons qu'alors que ce langage regroupe ces communautés, il ne faut pas croire que leurs expériences soient identiques ou universellement partagées. En fait, les ressources existantes, les espaces disponibles et les cadres dont nous disposons actuellement en matière de genre tel que reconnu dans le droit international relatif aux droits de la personne sont limités et ont été conçus surtout en référence aux expériences des femmes cisgenres. Le fait de discuter intentionnellement de la diversité de genre en même temps que les besoins des femmes dans les refuges nous permet de naviguer à travers ces limitations afin de rendre justice et de répondre aux besoins d'un spectre de genre très diversifié. En tant qu'auteurs de ces normes, nous plaillons pour une compréhension et un soutien nuancé des communautés qui font face à la discrimination, à la marginalisation et à la violence en raison de leur genre. Grâce aux outils juridiques et politiques à notre disposition, nous espérons que ces normes peuvent constituer une étape vers la satisfaction des divers besoins des femmes et des personnes issues de la diversité de genre qui accèdent aux refuges au Canada.

- 5 Le système d'hébergement au Canada repose souvent sur la binarité de genre. Un système binaire identifie non seulement le genre comme facteur déterminant dans l'accès à certains espaces, mais soutient et renforce activement les idées normatives et dominantes de ce que signifie être un « homme » ou une « femme ». En institutionnalisant ces définitions binaires du genre, le système a marginalisé

par mégarde les personnes dont l'identité ou l'expression de genre n'entre pas dans ces catégories conventionnelles avec comme résultat le fait que les personnes, les couples et les familles (y compris celles avec des enfants) issus de la diversité de genre risquent d'avoir nulle part où trouver refuge au moment le plus précaire et vulnérable de leur vie. La binarité de genre au sein du système d'hébergement d'urgence constitue à la fois un défi d'ordre logistique pour ceux qui cherchent à accéder à un refuge et un facteur dans la perpétuation de stéréotypes néfastes et le refus des droits fondamentaux de la personne.

- 6 Les systèmes d'hébergement d'urgence qui fonctionnent dans le cadre limité de la binarité de genre ont une incidence directe et indirecte sur les personnes issues de la diversité de genre qui doivent y accéder pour survivre. L'incapacité à répondre aux besoins des personnes issues de la diversité de genre devient encore pire quand elle croise les autres identités et expériences de marginalisation et recoupe les interactions dans l'ensemble des systèmes publics.⁸ Par exemple, le rapport du Toronto Shelter Network (le réseau des refuges torontois) montre que les résidents issus de la diversité de genre, surtout ceux qui sont noirs, transmasculins ou transféminins avec un mauvais passing subissent une surveillance accrue, de l'intimidation, de la discrimination, du harcèlement, des punitions, des restrictions ou des refus de services et des interventions policières.⁹ Le rapport poursuit en constatant de manière poignante que dans ce contexte, ça se comprend si grand nombre de personnes issues de la diversité de genre hésitent à accéder aux services et si certaines préfèrent vivre dans la rue, dans des situations de maltraitance émotionnelle ou dans des campements.¹⁰ Nous utilisons le terme « diversité de genre » pour désigner les personnes non cisgenres qui accèdent aux places dans un centre d'hébergement d'urgence ou dans le système de refuges pour femmes victimes de violence, y compris les personnes bispirituelles, transgenres, non binaires et de genre queer ainsi que d'autres personnes avec des expressions, identités et expériences de genre diverses et nuancées.

8 Le Comité permanent de la santé, (2019) La santé des communautés LGBTQIA2 au Canada

9 Toronto Shelter Network (2020). Transforming the Emergency Homelessness System: Two Spirited, Trans, Nonbinary and Gender-Diverse Safety in Shelters Project. Toronto Shelter Network. p. 5

10 Toronto Shelter Network, 2020, p. 5

La surexposition à la violence :

La surexposition chronique à la violence - ainsi que l'exposition aux facteurs de stress environnementaux tels que la chaleur et le froid extrême et aux contaminants comme les moisissures et la pollution - entraîne une augmentation et une aggravation de la débilite et du handicap pour de nombreuses femmes, filles et personnes appartenant à la diversité des genres. Cela se produit dans les situations de sans-abrisme, mais aussi de mal-logement dans des logements inadéquats ou mal entretenus. Un exemple frappant : le rapport de juin 2022 au coroner en chef de la Colombie-Britannique a révélé que 98 % des décès liés à la chaleur en Colombie-Britannique au cours de l'été record de 2021 se sont produits à l'intérieur.

- 7 En fin de compte, il faut que les pratiques fondées sur les droits de la personne interdisent et luttent contre la discrimination sur le plan individuel et systémique. Le droit au logement est censé répondre aux violations systémiques (ce qui veut dire que le résultat idéal serait un changement dans l'organisation et le fonctionnement des systèmes pour faire avancer les droits de la personne). Dans le contexte de la création de places d'hébergement tenant compte du genre, il faut accorder une attention particulière aux expériences croisées des femmes et des personnes issues de la diversité de genre qui sont marginalisées en raison de leur race, de leurs revenus, de leur situation de handicap, de leur statut de citoyenneté, de leur identité autochtone ou de leur orientation sexuelle en plus de leur genre. Les identités et les expériences de marginalisation peuvent aggraver ou approfondir une situation d'itinérance et créer des obstacles à la recherche d'un logement ou d'un hébergement. Ces normes reposent sur l'idée que tous les résidents des refuges auront des expériences distinctes de l'espace en raison de leur identité, de leurs liens dans la communauté, de leurs circonstances personnelles, de leur histoire et de leurs expériences. Nous reconnaissons également que le système d'hébergement est un site où un comportement violent, discriminatoire, ou tendant à exclure ou à exploiter peut profondément altérer l'expérience de la personne qui le subie. Le système d'hébergement, comme les autres systèmes publics, a été mis

en place dans un contexte façonné par les normes et les stéréotypes relatifs à des groupes historiquement marginalisés et il reflète les déséquilibres de pouvoir dans la société. Cette structure et cette orientation peuvent, sans le vouloir et sans se faire remarquer, renforcer et reproduire les logiques et les valeurs patriarcales, coloniales, capacitistes et suprémacistes blanches. Défendre les droits de la personne dans ce contexte nécessite de troubler ces fondements inéquitables et de soutenir les efforts qui visent déjà à redistribuer le pouvoir.

- 8 Le manque de financement n'est pas une raison pour un fonctionnement qui viole les droits des personnes en situation d'itinérance, y compris de manière discriminatoire. Bien que le financement ait un impact sur la capacité des refuges à fonctionner d'une manière conforme aux droits de la personne, certaines politiques fondées sur les droits ne demandent pas forcément plus de financement.

- 9 En vertu du droit international relatif aux droits de la personne, les gouvernements sont tenus à mettre en place des processus budgétaires tenant compte du genre (qui comprennent un processus de consultation avec les organismes de la société civile qui représentent les femmes et les personnes issues de la diversité de genre qui font partie de communautés multimarginalisées) afin d'étudier les impacts distincts sur les expériences de logement des femmes et de faire en sorte que les décisions fiscales favorisent l'égalité des femmes en matière de logement. Le fait d'ancrer les présentes normes dans l'application du droit et des cadres relatifs aux droits de la personne nous permet de passer de la croyance que les refuges devraient faire ceci parce que c'est le choix vertueux à la réalité que respecter les droits de la personne tels que présentés ici est une obligation. Les normes relatives aux droits de la personne nous aident à faire avancer les droits, à changer le système et à aligner les pratiques sur des cadres clairs et directs établis par le droit international relatif aux droits de la personne.

- 10 Au Canada, il y a très peu de places dans les centres d'hébergement réservés aux femmes dans le secteur de l'itinérance, et environ mille femmes et enfants se voient refuser l'accès aux refuges pour femmes victimes de violence chaque jour.¹¹

11 Schwan, K., Versteegh, A., Perri, M., Caplan, R., Baig, K., Dej, E., Jenkinson, J., Brais, H., Eiboff, F., & Pahlevan Chaleshtari, T. (2020). The State of Women's Housing Need & Homelessness in Canada: Key Findings. In Hache, A., Nelson, A., Kratochvil, E., & Malenfant, J. (Eds), Toronto, ON: Canadian Observatory on Homelessness Press, p. 17.

Il existe des problèmes d'accès aux places dans les refuges encore plus urgents pour les personnes bispituelles, non binaires, de genre queer et issues de la diversité de genre, car on perd de vue leurs besoins et leurs nuances en matière de logement dans des services consacrés à une clientèle constituée principalement de femmes cisgenres. Il existe également des disparités dans l'accès aux refuges en fonction des régions du pays, selon le fait d'être dans une zone urbaine ou rurale, et certaines villes ont plus de ressources spécifiques au genre que d'autres. Notons que l'accès aux places dans les refuges n'est pas l'unique enjeu. Bien que les secteurs de l'itinérance et de la violence faite aux femmes ne soient pas structurés de la même manière et n'ont pas les mêmes politiques, les expériences de naviguer dans ces refuges se ressemblent sur plusieurs points. La recherche indique que certaines politiques et pratiques dans les secteurs de l'itinérance et de la violence faite aux femmes reposent sur des inégalités et un sous-financement structurel qui aggravent la marginalisation et l'exclusion des femmes, des filles et des personnes issues de la diversité de genre en situation d'itinérance.

- 11 Les lacunes, inégalités et échecs structurels et systémiques au sein du système d'hébergement ne touchent pas toutes les femmes et personnes issues de la diversité de manière égale – celles qui sont racisées, en situation de handicap, nouvelles arrivantes, réfugiées ou issues de la diversité de genre font face à des défis spécifiques et complexes pour trouver un hébergement. De nombreux facteurs, tels que des ressources limitées, le choix personnel ou la sécurité, peuvent influencer le type de refuge qu'une personne issue de la diversité de genre pourrait préférer. Les femmes et les personnes issues de la diversité de genre bispituelles et autochtones peuvent avoir du mal à trouver des services en mesure de répondre à leurs besoins et à leurs identités croisées et de les valoriser. Les résidents transgenres noirs et autochtones sont aussi plus susceptibles de connaître des situations de conflit qui entraînent une intervention policière, ce qui a de graves conséquences sur leur vie et leur bien-être.¹² Il se peut que les femmes et les personnes issues de la diversité de genre en situation de handicap n'arrivent pas à trouver un refuge qui répond à leurs besoins en matière d'accessibilité (liés à l'infrastructure physique, à des politiques rigides, à des options alimentaires limitées ou à d'autres facteurs) ou voient leur état de santé se détériorer en raison

12 Nelson, A.; Malenfant, J.; Schwan, S. (2023) Research Brief: Housing Need and Homelessness Amongst Gender-Diverse People in Canada. Women's National Housing and Homelessness Network; Office of the Federal Housing Advocate. <https://wom-enhomelessness.ca/wp-content/uploads/Research-Brief-on-Housing-Need-Homelessness-amongst-Gender-Diverse-Persons.pdf>

de la mauvaise qualité des options d'hébergement.¹³

- 12** La difficulté d'accès aux refuges en raison de politiques liées à des critères d'admissibilité, aux règles des refuges et à l'obligation de signaler peut avoir comme résultat un refus de services, une restriction de services (parfois sous la forme d'expulsion ou d'interdiction de l'espace physique ou de certains services), la séparation des enfants et des parents, l'aggravation de la précarité du logement et une exposition accrue à la violence et à l'exploitation. De nombreux refuges continuent de fonctionner selon des politiques qui limitent l'accès des personnes qui consomment des substances, ce qui les expose à des préjudices et à des risques pour leur vie et leur sécurité. Les refuges prétendent atténuer ces risques, mais les résultats n'ont guère changé avec des conséquences dévastatrices qui peuvent entraîner la mort, surtout en raison de l'itinérance dans des lieux extérieurs.¹⁴ Le taux de mortalité élevé de l'itinérance est aggravé par l'augmentation du nombre de décès liés aux surdoses d'opioïdes dans les centres d'hébergement d'urgence et de récentes enquêtes du coroner concernant les décès dans les maisons de chambres et des logements supervisés. Ce contexte de perte inacceptable et constante est inextricablement lié aux problèmes structurels plus larges auxquels sont confrontées les femmes et les personnes issues de la diversité de genre, et une compréhension systémique de la crise de toxicité des drogues représente un élément indispensable de la matrice sociale dans laquelle se trouve la prestation

13 Cité par Kaitlin Schwan, Alex Nelson, Hilary Marks, Anne Landry, Jewelles Smith, Hilary Chapple, Arlene Hache, Khulud Baig, Sahar Raza, Elizabeth Zimmerman, Valerie Sadler, Faith Eiboff, Janice Campbell, Nicole Chaland, Hannah Brais, Tanyss Knowles, Mary Elizabeth Vaccaro, Jesse Jenkinson, Jayne Malenfant, Lise Laforge, Fiona Traynor, Kaayla Ashlie, Hajar Masoud et Haydan Fox (2022) *La crise s'arrête avec nous : Demande d'examen du refus systémique du droit égal au logement des femmes et des personnes issues de la diversité de genre au Canada*. Le Réseau national des femmes pour le logement et la fin de l'itinérance; le Bureau du défenseur fédéral du logement. https://womenshomelessness.ca/wp-content/uploads/WNHHN-Housing-Claim-14-June-2022_FR.pdf : « La surexposition chronique à la violence – ainsi que l'exposition à des facteurs de stress environnementaux tels que la chaleur et le froid extrêmes, et à des contaminants tels que les moisissures et la pollution – entraîne une augmentation et une aggravation de la débilite et du handicap pour de nombreuses femmes, filles et personnes issues de la diversité de genre. Ceci a lieu dans des situations d'itinérance, mais aussi des situations de sous-logement dans des logements inadéquats ou mal entretenus. Un exemple frappant est le rapport au coroner en chef de la Colombie-Britannique de juin 2022, qui a révélé que 98 % des décès liés à la chaleur en Colombie-Britannique au cours de l'été record de 2021 se sont produits à l'intérieur » (p. 28).

14 Richards, J. & Kuhn, R., (2023) *Unsheltered Homelessness and Health: A Literature Review*. *American Journal of Preventative Medicine*. Volume 2, Issue 1. [https://www.ajpmfocus.org/article/S2773-0654\(22\)00041-4/fulltext](https://www.ajpmfocus.org/article/S2773-0654(22)00041-4/fulltext)

de services d'hébergement. De plus, le fonctionnement des secteurs de la violence fondée sur le genre et de l'itinérance demeure cloisonné (ce qui veut dire qu'il n'y a que très peu de communication ou de coopération administrative entre eux) malgré la recherche qui démontre le fait que les femmes et les personnes issues de la diversité de genre cherchent du soutien dans les deux secteurs.¹⁵

- 13** Des problèmes systémiques tels que la discrimination envers les utilisateurs de services noirs et racisés, l'utilisation disproportionnée de restrictions de services contre les personnes marginalisées, le manque de services adaptés à la culture, le refus de services aux utilisateurs de services non cisgenres et l'inaccessibilité pour les personnes en situation de handicap soulèvent de nombreuses questions relatives aux droits de la personne, y compris le droit à un logement convenable. En raison de l'adoption de la Loi sur la stratégie nationale sur le logement (LSNL)

15 See Maki, K. (2017), *Housing, Homelessness, and Violence Against Women: A Discussion Paper*. Women's Shelters Canada. <https://www.homelesshub.ca/sites/default/files/attachments/Housing%2C%20Homelessness%2C%20and%20VAW%20Discussion%20Paper%20Aug%202017.pdf>: "Several studies have noted that housing remains one of the leading barriers for women escaping violence and that DV is one of the main causes of homelessness among Canadian families" (pg 10).

