

# GUIDE PRATIQUE

GUIDE PRATIQUE

VERS L'INCLUSIVITÉ  
DES PERSONNES ISSUES  
DES COMMUNAUTÉS 2SLGBTQ+  
DANS LES MILIEUX  
DE PREMIÈRE LIGNE

## Remerciements

Le projet « Améliorer l'inclusion des femmes issues de la diversité en situation de crise », amorcé en 2021, n'aurait pas pu voir le jour sans la participation des ressources de première ligne. Nous tenons à les remercier de leur soutien, de leur expertise et de leur enthousiasme à travailler pour améliorer l'inclusion sociale des personnes issues de la DSPG. Merci de nous soutenir dans la réalisation d'un projet qui vise à mieux répondre aux besoins de nos communautés.

### RÉDACTION

Sara Gagné Somarriba, Chargée de projet  
Crystal Thériault, Chargé de projet  
Élysabeth Dubois, Coordinatrice de services et d'activités

### RÉVISION ET CORRECTION

Jade Pelletier-Picard, réviseure  
Mykaell Blais, Trans Mauricie Centre du Québec

### GRAPHISME

PIKUR

Pour citer ce document : Alliance Arc-en-ciel de Québec. (2023)  
Guide pratique : Vers l'inclusivité des personnes issues des communautés 2SLGBTQ+ en situation de crise dans les milieux de premières lignes

Alliance Arc-en-ciel de Québec  
274 rue Christophe Colomb Est  
Québec, Québec

info@arcencielquebec.ca | arcencielquebec.ca  
©Alliance Arc-en-ciel de Québec, 2023

Ce projet est financé par Femmes et Égalités des genres Canada.



Femmes et Égalité  
des genres Canada    Women and Gender  
Equality Canada

# TABLE DES MATIÈRES

4	INTRODUCTION
6	MOTS CLÉS & COMPOSANTES IDENTITAIRES
9	CONTEXTE
12	AVANCER VERS L'INCLUSIVITÉ – PROCESSUS RÉFLEXIF
12	PHASE 1: EXPLORATION DES PRÉJUGÉS
13	PHASE 2: NEUTRALITÉ ET QUESTIONNEMENTS
14	PHASE 3: PREMIERS PAS
15	PHASE 4: ACTIONS CONCRÈTES
16	PHASE 5: ALLIÉ.E ENGAGÉ.E
17	AVANCER VERS L'INCLUSIVITÉ – MOYENS SPÉCIFIQUES
17	COMMUNIQUER DE MANIÈRE INCLUSIVE
20	ADAPTER SES PROCÉDURES ADMINISTRATIVES
21	CRÉER UN ENVIRONNEMENT SÉCURITAIRE ET INCLUSIF
23	DÉMONTRER SON ENGAGEMENT AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS 2SLGBTQ+
25	S'ALLIER À DES RESSOURCES EXPERTES DES ENJEUX 2SLGBTQ+
25	ACTUALISER SES CONNAISSANCES
26	CONCLUSION
27	LISTE DES RÉFÉRENCES
28	ANNEXE A - GLOSSAIRE
30	ANNEXE B - RESSOURCES & RÉFÉRENCES

# INTRODUCTION

Le présent document veut renseigner les milieux de première ligne quant aux réalités des personnes issues de la diversité sexuelle et la pluralité des genres (DSPG), et les outiller afin qu'ils puissent prévenir et diminuer les situations discriminatoires. L'inclusion des personnes issues de la diversité sexuelle et de la pluralité des genres au Québec demande proactivité et efforts constants. Grâce à ce guide, les milieux pourront, en fonction de leur réalité propre, s'adapter pour améliorer leur accès aux personnes 2SLGBTQ+. Vous y trouverez des pistes de réflexion et des moyens concrets pour vous aider à faire de votre établissement un espace sécuritaire, accueillant, inclusif et bienveillant. Les informations contenues dans ce guide vous permettront de mettre en place des stratégies afin de favoriser l'inclusion et, par le fait même, diminuer les risques de discrimination.

## Mise en garde

Ce guide a pour objectif de fournir aux milieux de première ligne des pistes de réflexion, des recommandations et des actions à prendre pour rendre leurs services plus sécuritaires et plus inclusifs, au fil du temps. Il ne s'agit pas d'un guide d'intervention procédural. Pour répondre aux besoins de personnes vivant des crises urgentes, référez-vous aux services d'urgence psychosociale.

La dernière partie du guide est composée de deux annexes. L'annexe A vous offre un glossaire des mots d'usage, puis l'annexe B vous propose une liste des ressources disponibles pour approfondir vos connaissances et vous aider à accompagner les personnes 2SLGBTQ+ en fonction de problématiques ou d'enjeux spécifiques.

## Note sur les sections

La première section de ce document brosse un portrait, fruit d'entretiens avec les milieux de première ligne, du contexte dans lequel évoluent actuellement les personnes 2SLGBTQ+, et souligne l'importance d'adapter son milieu aux personnes 2SLGBTQ+. Vous y trouverez aussi un lexique d'introduction à la DSPG, incluant les principaux concepts et mots-clés utilisés par les communautés 2SLGBTQ+.

La deuxième section vous conduira vers un processus réflexif qui vous permettra d'adapter les pistes de solutions présentées à la réalité de votre milieu.

La troisième partie de ce rapport recense des moyens concrets, qui s'appuient sur le savoir des communautés, pour soutenir l'inclusion. Ils sont modulables, ajustables et servent d'excellent point de départ pour fixer des objectifs d'inclusion dans un milieu donné.

Les termes employés tout au long de ce guide pour désigner les diverses identités sexuelles ne sont pas à définition unique. Il est important de toujours prendre en considération les personnes de manière individuelle et de respecter leur auto-identification.

Nous désirons également souligner que les mots en français utilisés dans ce guide pour parler du genre dans la société québécoise sont indissociables de l'histoire coloniale et des terres non cédées sur lesquelles nous nous trouvons. Nous reconnaissons que ces mots proviennent d'une compréhension occidentale du genre et de la sexualité et qu'ils ne constituent qu'une manière parmi tant d'autres de les exprimer. En ce sens, le vocabulaire employé dans cet ouvrage ne désigne que les personnes qui s'y identifient de manière volontaire.

Enfin, pour mieux représenter la diversité des genres et pour favoriser la fluidité de la lecture, ce guide a été rédigé selon les principes de la rédaction épïcène, non-binaire et féminisée.

Vous trouverez, en annexe B, des ressources pour vous familiariser avec l'écriture inclusive.