Citing the extensive body of literature linking homelessness and "domestic violence", Maki's report from Women's Shelters Canada also references:

- Baker, C., Billhardt, K., Warren, J., Rollins, C., and Glass, N. (2010). "Domestic Violence, Housing Instability, and Homelessness: A Review of Housing Policies and Program Practices for Meeting The Needs of Survivors." *Aggression and Violent Behaviour*, 15: 430-439;
- Burnett, C., Ford-Gilboe, M., Berman, H., Wathen, N., and Ward-Griffin, C. (2016). "The Day-to-Day Reality of Delivering Shelter Services to Women Exposed to Intimate Partner Violence in the Context of System and Policy Demands." *Journal of Social Service Research*, 0(0): 1-17;
- Jategaonkar, N., and Ponicek, P. (2011). "Unsafe and Unacceptable Housing: Health and Policy Implications for Women Leaving Violent Relationships." *Women's Health and Urban Life* 10(1): 32-58;
- Ponicek, P., Varcoe, C., Davies, L., Ford-Gilboe, M., Wuest and, J., & Hammerton, J. (2011). "Leaving ≠ Moving: Housing Patterns of Women Who Have Left an Abusive Partner." *Violence Against Women*, 17(12), 1576- 1600;
- Tutty, L., Ogden, C., Giurgiu, and B., & Weaver-Dunlop, G. (2013). "I Built My House of Hope: Abused Women and Pathways into Homelessness". *Violence Against Women*, 19(12), 1498-1517. Burnett, Ford-Gilboe, Berman, Wathen and Ward-Griffin (2016);
- Burnett, C., Ford-Gilboe, M., Berman, H., Ward-Griffin and, C., & Wathen, N. (2015). "A Critical Discourse Analysis of Provincial Policies Impacting Shelter Service Delivery to Women Exposed to Violence." *Policy, Politics, & Nursing Practice*, 16(1-2), 5-16;
- Mosher and Homes for Women (2013); Noble, A. *Raising the Roof*. (2015). "Beyond Housing First: A Holistic Response to Family Homelessness in Canada." Online at: http://homelesshub.ca/sites/default/files/2015_HousingFirstReport_ENWEB.pdf; Ponicek et al. (2011). *8 Canadian Network Women's Shelters and Tran*

par le gouvernement fédéral en 2019,¹⁶ qui reconnaît le droit à un logement convenable dans la loi nationale, il est urgent que tous les ordres de gouvernement répondent aux problèmes systémiques sous-jacents concernant les droits fondamentaux de la personne des femmes et des personnes issues de la diversité de genre, y compris le droit à un logement convenable.

A) Objectif des Normes axées sur les droits et tenant compte du genre pour l'hébergement d'urgence au Canada

- 14 La structure du présent document a deux objectifs : elle offre un plan-cadre pratique pour les centres d'hébergement d'urgence pour les orienter dans la mise en œuvre de ces normes; et elle sert de directive aux gouvernements d'allouer du financement et des ressources en accord avec ces obligations en matière de droits de la personne. Ce faisant, ces normes visent à créer un environnement cohérent, axé sur les droits et tenant compte du genre pour le fonctionnement des centres d'hébergement d'urgence qui est appuyé par des actions gouvernementales qui donnent la priorité aux droits, à la dignité et au bien-être des résidents des refuges.
- 15 Ces normes ne cherchent pas à anticiper tous les contextes et défis qui pourraient survenir dans l'hébergement d'urgence. Gardant à l'esprit la nature diverse et dynamique de l'hébergement d'urgence, ces normes sont conçues pour être flexibles et adaptables à une grande diversité de contextes et de défis.
- 16 **Les centres d'hébergement d'urgence** ont un rôle important à jouer et **ont la responsabilité d'appliquer à chaque situation qui se présente les principes des droits de la personne tels qu'énoncés dans ces normes en accordant toujours la priorité aux droits inhérents**, à la dignité et au besoin d'inclusion sociale des résidents. Cette approche met l'accent sur l'engagement à mettre

16 Loi sur la stratégie nationale sur le logement (S.C. 2019, c. 29, s. 313), en ligne : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/n-11.2/TexteCompleet.html>

en œuvre des décisions qui reflètent les valeurs fondamentales des normes pour répondre aux circonstances propres à chaque situation dans une perspective axée sur les droits et tenant compte du genre.

- 17** Bien que les refuges ne constituent pas des logements convenables selon le droit international relatif aux droits de la personne, les refuges en tant qu'organismes ont un rôle important à jouer pour garantir les principes du droit à un logement convenable. La Déclaration sur le droit et la responsabilité des individus, groupes et organes de la société de promouvoir et protéger les droits de l'homme et les libertés fondamentales universellement reconnus traite de ce rôle dans les articles 10 et 18 où il est reconnu que « nul ne doit participer à la violation des droits de l'homme et des libertés fondamentales en agissant ou en s'abstenant d'agir quand les circonstances l'exigent, et nul ne peut être châtié ou inquiété pour avoir refusé de porter atteinte à ces droits et libertés »¹⁷ et que « les individus, groupes, institutions et organisations non gouvernementales ont également un rôle important à jouer et une responsabilité à assumer pour ce qui est de contribuer, selon qu'il convient, à la promotion du droit de chacun à un ordre social et international grâce auquel les droits et libertés énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et les autres instruments relatifs aux droits de l'homme peuvent être réalisés dans leur intégralité ». À la lumière des cadres nationaux et internationaux des droits de la personne, ces normes affirment que les refuges ont la responsabilité de : (1) respecter et protéger les droits de la personne de leurs résidents et (2) contribuer à la réalisation progressive du droit au logement pour tous. En tant que signataire du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, le gouvernement du Canada a l'obligation de « toutefois veiller à ce que cet hébergement temporaire respecte la dignité des personnes expulsées, réponde à toutes les exigences de sécurité et ne devienne pas une solution permanente, mais reste une étape vers un logement convenable ».¹⁸ En d'autres termes, le gouvernement a l'obligation légale de fournir le type de soutien et d'assistance nécessaire à l'obtention d'un logement adéquat et sûr auquel ces normes font référence dans les bonnes pratiques ci-dessous.

17 https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Defenders/Declaration/declaration_fr.pdf

18 Hakima El Goumari et Ahmed Tidli et leurs enfants c. Espagne. Disponible en ligne : <https://juris.ohchr.org/casetails/2923/fr-US>

- 18 Ces normes nous permettent d’imaginer un monde où tous les détenteurs de droits ont accès à un logement permanent et où, en plus d’aider les personnes en situation d’itinérance, les refuges protègent, respectent et réalisent les droits de la personne de toutes les personnes qui y résident, qui cherchent à y accéder ou qui se voient refoulées.

B) Méthodes : Élaboration des Normes axées sur les droits et tenant compte du genre pour l’hébergement d’urgence au Canada

- 19 Les présentes normes ont été élaborées dans le cadre d’un laboratoire de solutions de la Société canadienne d’hypothèques et de logement (SCHL) qui a réuni des parties prenantes importantes des secteurs de la violence faite aux femmes et de l’itinérance, des militants locaux et des leaders communautaires de partout au pays pour imaginer une approche axée sur les droits et tenant compte du genre de la prestation de services dans les centres d’hébergement d’urgence au Canada. Ce projet est guidé à la fois par une équipe de direction du projet et un comité consultatif composé de personnes avec un savoir d’expérience, de militants pour l’inclusion des personnes de tous genres et les droits de la personne, de chercheurs et d’organismes de premier plan qui travaillent dans ce domaine. Le laboratoire avait comme objectif d’élaborer des normes nationales axées sur les droits et tenant compte du genre pour l’hébergement d’urgence qui pourraient être mis en œuvre dans les centres d’hébergement d’urgence dans le secteur des violences faites aux femmes aussi bien que dans le secteur de l’itinérance. Ces normes cherchent à fournir une feuille de route aux refuges pour qu’ils mettent en place des politiques et des pratiques compatibles avec le droit au logement et la LSNL pour favoriser de meilleurs résultats pour les femmes et les personnes issues de la diversité de genre en situation d’itinérance.
- 20 Ces normes pour l’hébergement d’urgence sont l’issue d’un engagement collaboratif. Elles découlent d’un processus rigoureux d’élaboration de solutions qui a impliqué :
- a. **des conseils constants du comité consultatif national;**
 - b. **plusieurs séries de groupes de discussion et d’interviews avec des personnes avec un savoir d’expérience et des fournisseurs de services;**

- c. un sondage national; et
- d. un exercice de prospective pour envisager des scénarios futurs potentiels afin d'orienter la création et la mise en œuvre de politiques en matière de logement et d'hébergement.

À chaque étape du processus d'élaboration, un large éventail d'acteurs clés se sont impliqués par le biais de nombreux groupes de discussion en ligne et en personne, d'appels de la communauté d'experts, d'interviews individuels, de débriefages, de discussions, de réunions de l'équipe du projet et d'une communication permanente par courriel. On a sollicité des commentaires auprès de personnes avec un savoir d'expérience en matière d'hébergement d'urgence, de fournisseurs de services, d'experts en droits de la personne et d'associations de défense tout au long du projet par le biais de plusieurs méthodes et de plateformes permettant la participation selon les besoins de chaque individu. On a accordé une attention particulière à la diversité des points de vue et des expériences en fonction de géographie tout en veillant à inclure diverses identités raciales, culturelles et ethniques, des personnes en situation de handicap, des femmes et des personnes issues de la diversité de genre autochtones, des nouveaux arrivants et des réfugiés, des défenseurs du travail du sexe avec une expérience vécue et des personnes 2SLGBTQQIA+ et de diverses identités de genre. Ce processus de collaboration intentionnel, continu et personnalisé a fait que les normes reflètent les véritables besoins et les réalités et défis dynamiques des personnes qui sont censées en bénéficier.¹⁹

- 21** Les présentes normes pour l'hébergement d'urgence reposent sur un cadre global qui fusionne les principes internationaux en matière de droits de la personne avec une approche tenant compte du genre. Cette base garantit que les normes se conforment non seulement aux normes et aux cadres existants en matière de droits de la personne, mais qu'elles tiennent également compte des besoins des personnes avec diverses identités et expressions de genre. S'appuyant sur un large éventail de sources, y compris des traités internationaux et les principes issus des cadres des droits de la personne, ces normes visent à mettre en lumière les pratiques exemplaires en matière d'hébergement d'urgence.
- 22** Ces normes prêtent énormément des travaux de Leilani Farha, l'ancienne rapporteuse spéciale des Nations unies sur le droit à un logement convenable, et

¹⁹ Les auteurs tiennent à signaler qu'une plus forte participation québécoise serait utile pour développer ces normes davantage.

de Kaitlin Schwan, PhD, chercheuse et experte en matière de genre et d'itinérance, qui ont créé **Un protocole national pour les campements de sans-abri au Canada**²⁰ qui permet à tous les ordres de gouvernement de comprendre leurs obligations en matière de droits de la personne grâce à neuf principes des droits de la personne destinés à guider les actions étatiques.

C) Normes pour l'hébergement d'urgence au Canada dans le contexte du droit de la personne à un logement convenable

- 23 En 2019 le gouvernement du Canada a adopté la Loi sur la stratégie nationale sur le logement (LSNL) qui oblige le gouvernement fédéral à réaliser le droit au logement. La Stratégie nationale sur le logement du Canada contient des plans et des processus tels qu'un aperçu des fonds nécessaires à la construction, l'obtention et la rénovation de logements – y compris les centres d'hébergement d'urgence. La LSNL met en place des outils et des engagements de responsabilisation afin de combler les lacunes systémiques en matière de droit, de politiques et de programmes relatifs au logement et à l'itinérance.
- 24 La LSNL déclare que « le logement revêt un caractère essentiel pour la dignité inhérente à la personne humaine et pour son bien-être, ainsi que pour l'établissement de collectivités viables et ouvertes »²¹, ce qui fait écho à la Déclaration universelle des droits de l'homme, et elle évoque la réalisation progressive du droit à un logement convenable tel qu'il est défini dans le Pacte international des droits économiques, sociaux et culturels (PIDESC) dont le Canada est signataire.²²
- 25 Le droit au logement exige une collaboration significative avec les groupes les plus touchés par le problème en question qui les place au centre du processus. Dans le contexte du droit au logement, cela veut dire qu'il faut que les communautés les

20 Leilani Farha et Kaitlin Schwan, Un protocole national pour les campements de sans-abri au Canada, 30 avril 2020, en ligne : https://www.make-the-shift.org/wp-content/uploads/2021/12/2993912-A-National-Protocol-for-Homeless-Encampments-in-Canada-1-converted_14179_nov_22_FR-3.pdf

21 Loi sur la stratégie nationale sur le logement (S.C. 2019, c. 29, s. 313), en ligne : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/n-11.2/TexteCompleet.html>

22 Ibid.

plus touchées par les inégalités systémiques soient à la table ou jouent un rôle de premier plan dans les décisions qui concernent leurs vies et leurs communautés. Comme le sera exploré en plus de détail ailleurs dans ces normes, il faut accorder une attention particulière aux barrières systémiques à l'accès qui empêchent la participation significative.

- 26** L'itinérance est en soi une violation des droits de la personne.²³ Non seulement les effets de l'itinérance portent atteinte au droit fondamental à un logement convenable, mais ils empiètent sur plusieurs autres droits de la personne, y compris le droit à l'égalité et à la non-discrimination, le droit à la santé, à l'eau et à l'assainissement et le droit de ne pas subir de traitements cruels, dégradants ou inhumains. Il s'agit d'une atteinte grave à la dignité, à l'inclusion sociale, au droit à la vie et, pour les femmes autochtones, à leurs droits uniques en vertu de leur relation avec le gouvernement canadien. Les conséquences de l'itinérance sont encore plus graves pour les femmes, surtout si elles ont des enfants, fuient la violence ou sont en situation de handicap, comme l'ont déjà souligné les autorités de l'ONU. Les statistiques s'avèrent tout aussi épouvantables pour les personnes bispirituelles, transgenres, non binaires et de genre queer ainsi que pour les autres personnes issues de la diversité de genre.²⁴ Pour de nombreuses femmes et personnes issues de la diversité de genre, se retrouver en situation d'itinérance implique le risque et l'expérience d'une violence potentiellement mortelle, de la prise en charge de ses enfants par le système de protection de l'enfance et de la discrimination lorsqu'elles cherchent des services et la paix. La situation est encore pire pour les femmes et les personnes issues de la diversité de genre racisées ou en situation de handicap.
- 27** Le refus de ces droits est colonial et systémique, ce qui signifie qu'il découle de l'organisation et du fonctionnement de la société des colons. Par problème systémique, on entend des schémas d'exclusion et de pouvoir, tels que la colonisation, la suprématie blanche, le cis-hétéro-patriarcat et le capacitisme. Le terme « système » désigne également les institutions qui fournissent des services au public, tels que les refuges, les écoles, les hôpitaux et les prisons. Ensemble, ces systèmes imbriqués contrôlent l'accès aux droits de la personne. Les problèmes systémiques comme l'itinérance ne se limitent pas à un seul événement, lieu ou

23 Rapporteuse spécial des Nations unies sur le droit à un logement convenable, A/HRC/31/54, para. 4. En ligne : <http://www.unhousingrapp.org/user/pages/04.resources/Thematic-Report-5-Homelessness-as-a-Global-Human-Rights-Crisis.pdf>

24 Trans PULSE Canada report "Housing Barriers Among Trans and Non-Binary Adults in Canada," en ligne : <<https://trans-pulsecanada.ca/results/responsive-report-housing-barriers-among-trans-and-non-binary-adults-in-canada/>>

individu. On ne peut les remédier que par des changements fondamentaux au niveau des programmes, des pratiques et des politiques.