# MOTS CLÉS ET COMPOSANTES IDENTITAIRES

## Composantes et mots clés de la diversité sexuelle, romantique et de la pluralité des genres

Pour uniformiser notre compréhension des concepts dont il sera question dans ce guide, nous définirons, dans le lexique ci-dessous, quelques mots et composantes de la diversité sexuelle et de la pluralité des genres. Notons toutefois que le langage associé aux communautés 2SLGBTQ+ est en constante évolution, et que sa terminologie peut varier selon les contextes.

Les mots répertoriés dans ce lexique permettent aux personnes issues de la DSPG de s'auto-identifier, de décrire une ou plusieurs réalités en lien avec leur orientation sexuelle, romantique ou leur identité de genre. Aussi, il est tout à fait normal que la définition d'un même mot diverge en fonction des divers milieux, cultures et expériences personnelles des membres des communautés 2SLGBTQ+.

**DSPG :** Sigle correspondant à diversité sexuelle et à la pluralité des genres.

**2SLGBTQ+ :** Sigle faisant référence aux diverses réalités romantiques ou d'orientations sexuelles et à la pluralité des genres, hors du cadre cis-hétéronormatif.

*Ce sigle représente les personnes Two-Spirit, lesbiennes, gaies, bisexuelles, trans, queer. Le « + » sert à inclure toutes autres identités de genre, orientations sexuelles ou romantiques.*

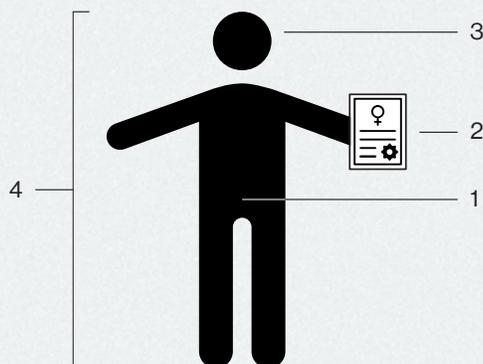
**L'auto-identification :** C'est l'ensemble des mots que chaque personne emploie pour décrire son orientation sexuelle, romantique ou son identité de genre.



Notez que l'on fait toujours référence « aux communautés 2SLGBTQ+ », au pluriel, car plusieurs communautés distinctes sont représentées par le même sigle.

## Composantes de l'identité

Pour privilégier un accueil prévenant et des interventions bienveillantes, il faut s'assurer de bien comprendre certains concepts propres à la diversité sexuelle et à la pluralité des genres. Le lexique ci-dessous vous permettra de différencier le genre et le sexe, tout comme l'identité de genre, l'expression de genre, l'orientation sexuelle et l'orientation romantique.



**1. Le sexe :** Correspond aux caractéristiques biologiques d'une personne, telles que ses organes génitaux (pénis, vulve, vagin), ses hormones (œstrogène, testostérone) ou bien ses chromosomes (XX, XY, XXY, XYY, XXX). Le sexe fait également référence à la dénomination d'une personne dans le cadre législatif. Il reste un construit établi et partagé par les individus. Il peut même être considéré comme un renseignement de nature médicale, donc confidentiel.

**2. Genre assigné à la naissance :** Le genre assigné à la naissance apparaît sur le certificat de naissance d'un nouveau-né. Il reflète ce que la société et la culture actuelle désignent comme « homme » ou « femme », par rapport aux organes génitaux. Dans ce contexte, l'expression « genre assigné à la naissance » devrait être remplacée par « sexe assigné à la naissance ».

\*Il faut aussi savoir que, dans la plupart des cas, les organes génitaux internes, la capacité reproductive et les chromosomes sexuels ne sont pas pris en compte lors de l'assignation du genre, à la naissance. Le concept binaire de « genre assigné à la naissance », en ne considérant pas leur réelle identité biologique, porte atteinte à toutes les personnes intersexes et peut même mener à des chirurgies, souvent irréversibles, des organes génitaux des nouveau-nés.

Actuellement, la notion de « genre assigné à la naissance » ne tient pas compte de la réelle diversité des personnes et les réduit à une conception binaire du sexe (homme ou femme). Pourtant, il existe d'autres réalités, tout aussi légitimes, que celles d'homme OU de femme.

**3. Identité de genre :** C'est le genre auquel s'identifie une personne, qu'il soit ou non en lien avec le sexe qui lui a été assigné à la naissance. Il s'agit d'une expérience intime et propre à chaque personne. Le genre est un continuum d'auto-identifications personnelles et légitimes comprenant le genre féminin ou masculin, ainsi que toutes les nuances à l'intérieur ou à l'extérieur de ces deux pôles.

**4. L'expression de genre :** Définit la manière dont une personne exprime et extériorise son identité face à autrui. Ce concept est défini par ce que notre société désigne comme féminin ou masculin, voire par les stéréotypes liés au genre. L'expression de genre comprend le langage utilisé par une personne, son apparence physique (cheveux, vêtements, maquillage, etc.), son prénom, ses pronoms et toutes les actions qu'elle entreprend pour communiquer son identité. Notons, cela dit, que pour toutes sortes de raisons, incluant la sécurité, l'expression de genre ne correspond pas toujours à l'identité de genre.

## Autres composantes de l'identité

### Orientations :

**L'orientation sexuelle :** C'est le concept qui rassemble les attirances et les préférences d'une personne sur le plan sexuel. Elle se définit en fonction de différents facteurs, tels que l'identité sexuelle ou de genre, les comportements sexuels et l'attraction physique.

**L'orientation romantique :** Ce terme fait référence aux attirances affectives d'une personne. Elle concerne les sphères romantiques et émotionnelles d'un individu, et se définit en fonction de facteurs tels que l'identité sexuelle ou de genre.

*Notons que certaines personnes ne ressentent pas, ou rarement, d'attraction sexuelle ou romantique.*

Les concepts d'orientation sexuelle et d'orientation romantique sont importants, mais souvent peu dissociés. Pourtant, savoir les distinguer permet de mieux comprendre les différents types d'attirances chez l'être humain.

**Cis / cisgenre :** Une personne cis ou cisgenre est une personne dont l'identité de genre correspond à ce qui apparaît sur son certificat de naissance.

**Trans / transgenre :** Une personne trans ou transgenre est une personne dont le genre ne correspond pas à ce qui apparaît sur son certificat de naissance. Le terme « trans » peut inclure, ou non, selon leur auto-identification, les personnes non binaires.

Les parcours trans sont multiples. Pour affirmer son identité de genre, une personne peut emprunter un chemin qui implique, ou non, une transition sociale, légale ou médicale.

**Non-binaire :** C'est un terme parapluie qui désigne les personnes qui sortent de la binarité homme ou femme. Ces personnes peuvent se sentir à la fois homme et femme, ou ni homme ni femme. Elles préfèrent parfois que l'on utilise des pronoms neutres pour s'adresser à elle, comme les termes épïcènes ou les pronoms émergents tels que iels, ielles, ceux, etc.

**Queer :** Les personnes queers font partie des communautés 2SLGBTQ+ mais préfèrent ne pas être étiquetées en fonction de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre. La réappropriation de ce terme, autrefois considéré comme péjoratif, est une forme d'empowerment.

### Two spirit (Personnes aux deux esprits) :

Les personnes Two spirit, membres des peuples autochtones, affichent, grâce à ce terme, leur identité autochtone, comme leur appartenance à la diversité sexuelle et la pluralité des genres. Chaque nation qui reconnaît les personnes Two spirit a sa propre définition du terme, notamment en ce qui a trait à sa dimension spirituelle. Ce terme ne peut être réduit aux seules considérations que sont l'orientation sexuelle, l'identité de genre et l'expression de genre. Le terme « personnes bispirituelles » traduit mal la réalité des personnes Two spirit, la formule anglophone étant Two-Spirit people.

### POUR TESTER VOS CONNAISSANCES

Quiz interactif de l'allié.e  
<https://arcencielquebec.ca/alliees/>

*Vous trouverez plus de composantes et de mots clés en lien avec la diversité sexuelle et la pluralité des genres dans le glossaire, à l'annexe A.*

# CONTEXTE

La région administrative de la Capitale-Nationale compte plusieurs organismes communautaires qui offrent des services de première ligne aux personnes vivant une situation de crise. Ces organismes proposent à leur clientèle différents types de ressources et leur mission respective, comme leur capacité et leurs conditions d'accueil, varient grandement. Cela dit, au-delà de leurs spécificités, ces organismes ont pour point commun d'accueillir une population en situation de crise.

Tout au long de ce document, nous ferons référence à cette définition de situation de crise: «Une situation de vie imprévue, jugée menaçante, qui déstabilise une personne et met en péril ses conditions d'existence. (CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, 2023) » C'est évidemment dans ces moments de vie éprouvants et déstabilisants qu'une personne doit réclamer du soutien, que ce soit pour se reposer, analyser ses besoins, évaluer ses options ou déterminer les démarches à entreprendre pour améliorer sa situation, quelle qu'elle soit (itinérance, victime de violence conjugale, trouble de santé mentale, problématique de consommation, problème de santé, deuil, précarité économique, etc.).

## État des connaissances sur les réalités de nos communautés 2SLGBTQ+ dans les services de première ligne et de proximité

Au Canada, il est estimé qu'environ un million de personnes de 15 ans et plus font partie des communautés 2SLGBTQ+ (Statistique Canada, 2021). Par ailleurs, diverses études montrent que les personnes issues de la DSPG sont plus susceptibles d'être victimes de divers types de violences, discriminations et exclusions. Les expériences que vivent les personnes issues de la DSPG, ou qui sont perçues comme faisant partie d'une minorité sexuelle, peuvent engendrer une grande détresse psychologique, ainsi que des problématiques sociales et physiques (Meyer, 2003). Ces personnes, jeunes ou adultes, sont exposées à certains risques qui ne proviennent pas de problèmes inhérents à la DSPG, mais qui sont le résultat de la discrimination et des préjugés auxquels elles peuvent faire face (Chaire de recherche sur l'homophobie, 2017). Ces difficultés peuvent non seulement augmenter leur propension à se retrouver en situation d'itinérance ou de détresse psychologique, mais également compromettre leur accès aux services essentiels (Rutherford. L., et al., 2021). Pour toutes ces raisons, les personnes issues de la DSPG représentent une proportion non négligeable des individus qui ont recours aux services de proximité et de première ligne, telles que les ressources d'hébergement d'urgence et de courte durée, les cliniques communautaires, les centres de thérapie et les milieux de vie, pour n'en nommer que quelques-uns.

## Les enjeux spécifiques aux communautés trans et non-binaires

Chez les adultes 2SLGBTQ+, il existe un lien fort entre la stigmatisation, les troubles de santé mentale et les comportements suicidaires. Cela étant dit, les personnes trans sont celles qui présentent les plus hauts risques d'idéations et de tentatives suicidaires. La discrimination vécue lors de l'accès à l'emploi, au logement, à l'instruction, aux services de santé et aux services sociaux a pour conséquences d'exacerber les menaces de pauvreté, d'illégalité et de marginalité

(Chaire de recherche sur l'homophobie, 2017). Cette discrimination peut accentuer les problèmes de santé mentale, et accroître les risques d'avoir une vie sexuelle à risque ou d'adopter des modes de vie difficiles, incluant l'usage de drogue et la consommation d'alcool. Les difficultés que connaissent les adultes 2SLGBTQ+, qu'il s'agisse de violence, d'agressions ou de discrimination, peuvent entraîner et perpétuer la victimisation et marginalisation. De plus, lorsqu'une personne trans, non-binaire ou issue de la diversité sexuelle et de la pluralité des genres demande de l'aide, un séjour en hébergement temporaire ou tout autre service, elle se bute à des ressources limitées, voire absentes. La campagne de sensibilisation *Restons inclusif.ve.s, restons ouvert.e.s* (Alliance Arc-en-ciel de Québec, 2023), met en lumière cet enjeu qui concerne l'ensemble de la province. On y donne l'exemple d'une personne non-binaire qui se voit refuser l'accès à une ressource de première ligne qui ne reconnaît pas la non-binarité. À la lueur de ces informations, on peut dégager le constat suivant : plusieurs organismes qui offrent de l'aide de première ligne, déjà débordés par plusieurs problématiques propres aux milieux communautaires, ne se sentent pas outillés pour aider adéquatement la clientèle issue de la DSPG.

En outre, pour les personnes issues de la DSPG, demander de l'aide peut impliquer une suite de dévoilements inconfortables. Pour être dirigée vers une ressource d'urgence pour femmes victimes de violence conjugale, par exemple, une femme trans doit non seulement expliquer sa problématique situationnelle, mais est également souvent contrainte de dévoiler son orientation sexuelle et son identité de genre. Ce triple dévoilement n'est pas nécessairement désiré, et il peut avoir pour effet, en situation de grande vulnérabilité, de conduire les personnes issues de la DSPG à ne pas demander de l'aide aux ressources dont les services sont habituellement divisés selon le genre et conçus pour des personnes cisgenres.