28 Dans le cadre du système international des droits de la personne, les Nations unies nomment des rapporteurs spéciaux qui agissent en tant qu'experts indépendants pour surveiller certains droits de la personne. Selon l'ancienne rapporteuse spéciale des Nations unies sur la violence contre les femmes et les filles, ses causes et ses conséquences, « de nombreux États ont actuellement tendance à percevoir la création de foyers d'accueil ou le soutien aux organisations non gouvernementales gérant des foyers comme un engagement volontaire et non pas comme une obligation en matière de droits de l'homme fondée sur des traités internationaux relatifs aux droits de l'homme ». Elle poursuit : « Cette situation est liée au fait que les États n'ont pas incorporé ni mis en œuvre intégralement la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et n'ont pas adopté une approche holistique des services intégrés pour combattre et prévenir la violence à l'égard des femmes ».²⁵

29 L'itinérance est à la fois une cause et une conséquence de la violence pour les femmes et les personnes issues de la diversité de genre. La violence prend de nombreuses formes, y compris la violence interpersonnelle et directe ainsi que la violence structurelle et systémique. Un logement sûr, stable et permanent sert de protection contre la violence – un logement qui satisfait à nos besoins fournit un environnement propice à la sécurité physique et culturelle,²⁶ à l'accès aux

25 <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/g17/162/09/pdf/g1716209.pdf?token=WoOnLvMmPVdAWW3Mo8&fe=true>

26 La sécurité culturelle est d'autant plus importante pour les personnes dont l'identité culturelle est souvent négligée ou dont les pratiques culturelles sont explicitement interdites par les règles du refuge. Elle peut inclure l'accès à un espace de prière ou à des repas qui respectent les restrictions alimentaires. Dans le contexte des pratiques culturelles autochtones dans le Nord du Canada, les auteurs de *Stark Truths: Indigenous Housing Realities & Solutions in Northern, Remote Communities* (2023), expliquent : « C'est un lourd fardeau que de voir notre peuple galérer et souffrir. Nous voyons notre peuple maltraiter par des entreprises. Nous croyons fermement que tout le monde mérite d'avoir un chez-soi. Grâce aux efforts et à la collaboration entre des réseaux partageant le même objectif et en créant des programmes adaptés à la culture dans le Nord, nous pouvons aider notre peuple à trouver un logement et un sentiment d'être chez soi » (p. 5, traduit de l'anglais par nos soins). Les exemples offerts dans *Stark Truths* comprennent le partage de repas avec la communauté et la mise en place d'espaces pour les pratiques artistiques spécifiques à la culture, telles que la couture pour les Inuits. D'autres exemples présentés par les conseillers des Premières Nations et métis comprennent la purification par la fumée, du soutien pour rétablir le contact avec sa culture et la présence d'aînés et de gardiens du savoir.

ressources, aux soins et à la guérison. Sans un accès constant au logement, les femmes et les personnes issues de la diversité de genre risquent d'être exposées à de formes graves de précarité qui limitent leurs choix dans un paysage du logement très difficile.

D) Autorités compétentes

Le rôle des fournisseurs d'hébergement et du personnel dans la protection, le respect et la réalisation des obligations en matière de droits de la personne.

30 Les municipalités gèrent des centres d'hébergement d'urgence en vertu des pouvoirs délégués par les provinces alors que le gouvernement du Canada administre certains programmes de logement pour les migrants récents et les réfugiés dans des communautés urbaines désignées ainsi que dans les réserves et dans des collectivités autochtones rurales et éloignées.²⁷ Selon la recherche, les femmes et les personnes issues de la diversité de genre circulent entre divers secteurs du système d'hébergement pour répondre à leurs besoins fondamentaux, y compris en logement, pour survivre. Lorsque les personnes en situation d'itinérance circulent entre les refuges et les services publics connexes, elles entrent en contact avec différents champs de compétence (p. ex. municipal, provincial, territorial et fédéral), ce qui a un impact sur les possibilités qui leur sont disponibles pour accéder aux droits – ou les revendiquer ou les faire valoir – qui ont été violés par les différentes autorités en matière de logement.

31 Ce contexte juridique et politique revêt une importance particulière compte tenu

La réclamation en matière des droits de la personne présentée par le National Indigenous Women's Housing Network (2022) commente également l'importance du lien entre le droit au logement et le droit à la culture pour les femmes, les filles et les personnes issues de la diversité de genre autochtones. La réclamation affirme que « les violations du droit à un logement convenable sont étroitement liées aux violations du droit à la culture des femmes, des filles et des personnes bispirituelles et issues de la diversité de genre autochtones. Notre expérience de l'itinérance et de l'insécurité du logement est le résultat direct de pratiques coloniales génocidaires historiques et continues qui se sont concentrées sur l'élimination de la culture autochtone et des façons de faire, d'être et de savoir, y compris dans le domaine du logement et des terres. » (pp. 15-16). https://women-shomelessness.ca/wp-content/uploads/Indigenous_Housing_Claim_June_15_2022_FR.pdf

27 Voir, par exemple, Infrastructure Canada, Directives de Vers un chez-soi, disponible en ligne : <https://www.infrastructure.gc.ca/homelessness-sans-abri/directives-fra.html>

des récentes recommandations de la défenseure fédérale du logement dans son rapport sur les campements où elle affirme : (i) l'interconnexion du secteur de l'hébergement d'urgence et la croissance des campements, et (ii) l'augmentation du nombre de décès dans les refuges qui est le résultat inévitable d'une prestation de services nuisible, arbitraire et discriminatoire. Ceci est aggravé par l'augmentation du nombre de décès liés aux surdoses d'opioïdes dans les centres d'hébergement d'urgence et dans les maisons de chambres et les logements supervisés qui ont fait l'objet d'enquêtes récentes du coroner.²⁸ Il ne faut pas négliger cet élément de contexte lorsqu'on réfléchit à la prestation d'hébergement d'urgence.

i. Charte canadienne des droits et libertés et les lois provinciales et territoriales en matière de droits de la personne

32 Lorsque les refuges exercent une fonction gouvernementale, de telles actions ou politiques et leur application peuvent être contestées en vertu de la Charte canadienne des droits et libertés. Les lois et les actions gouvernementales peuvent être examinées en vertu de la Charte pour atteinte aux droits à la vie, à la liberté et à la sécurité de la personne,²⁹ ainsi qu'aux droits à l'égalité et à la non-discrimination. Lorsqu'ils se penchent sur la nécessité des campements et le droit à un abri dans des lieux extérieurs, les tribunaux ont évalué l'accessibilité des refuges dans le contexte du droit à la sécurité de la personne garanti par l'article 7 de la Charte.³⁰ Il convient de noter que l'article 15 de la Charte, bien que rarement pris en compte dans le contexte du logement,³¹ a du vrai potentiel dans le cadre de la revendication des droits, étant donné les preuves de plus en plus nombreuses sur le contexte social concernant : (i) les disparités dans le taux d'expulsion auquel sont confrontées les communautés autochtones et racisées, et (ii) la surreprésentation des Autochtones et des personnes racisées dans les

28 Bureau du [défenseur fédéral du logement](#), [Respect de la dignité et les droits de la personne : Examen des campements de personnes en situation d'itinérance de la défenseure fédérale du logement](#) – rapport final, (2024), disponible en ligne : <<https://www.housingchrc.ca/fr/publications/respect-de-la-dignite-et-les-droits-de-la-personne-examen-des-campements-de-personnes>>.

29 *Victoria (City of) v. Adams*, 2009 BCCA 563 Voir également *The Regional Municipality of Waterloo v. Persons Unknown and to be Ascertained*, 2023 ONSC 670; *Bamberger v. Vancouver (Board of Parks and Recreation)*, [2022 BCSC 49](#); *Prince George (City) v. Johnny*, [2022 BCSC 282](#); *Prince George (City) v. Stewart*, 2021 BCSC 2089; *Black et al. v. City of Toronto*, [2020 ONSC 6398](#); *Abbotsford (City) v. Shantz*, [2015 BCSC 1909](#); *Abbotsford (City) v. Shantz*, [2015 BCSC 1909](#).

30 Ibid.

31 Voir par exemple, *Tanudjaja c. Canada (AG)*, 2014 ONCA 852

dénombrements de personnes en situation d'itinérance.³²

- 33** Dans cette veine, les tribunaux ont souvent reconnu que les places dans les refuges doivent être disponibles et réellement accessibles en tenant compte des divers besoins en logement des personnes marginalisées (voir, par exemple, *Bamberger, Regional Municipality of Waterloo v. Persons Unknown*,³³ *Prince George [City] v. Stewart*,³⁴ et *B.C. v. Adamson*³⁵). Les fournisseurs d'hébergement doivent donc prêter attention aux facteurs qui contraignent les personnes en situation d'itinérance à utiliser des refuges qui ne peuvent pas accommoder leurs besoins en matière de handicap ou de religion ou qui sont nuisibles.
- 34** Cela s'applique également aux situations où le gouvernement provincial ou municipal élabore ou met en œuvre une loi ou une politique sur l'admissibilité aux services d'hébergement, applique des règlements locaux qui ont comme résultat l'expulsion des résidents ou exerce tout autre pouvoir gouvernemental qui lui revient. Les refuges ont des obligations envers les détenteurs de droits, tout comme les niveaux d'autorité chevauchants tels que les gouvernements municipaux, territoriaux, provinciaux ou fédéral. Dans une affaire récente, *Sanctuary et al v. Toronto (City) et al.*, 2020 ONSC 6207, les demandeurs, représentant des personnes en situation d'itinérance directement concernées, ont contesté les normes du système d'hébergement de la Ville de Toronto sur la base de constitutionnalité, car les normes ne précisaient aucune distance minimale entre les lits superposés dans le contexte d'une pandémie. La Ville avait affirmé qu'elle se conformait à ces normes malgré le fait qu'elle ne respectait pas ses obligations en matière de distanciation physique, de nombre de places disponibles dans les refuges et de communication en ce qui concerne les objectifs en réponse à la crise de COVID-19 dans le système d'hébergement.
- 35** Qu'un programme de logement donné soit géré par la municipalité ou financé par des programmes fédéraux ou provinciaux de partage des coûts, les gouvernements et les autorités déléguées sont obligés à s'assurer que le système d'hébergement respecte les droits de la personne et soit conforme aux normes légales énoncées dans divers lois et règlements fédéraux ou provinciaux. Dans le même sens, les actions par les refuges ne s'échappent pas aux lois provinciales ou territoriales en matière de droits de la personne. Les gouvernements ont l'importante obligation de réglementer les refuges d'une manière conforme aux lois provinciales ou territoriales en matière de droits de la personne. De même, il incombe aux gouvernements de veiller à ce que le financement des centres d'hébergement

32 *Prince George (City) v. Stewart*, 2021 BCSC 2089 au para 71.

33 *The Regional Municipality of Waterloo v. Persons Unknown and to be Ascertained*, 2023 ONSC 670

34 *Prince George (City) v. Stewart*, 2021 BCSC 2089

35 *British Columbia v. Adamson*, 2016 BCSC 1245

d'urgence soit proportionnel au besoin et correspond à leur obligation à réaliser le droit à un logement convenable.

- 36** Les lois provinciales et territoriales protègent contre la discrimination fondée sur des motifs protégés par les droits de la personne, y compris la race, le genre, l'identité et l'expression de genre et l'orientation sexuelle. Elles s'appliquent à la relation entre les détenteurs de droits et des acteurs tels que les propriétaires, les employeurs et les fournisseurs de biens au public.³⁶ Il faut interpréter ces exigences en vertu de la loi provinciale et territoriale parallèlement aux obligations internationales du Canada qui découlent de traités tels que le PIDESC qui s'appliquent à tous les ordres de gouvernement.

ii. Traités internationaux relatifs aux droits de la personne

- 37** Bien que le texte du Pacte international des droits économiques, sociaux et culturels (PIDESC) identifie un logement convenable comme une composante du droit à un niveau de vie suffisant, le droit à un logement convenable est désormais reconnu universellement comme un droit de la personne indépendant étroitement lié au droit à un niveau de vie suffisant et à d'autres droits de la personne. Le Comité des droits économiques, sociaux et culturels (CDESC) – un groupe de 18 experts indépendants créé³⁷ en 1985 pour surveiller la mise en œuvre du PIDESC – est considéré comme la source la plus fiable quant à l'interprétation et l'application des droits énoncés dans le PIDESC. Il mène des examens périodiques des États signataires du Pacte et publie des « observations finales » pour communiquer ses préoccupations et ses recommandations.
- 38** **Les organes de surveillance des traités tels que le CDESC précisent les obligations des pays en vertu des traités relatifs aux droits de la personne en publiant des observations générales.** L'Observation générale no. 4 est la principale interprétation du droit à un logement convenable tel qu'énoncé dans le PIDESC.³⁸ Malgré l'évolution des interprétations, elle demeure fondamentale dans

36 Centre canadien pour la diversité et l'inclusion, "Aperçu des lois sur les droits de la personne des provinces et territoires du Canada," en ligne : <https://ccdi.ca/media/1415/20171102-publications-overview-of-hr-codes-by-province-final-fr.pdf>

37 Assemblée générale des Nations unies, Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels (16 décembre 1966) (entré en vigueur le 3 janvier 1976), en ligne : <<https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-economic-social-and-cultural-rights>> [PIDESC].

38 Dans le contexte du droit international découlant du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, dans l'affaire Ben Djazia et al c. Espagne, il a été jugé que l'Espagne (en tant que signataire du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels) avait violé sa responsabilité de protection des droits de la personne et des libertés fonda-

la définition des obligations clés liées à ce droit. **Elle décrit les sept obligations essentielles au droit à un logement convenable : 38 Dans le contexte du droit international découlant du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels, dans l'affaire Ben Djazia et al c. Espagne, il a été jugé que l'Espagne (en tant que signataire du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels) avait violé sa responsabilité de protection des droits de la personne et des libertés fondamentales « par le paragraphe 1 de l'article 10 du Pacte d'accorder la plus large protection possible à la famille, qui est l'élément fondamental de la société. À cet égard, l'État partie n'a pas expliqué au Comité pourquoi aucune autre solution ne pouvait être proposée aux auteurs. » Disponible ici : <https://juris.ohchr.org/casedetails/2407/fr-US>.**

- La sécurité légale d'occupation;
- L'existence de services, matériaux, équipements et infrastructures;
- La capacité de paiement;
- L'habitabilité;
- La facilité d'accès;
- L'emplacement; et
- Le respect du milieu culturel.

39 La rapporteuse spéciale des Nations unies sur le droit à un logement convenable a expliqué le lien entre l'accès à un logement convenable et la jouissance de tous les autres droits. L'inclusion du droit à la vie a été au cœur des développements dans de nombreux pays qui garantissent l'accès à la justice pour le droit à un logement convenable en tant qu'élément du droit à une vie digne. Le Comité des droits de l'homme a observé que l'itinérance au Canada a de graves conséquences et peut même entraîner la mort; par conséquent, le Canada doit prendre les mesures positives requises par l'article 6, le droit à la vie, pour régler ce sérieux problème.³⁹

40 Dans son Observation générale no. 36 sur le droit à la vie, le Comité des droits de l'homme précise que les États doivent « prendre des mesures appropriées destinées à améliorer certains contextes dans la société susceptibles d'engendrer

mentales "par le paragraphe 1 de l'article 10 du Pacte d'accorder la plus large protection possible à la famille, qui est l'élément fondamental de la société. À cet égard, l'État partie n'a pas expliqué au Comité pourquoi aucune autre solution ne pouvait être proposée aux auteurs." Disponible ici : <https://juris.ohchr.org/casedetails/2407/fr-US>

³⁹ Le Comité des droits de l'homme des Nations unies, Observations finales : Canada (7 avril 1999) CCPR/C/79/Add.105, en ligne : <<https://undocs.org/CCPR/C/79/Add.105>> au para 12

avec le temps des menaces directes pour la vie ou d'empêcher des personnes de jouir de leur droit à la vie dans la dignité ». ⁴⁰ Le droit à une vie digne est souvent appliqué par le système interaméricain des droits de la personne dans le contexte du logement et de l'itinérance.