## Pourquoi s'intéresser à l'inclusion des personnes de la DSPG en situation de crise dans les milieux de première ligne?

Il est important de garder en tête que les personnes issues de la DSPG sont plus à risque d'être confrontées à des problématiques compromettant leur sécurité économique et physique, leur santé mentale et leur accès aux soins de santé (Statistique Canada, 2022). Elles sont aussi plus à risque de vivre des violences et du harcèlement, de développer un trouble de consommation ou un trouble affectant leur santé mentale (Statistique Canada, 2022).

Les nombreuses problématiques et les risques de violences auxquels sont exposées les communautés 2SLGBTQ+ expliquent leur recours disproportionné aux services de première ligne en situation de crise. Les impacts de ces comportements d'exclusion sont bien réels, et ils se font sentir même chez les personnes qui n'ont pas fait de coming out\*, mais qui ont tout de même besoin de soutien pour traverser une crise. Pour éviter la discrimination, une personne peut développer différentes stratégies, comme éviter de dévoiler son identité ou modifier la façon dont elle s'exprime pour sa sécurité ou pour se conformer aux stéréotypes de genres dans le but d'accéder à des soins.

## Alléger le fardeau d'éducation

Rendre ses pratiques d'intervention et de gestion plus inclusives permet de mieux accueillir des personnes issues de la DSPG qui sont premièrement vulnérabilisées par leur situation de crise. Ce changement peut aussi influencer positivement la création d'un lien de confiance avec des personnes deuxièmement minorisées par leur identification à la DSPG. Dans la mesure du possible, il faut éviter de laisser aux personnes en situation de crise le fardeau d'éduquer les intervenant.e.s qui les accueillent quant aux concepts élémentaires de la DSPG. Un groupe d'intervention qui connaît minimalement les

réalités 2SLGBTQ+ évitera les questions intrusives, qui empiètent sur l'intimité des personnes trans, par exemple. La cueillette d'informations ne doit servir qu'à l'obtention de données qui serviront à l'évaluation des besoins et à la mise sur pied des interventions. Dans ce contexte, il convient de s'en tenir à l'essentiel : la personne demandant de l'aide, et la problématique à laquelle elle est confrontée.

## Note sur l'intersectionnalité

Au sein des communautés 2SLGBTQ+, tout le monde ne profite pas des mêmes privilèges ni du même accès aux ressources en situation de crise. Par ailleurs, l'intersection de différentes identités peut grandement affecter l'accès à des soins sensibles et adaptés. La classe sociale, le statut économique et l'âge ne sont que quelques-uns des facteurs qui influencent le niveau de résilience d'une personne et de son réseau.

Par exemple, une femme en situation de handicap qui est victime de violence conjugale dans une relation queer peut se retrouver particulièrement vulnérabilisée, surtout si certains facteurs comme sa race, son lieu de résidence ou son niveau de littéracie affectent, eux aussi, son rapport aux ressources. Pour offrir un meilleur soutien aux personnes issues de la DSPG, il faut prendre le temps de s'informer sur leur parcours de vie. Faire un effort d'inclusivité est un premier pas pour éviter de heurter des communautés déjà vulnérabilisées par une absence totale de services de crise.



\*"Coming out" : Anglicisme. Expression qui signifie : « divulguer à autrui sa propre orientation sexuelle, romantique ou son identité de genre. »

# AVANCER VERS L'INCLUSIVITÉ – PROCESSUS RÉFLEXIF

Pour avancer vers l'inclusivité, chaque organisme devra emprunter un chemin adapté à sa réalité. Cela dit, tous ces chemins s'appuieront sur des bases communes, des phases s'appliquant à une multitude de milieux. Ces phases, qui ne constituent pas un reflet univoque de toutes les ressources, devront être interprétées et appliquées aux capacités et besoins de chacune d'entre elles.

Le but de ce processus réflexif est de vous amener à trouver, en équipe, des solutions qui favoriseront votre sentiment de compétence et d'assurance lors de vos contacts et interventions avec des personnes issues de la DSPG.

Les phases d'inclusion décrites ci-dessous se basent sur des observations faites dans le cadre de ce projet, ainsi que sur notre expertise d'organisme qui défend les droits des communautés 2SLGBTQ+. Chaque phase vous proposera des pistes de réflexion sous forme de questions ouvertes. Tandis que la phase 1 vous invitera à faire vos premiers pas vers l'inclusion, la phase 5, elle, vous encouragera à imaginer un monde idéal, où le processus d'inclusion fait partie intégrante de la prise de décision des milieux alliés des communautés 2SLGBTQ+. Vous pourrez situer votre organisme parmi ces cinq phases, puis réfléchir, en équipe, aux questions qui vous seront posées.

## Phase 1 : Exploration des préjugés

La phase 1 est marquée par le refus, par un organisme, de reconnaître que les démarches d'inclusion sont utiles et nécessaires. Cette attitude est souvent teintée d'inconfort, d'appréhension ou de préjugés relativement aux personnes 2SLGBTQ+. Il est normal de ressentir de la résistance, de l'inconfort, voire des craintes lorsque l'on se lance dans une démarche réflexive d'inclusion. Nommer ces inconforts et appréhensions permet d'identifier les biais, puis d'en discuter.

### QUESTIONS À EXPLORER

- Sommes-nous capables de reconnaître certains biais ou préjugés qui existent à l'égard des communautés 2SLGBTQ+ ?
- Pouvons-nous définir l'homophobie et la transphobie ?
- Quels différents obstacles peuvent entraver la route d'une personne 2SLGBTQ+, mais pas d'une personne cisgenre hétérosexuelle ?
- Quelles pourraient être les conséquences d'un dévoilement d'orientation sexuelle et romantique ?

### POUR ALLER PLUS LOIN

Nous vous recommandons de consulter la section « Identifier et déconstruire les mythes et les préjugés » de notre guide intitulé « Guide pratique pour améliorer l'accès des personnes de la pluralité des genres dans les lieux offrant de l'hébergement ».

Vous pouvez le télécharger en format numérique, directement à partir de notre site Web : <https://arcencielquebec.ca/guide-pratique-lieux-hebergement/>

## Phase 2 : Neutralité et questionnements

La neutralité suppose l'absence de reconnaissance, de politiques et de discussions relativement aux réalités des personnes issues de la DSPG au sein d'une ressource. Un organisme en situation de neutralité peut :

- Ne pas avoir décidé de servir, ou non, les personnes 2SLGBTQ+
- Ne pas avoir mis sur pied de marche à suivre en cas de transphobie, d'homophobie ou de harcèlement
- N'avoir aucune clientèle, membre de son équipe ou de son conseil d'administration ouvertement issue de la DSPG.

Par ailleurs, les membres du personnel et les personnes dirigeantes d'un organisme « neutre » pourraient manquer d'outils pour inclure les personnes de la DSPG, ou croire qu'une telle démarche n'est pas nécessaire en raison d'une absence de besoins actifs dans leur milieu. Nous vous invitons d'ailleurs à discuter de cette absence de reconnaissance en équipe de travail afin de mettre en lumière de possibles angles morts dans vos approches avec une clientèle 2SLGBTQ+.

---

### QUESTIONS À EXPLORER

- Une partie de notre clientèle fait-elle partie de la DSPG?
- Pourquoi serait-il important de faire des efforts pour être inclusif avec les communautés 2SLGBTQ+?

## Phase 3 : Premiers pas

Il est possible que les intervenant.e.s et dirigeant.e.s d'une ressource accueillent personnellement très bien les personnes issues de la DSPG, mais que l'organisme lui-même ne se soit toujours pas doté de politiques qui tiennent compte des réalités uniques de ces personnes. Certains milieux peuvent penser que leur ouverture aux personnes issues des communautés 2SLGBTQ+ suffit pour qu'ils soient considérés inclusifs. Pourtant, un milieu qui ne possède pas de politiques claires relativement à l'inclusion systémique des personnes 2SLGBTQ+ reste en proie à des comportements discriminatoires pouvant entraîner d'importantes conséquences. La ressource se situant dans cette troisième phase reconnaît ses limites, et son manque de connaissance des enjeux en lien avec la clientèle 2SLGBTQ+.

### QUESTIONS À EXPLORER

- Pouvons-nous nommer une ou des personnes-ressources de notre milieu qui sont à l'aise d'intervenir quand il est question d'enjeux concernant les communautés 2SLGBTQ+?
- Notre milieu travaille-t-il activement pour offrir à sa clientèle et à son équipe un environnement exempt d'homophobie et de transphobie?
- Nos politiques mentionnent-elles que l'orientation sexuelle et l'identité de genre sont des motifs de discrimination interdits?
- Que gagnons-nous à impliquer des personnes des communautés 2SLGBTQ+ dans notre équipe?



## Phase 4 : Actions concrètes

Les organismes de la phase 4 profitent d'une vision pour inclure les personnes de la DSPG. Cette vision se traduit par différentes actions, des discussions actives durant les rencontres d'équipes, jusqu'à l'ajout, à l'ordre du jour, de sujets reliés aux obstacles des personnes 2SLGBTQ+ qui utilisent les services du milieu. La ressource en phase 4 peut avoir entamé la mise en œuvre d'un plan d'inclusion des personnes de la DSPG, et avoir mis en place des moyens concrets pour adapter son milieu. Parmi ces actions concrètes figurent, notamment, les formations offertes au personnel, l'adaptation des lieux physiques, l'utilisation d'une procédure d'écriture inclusive, et la formalisation des pratiques en demandant les pronoms d'usage. En phase 4, l'organisme se dote de politiques qui sont prises au sérieux et appliquées par une grande majorité des membres de son équipe. Sa démarche vers l'inclusivité se reflète dans ses pratiques, et dans son approche des personnes qui utilisent ses services.

---

### QUESTIONS À EXPLORER

- Que pouvons-nous apprendre des milieux similaires au nôtre qui sont plus avancés dans leur processus d'inclusion des personnes 2SLGBTQ+?
- Pouvons-nous mettre des activités ou des services sur pied afin de répondre aux besoins de notre clientèle 2SLGBTQ+?
- Nos politiques tiennent-elles compte des enjeux 2SLGBTQ+?
- Comment pouvons-nous mieux rejoindre les communautés 2SLGBTQ+ sur notre territoire d'action?

## Phase 5 : Allié.e engagé.e

En phase 5, une ressource est reconnue comme un milieu sécuritaire, qui accueille les personnes de la DSPG et qui offre, de façon générale, des services bienveillants. Les personnes issues des communautés 2SLGBTQ+ sont à l'aise de fréquenter ces organismes et de recourir à leurs services. Les membres, comme la direction de la ressource en phase 5 connaissent sa position quant à l'inclusion de toustes. Aussi, cette ressource constitue un milieu accessible et sécuritaire, qui répond aux besoins des personnes issues des communautés 2SLGBTQ+. L'organisme en phase 5 renouvelle ses connaissances grâce à des formations ponctuelles et à des ateliers offerts aux nouvelles personnes embauchées, comme aux nouveaux membres. Dans ce milieu, les enjeux qui touchent de près ou de loin aux communautés 2SLGBTQ+ sont comptabilisés et analysés, au même titre que les autres statistiques et données généralement récoltées. Ainsi, l'organisme peut, en les représentant par des statistiques, mieux identifier les besoins des personnes issues de la DSPG qui ont recours à ses services.

### QUESTIONS À EXPLORER

- Comment assurons-nous le transfert des connaissances que nous avons acquises au fil des années, en intervenant avec les communautés 2SLGBTQ+?
  - a) Dans notre communauté?
  - b) Dans les services que nous offrons?
  - c) Lors de la formation de nouveau personnel?
- En quoi la représentation des personnes issues de la DSPG dans nos statistiques pourrait-elle contribuer à améliorer nos services ?
- Les informations que nous recueillons auprès des personnes 2SLGBTQ+ qui fréquentent notre milieu nous aident-elles à mieux répondre à leurs besoins?
- Quelles sont les prochaines étapes de notre processus d'inclusion?

# AVANCER VERS L'INCLUSIVITÉ – MOYENS SPÉCIFIQUES

Il est possible que les démarches d'un organisme vers l'ouverture et l'inclusion soient entreprises dans un ordre différent de celui qui est proposé dans ce guide. Votre processus pourra, certes, nécessiter d'accorder plus de temps à un moyen qu'à un autre, mais il demeurera tout de même une progression vers l'inclusion. L'ensemble des moyens proposés dans ce document est mesurable, atteignable, réalisable et réaliste. Peu importe le stade dans lequel se situe votre ressource, vous pourrez implanter des moyens pour avancer vers l'inclusion. La mise sur pied d'un questionnaire ou d'un plan d'action à court et moyen terme pourra vous aider à constater le progrès de votre organisme en fonction des objectifs atteints, et de ceux qu'il reste à poursuivre, selon la réalité de votre milieu.