- 41** En plus du PIDESC, le Canada a ratifié des conventions sur les droits de la personne qui reconnaissent le droit à un logement convenable pour les groupes marginalisés. Le droit à un logement convenable pour les femmes, les filles et les personnes issues de la diversité de genre est protégé à la fois par le PIDESC et les articles 1, 3 et 14 de la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (CEDAW) dont le Canada est signataire. De même, la Déclaration des Nations unies sur les droits des peuples autochtones (DNUDPA) prévoit des protections spécifiques aux peuples autochtones. En vertu de la DNUDPA, les femmes et les filles autochtones ont l'obligation de disposer de ressources efficaces de la part du gouvernement pour administrer elles-mêmes les aides et les programmes. Les chercheurs ont trouvé qu'il n'existe que peu de contexte sur l'orientation sexuelle et l'identité de genre dans la CEDAW, mais ils notent que la CEDAW reste la principale convention en ce qui concerne les droits des personnes 2SLGBTQQI+ et offre des pistes de réflexion uniques sur les façons dont les droits des communautés queers sont respectés et violés. La contribution possible des traités et des protocoles pour faire avancer les droits des personnes issues de la diversité de genre mérite un examen approfondi à l'avenir.
- 42** Le droit à un logement convenable pour les enfants figure dans le PIDESC et la Convention des Nations unies relative aux droits de l'enfant (CDE) ⁴¹ dont le Canada est signataire. Cette convention garantit « le droit de tout enfant à un niveau de vie suffisant pour permettre son développement physique, mental, spirituel, moral et social ». Les États, en fonction des conditions nationales et dans la limite de leurs moyens, doivent « aider les parents et autres personnes ayant la charge de l'enfant à mettre en œuvre ce droit et offrent, en cas de besoin, une assistance matérielle et des programmes d'appui, notamment en ce qui concerne l'alimentation, le vêtement et le logement ». ⁴²

40 Comité des droits de l'homme des Nations unies, Observation générale no. 36, article 6 (droit à la vie) (3 septembre 2019) CCPR/C/GC/35, en ligne : <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/HRBodies/CCPR/GCArticle6/GCArticle6_FR.pdf>, au para 30

41 Assemblée générale des Nations unies (20 novembre 1989), en ligne : <<https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-child>>

42 Assemblée générale des Nations unies (20 novembre 1989), en ligne : <https://www.ohchr.org/fr/instruments-mecha->

- 43** La Convention relative aux droits de l'enfant (CDE) met l'accent en particulier sur le principe de l'intérêt supérieur de l'enfant dans les décisions prises par les organismes publics ou privés, les tribunaux et les organes administratifs et juridiques qui ont forcément une incidence sur les conditions de vie des enfants. On peut supposer que cela s'étendrait aux décisions liées aux ordonnances parentales, au contrôle des personnes en situation d'itinérance et de leurs enfants par la protection de l'enfance et aux décisions en matière d'expulsion des ménages avec enfants, surtout lorsqu'on considère les répercussions dramatiques de ces systèmes sur les familles noires et autochtones⁴³ qui sont surreprésentées dans le système de protection de l'enfance au Canada.
- 44** Le droit à un logement convenable pour les personnes racisées est également prévu par la Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale⁴⁴ que le Canada a ratifiée. Cette convention garantit le droit à la non-discrimination dans l'accès au logement et affirme un droit substantiel à la jouissance égale du droit à un logement convenable et des autres droits économiques, sociaux et culturels. Le Comité pour l'élimination de la discrimination raciale a indiqué qu'il faut accorder une attention particulière à l'accès au logement et aux conditions sociales des personnes d'ascendance africaine et des peuples autochtones et que le gouvernement canadien doit « remédier aux causes profondes du retrait d'enfants à leur famille, comme la pauvreté et les mauvaises conditions de logement, qui font que les enfants sont placés de façon disproportionnée en structure d'accueil ». ⁴⁵ Ces recommandations présentent le logement comme une condition systémique importante qui provoque et entretient la discrimination à l'égard des personnes et des enfants autochtones.
- 45** Le droit à un logement convenable pour les personnes en situation de handicap est également identifié dans le PIDESC ainsi que dans les articles 9, 19 et 28 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH)⁴⁶ que le

nisms/instruments/convention-rights-child, article 27

43 First Nations Child and Family Caring Society of Canada et al., v. Attorney General of Canada, [2016 CHRT 2](#)

44 Assemblée générale des Nations unies, Convention internationale sur l'élimination de toutes les formes de discrimination raciale (21 décembre 1965), en ligne : <https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/international-convention-elimination-all-forms-racial>

45 Comité des Nations unies pour l'élimination de la discrimination raciale, Observations finales : Canada, (4 avril 2012) CERD/C/CAN/CO/19-20 aux para 16 & 19; et Observations finales : Canada (13 septembre 2017) CERD/C/CAN/CO/21-23, au para 28

46 Nations unies, Convention relative aux droits des personnes handicapées (adoptée le 13 décembre 2006, entrée en

Canada a ratifié. Chose cruciale, l'article 19 de la CDPH exige que les personnes en situation de handicap aient la possibilité de choisir où et avec qui elles vivent et qu'elles aient accès à des services de soutien communautaires pour faciliter leur inclusion dans la communauté et prévenir l'isolement ou la ségrégation. Les États doivent prendre « des mesures efficaces et appropriées pour faciliter aux personnes handicapées la pleine jouissance de ce droit ».⁴⁷

iii. Objectifs de développement durable à l'horizon 2030

46 Les 17 Objectifs de développement durable du Programme de développement durable à l'horizon 2030 ont été adoptés à l'unanimité en 2015 par tous les États membres de l'ONU, y compris le Canada. Cible 11.1 des Objectifs de développement durable (ODD) exige que le Canada assure « l'accès de tous à un logement et des services de base adéquats et sûrs, à un coût abordable » par 2030. Cible 5.c. de l'objectif 5 sur l'égalité entre les sexes détaille un engagement à « adopter des politiques bien conçues et des dispositions législatives applicables en faveur de la promotion de l'égalité des sexes et de l'autonomisation de toutes les femmes et de toutes les filles à tous les niveaux et renforcer celles qui existent ».

47 Comme l'observe le Haut-Commissariat des Nations unies aux droits de l'homme, « Incontestablement ancré dans les droits de l'homme, le Programme 2030 s'appuie expressément sur la Déclaration universelle des droits de l'homme, les traités internationaux relatifs aux droits de l'homme et d'autres instruments, tels que la Déclaration sur le droit au développement ».⁴⁸ Au cœur de l'engagement du Canada envers les ODD est une approche axée sur les droits de la personne.

iv. Lois provinciales et territoriales sur les droits de la personne

48 La loi provinciale et territoriale protège contre la discrimination fondée sur des caractéristiques identitaires qu'on pourrait décrire comme de « motifs de distinction illicite », « motifs de discrimination illicite » ou « motifs protégés ». Elles

vigueur le 3 mai 2008), en ligne : <https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

47 Nations unies, Convention relative aux droits des personnes handicapées (adoptée le 13 décembre 2006, entrée en vigueur le 3 mai 2008), en ligne : <https://www.ohchr.org/fr/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities> (article 19)

48 Haut-Commissariat des Nations unies aux droits de l'homme, « À propos du Programme de développement durable à l'horizon 2030 », en ligne : <https://www.ohchr.org/fr/sdgs/about-2030-agenda-sustainable-development>

s'appliquent à la relation entre les détenteurs de droits et des acteurs tels que les propriétaires, les employeurs et les fournisseurs de biens au public.⁴⁹ Il faut interpréter ces exigences en vertu de la loi provinciale et territoriale parallèlement aux obligations internationales du Canada qui découlent de traités tels que le PIDESC et CEDAW qui s'appliquent à tous les ordres de gouvernement.

- 49 Fait important, plusieurs provinces ont adopté leurs propres lois pour mettre en œuvre la Déclaration des Nations unies sur les droits des peuples autochtones.

E) Une approche tenant compte du genre :

- 50 Pour mettre en œuvre une approche tenant compte du genre, tout cadre axé sur les droits pour le secteur de l'hébergement doit incorporer les principes de non-discrimination et d'égalité, de non-violence, de sécurité et de disparités régionales.



Qu'est-ce que c'est une approche tenant compte du genre ?

Dans ces normes, nous utilisons le terme *approche tenant compte du genre* pour désigner une manière de penser, de planifier et d'agir qui prend en considération les divers besoins, expériences et perspectives des individus, quelle que soit leur identité de genre. Il s'agit d'être conscient que le genre joue un rôle dans la façon dont les individus perçoivent le monde et de reconnaître que les personnes peuvent être confrontées à des défis ou des occasions divers en fonction de leur identité de genre. L'objectif d'une approche tenant compte du genre est de promouvoir l'équité, l'égalité et l'inclusion en tenant compte de ces divers besoins dans ces différents aspects de la vie, tels que les politiques, les programmes, les services et les processus de prise de décision.

49 Centre canadien pour la diversité et l'inclusion, "Aperçu des lois sur les droits de la personne des provinces et territoires du Canada," en ligne : <https://ccdi.ca/media/1415/20171102-publications-overview-of-hr-codes-by-province-final-fr.pdf>

I. Intersectionnalité, non-discrimination et égalité

- 51** Le rapport de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées souligne que des pratiques telles que l'exclusion des femmes et des personnes issues de la diversité de genre qui consomment des substances des refuges ont eu un impact discriminatoire sur les femmes et les personnes bispirituelles autochtones en particulier. Ces pratiques discriminatoires ont une incidence disproportionnée sur celles qui utilisent des substances pour supporter une violence extrême et le trauma intergénérationnel causé par le déplacement colonial en cours. Le fait d'interdire l'accès aux refuges pour les personnes qui consomment des substances augmente leur vulnérabilité aux préjudices et à la violence.
- 52** Les femmes et les personnes issues de la diversité de genre racisées, immigrantes ou réfugiées, surtout celles avec un statut précaire, sont touchées par la discrimination et le manque de respect des critères culturels dans les refuges. Elles manquent souvent de connaissances et de soutien pour naviguer dans les systèmes et les services dont elles ont besoin pour stabiliser leurs vies et défendre leurs intérêts. Le fait de ne pas trouver de soutiens adéquats et coordonnés dans le système d'hébergement – y compris l'accès à un logement abordable, l'aide avec des problèmes d'immigration et de l'accès à la justice par le biais de l'aide juridique – empêche les femmes et les personnes issues de la diversité de genre racisées de s'échapper au cycle de l'itinérance.
- 53** Les femmes et les personnes issues de la diversité de genre en situation de handicap se heurtent à des obstacles uniques dans le système d'hébergement, notamment celles avec un handicap intellectuel ou invisible. Partout au Canada, les refuges n'ont qu'une capacité limitée à fournir des services ciblés aux personnes en situation de handicap visible ou invisible. Le manque de financement et des infrastructures désuètes contribuent à l'inaccessibilité physique et posent d'autres défis en matière d'accessibilité, constituant ainsi une barrière à l'accès pour les personnes en situation de handicap physique.
- 54** Se conformer aux cadres internationaux en matière des droits de la personne, surtout le PIDESC, nécessite la non-discrimination et l'égalité réelle. L'article 3 du PIDESC souligne explicitement le droit égal de tous à jouir des droits énoncés dans le Pacte (on y trouve une mention du droit au logement), affirmant ainsi que les gouvernements doivent garantir ces droits sans discrimination aucune (article 2.2). Il convient de noter que l'égalité et la non-discrimination constituent des

obligations immédiates et non négociables qui ne dépendent pas de la réalisation progressive du droit au logement.

- 55** Il existe un lien inextricable entre le droit au logement et le principe de la non-discrimination. La Convention sur l'élimination des toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes souligne ce lien en déclarant que les gouvernements doivent prendre « toutes les mesures appropriées pour éliminer la discrimination à l'égard des femmes dans les zones rurales [...] et, en particulier, ils leur assurent le droit [...] (h) de bénéficier de conditions de vie convenables, notamment en ce qui concerne le logement, l'assainissement, l'approvisionnement en électricité et en eau, les transports et les communications » (article 14.2).
- 56** Les Principes directeurs sur la sécurité d'occupation des populations urbaines pauvres reconnaissent que le droit au logement représente un élément central du droit des femmes à l'égalité réelle qui exige la modification des lois, des politiques et des pratiques pour qu'ils ne contribuent pas aux désavantages systémiques auxquels les femmes font face, mais servent plutôt à les atténuer. De plus, les Lignes directrices relatives à la réalisation du droit à un logement convenable présentées par la Rapporteuse spéciale des Nations unies sur le droit à un logement convenable⁵⁰ prévoient que :
- les États doivent interdire toute forme de discrimination dans le domaine du logement par des acteurs publics ou privés afin de garantir non seulement l'égalité formelle, mais l'égalité réelle, qui nécessite des mesures positives pour remédier aux désavantages en matière de logement et d'assurer une jouissance égale du droit au logement.
 - Le droit à l'égalité exige que les programmes de logement et les programmes sociaux connexes aient un effet non discriminatoire. Il exige également que de tels programmes soient en mesure d'atténuer les effets de la discrimination à l'égard des groupes marginalisés et de répondre à leur situation particulière.
- 57** La Fiche d'information des Nations unies no. 21 sur le droit à un logement convenable note le fait important que le manque de politiques spécifiques au genre peut être à la source de la discrimination à l'égard des femmes et des

50 La Rapporteuse spéciale sur le droit à un logement convenable, Raquel Rolnik, « Lignes directrices relatives à la réalisation du droit à un logement convenable », en ligne : <<https://www.ohchr.org/fr/documents/thematic-reports/guidelines-implementation-right-adequate-housing-report-special>>

personnes issues de la diversité de genre. Cela nécessite que tous les niveaux de gouvernement respectent leur obligation à éradiquer les pratiques discriminatoires et s'engagent à adopter des politiques spécifiques au genre qui protègent les femmes et les personnes issues de la diversité de genre du cycle douloureux de préjudices dans le système d'hébergement. Les États doivent s'assurer que les politiques et les règlements en place ne sont pas nuisibles et que les centres d'hébergement d'urgence sont d'une sécurité particulière pour les femmes et les personnes issues de la diversité de genre. En outre, il faut que les États s'acquittent de leur responsabilité de s'assurer que les femmes et les personnes issues de la diversité de genre peuvent compter sur les refuges comme des mesures temporaires qui réduisent le risque imminent auquel elles sont confrontées et les mettent sur le chemin de la stabilité du logement.⁵¹

II. Violence et sécurité

- 58** Le droit au logement comprend la protection contre toutes les formes de violence fondée sur le genre, conformément à la Déclaration des Nations unies sur l'élimination de toutes les formes de violence à l'égard des femmes. Le Comité pour l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (CEDAW) souligne l'importance des actions étatiques dans les situations de violence à l'égard des femmes. La Recommandation générale no. 33 (2015) affirme que les États doivent garantir l'accès à une aide financière, à des centres de crise, à des lignes d'assistance téléphoniques et à d'autres services de soutien variés. De plus, l'article 23 de la Convention d'Istanbul du Conseil de l'Europe précise l'obligation des États à mettre en place des refuges accessibles et faciles d'accès pour fournir un hébergement sûr, surtout pour les femmes et leurs enfants.
- 59** La séparation entre les types de services d'hébergement oblige les femmes à choisir entre les statuts d'« itinérant » et de « violenté », ce qui constitue un obstacle à l'accès à un soutien approprié. Le manque d'un cadre clair qui offre une définition cohérente de la violence pour l'ensemble des provinces et des territoires entraîne des lacunes dans la prestation de services et constitue une violation du droit au logement des femmes. Ceci pose un défi particulier lorsqu'on considère que les maisons d'hébergement pour femmes violentées fournissent des soutiens adaptés qui ne sont pas disponibles à celles qui accèdent aux refuges pour personnes en

51 Haut-Commissariat des Nations unies aux droits de l'homme, « Fiche d'information no. 21 : le droit à un logement convenable », en ligne : <<https://www.ohchr.org/fr/publications/fact-sheets/fact-sheet-no-21-rev-1-human-right-adequate-housing>>

situation d'itinérance.

- 60** De plus, les incohérences dans la définition des formes de violence à l'égard des femmes dans les lois provinciales et territoriales exacerbent le problème – d'autant plus que ces définitions sont incorporées dans les politiques et pratiques des refuges. La définition des formes de violence reconnues par la loi détermine les services auxquels on est admissibles dans sa région.
- 61** Les États doivent mettre en place des définitions standards pour assurer la clarté et la cohérence de l'identification et de la réponse à des situations de violence au sein du système d'hébergement. Il faut que cette définition soit complète, englobant toutes les formes de violence fondée sur le genre.
- 62** Dans certains cas, des problèmes de capacité font que les femmes ne peuvent pas accéder aux refuges, les exposant de nouveau à un risque de violence.
- 63** La peur de la violence fondée sur le genre représente une barrière d'accès majeure pour les femmes et les personnes issues de la diversité de genre qui les empêche d'accéder aux refuges pour personnes en situation d'itinérance qui offrent des services aux hommes et aux femmes dans un même espace. Le manque d'options d'hébergement sûres et immédiates pousse les femmes et les personnes issues de la diversité de genre vers des formes d'itinérance cachée ou les oblige à rester dans des foyers violents, surtout si elles s'occupent d'enfants.
- 64** Le manque de places dans les refuges réservées aux femmes et aux personnes queers et trans aggrave le risque d'agression physique ou sexuelle, de vol des effets personnels et de retraumatisation par l'environnement et le personnel du refuge.
- 65** La recherche montre que le manque de sécurité d'occupation est l'une des causes principales de perte de logement chez les femmes et les personnes issues de la diversité de genre.⁵² La rupture d'une relation peut laisser les femmes et les personnes issues de la diversité de genre sans sécurité d'occupation et à risque d'insécurité du logement. Les femmes sont également plus susceptibles de se voir contraintes de quitter leur logement pour s'échapper à une personne violente. Les violations du droit à un logement convenable laissent les femmes plus vulnérables à la violence fondée sur le genre, ce qui compromet leur jouissance du droit à la

sécurité, à la dignité et à la vie.