## Communiquer de manière inclusive

### Pourquoi est-il important de respecter le prénom et les pronoms d'usage d'une personne?

S'adresser à une personne ou faire référence à elle en tenant compte de ses pronoms d'usage ou de son prénom choisi est une marque d'inclusivité et de respect. Refuser d'utiliser ses pronoms d'usage ou le prénom qu'elle a choisi constitue un motif de discrimination et de harcèlement, et contrevient à la Charte des droits de la personne en ce qui concerne l'identité et l'expression de genre.

### Que faire si quelqu'un utilise un prénom choisi?

Lorsqu'une personne vous mentionne qu'il utilise un prénom différent de son prénom légal, il est important de le respecter et de l'utiliser. N'hésitez pas à demander à cette personne son consentement pour ajouter à son dossier des notes concernant son prénom choisi ou son identité de genre. Vous protégerez ainsi cette personne, qui ne sera pas contrainte de dévoiler des informations qu'elle préférerait taire lors de son passage dans votre milieu.

Notez qu'il convient aussi de demander à une personne son consentement pour partager des informations la concernant avec des ressources ou des services externes. Ce partage d'informations, pour sa part, doit seulement être fait en cas de nécessité.

## BONNES PRATIQUES

- Si une personne utilise un prénom choisi, pensez à changer son prénom légal pour celui d'usage dans son dossier ou dans sa fiche. Notez-y aussi que vous avez modifié son prénom, et pensez à y inscrire une note indiquant si la personne consent, ou non, au partage de ses informations personnelles à des ressources externes.
- Changez le prénom légal pour le prénom choisi dans tous les documents, systèmes, plateformes et communications qui ne requièrent pas son utilisation.
- Refaites la carte d'identité, ou attribuez à une personne une adresse courriel qui reflète son prénom choisi.
- Utilisez le prénom légal uniquement lorsqu'obligatoire (documents et actes officiels ou auprès d'instances officielles).

Évitez de poser des questions intrusives concernant l'intimité ou encore le processus de transition médicale d'une personne trans.

Pour connaître la marche à suivre pour accompagner une personne dans sa démarche de changement de nom légal, référez-vous à l'annexe B.

### Comment demander le.s pronom.s?

L'identité de genre peut vous sembler évidente, mais gardez en tête qu'elle n'est pas toujours en adéquation avec l'expression de genre. Aussi, pour l'accueillir avec bienveillance, il convient de ne pas présumer de l'identité de genre d'une personne uniquement en la regardant ou en l'écoutant. Dans ce contexte, il devient très pertinent de demander aux personnes que l'on rencontre pour la première fois leurs pronoms d'usage.

Partagez d'abord votre ou vos propres pronoms, puis demander les siens à la personne à qui vous venez de vous présenter. Vous démontrerez ainsi votre ouverture, ce qui donnera lieu à un échange fluide. Faire de ce geste une pratique courante au sein de votre milieu vous évitera de stigmatiser les personnes 2SLGBTQ+.

### BONNES PRATIQUES

- Indiquez vos pronoms sur votre porte-nom (name tag).
- Nommez votre nom et vos pronoms lorsque vous vous présentez à une nouvelle personne.
- Ayez à disposition des macarons ou autres identifiants réutilisables visant à mettre en évidence les pronoms des personnes fréquentant votre milieu.
- Demandez aux personnes que vous rencontrez si elles souhaitent que vous inscrivez à leur dossier des notes concernant leur identité de genre.
- Intégrez à vos courriels des signatures inclusives, grâce auxquelles les membres de votre équipe pourront mettre leurs pronoms d'usage en évidence. Vous favoriserez ainsi un environnement respectueux, qui reconnaît la diversité des identités de genre.

### ALLER PLUS LOIN

Une personne pourrait vous faire part de la manière dont elle désire que l'on accorde les mots employés pour parler d'elle. Ces informations supplémentaires vous permettront de faire référence à elle de façon juste et correcte.

Exemple : « Bonjour mon nom est Alex, j'utilise le pronom iel et les accords alternés. »

Dans l'exemple précédent, Alex dit préférer que l'on utilise le pronom « iel » lorsqu'on s'adresse à iel, puis mentionne que l'on peut accorder les mots au masculin et au féminin de manière alternée lorsqu'on fait référence à iel.

Exemple : « Alex a apprécié son séjour le mois dernier. Iel souligne les efforts déployés par l'équipe d'intervention pour respecter la manière dont on s'adresse à iel. »

## Et si vous vous trompez ?

Les erreurs sont normales. Se donner le droit à l'erreur, c'est vouloir améliorer sa pratique et encourager un engagement sérieux. Il est important de faire preuve de bienveillance. Essayez simplement de faire de votre mieux, et soyez respectueux des autres. Si vous commettez une erreur, continuez simplement à appeler la personne par le prénom qu'elle a choisi et à utiliser ses pronoms. Avec un peu de pratique et de temps, cela deviendra plus facile. N'oubliez pas que les identités de genre sont aussi diversifiées et uniques que les personnes qui utilisent vos ressources.

**L'écriture inclusive :** L'écriture inclusive permet de reconnaître l'existence de la diversité des genres. Son utilisation diminue les risques de discrimination. Il existe différents types d'écritures inclusives; choisissez celle qui répondra le mieux à vos besoins. Les écritures épiciène, neutre et féminisée sont celles qui sont le plus fréquemment utilisées.

**Le langage inclusif :** Le langage inclusif sert, lui aussi, à diminuer les risques de discrimination. Il peut comprendre l'utilisation de pronoms neutres, d'adjectifs épiciènes, de noms collectifs, bref, de tout ce qui évite la masculinisation ou féminisation des mots.

*Exemples d'utilisation du langage inclusif;*

*Éviter d'ajouter un titre tel que « monsieur » ou « madame » en utilisant simplement le prénom et le nom d'une personne pour s'adresser à elle ou pour y faire référence.*

*Éviter d'aborder quelqu'un en utilisant les mots « monsieur » ou « madame » en privilégiant l'utilisation d'un adjectif descriptif tel que « la personne avec le manteau vert », par exemple.*

Vous trouverez, en annexe B, des ressources pour appliquer le langage inclusif à vos écrits du quotidien.

## Adapter ses procédures administratives

### Revisiter ses politiques et procédures

Pour favoriser l'inclusion des personnes 2SLGBTQ+ et mettre en évidence les situations discriminatoires proscrites par votre organisation, vous devrez possiblement revoir vos politiques, procédures, code de vie et autres documents administratifs. Vous pourrez, par exemple, inscrire dans votre code de vie que vous ne tolérerez pas les propos homophobes ou transphobes. Certains milieux choisissent aussi de rédiger leurs documents selon les principes de l'écriture inclusive pour mieux refléter les réalités propres aux communautés 2SLGBTQ+.

### Formulaires et questionnaires d'admission

Pour vous permettre de brosser de meilleurs portraits des personnes qui fréquentent votre milieu, vous pourriez repenser vos formulaires et questionnaires d'admission. Vous pourrez ainsi mieux cibler les besoins de votre clientèle, et y adapter votre offre de services.

Les ressources mixtes auraient, en outre, tout avantage à offrir des options neutres à leur clientèle, en plus de celles proposées aux hommes et aux femmes. En agissant ainsi, ces ressources laisseraient aux personnes qui les fréquentent la liberté de leur fournir des informations qui les décrivent réellement, ne les contraignant pas à se dire « homme ou femme » si ce n'est pas le cas.

### Processus de plainte

Pour améliorer vos pratiques, vous pourriez mettre en place un processus de plainte accessible, confidentiel, ou anonyme, grâce auquel toutes les plaintes reçues seraient considérées. Certains milieux ont déjà développé des stratégies ingénieuses pour recueillir les plaintes. L'aménagement, directement dans les salles de bain d'un organisme, d'un questionnaire d'évaluation et d'une boîte – ressemblant à un ballot – pour recueillir les plaintes, en est un bon exemple.

### Aborder l'inclusivité des personnes 2SLGBTQ+ dans votre politique de développement durable ou dans vos plans d'action

L'inclusion des personnes 2SLGBTQ+ dans les pratiques d'un milieu correspond à plusieurs grands principes du développement durable. En effet, cette initiative d'implication sociale permet, entre autres, de lutter pour les droits de la personne, de réduire les inégalités et de promouvoir la santé et le bien-être des communautés.

Vous pouvez également inclure à vos plans d'action des objectifs et des moyens de prioriser l'inclusion des personnes issues de la DSPG, que ce soit en révisant ou en diversifiant vos approches, en formalisant vos pratiques, vos processus internes et politiques, ou en établissant des partenariats avec des organisations 2SLGBTQ+. Rappelons-le : chaque pas vers l'inclusion est important.

## Créer un environnement sécuritaire et inclusif

### Affichage et documentation

L'action de rendre visibles, au moyen d'affichage, de documentation papier ou d'autres supports visuels, les réalités des personnes issues de la DSPG est une manière efficace de démontrer l'engagement de votre organisation. En effet, l'affichage, comme la documentation, les dépliants et bien d'autres, contribue à créer un sentiment d'appartenance avec le milieu. Ces supports devraient être divers et inclusifs quant aux réalités qu'ils décrivent. En créant un environnement accueillant et un espace sécuritaire, vous matérialiserez les valeurs d'inclusivité de votre ressource. Procurez-vous les affiches et la documentation qu'offrent les organismes 2SLGBTQ+ d'éducation populaire ou de démythification de votre région.

### Toilettes neutres

Pour créer un environnement sécuritaire et inclusif, il est essentiel de réfléchir à l'accessibilité de ses installations sanitaires. L'aménagement de toilettes neutres, accessibles à toutes indépendamment du genre, représente un bon pas vers inclusivité.

Adapter les panneaux d'affichage des toilettes individuelles pour les rendre neutres est une mesure d'inclusion simple et efficace. Notons toutefois que si les toilettes individuelles sont adaptées pour les personnes à mobilité réduite, cette solution doit être à court terme.

Pour rendre vos installations neutres, choisissez des affiches qui indiquent ce qui s'y trouve (toilette, urinoir, table à langer, douche, vestiaires, etc.). Vous transmettez ainsi à votre clientèle l'information de base nécessaire, sans créer de situations favorisant la discrimination.

N. B. Aucun individu ne devrait utiliser la toilette adaptée pour les personnes à mobilité réduite, mis à part les personnes à mobilité réduite. Ces toilettes, souvent peu nombreuses, devraient être disponibles en tout temps pour les personnes auxquelles elles sont destinées.

## Réagir en situation de discrimination

Les codes de conduite et politiques de prévention du harcèlement permettent de diminuer les risques de discrimination et de protéger les personnes fréquentant une ressource, de même que ses intervenant.e.s. Cela dit, quoi qu'elles soient nécessaires, ces mesures ne suffisent pas toujours à éliminer tous gestes ou propos discriminatoires. En situation de harcèlement ou d'exclusion, vous devrez réitérer votre soutien aux communautés 2SLGBTQ+ . N'hésitez pas à déconstruire les préjugés lorsque nécessaire, tant à petite qu'à grande échelle. Le simple fait de prendre position, surtout de manière publique (sur vos réseaux sociaux ou dans une infolettre, par exemple), soutiendra grandement la cause, en plus de démontrer votre engagement envers les personnes issues de la DSPG.

## Confidentialité

Divulguer l'orientation sexuelle, romantique ou l'identité de genre d'une personne sans consentement peut la mettre en danger réel. Par ailleurs, cette manière d'agir peut être considérée comme du harcèlement, et compromettre le lien de confiance, particulièrement important dans un contexte d'accompagnement ou d'intervention établi avec une personne. Il est donc essentiel de s'assurer d'obtenir le consentement nécessaire pour partager ce type d'informations.

### Divulguer l'orientation ou l'identité sans consentement : des impacts importants

*Les impacts liés au fait de divulguer l'orientation sexuelle, romantique ou l'identité de genre d'une personne (aussi appelé « outing ») sont nombreux et variables. Par souci de protection, plusieurs personnes 2SLGBTQ+ ont recours à des stratégies d'évitement des discriminations, tel que l'anonymat. Les répercussions liées au « outing » peuvent être irréparables, et engendrer de l'exclusion sociale, familiale, de même qu'une perte d'accès à la communauté. Il existe aussi un risque accru, pour les personnes victimes de « outing » de vivre de la violence verbale, physique et psychologique de la part de leur entourage.*

## Démontrer son engagement auprès des communautés 2SLGBTQ+

### Faire connaître son engagement grâce à ses services et à sa mission

Renforcez l'engagement de votre milieu et favorisez la protection et l'inclusion des personnes issues de la DSPG en affirmant explicitement que vous êtes un espace sécuritaire pour toutes. En agissant ainsi, vous montrerez que vous êtes conscients des défis auxquels les communautés 2SLGBTQ+ peuvent être confrontées. Vous pouvez aussi intégrer ces valeurs à la mission de votre organisme, démontrant ainsi votre engagement à offrir des services avec une approche inclusive, respectueuse et équitable.

Pour rendre sa mission plus inclusive, un organisme (ici fictif) pourrait, par exemple, modifier ainsi son énoncé.