- 66** Les États ont le devoir de protéger la sécurité d’occupation des femmes et des personnes issues de la diversité de genre en tant que mesure préventive contre la violence fondée sur le genre et l’insécurité du logement. Les Principes directeurs sur la sécurité d’occupation des populations urbaines pauvres exigent que les États :

prennent des mesures pour remédier à la vulnérabilité des femmes et des enfants à l’insécurité d’occupation en raison de la rupture des relations conjugales, y compris du fait de la violence familiale. Il faut prioriser la sécurité d’occupation des femmes et des enfants dans de telles situations. De nombreux systèmes juridiques permettent à la victime de violence familiale de rester dans le foyer familial et exigent l’expulsion de l’agresseur. Lorsqu’il n’est pas possible pour la victime de rester dans le foyer familial, les États doivent veiller à ce qu’elle ait accès à des options de logement avec sécurité d’occupation.⁵³

III. Fracture régionale

- 67** La disparité en matière de services et d’infrastructures entre les régions urbaines et les régions rurales et nordiques se manifeste dans les services d’hébergement. La plupart des refuges se trouvent dans les centres urbains, ce qui pousse les femmes et les personnes issues de la diversité de genre dans les zones rurales et nordiques à quitter leurs communautés pour accéder à des soutiens appropriés, surtout lorsqu’elle quitte une situation violente.
- 68** La fracture régionale et la concentration de services d’hébergement dans les centres urbains font que les femmes et les personnes issues de la diversité de genre sont vulnérables à la violence lorsqu’elles traversent de longues distances à la recherche de meilleurs soutiens pour elles-mêmes et leur famille. Les femmes, les filles et les personnes bispirituelles et issues de la diversité de genre autochtones, surtout celles vivant dans les réserves et dans le Nord, sont particulièrement touchées lorsqu’elles sont obligées à migrer dans l’espoir de trouver un logement sûr et adapté dans un centre urbain.

53 Rapporteuse spéciale sur le droit à un logement convenable, Raquel Rolnik, “Guiding principles on security of tenure for the urban poor,” en ligne : <<https://www.ohchr.org/en/special-procedures/sr-housing/guiding-principles-security-tenure-urban-poor>>.

- 69** Le rapport de l'Enquête sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées mentionne que l'infrastructure de transportation limitée et les tarifs élevés pour les transports en commun existants dans les communautés rurales, éloignées et nordiques obligent « les gens à recourir à d'autres moyens, comme la marche ou l'autostop, non seulement pour échapper à des situations dangereuses, mais aussi simplement pour se rendre à l'école ou au travail ». ⁵⁴ Cela représente un risque important pour les femmes et les personnes issues de la diversité de genre autochtones, comme l'indique le rapport, car le manque d'une infrastructure de transportation sûre et adéquate signifie que « des femmes qui se trouvent déjà en danger et dans des situations d'extrême vulnérabilité alors qu'elles fuient des relations violentes sont parfois obligées de s'exposer elles-mêmes à des risques supplémentaires importants pour se rendre à une maison d'hébergement ou à un refuge d'urgence – par exemple en faisant de l'autostop ». ⁵⁵
- 70** Le manque d'accès à un hébergement d'urgence dans les communautés rurales et éloignées au Canada est une violation du droit au logement des femmes et des personnes issues de la diversité de genre.
- 71** Les refuges qui existent dans les régions éloignées, rurales et nordiques n'ont pas assez de places pour satisfaire à la demande. Les places spécifiques au genre dans les refuges pour personnes en situation d'itinérance et la capacité limitée des refuges pour victimes de violence fondée sur le genre poussent les femmes et les personnes issues de la diversité de genre vers l'itinérance cachée alors qu'elles naviguent dans les rares services qui leur sont disponibles. Plus important encore, l'économie des régions rurales, éloignées et nordiques du Canada repose souvent sur les ressources naturelles, et l'Enquête sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées attire l'attention sur la façon dont la présence de travailleurs temporaires qui participent dans l'économie des ressources met à rude épreuve l'infrastructure sociale limitée de ces communautés, telle que les services de santé et de santé mentale.
- 72** Les défis cumulatifs liés à l'établissement et au fonctionnement de refuges dans les régions rurales, éloignées et nordiques influencent la capacité des femmes et des personnes issues de la diversité de genre à trouver un logement stable et à long terme qui correspond à leurs besoins. En reconnaissance de cette incidence sur les questions de genre et de logement, le rapport d'ONU-Habitat, *Women and*

54 <https://www.mmiwg-ffada.ca/wp-content/uploads/2019/06/Rapport-final-volume-1a-1.pdf>

55 Ibid.

Housing : Towards Inclusive Cities (Femmes et logement : vers des villes inclusives) recommande que les États abordent spécifiquement le droit des femmes à un logement convenable et à la terre dans leur stratégie de réduction de la pauvreté, leurs politiques en matière de pauvreté et leurs programmes de développement rural et de réforme agraire.

- 73** Les services d'hébergement pour femmes victimes de violence et pour personnes en situation d'itinérance sont tous les deux concernés par un manque de coordination qui les empêche d'aligner leurs services destinés aux individus qui interagissent avec plusieurs systèmes, tels que le système de santé, de justice pénale, de transportation et de services aux jeunes et aux aînés. La crise dans l'hébergement d'urgence au Canada aujourd'hui nécessite une stratégie pangouvernementale qui met l'accent sur la coordination entre les trois ordres de gouvernement et les divers départements.

NORMES AXÉES SUR LES DROITS DE LA PERSONNE POUR L'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Normes pour l'hébergement d'urgence

- 74** Les Normes pour l'hébergement d'urgence qui suivent reposent sur le fait que les résidents des refuges sont des détenteurs de droits. Il faut orienter les politiques et les pratiques des refuges en fonction de l'engagement à respecter les droits de la personne et la dignité humaine des résidents. Cela implique que les refuges ne doivent pas se donner à des pratiques qui criminalisent ou pénalisent les personnes pour leur statut de logement, mais adoptent plutôt une approche fondée sur la participation et la responsabilisation axées sur les droits.
- 75** En élaborant ces Normes, les auteurs ont cherché à reproduire fidèlement le raisonnement développé par la principale ressource de défense des droits de la personne, Le Protocole national pour les campements de sans-abri au Canada par Kaitlin Schwan et Leilani Farha.⁵⁶
- 76** Bien que beaucoup des normes ci-dessous traitent du rôle de la direction et du personnel des refuges, les acteurs gouvernementaux ont également un rôle

important à jouer, surtout en ce qui concerne le financement des refuges pour qu'ils deviennent des champions des droits de la personne. Tout au long du processus d'élaboration de ces normes, les recommandations comprennent :

- a. Les gouvernements ont l'obligation de veiller à ce que les refuges soient bien équipés pour fournir des services en accord avec des objectifs et des résultats axés sur les droits et tenant compte de genre. Par exemple :
 - i. Les gouvernements devraient allouer des fonds de financement aux municipalités pour qu'elles puissent offrir une formation gratuite à tous les centres d'hébergement d'urgence dont elles ont la responsabilité.
 - ii. Les gouvernements provinciaux et municipaux devraient établir des volets de financement conjoints que les centres d'hébergement d'urgence peuvent demander par le biais d'un processus d'accréditation fondé sur la culture. Ces volets de financement couvriraient les dépenses en capital et les dépenses opérationnelles liées à l'amélioration des infrastructures et des services dans les refuges pour respecter les principes de la prestation de services axée sur les droits de la personne et la sensibilité au genre et aux traumatismes.
- b. Il faut que les investissements gouvernementaux dans les refuges consacrent le maximum de fonds disponibles au bien-être du personnel par le biais de formation, de soutiens à la santé mentale et au bien-être, de programmes d'aide aux employés, de sensibilité à la diversité culturelle et de compensation équitable.
- c. Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux devraient mettre en place des volets de financement conjoints pour créer un continuum d'options de logement qui comprend l'hébergement d'urgence et des solutions de logement à long terme.
- d. Le financement gouvernemental devrait exiger que le personnel de tous les centres d'hébergement d'urgence soit formé en tenant compte du genre, en droits de la personne et en traumatismes.
- e. Les gouvernements provinciaux et territoriaux devraient accorder des subventions directes aux centres d'hébergement d'urgence qui entreprennent des formations sur la compétence culturelle et les traumatismes et qui mettent en œuvre de nouvelles politiques de prestation de services axées sur l'égalité

des sexes+ et les droits de la personne et tenant compte des traumatismes.

- f. L'accès à ces volets de financement spécialisés serait conditionnel à l'obtention d'une formation en tenant compte du genre, la compétence culturelle et la prestation de services axée sur les droits de la personne et tenant compte des traumatismes.
- g. Le gouvernement pourrait créer une base de données pour permettre aux refuges de consulter facilement les politiques, les pratiques, et les plans les uns les autres. Cela contribuerait au partage des connaissances, inspirerait des idées et, en fin de compte, améliorerait les services tout en réduisant le temps et l'énergie nécessaires, car les refuges pourraient copier-coller et modifier les documents existants.⁵⁷

Norme 1 : La direction et le personnel des refuges doivent s'engager dans un processus significatif de consultation auprès des résidents et d'autres personnes avec un savoir d'expérience pour favoriser l'autonomie.

- 77 La direction et le personnel des refuges doivent promouvoir la participation significative de personnes avec un savoir d'expérience, et y consacrer des fonds, tout au long du processus de conception et de mise en œuvre des politiques, des programmes et des pratiques qui les concernent. Les résidents sont les experts de leur propre réalité et les mieux placés pour comprendre les obstacles à la réalisation de leurs droits de la personne et ce qu'il faut pour les éliminer.
- 78 La participation significative est importante à la dignité inhérente des résidents des refuges ainsi qu'au respect de leur autonomie, de leur dignité, de leur capacité d'agir et de leur autodétermination. Pratiquement, il faut une participation permanente de la part des résidents dans un processus animé par le principe que les résidents sont les experts de leur propre vie. Il se peut que les participants

57 Un réviseur nous a fait la remarque que cela risque d'être difficile à mettre en œuvre dans la pratique, surtout pour assurer une participation efficace – il faudrait que l'outil soit présenté et promu de manière efficace pour ne pas disparaître.

aux programmes soient épuisés et dépassés, donc il faut que la participation ne soit jamais obligatoire. Il faut que la participation représente les besoins et les désirs des personnes impliquées, y compris des méthodes de participation fondées sur la culture telles que les cercles de partage, les arts et les modes d'expression créatives que la personne préfère. Il faut mettre en place des ressources pour soutenir et faciliter les conditions nécessaires à cette participation. L'absence de ces ressources mine les soutiens nécessaires à la capacité d'agir individuelle des participants.



Que recouvre la notion de participation significative ?

La participation significative englobe l'ensemble des pratiques, des processus et des méthodes pour appuyer le leadership des communautés concernées dans les décisions qui portent sur leur vie, leur avenir, leur famille et leur communauté. Pour que la participation soit significative, il faut qu'elle soit déterminée par les personnes et les communautés impliquées et qu'elle affecte le résultat du processus tout en maintenant la dignité et l'autonomie des détenteurs de droits.

- 79** Les opinions exprimées par les résidents des refuges méritent une considération sérieuse lors du processus décisionnel avec des mécanismes pour permettre une participation significative continue. Cela revêt une importance particulière en ce qui a trait aux pratiques d'interdiction qui peuvent avoir des conséquences matérielles sérieuses sur la sécurité et le bien-être. Pour qu'ils puissent participer, il faut que tous les résidents aient accès à de l'information, à des ressources et à la possibilité d'influencer directement les décisions qui les concernent. La rapporteuse spéciale des Nations unies sur le droit à un logement convenable explique : « La participation fondée sur les droits et soutenue par tous les niveaux de gouvernement transforme les résidents en citoyens actifs et en membres engagés de la collectivité, rend les programmes de construction d'habitations moins coûteux et plus efficaces et permet de créer des collectivités dynamiques et plus durables ». Les refuges doivent utiliser une approche sécuritaire sur le plan culturel et qui tient compte des traumatismes lorsqu'ils suscitent la participation des résidents.

- 80** Pour respecter les normes du droit relatif aux droits de la personne, il faut déployer un effort spécifique pour assurer la participation équitable des femmes, des personnes en situation de handicap, des personnes racisées, des personnes autochtones, des migrants et d'autres groupes qui subissent la marginalisation ou la discrimination. Ceci est particulièrement crucial en ce qui concerne les droits des peuples autochtones car la consultation et le consentement libre, préalable et éclairé font partie du chemin vers la décolonisation du système d'hébergement.
- 81** La participation significative doit respecter tous les principes des droits de la personne, y compris la non-discrimination. Cela implique :
- a. le développement et le financement d'un programme de soutien par les pairs ou par d'autres résidents qui dispose d'un véritable pouvoir décisionnel. Il faut la participation des premiers concernés, car ceci est un principe fondamental des pratiques axées sur les droits de la personne et nous acceptons des conseils sur les décisions à prendre des personnes avec une expérience vécue. La mise en œuvre du groupe de soutien par les pairs doit incorporer le principe d'une rémunération ou d'un soutien adéquat.
 - b. de fournir les ressources institutionnelles, financières et autres nécessaires pour soutenir le droit des résidents de participer. Ces soutiens devraient inclure : des conseils juridiques, des services sociaux, l'aide à l'alphabétisation, la traduction et des aides à la mobilité. Les soutiens culturels devraient s'étendre aux nouvelles arrivantes, en particulier aux femmes noires et racisées. Il faut accorder une attention particulière aux soutiens culturels pour les femmes et les personnes bispirituelles autochtones.
 - c. dans le cadre d'une pratique tenant compte du genre, de demander à chaque personne son pronom de genre, son nom préféré et le choix de langage ou de terminologie en matière d'identité. Le personnel des refuges devrait demander aux résidents, de préférence à l'admission, « comment voulez-vous que je vous appelle? » Prenons l'exemple de la violence domestique, les résidents peuvent faire rejeter être étiquetés comme « survivants » ou « victimes » si le préjudice a pris fin.
 - d. il faut éviter toute action visant à réduire au silence ou à punir les femmes et les personnes issues de la diversité de genre qui expriment un sentiment de détresse résultant de leur navigation dans le système d'hébergement d'urgence et il ne faut pas non plus minimiser leurs expériences.

- e. Les refuges doivent fournir des informations pertinentes au sujet des décisions qui concernent les résidents en veillant à ce qu'il y ait suffisamment de temps pour les consulter. La transparence est un élément essentiel de la pratique axée sur les droits de la personne. Cela inclut l'information offerte aux résidents du refuge par le personnel relatif à leurs droits, y compris une liste de ressources juridiques, dans le contexte d'accès aux refuges. Les refuges doivent également fournir des informations sur les rôles et les responsabilités des résidents des refuges en matière de droits de la personne.
- 82** Il faut élaborer des ententes collectives qui tiennent compte des traumatismes dans le cadre d'un processus continu qui répond aux besoins des résidents. Elles devraient permettre aux résidents de jouer un rôle actif dans certains aspects des politiques pertinentes. Comme un détenteur de droits a noté pendant une séance de consultation lors de la création de ces normes, « Il s'agit de collaborer avec nous et non de prêcher ou d'enseigner ». Les résidents devraient être protégés de tout recours lorsqu'ils contestent les décisions prises par le gouvernement ou un autre acteur et être libres de proposer des solutions de rechange et d'exprimer leurs propres revendications et priorités.
- 83** La présence de médiateurs tiers permet de protéger contre les déséquilibres de pouvoir qui peuvent entraîner l'échec des négociations ou mener à des résultats injustes. Il faut former le personnel des refuges dans l'engagement communautaire et les droits de la personne.
- 84** Souvent, les personnes avec une expérience vécue commencent à travailler dans le système d'hébergement. Les membres du personnel qui ont une expérience vécue apportent une expertise et une capacité unique à leur travail. Les gouvernements devraient soutenir les refuges à créer des environnements où cette expérience est reconnue comme un point fort sur le plan professionnel, surtout en assurant un financement adéquat. Cela n'est pas moins vrai pour les membres du personnel avec des identités marginalisées, telles que les personnes issues de la diversité de genre, autochtones ou racisées.
- 85** Il faut fournir des efforts pour éviter l'épuisement professionnel et l'attrition du personnel issu des communautés en quête d'équité, car ces personnes subissent un tout autre impact face aux problèmes systémiques auxquels les résidents marginalisés des refuges sont confrontés.



Application tenant compte du genre : Égalité réelle et non-discrimination

Un processus de participation dans un refuge mixte (qui n'est pas un refuge pour femmes victimes de violence) pourrait inclure un groupe consultatif de femmes qui examine le rôle des femmes et des personnes issues de la diversité de genre dans la gouvernance et les pratiques du refuge.

Exemples de bonnes pratiques :

- Les refuges d'urgence identifient les besoins spécifiques d'une diversité de résidents traumatisés et forment leur personnel pour répondre à ces besoins individuels par le partage collectif des connaissances et l'idéation.
- Les refuges d'urgence offrent un espace et un soutien administratif aux résidents pour qu'ils participent dans un groupe consultatif de personnes avec un savoir d'expérience chargé de représenter les diverses perspectives des utilisateurs du refuge et à fournir des commentaires constructifs et critiques au personnel et à la direction. Les personnes avec un savoir d'expérience reçoivent une rémunération adéquate pour leur temps et leur expertise.
- Le personnel avec une expérience vécue est invité à participer au comité consultatif de savoir d'expérience pour offrir des commentaires sur les politiques tenant compte du genre et adaptées à la culture du refuge.
- Le personnel du refuge et le comité consultatif de savoir d'expérience se réunissent une fois par mois pour discuter des défis et des réussites du mois précédent. Grâce aux techniques enseignées lors de la formation sur la prestation de services tenant compte des traumatismes, ils se penchent ensemble sur des solutions aux situations qui nécessitent une sensibilité aux expériences traumatiques des résidents.
- Il faut rémunérer adéquatement le personnel avec une expérience vécue. La présence d'un psychologue, d'un professionnel de la santé mentale ou

d'un représentant d'un organisme communautaire local pour animer ces séances peut permettre d'assurer que les discussions se déroulent dans un environnement sûr et respectueux pour éviter de retraumatiser le personnel avec une expérience vécue. La politique la plus récente de la Commission canadienne des droits de la personne suggère de payer les personnes avec un savoir d'expérience au moins 60 \$ par heure de dialogue.⁵⁸

- Les centres d'hébergement d'urgence animent régulièrement des réunions avec les résidents, le comité consultatif de savoir d'expérience, le personnel et des organismes communautaires locaux pour faire le point sur les politiques tenant compte des traumatismes de l'établissement et réfléchir ensemble à des solutions si nécessaire.
- Les refuges doivent mettre en place des politiques de dotation en personnel inclusives pour favoriser un milieu de travail solide et diversifié qui répond aux divers besoins des résidents et leur correspond. Il faut considérer l'expérience vécue comme un atout important dans toute description de poste tant au niveau de la première ligne qu'au niveau de la direction.
- Les refuges devraient disposer de schémas structurés et transparents en matière de mobilité et perfectionnement professionnel. Les refuges peuvent offrir au personnel féminin et issu de la diversité de genre des possibilités de plus de responsabilité, de spécialisation et de leadership, ce qui favorise la sécurité économique du personnel. Un taux élevé de renouvellement du personnel a une incidence sur à la fois les résidents du refuge et le reste du personnel. Pour y remédier, il faudra du financement gouvernemental pour permettre aux refuges d'offrir des salaires équitables et des avantages sociaux de bonne qualité à leurs employés – y compris des ressources pour gérer le stress et la santé mentale et pour accéder à des soins adaptés à la culture.
- Les refuges doivent prendre des mesures d'adaptation lors des entretiens en offrant des fonds pour la transportation ou la garde d'enfants, plusieurs options pour comment passer l'entretien (par téléphone, par vidéo ou en personne) et organiser une garde d'enfants sur place pour encourager l'embauche de personnes avec un savoir d'expérience dans les refuges.
- Ils devraient mettre en place un programme complet d'aide aux employés

58 <https://www.chrc-ccdp.gc.ca/en/resources/publications/the-canadian-human-rights-commissions-policy-stakeholder-compensation>

avec du counseling confidentiel, des ressources de gestion du stress et du soutien pour les problèmes d'ordre personnel. Ces programmes devraient être accessibles à l'ensemble du personnel pour favoriser la santé mentale et le bien-être émotionnel.

- Les refuges doivent assurer l'équité salariale entre les employés en veillant à ce qu'ils reçoivent tous un salaire minimum vital, disposent de congés de maladie, de vacances et personnels payés et travaillent des heures flexibles avec une semaine de travail plus courte dans la mesure du possible. La disparité salariale entre le personnel de première ligne et la direction devrait être réduite.
- Conformément aux cadres des droits de la personne, il faut impliquer le personnel des refuges dans les décisions relatives à leur milieu de travail. La participation et le dialogue réciproque sont nécessaires pour créer une structure capable de s'adapter aux besoins du personnel – en particulier, ceux des membres du personnel avec une expérience vécue qui seraient dans un rôle de conseil par les pairs ou issu d'un savoir d'expérience.
- Les allocations budgétaires pour le bien-être du personnel, un accès au counseling régulier et une formation compréhensive en matière de soins tenant compte des traumatismes, de prévention de l'épuisement professionnel et de traumatismes indirects constituent des parties essentielles de nos normes.
- Les centres d'hébergement d'urgence peuvent créer de nouveaux protocoles axés sur les droits de la personne et sur tenant compte du genre et qui tiennent compte des traumatismes pour aider le personnel à éviter l'épuisement professionnel, le trauma indirect et la fatigue de compassion en :
 - ▶ s'inscrivant à un programme d'aide aux employés.
 - ▶ orientant le personnel vers des soutiens en santé mentale et en bien-être gratuits ou à faible coût.
 - ▶ établissant des horaires flexibles pour les quarts de garde pour les employés qui travaillent avec les résidents.
 - ▶ sollicitant régulièrement les commentaires des employés pour ajuster ces mesures au besoin.
 - ▶ Les refuges d'urgence identifient les besoins spécifiques d'une diversité

de résidents traumatisés et forment leur personnel pour répondre à ces besoins individuels par le partage collectif des connaissances et l'idéation.

- ▶ Le personnel du refuge se réunit une fois par mois pour discuter des défis et des réussites du mois précédent. Grâce aux techniques enseignées lors de la formation sur la prestation de services tenant compte des traumatismes, ils se penchent ensemble sur des solutions aux situations qui nécessitent une sensibilité aux expériences traumatiques des résidents.
- ▶ Il faut établir des normes pour le bien-être des employés, y compris des allocations et des engagements en matière de soins personnels pour faire valoir l'importance du bien-être psychologique et émotionnel pour le personnel et les résidents. they workshop ideas together to address situations that require sensitivity to the residents' experience of trauma.

Norme 2 : La direction doit veiller à ce que les services offerts au refuge soient accessibles.

- 86** Au Canada, 79 % des femmes et des personnes issues de la diversité de genre en situation d'itinérance ou de besoin en matière de logement déclarent vivre avec un handicap.⁵⁹
- 87** Le Canada a signé la Convention relative aux droits des personnes handicapées ainsi que le PIDESC. Comme l'a précisé le Comité des droits des personnes handicapées dans l'Observation générale no. 2, « L'accessibilité est primordiale pour que les personnes handicapées puissent vivre de façon indépendante et participer pleinement à la vie sociale dans des conditions d'égalité ».⁶⁰
- 88** Pour les infrastructures physiques existantes, on suppose que l'amélioration de l'infrastructure ne sera pas immédiate, mais les gouvernements sont obligés d'assurer que tout nouveau logement soit conçu conformément aux exigences de la conception sans obstacle. Les États doivent également mettre en place le plus

59 L'enquête pancanadienne sur le besoin en logement et l'itinérance chez les femmes <https://womenshomelessness.ca/wp-content/uploads/FR-Pan-Canadian-Womens-Housing-Homelessness-Survey-FINAL-21-Oct-2021.pdf>

60 Comité des droits des personnes handicapées, Observation générale no 2, para 1

rapidement possible des lois et des plans pour s'assurer que les obstacles dans les logements existants sont éliminés au fil du temps.⁶¹

- 89** Dans le contexte canadien, selon une enquête sur les maisons d'hébergement pour les femmes victimes de violence menée par DisAbled Women's Network of Canada, quand les refuges ont été interrogés sur s'ils ont mené des travaux récemment pour accommoder les femmes en situation de handicap, 12 des 22 qui avaient effectué des rénovations majeures ont déclaré que c'était pour répondre aux besoins des femmes en situation de handicap. De plus, dans leurs commentaires, six refuges ont indiqué que le financement était un obstacle majeur à l'accessibilité de leurs installations.⁶²
- 90** Finalement, ça revient au gouvernement de s'assurer que la direction des refuges dispose de ressources suffisantes pour faire les changements nécessaires pour l'accessibilité.
- 91** Dans certains cas, **il est possible de rendre les services plus accessibles sans investissement important. Si c'est le cas, il faut que la direction du refuge prenne des mesures pour prioriser ces efforts.**

Exemples de bonnes pratiques :

Comme l'explique l'experte en droits des personnes en situation de handicap Jewelles Smith, bien qu'on puisse améliorer considérablement l'accessibilité des refuges en installant des rampes, des espaces ouverts, de l'équipement adapté et des téléphones ATS, il faut d'abord comprendre ce que signifie l'accessibilité et comment les services et le comportement constituent le premier pas vers un espace plus accessible.

En plus de créer des places dans les refuges conformes aux lois en matière d'accessibilité avec des rampes et des ascenseurs, les exemples de bonnes pratiques incluent :

- la présence de chambres individuelles insonorisées.

61 A/72/128 <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n17/212/20/pdf/n1721220.pdf?token=hWfHITGuipGq9WlaF-W&fe=vrai> et Comité des droits des personnes handicapées, Observation générale no 2, para. 14.

62 Jewelles Smith, "DisAbled Mothering—Building a Safe and Accessible Community," online: <<https://www.dawncanada.net/main/wp-content/uploads/2013/03/DisAbled-mothering-Jewelles-Smith.pdf>>

- des chambres avec des fenêtres qui ont des serrures.
- des coffres-forts à la disposition des résidents.
- éviter de construire des « méga » refuges (p. ex. de cent places) et élaborer plutôt des plans pour plusieurs bâtiments à plus faible capacité (c.-à-d. de 25 places).
- l'intégration de soins tenant compte des traumatismes par rapport à la conception et au choix de couleurs des espaces. une présence intentionnelle de plantes et d'espaces de guérison.
- N'hésitez pas à consulter les résidents sur ce qui leur est nécessaire pour rendre les services et les infrastructures accessibles, mais soyez prudent quant au moment de la consultation (il ne faut pas les consulter lorsqu'ils sont en situation de crise).
- Les centres d'hébergement d'urgence devraient travailler avec des architectes, des décorateurs et des ergothérapeutes communautaires ou bénévoles pour adapter les espaces du bâtiment aux besoins des résidents avec une expérience de traumatismes et favoriser l'accessibilité grâce à des architectes, des décorateurs et des ergothérapeutes partenaires spécialisés en conception inclusive et les refuges devraient organiser des ateliers de conception participative avec le personnel et le comité consultatif de savoir d'expérience pour planifier les améliorations.
- Les centres d'hébergement d'urgence devraient disposer de plus d'un espace commun pour que les résidents puissent se rassembler et socialiser. Idéalement, les centres d'hébergement d'urgence devraient avoir une réception avec des bureaux pour le personnel (y compris un bureau privé pour les consultations avec les résidents), une pièce commune avec un nombre adéquat de sièges, au moins une salle d'activité (salle de lecture, d'artisanat ou de jeux) et des espaces de repos qui communiquent avec la pièce commune.
- Les centres d'hébergement d'urgence offrent des toilettes privées et accessibles dans la mesure du possible pour répondre aux besoins différents ainsi que des espaces qui favorisent la sécurité et la dignité des résidents des refuges. Les refuges devraient avoir une cabine de toilette pour chaque deux personnes, une cabine de douche pour chaque quatre personnes et au moins une toilette

accessible en fauteuil roulant au rez-de-chaussée. Il faut équiper toutes les toilettes et les douches de dispositifs d'accessibilité de base, tels que des lumières activées par le mouvement, des barres d'appui et des comptoirs bas.

- Les centres d'hébergement d'urgence utilisent un éclairage à DEL à spectre complet avec des gradateurs de lumière dans la mesure du possible pour réduire la surcharge sensorielle et s'adapter aux besoins physiques des résidents avec des troubles tels que la sensibilité à la lumière, l'état de stress post-traumatique, l'épilepsie ou les migraines chroniques.
- Le personnel d'entretien n'utilise que des produits de nettoyage non chimiques et respectueux de l'environnement pour créer un environnement sans parfum.
- Les services d'hébergement offerts sont à faibles barrières.
- Lors de la dotation en personnel et la formation, les centres d'hébergement d'urgence assurent que leur personnel soit capable de répondre aux besoins en accessibilité (p. ex. le recrutement de personnel parlant d'autres langues, y compris la langue des signes).
- Les travailleurs de première ligne reçoivent une formation sur la désescalade et la communication bienveillante et non violente. Ils savent identifier le genre de situations susceptibles de provoquer une crise chez les résidents et comment y réagir.
- Les centres d'hébergement d'urgence mettent en place des procédures permettant aux résidents de demander un aménagement en raison de handicap par l'intermédiaire du comité consultatif de savoir d'expérience et des personnes-ressources parmi les membres du personnel et assurent que leurs protocoles font preuve de souplesse pour respecter le choix et l'autonomie des résidents.
- Les centres d'hébergement d'urgence publient systématiquement toute information en braille et en langue des signes.
- Les centres d'hébergement d'urgence offrent de l'information, des ressources et des services en langage clair et dans des formats accessibles dans la mesure du possible. Les informations destinées aux résidents sont disponibles dans les langues officielles, en braille et en langue des signes.

Norme 3 : La direction et le personnel des refuges doivent respecter, protéger et réaliser les droits des femmes et des personnes bispirituelles autochtones.

- 92 Les personnes autochtones, et surtout les femmes et les personnes bispirituelles autochtones, sont largement surreprésentées dans la population de personnes en situation d'itinérance au Canada. L'injustice en matière de logement au Canada prend racine dans la colonisation, et le système de logement est fondé sur le déplacement et la dépossession des peuples autochtones de leurs terres, de leurs langues, de leurs économies et de leurs cultures. Le Canada a officiellement reconnu la Déclaration des Nations unies sur les droits des peuples autochtones (DNUDPA) et, en 2021, a adopté une loi qui l'a rendu applicable à l'échelle nationale.⁶³
- 93 Dans le contexte de l'itinérance, les peuples autochtones continuent d'afficher un taux d'itinérance disproportionné, et ça sur leurs propres terres. Comme l'a précisé la rapporteuse spéciale des Nations unies sur le droit à un logement convenable, là où il existe des services en itinérance, ils sont souvent mal adaptés aux besoins des peuples autochtones et peuvent les enraciner davantage dans le traumatisme d'itinérance en reproduisant l'oppression coloniale, car les services sont souvent offerts par les mêmes organisations religieuses qui ont participé aux structures coloniales d'assujettissement, entre autres raisons.⁶⁴ La perturbation et le vol sous-tendent le système de logement contemporain et façonnent les structures de logement pour en faire un moyen d'extraire abusivement du profit. Ces tendances contribuent également à aggraver les inégalités de pouvoir, surtout pour les femmes et les personnes bispirituelles autochtones.
- 94 Il faut que les refuges et les gouvernements cultivent une relation avec les personnes autochtones résidentes des refuges qui repose sur l'obligation de respecter, de protéger et de réaliser leurs droits distincts. Cela commence par la reconnaissance de la relation distincte que les peuples autochtones entretiennent avec leurs terres et leurs territoires et leur droit de construire des abris de toute manière qui leur est significative sur le plan culturel, historique ou spirituel.

95 Les refuges et les gouvernements doivent s'engager dans un processus de

63 <https://www.justice.gc.ca/fra/declaration/apropos-about.html>

64 <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n19/220/89/pdf/n1922089.pdf?token=xcjVBhWZoDt3pT0OWP&fe=true>

consultation significative avec les résidents autochtones des refuges au sujet de toute décision qui les concerne. Dans le contexte des refuges avec des modèles de gouvernance dirigés par les personnes autochtones, il faut appliquer les principes d'autodétermination. Le droit international relatif aux droits de la personne interdit strictement l'expulsion forcée et le déplacement des peuples autochtones sans leur consentement libre, préalable et éclairé.

- 96** Étant donné la violence disproportionnée à laquelle sont confrontées les femmes, les filles et les personnes bispirituelles et issues de la diversité de genre autochtones, les refuges et les gouvernements ont l'obligation urgente de protéger ces groupes contre toutes les formes de violence et de discrimination au sein des refuges. **En particulier, il faut éduquer le personnel des refuges sur les pratiques exemplaires pour protéger les personnes avec plusieurs identités marginalisées, y compris les personnes bispirituelles ou LGBTQQIA+ autochtones et les femmes et les personnes issues de la diversité de genre autochtones en situation de handicap, de tout préjudice évitable.**

Exemples de bonnes pratiques :

- Consulter les résidents autochtones et appuyer la création d'un conseil des résidents autochtones.
- Intégrer des séances de formation régulières pour le personnel sur les protocoles et les pratiques autochtones et sur la décolonisation.
- Inviter un aîné à animer une séance pour les résidents et pour permettre au personnel de mieux comprendre. Si possible, invitez un aîné bispirituel. Assurez-vous que l'aîné est bien rémunéré et suivez les protocoles pour qu'il se sente respecté.
- Célébrer les cérémonies autochtones et incorporer des aliments autochtones dans le menu hebdomadaire.
- Intégrer de l'art autochtone dans l'espace physique. Créer des espaces pour la couture. Pour en savoir plus sur les pratiques adaptées à la culture dans le secteur du logement et de l'itinérance en matière de consultation avec les détenteurs de droits, voir Janine Harvey et Lisa Alikamik, Stark Truths : Indigenous Housing Realities and Solutions in Northern, Remote Communities (2023): <https://housingrights.ca/wp-content/uploads/Stark-Truths-2023->

[National-Right-to-Housing-Network.pdf](#).

- Les centres d'hébergement d'urgence intègrent de manière proactive les pratiques autochtones dans leur fonctionnement et leur prestation de services :
 - ▶ les centres d'hébergement d'urgence adoptent une définition de l'itinérance qui correspond aux perspectives autochtones. Voir la [Définition de l'itinérance chez les Autochtones de Jesse Thistle](#).
 - ▶ L'information destinée aux résidents est disponible dans les langues officielles, le braille, la langue des signes et les langues de principaux groupes culturels et autochtones de la région.
 - ▶ On invite régulièrement des organismes locaux dirigés par des Autochtones et des aînés de la communauté pour familiariser le personnel et les résidents avec les pratiques autochtones, et on s'assure qu'ils sont bien rémunérés.
 - ▶ Les centres d'hébergement d'urgence offrent des espaces et des conseils pour permettre aux résidents autochtones de pratiquer leur culture. On examine et met à jour les protocoles de sécurité du refuge pour encourager, au lieu d'interdire ou de limiter, les pratiques culturelles – prenons l'exemple de la sécurité incendie pendant les cérémonies de purification par la fumée.
 - ▶ Les centres d'hébergement d'urgence organisent des retraites de bien-être pour le personnel avec des activités pour développer la cohésion d'équipe en partenariat avec des organismes dirigés par des Autochtones et des communautés autochtones.
 - ▶ Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux mettent en place des volets de financement conjoints pour établir et soutenir les centres d'hébergement d'urgence en plus de créer plus de solutions de logement permanentes dans les communautés autochtones nordiques et rurales qui sont dirigées par et destinées aux personnes autochtones, les femmes en particulier, pour répondre aux besoins des personnes en situation de précarité du logement ou à risque d'itinérance.
- Les centres d'hébergement d'urgence collaborent avec les services publics locaux, tels que les hôpitaux, les cliniques de soins de santé, les organismes

dirigés par des Autochtones et les organismes antiracistes pour intégrer la prévention de l'itinérance dans les services de soutien tout en réduisant les préjugés.

- Les centres d'hébergement d'urgence créent de nouveaux protocoles pour l'intégration des nouveaux employés et la prestation de services qui sont axés sur les droits de la personne et tenant compte du genre, à faibles barrières et adaptés à la culture et à la suite d'un processus de consultation significative auprès des peuples autochtones.
- On augmente le nombre de haltes-chaleurs d'urgence à faibles barrières dans les communautés rurales et nordiques pendant les mois d'hiver pour soutenir les personnes autochtones, en particulier les femmes, en situation d'itinérance.
- Les centres d'hébergement d'urgence offrent des services de soutien globaux dirigés par les communautés autochtones et ancrés dans les pratiques culturelles autochtones pour répondre à la consommation de substances.
- Il faut établir des programmes de logement dirigés et développés par des peuples et des communautés autochtones dans les régions rurales et nordiques du Canada pour fournir des logements supervisés pour les femmes en situation d'itinérance.
- Les centres d'hébergement d'urgence intègrent de manière proactive des pratiques autochtones dans leur fonctionnement et leur prestation de services (voir le thème sur le genre).
- On invite régulièrement des organismes locaux dirigés par des Autochtones et des aînés de la communauté pour familiariser le personnel et les résidents avec les pratiques autochtones, et on s'assure qu'ils sont bien rémunérés.
- L'information destinée aux résidents du refuge est disponible dans les langues des principaux groupes culturels et autochtones de la région.
- Les centres d'hébergement d'urgence organisent des retraites de bien-être pour le personnel avec des activités pour développer la cohésion d'équipe en partenariat avec des organismes culturels dirigés par des Autochtones et des communautés autochtones.
- Les centres d'hébergement dans des régions rurales et nordiques du

Canada adoptent des pratiques de dotation en personnel axées sur les droits de la personne et une approche tenant compte du genre pour assurer la représentation des peuples autochtones parmi leur personnel.

Norme 4 : La direction et le personnel des refuges doivent veiller à ce que les résidents des refuges aient accès à des services et à des soutiens sécuritaires sur le plan culturel.

- 97 Selon l'Observation générale no. 4, le respect des critères culturels est l'un des sept éléments du droit à un logement convenable et il inclut le principe que la façon dont les logements sont construits, les matériaux de construction utilisés et les politiques sous-jacentes doivent favoriser l'expression de l'identité culturelle et la diversité de logements disponibles.⁶⁵ Cependant, de nombreux refuges manquent des services et des espaces adaptés aux pratiques culturelles des résidents.
- 98 Le manque de places adaptées à la culture dans les refuges n'est pas qu'un inconvénient – il s'agit d'une question de respect de la dignité et de l'identité des résidents. L'absence de respect peut aggraver les traumatismes subis par les utilisateurs des services d'hébergement.
- 99 Il n'existe que très peu de services d'hébergement destinés aux personnes noires et racisées, à une diversité de groupes confessionnels et à des réfugiés et à des immigrants sans statut, ce qui laisse une lacune urgente dans les services et soutiens adaptés à ces groupes.
- 100 Il faut que le gouvernement investisse des fonds pour créer des services adaptés à la culture. Ces investissements doivent être ciblés pour bénéficier aux groupes qui subissent de multiples formes de marginalisation et de discrimination, surtout en raison de leur identité raciale et de leur parcours de migration vers le Canada.
- 101 Les refuges doivent veiller à ce que tout le personnel reçoive une formation intersectionnelle sur l'anti-oppression pour créer de meilleurs services et**

soutiens pour les femmes et les personnes issues de la diversité de genre noires et racisées qui naviguent dans le système d'hébergement. La formation devrait se faire de manière continue et il faut l'intégrer dans les politiques et les programmes de manière significative.



Application tenant compte du genre : Égalité réelle et non-discrimination

Dans certains cas, la discrimination découle d'une réticence de la part du personnel à créer des services et des espaces adaptés à la culture. Dans ce cas, il faut que la direction, en plus de mener des efforts de sensibilisation, enquête sur les préoccupations soulevées par les résidents par le biais d'une consultation significative qui repose sur la compréhension que c'est le résident l'ultime détenteur de droits dans le cadre des services.

Comme l'explique l'exposé de recherche du RNFLI sur les violations du droit au logement chez les personnes issues de la diversité de genre, il se peut que la discrimination soit ouverte ou déguisée. Cela discrimination à laquelle elles font face, il n'est pas facile de recueillir des preuves pour documenter ces expériences. On ne peut pas tolérer la discrimination à l'égard des détenteurs de droits, peu importe la forme, et il faut croire les résidents des refuges quand ils la dénoncent pour qu'ils aient accès à des recours pour pratiques discriminatoires, quelle que soit la façon dont elles se manifestent.

Exemples de bonnes pratiques :

- Les centres d'hébergement d'urgence offrent de l'espace, le soutien du personnel et des ressources en nature pour permettre aux résidents d'organiser des groupes de soutien par les pairs et des événements culturels.
- Les centres d'hébergement d'urgence établissent et entretiennent des relations avec les centres d'immigration, les organismes dirigés par des Autochtones, les communautés marginalisées et sous-représentées et les organisations de

défense des droits LGBTQIA+ de leur région.

- Les organismes partenaires sont invités tous les six mois à offrir des formations en tenant compte du genre, en intersectionnalité et anti-oppression et en sensibilité culturelle au personnel du refuge et à présenter leurs services aux résidents du refuge.
- Les centres d'hébergement d'urgence exigent que tous leurs employés suivent une formation en tenant compte du genre, en intersectionnalité et anti-oppression et en sensibilité culturelle dans le cadre de la prestation de services.
- Les centres d'hébergement d'urgence mettent en place de pratiques et des procédures de dotation en personnel conformes aux principes d'une approche tenant compte du genre et de la sensibilité culturelle pour embaucher un personnel de diverses origines.
- Les centres d'hébergement d'urgence aident un membre du personnel des ressources humaines et un travailleur de première ligne à suivre une formation en sensibilité culturelle dans les services d'urgence.
- Les membres du personnel certifiés bénéficient des outils et du temps nécessaires pour devenir des personnes-ressources sur les questions culturellement sensibles et reçoivent une rémunération qui correspond à leur niveau accru de responsabilité. Ces personnes travaillent avec le comité consultatif de savoir d'expérience pour comprendre les problèmes de sensibilité culturelle dans le refuge et y répondre.
- Elles rendent régulièrement compte de leurs conclusions à la direction et offrent des recommandations sur les changements à mettre en œuvre dans le refuge.
- Les centres d'hébergement d'urgence mettent en place des politiques et des procédures tenant compte du genre et fondée sur la sensibilité culturelle pour la dotation en personnel afin de recruter une équipe diversifiée qui reflète un large éventail d'origines et d'expériences et qui reçoit suffisamment de soutien et de ressources.
- Les centres d'hébergement d'urgence offrent régulièrement des formations de rappel sur la sensibilité culturelle pour le personnel.
- Les centres d'hébergement d'urgence reçoivent les plaintes des résidents et y répondent en fournissant les ressources nécessaires pour remédier à la

situation, y compris un aiguillage vers des organisations de défense des droits LGBTQIA+, d'aide juridique, d'aide aux réfugiés, etc.

- Le personnel avec une expérience vécue est invité à participer au groupe consultatif de savoir d'expérience pour offrir des commentaires sur les pratiques et les politiques tenant compte du genre et adaptées à la culture du refuge. Il reçoit une rémunération adéquate pour son temps et son expertise.
- Les centres d'hébergement d'urgence collaborent avec des organismes locaux pour intégrer diverses pratiques culturelles dans le refuge.
- Les centres d'hébergement d'urgence consacrent une pièce dans le refuge aux pratiques religieuses des résidents (salle de prière ou de méditation).
- Les centres d'hébergement d'urgence collaborent avec les banques alimentaires et les groupes de sécurité alimentaire pour offrir une alimentation diversifiée aux résidents (p. ex., plus d'options véganes et végétariennes, l'utilisation de viande casher ou halal dans les plats non végétariens, le vendredi consacré aux aliments internationaux).
- Le personnel du centre d'hébergement d'urgence et le comité consultatif de savoir d'expérience organisent des événements spéciaux lors des jours de fête culturellement importants.
- Les centres d'hébergement d'urgence travaillent avec des médecins et des praticiens de soins de santé bénévoles de permanence qui sont spécialisés dans les soins de santé pour personnes trans et les pratiques d'affirmation de genre adaptées à la culture pour mieux répondre aux besoins de santé de leurs résidents.
- Lors de l'intégration, les résidents apprennent que s'ils ont un problème de santé et ne se sentent pas à l'aise d'aller à une clinique ou à un hôpital, le personnel peut les mettre en relation avec un service médical interne confidentiel pour une consultation.
- Le refuge dispose d'une pièce privée près de la réception pour que les résidents puissent passer des appels confidentiels.
- Les praticiens de soins de santé internes orientent les résidents vers les services communautaires ou publics les plus appropriés s'ils ont besoin de soins spécialisés.

Norme 5 : Il faut que la direction et le personnel des refuges doivent interdire les expulsions forcées vers l'itinérance dans des lieux extérieurs.

102 Les refuges offrent un service essentiel aux personnes qui font face à des barrières d'accès au logement sur le marché public ou privé. Dans de nombreux cas, lorsqu'une personne fait l'objet d'une restriction de services – lorsqu'elle est interdite, exclue ou expulsée d'un refuge – elle se retrouve de nouveau dans une situation à risque d'itinérance dans des lieux extérieurs où elle fait face à des situations potentiellement mortelles qui compromettent sa santé et sa sécurité et qui entraînent la perte d'accès à la nourriture, aux soutiens sociaux, aux services sociaux et médicaux et à d'autres ressources.⁶⁶ Dans le secteur de violence fondée sur le genre, les femmes et les personnes issues de la diversité de genre qui ont été exclues n'ont souvent d'autre choix que de retourner à une situation violente. Pris ensemble, cela signifie que restreindre l'accès d'une personne aux services d'hébergement peut l'exposer à des situations de vie ou de mort.

103 Les refuges doivent explorer toutes les autres options avant de procéder à une restriction de services (restrictions qui peuvent inclure l'interdiction, l'exclusion ou l'expulsion des services) et veiller à ce que les résidents puissent participer de manière significative et efficace dans l'élaboration des pratiques d'exclusion et d'interdiction.⁶⁷ Toutes les pratiques d'hébergement doivent respecter les droits de la personne des résidents. Les pratiques de restriction de services doivent s'aligner sur le principe que le droit de rester dans son domicile et dans sa communauté est au cœur du droit au logement.⁶⁸ En vertu du droit international relatif aux droits de la personne, l'expulsion représente un dernier recours et il faut d'abord utiliser et appliquer des mesures non punitives.

104 Il faut veiller à ce que les pratiques d'interdiction et d'exclusion ne soient pas discriminatoires. Dans la pratique actuelle, les femmes et les personnes issues de la diversité de genre racisées et en situation de handicap sont plus à risque

66 Farha & Schwan (2020); voir aussi Kerman, A. et al, 2024, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0277953624002752>

67 En vertu du droit international relatif aux droits de la personne, les États ont la responsabilité de s'assurer que les expulsions forcées n'entraînent pas l'itinérance. Voir l'Observation générale no. 7 sur les expulsions forcées : https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=INT/CESCR/GEC/6430&Lang=fr

68 A/73/310/Rev.1, para 26 cité dans Farha & Schwan (2020).

d'expulsion des refuges. Les recherches indiquent que les expulsions ont un impact disproportionné sur les femmes et les personnes issues de la diversité de genre qui s'identifient comme Autochtones, celles qui déclarent des handicaps multiples et celles qui s'identifient comme 2SLGBTQ+.



Application tenant compte du genre : Violence et sécurité

Les pratiques d'expulsion et d'interdiction sont souvent utilisées lorsqu'on croit que les autres résidents du refuge sont en danger. Mais il faut reconnaître que les femmes se voient traiter de « violentes » lorsqu'elles expriment de la colère ou de la frustration, et les refuges doivent mettre en place des mesures pour contrer ces stéréotypes.

105 Les refuges ne doivent pas expulser leurs résidents vers l'itinérance dans des lieux extérieurs et il ne faut procéder à une expulsion que dans des circonstances exceptionnelles. Avant de procéder à une expulsion, il faut explorer les autres options avec les personnes concernées. L'interdiction ou l'expulsion ne doit pas entraîner la continuation ou l'aggravation de l'itinérance ou la séparation de familles ou de couples⁶⁴. anning or barring must not result in the continuation or exacerbation of homelessness or require the fracturing of families or partnerships.⁶⁹

Exemples de bonnes pratiques :

- Créer des possibilités d'éducation pour le personnel et les résidents sur l'anti-oppression et l'équité, la diversité et l'inclusion.
- Le personnel reçoit une formation sur les soins tenant compte des traumatismes, les méthodes compatissantes et non violentes pour répondre aux situations de crise ou de conflit et les impacts des pratiques d'exclusion afin d'assurer la sensibilité des pratiques de communication et de désescalade.

⁶⁹ Un réviseur a noté que dans le secteur de violence faite aux femmes, les femmes et les personnes issues de la diversité de genre qui se voient exclues retournent très souvent vers l'agresseur.

- Les résidents du refuge et le personnel de première ligne signent une entente sur l'espace respectueux pour assurer qu'une approche tenant compte des traumatismes est utilisée lors des interactions avec les utilisateurs des services d'hébergement.
- Les refuges ont mis en place des stratégies de réconciliation progressive comme solutions de rechange pour répondre aux conflits de manière non punitive, en réservant l'expulsion pour le pire des scénarios après avoir épuisé toutes les autres options.
- Le personnel des refuges, les résidents et les organisations partenaires locales collaborent pour explorer des options d'hébergement de rechange dans le cas où rester dans le refuge actuel ne serait plus possible.
- Les métriques pour mesurer une transition réussie des utilisateurs des services d'hébergement vers un logement permanent ou de deuxième étape comprennent une reconnaissance des circonstances atténuantes et sont axées sur les résultats au lieu de sur le temps.
- Les pratiques d'exclusion et d'expulsion sont examinées régulièrement en tenant compte des commentaires et des recommandations proposés par le comité consultatif de savoir d'expérience et les résidents pour assurer l'équité et la transparence et manifester une approche progressiste et compatissante à la résolution des conflits.
- Le processus d'expulsion ou d'exclusion comprend une occasion pour les résidents de faire appel de la décision qui les éloigne du refuge et des services.
- Les centres d'hébergement d'urgence animent régulièrement des réunions avec les résidents, le comité consultatif de savoir d'expérience, le personnel et des organismes communautaires locaux pour faire le point sur les politiques tenant compte des traumatismes de l'établissement et réfléchir ensemble à des solutions si nécessaire.

Norme 6 : La direction et le personnel des refuges doivent veiller à ce que les résidents des refuges aient accès aux produits de première nécessité.

106 Au minimum, les refuges doivent respecter une norme minimale d'acceptabilité tout en négociant et en trouvant des options de logement. Selon le droit international relatif aux droits de la personne, les résidents des refuges doivent avoir :

1. accès à de l'eau potable sûre et propre;
2. accès à des produits hygiéniques et de soins menstruels ainsi qu'à des installations sanitaires;
3. accès à un système de déchets efficace et hygiénique;
4. des soutiens et des services accompagnés d'une garantie de sécurité personnelle;
5. les installations et les ressources nécessaires à l'alimentation et à la sécurité;
6. accès à des produits de réduction des méfaits;
7. des mesures de prévention des rongeurs et des parasites; et
8. accès à des façons de participer dans des pratiques culturelles, surtout pour les résidents autochtones. Il faut que le personnel des refuges fasse tous les efforts raisonnables pour s'assurer que cela est possible pour les résidents (cela pourrait, par exemple, s'étendre à la purification par la fumée s'ils le demandent).

107 Les refuges doivent user de tous les moyens appropriés et disponibles pour garder les familles ensemble, même dans les refuges, et surtout lorsqu'il s'agit de permettre aux fils de rester avec leur mère. On devrait fournir ou offrir un accès à des services de garde d'enfants dans les refuges qui accueillent les parents et les enfants.

108 Les refuges devraient envisager des accommodations pour les animaux de

compagnie des résidents. Les réviseurs de ces normes ont identifié que les personnes victimes de violence restent souvent dans un foyer violent si elles ne peuvent pas trouver un autre logement et que leurs animaux de compagnie risquent également de subir de violence.



Application tenant compte du genre : Égalité réelle et non-discrimination

Il faut considérer la prestation de services en même temps que les identités croisées des détenteurs de droits. Par exemple, les utilisateurs de services queers devraient avoir accès à des services de santé queers. Il faut concevoir les services en tenant compte du manque d'accès au système de soins de santé pour les femmes et les personnes issues de la diversité de genre sans statut, immigrantes et réfugiées.

Exemples de bonnes pratiques : au-delà des besoins fondamentaux, afin de reconnaître la dignité des détenteurs de droits, la direction doit mettre en œuvre ce qui suit.

- Utiliser un modèle axé sur le rétablissement dans tous les aspects du refuge. Assurez-vous de la disponibilité d'aides-soignants, de professionnels de la santé et de travailleurs sociaux tout au long de l'expérience dans les refuges pour répondre aux besoins holistiques de santé, en mettant l'accent sur les soins compréhensifs.
- Répondre aux lacunes en matière de soins après un séjour en refuge en mettant en œuvre des mesures de suivi du bien-être des personnes qui ont quitté le refuge. La continuité de soutiens devrait s'étendre au-delà des services d'hébergement pour fournir des soins adéquats et stabiliser la situation de logement.
- Introduire un système compréhensif de collaboration entre les refuges, les hôpitaux, les municipalités et les autres fournisseurs de services pour améliorer la communication, la coordination et l'échange d'informations critiques. Ces

mesures s'alignent sur les directives énoncées dans le Pacte international des droits économiques, sociaux et culturels (PIDESC). La coordination des systèmes est essentielle pour assurer que les droits en matière de logement soient respectés tout au long du séjour dans le refuge.

- Il faut mettre en œuvre des politiques pour empêcher les hôpitaux de renvoyer des personnes qui ont nulle part où aller. Les approches doivent reconnaître l'interdépendance des services de santé et d'hébergement.
- Développer un logiciel pour faciliter la communication entre les refuges et d'autres organismes. Ce système devrait permettre un échange sans faille d'informations pour assurer une compréhension holistique des besoins et des expériences des personnes qui accèdent au système d'hébergement.
- Les centres d'hébergement d'urgence adoptent des procédures d'intégration axées tenant compte du genre et adaptées à la culture qui respectent l'auto-identification et les origines culturelles des résidents.
- Il faut établir des partenariats entre l'hébergement d'urgence et les services de santé pour collaborer en matière de financement et de ressources.
- Les gouvernements allouent des fonds suffisants au fonctionnement des refuges pour qu'ils ne soient pas mandatés à faire des activités d'aide sociale ou de recherche d'emploi comme partie de leurs exigences fondamentales.
- Remettre en question les politiques d'exclusion en militant pour des refuges qui accueillent les couples, tiennent compte de diverses structures familiales et autorisent les animaux de compagnie.
- Pour que les femmes et les personnes issues de la diversité de genre se sentent en sécurité, les refuges devraient éviter l'utilisation d'agents de sécurité masculins (ce n'est pas le cas dans les refuges pour femmes victimes de violence). Il faut plutôt choisir les membres de l'équipe de sécurité soigneusement pour s'assurer qu'ils ne contribuent pas à l'inconfort, en employant du personnel sans uniforme ou correctionnel si nécessaire.

Norme 7 : La direction et le personnel des refuges doivent mettre en place des processus d'accès à la justice pour permettre aux résidents de revendiquer leur droit au logement et leurs autres droits de la personne.

109 Selon les Nations unies, l'accès à la justice est « un principe fondamental de l'état de droit » et elles précisent « qu'en son absence, les citoyens ne peuvent se faire entendre, exercer leurs droits, contester les mesures discriminatoires ni engager la responsabilité des décideurs ». Dans le contexte de la réalisation du droit au logement dans les refuges, les principes d'accès à la justice représentent un outil précieux pour orienter les résidents des refuges vers les voies qui permettent de changer les structures et les systèmes qui violent leurs droits.⁷⁰



Application tenant compte du genre: Égalité réelle et non-discrimination

Récemment, [un exposé de recherche publié par des chercheuses associées au Réseau national des femmes pour le logement et la fin de l'itinérance](#) sur les violations du droit au logement subies par les personnes bispirituelles, transgenres, non binaires et issues de la diversité de genre a décrit le manque de confiance des personnes issues de la diversité de genre dans les structures censées répondre au préjudice. Cette analyse documentaire a trouvé que quand les personnes issues de la diversité de genre soulèvent des problèmes dans un refuge, elles ne reçoivent pas toujours le soutien nécessaire pour résoudre le problème. Plus inquiétant encore, les personnes issues de la diversité de genre déclarent s'attirer le blâme et le jugement ainsi qu'une discrimination accrue après avoir signaler des problèmes, ce qui a conduit beaucoup d'entre elles à se retirer des services ou à ne pas signaler les problèmes, ce qui a conduit beaucoup d'entre elles à se retirer des services ou à ne pas signaler les problèmes en premier lieu. Les refuges qui consacrent le temps et les ressources nécessaires à la création de cadres sûrs de signalement et d'évaluation font avancer l'accès à la justice.

- 110** L'accès à la justice peut signifier l'accès à une représentation et à des services juridiques dans le système de justice pénale,⁷¹ mais il a également un sens plus large qui englobe divers mécanismes pour traiter, réformer ou améliorer les violations des droits de la personne. Il faut que tous les ordres de gouvernement mettent en œuvre les mécanismes d'accès à la justice, mais il incombe aux autres entités, telles que les services d'hébergement, de faire respecter les droits aussi.
- 111** Les droits de la personne des résidents des refuges, y compris leur droit au logement, ne doivent pas tenir lieu de simples aspirations politiques à ignorer. De plus, les refuges ont des obligations de respecter et de défendre les droits des résidents des refuges. Comme l'a expliqué la rapporteuse spéciale sur le droit à un logement convenable dans son rapport sur le droit à la vie, « Le droit à un logement convenable est trop souvent dissocié du droit à la vie et des valeurs fondamentales des droits de l'homme, étant plus considéré comme une aspiration de principe que comme un droit fondamental dont le respect doit être assuré par des mesures opportunes axées sur les droits et l'accès à la justice en temps utile ». ⁷²
- 112** Fait intéressant, le Comité des Nations unies pour l'élimination de la discrimination à l'égard des femmes a recommandé que le Canada embauche et forme des femmes autochtones pour fournir des conseils juridiques aux autres femmes autochtones.⁷³ Cette recommandation a suivi le dépôt d'une plainte dans le cadre d'un mécanisme des Nations unies appelé le Protocole facultatif.⁷⁴
- 113** Un élément important des processus d'accès à la justice est l'établissement d'un processus de plainte et d'appel. Les résidents des refuges doivent pouvoir signaler leurs préoccupations à une instance impartiale qui a à sa disposition les ressources, les outils et le pouvoir pour agir sur leurs préoccupations. Les processus de collecte de commentaires devraient être accessibles et continus pour favoriser un changement positif au fil du temps. Le fait de disposer d'un processus d'appel des

71 Office des Nations unies contre les drogues et le crime. (2013). [Principes et lignes directrices des Nations unies sur l'accès à l'assistance juridique dans le système de justice pénale](#). Assemblée générale des Nations unies.

72 Leilani Farha, Rapporteuse spéciale des Nations unies sur le droit à un logement adéquat, rapport thématique sur le droit à la vie.

73 Haut-Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme, « Women's Rights Body Rules on Kell v. Canada Complaint », en ligne : <<https://www.ohchr.org/en/stories/2012/07/womens-rights-body-rules-kell-v-canada-complaint>>.

74 Certains refuges déclarent offrir des programmes où des femmes autochtones renseignent d'autres femmes autochtones sur des questions juridiques.

décisions – comme celle d’exclure un résident du refuge – contribue également à l’équité et à la transparence.

- 114** La création d’un conseil des résidents peut contribuer aux efforts généraux pour mettre en œuvre un cadre efficace de suivi et d’évaluation. En plus d’accorder des ressources à un processus centralisé et doté de personnel pour la réception des plaintes, des appels et des commentaires, le soutien par les pairs représente une façon importante de renforcer la capacité des résidents à soulever des problèmes : une coalition de voix peut être un outil puissant pour prévenir les réactions négatives ou les représailles suite au signalement d’un problème au personnel du refuge.



Traduction d’un extrait de l’exposé de recherche du RNFLI sur le besoin en logement et l’itinérance chez le personnes issues de la diversité de genre au Canada : Un portrait préliminaire :

« Il nous faut plus de données pour comprendre la violence et l’exclusion auxquelles les personnes issues de la diversité de genre sont confrontées dans les systèmes publics, mais selon l’étude TRANSforming Justice, de nombreuses personnes issues de la diversité de genre se retirent des systèmes publics en raison d’une discrimination généralisée:

“Les participants ont rapporté qu’ils ne cherchaient du soutien auprès d’aucun établissement et que ceux qui ont cherché de l’aide formelle ont vécu des expériences de discrimination, de refus de soutien de la part des fournisseurs de services et de blâme pour la discrimination qu’ils ont subie. Souvent, ils ont réagi à la discrimination par des méthodes d’autoprotection, dont la plus courante était l’isolement social extrême.“ »

- 115** Il faut que le gouvernement accorde suffisamment de ressources aux services d’aide juridique et élargisse l’accès à la représentation juridique. Il existe des lacunes importantes dans le système d’aide juridique actuel qui résulte d’un sous-financement systémique de longue date. Selon l’Association du Barreau canadien, l’investissement du gouvernement fédéral dans l’ensemble des services

de justice est insuffisant. Le financement de l'aide juridique est insuffisant et varie considérablement selon la région.⁷⁵ Les services d'aide juridique aident les communautés les plus marginalisées qui vivent avec des revenus extrêmement limités. Ces services font face à une demande trop importante ainsi qu'à un manque de financement, ce qui crée des barrières à l'accès pour les résidents des refuges qui ont besoin d'une aide juridique.

- 116** Pour favoriser l'accès au logement, les refuges doivent fournir non seulement un soutien et une défense des intérêts dans le cadre de la recherche d'un logement, mais aussi de l'information sur les droits des locataires pour que, quand les résidents quittent les refuges pour un logement, ils soient conscients de leurs droits et des ressources disponibles en cas de discrimination en matière de logement.⁷⁶

75 Equal Justice: Balancing the Scales (N.D.) [Key Messages: Legal Aid](#). Association du Barreau canadien.

76 Dans certains cas, les fournisseurs de services peuvent ne pas comprendre les lois applicables. Par exemple, un intervenant dans un programme de logement de transition peut ne pas comprendre la Loi sur la location à usage d'habitation (et la loi varie d'une province à l'autre). Nous recommandons que les gouvernements investissent dans le renforcement des capacités pour assurer que les intervenants dans le secteur de l'hébergement comprennent les cadres légaux pertinents.