#### Mission originale :

Notre organisme travaille en périnatalité auprès d'une clientèle de jeunes mères de 16 à 35 ans à risque de désaffiliation sociale. Nous avons pour mission de soutenir et d'accompagner des femmes à travers leur grossesse, en plus de faire valoir la défense de leurs droits reproductifs auprès des instances politiques. Notre approche, centrée sur la personne comme experte de son propre vécu, est l'une de nos valeurs fondatrices.

#### Mission modifiée :

Notre organisme travaille en périnatalité auprès d'une clientèle de jeunes parents de 16 à 35 ans à risque de désaffiliation sociale. Nous avons pour mission de soutenir et d'accompagner des femmes cis, des personnes trans et non-binaires à travers leur grossesse, en plus de faire valoir la défense de leurs droits reproductifs auprès des instances politiques. Notre approche, centrée sur la personne en tant qu'experte de son propre vécu, est l'une de nos valeurs fondatrices.

Ici, la mention des personnes trans et non-binaire permet d'inclure à la mission de cet organisme fictif un éventail de réalités. Une personne non-binaire, assignée femme à la naissance, peut désirer avoir un enfant, tout comme un homme trans ou une femme cisgenre. Les réalités et possibilités médicales, parentales et reproductives évoluent. Un simple changement de mission peut permettre d'offrir des services mieux adaptés à des populations déjà en quête de soins, tout en étant plus représentatif et plus inclusif.

## **Communications et réseaux sociaux**

Montrez votre inclusivité en priorisant l'écriture inclusive lorsque vous rédigez vos communications, publications sur les réseaux sociaux, infolettres, communiqués de presse, sites Web, etc. Sensibilisez et éduquez votre clientèle, tout en montrant un soutien actif aux personnes issues de la DSPG simplement en soulignant les journées internationales qui mettent en lumière les droits 2SLGBTQ+ sur vos plateformes et réseaux sociaux.

## **Travailler avec des organismes, entreprises et partenaires qui ont des valeurs d'équité et d'inclusion**

Vous pouvez encourager les initiatives d'ouverture et d'inclusion en travaillant avec d'autres alli.e.s des communautés 2SLGBTQ+, notamment lorsque vous devez diriger des personnes vers des services externes ou leur recommander des ressources.

Avant de recommander un organisme ou une entreprise à votre clientèle, évaluez d'abord son niveau d'inclusion envers les personnes issues de la diversité sexuelle et de la pluralité des genres (DSPG). Un simple appel préalable permet d'évaluer l'engagement et l'aspect inclusif d'une organisation. En parallèle, tenir un registre des partenaires partageant vos valeurs inclusives vous permettra d'offrir à votre clientèle des références alignés sur l'accueil respectueux des personnes 2SLGBTQ+.

## **Participer à des événements 2SLGBTQ+**

En participant à des événements 2SLGBTQ+, vous pourrez rejoindre les membres des communautés, montrer que vos services sont inclusifs et réaffirmer votre engagement envers elles. Vous pouvez, par exemple, tenir un kiosque d'informations lors de votre Fierté locale, ou bien offrir des services et des activités à l'occasion de journées internationales, par exemple.



## S'allier à des ressources expertes dans les enjeux 2SLGBTQ+

Faire appel à des ressources expertes en matière d'enjeux 2SLGBTQ+ est un moyen incontournable d'enrichir ses connaissances et de parfaire ses habiletés. Alliez-vous à une ressource experte plutôt qu'à une seule personne issue des communautés 2SLGBTQ+. En effet, tous les vécus et parcours étant différents, une seule personne ne peut représenter l'ensemble de sa communauté.

### Reconnaître ses limites et apprendre grâce à des sources d'expertise

En reconnaissant vos limites et angles morts, vous pourrez recourir plus efficacement à l'aide d'organismes communautaires reconnus pour leur connaissance des enjeux propres aux communautés 2SLGBTQ+. Ce processus d'apprentissage vous aidera à démystifier certaines réalités, à améliorer vos pratiques, et même à répondre à des besoins précis, dans des situations tout aussi précises. Les outils que vous proposent ces organismes brossent un portrait vulgarisé des enjeux des communautés 2SLGBTQ+. Vous pourrez même y trouver des services répondant à ces enjeux. Grâce à ces organismes, vous profitez d'un accès gratuit, facile et rapide à de la documentation fiable.

### Mettre en place une base de documentation de référence

Établir une base de documentation fiable et à jour vous permettra de faciliter le partage des connaissances parmi les membres de votre équipe, et de situer votre ressource en ce qui concerne ses démarches inclusives. Cette base pourra être constituée d'articles scientifiques, d'ouvrages abordant les enjeux et réalités des personnes issues de la DSPG, de lexiques sur la terminologie de la DSPG, de romans écrits par des auteur.ices faisant partie des communautés, ou de livres sur l'historique des luttes 2SLGBTQ+.

### Créer un lien de codéveloppement avec des experts

Pour vous aider à mettre en place de nouvelles pratiques ou pour entamer un processus d'adaptation de votre milieu, vous pourrez créer un lien de codéveloppement avec des organismes de la DSPG ou des personnes issues du milieu de la recherche. Vous pourrez tenir plusieurs rencontres sur une période donnée afin d'évaluer les retombées de vos démarches. Cette pratique vous permettra de revisiter les approches et moyens mis en place, puis d'ajuster votre programme selon les besoins inhérents à votre milieu.

## Actualiser ses connaissances

### Se tenir à jour

Tous les renseignements dont vous avez besoin pour vous familiariser avec la DSPG sont à votre portée. N'hésitez pas à consulter les sites Internet et réseaux sociaux des organismes 2SLGBTQ+ de votre région. Pensez aussi à approfondir vos connaissances en écoutant des balados, et en assistant à des panels de discussions portant sur la DSPG.

### Participer à des formations

Les formations restent l'un des meilleurs moyens d'approfondir vos connaissances. Si seulement quelques membres de votre équipe peuvent participer à ces événements, n'oubliez pas de les inviter à rendre compte des notions qu'ils ont acquises. Favorisez l'inclusion en veillant au partage des connaissances parmi votre équipe.

# CONCLUSION

Repenser l'inclusion des personnes issues de la diversité sexuelle et de la pluralité des genres (DSPG) dans les services de première ligne revêt désormais une grande importance, et plusieurs moyens concrets peuvent être mis en place pour y arriver. Au Canada, plus d'un million de personnes appartiennent aux communautés 2SLGBTQ+, et doivent se buter à des services qui ne leur correspondent pas. Dans ce contexte, il devient impératif d'adapter les pratiques de gestion et d'intervention aux besoins réels de cette clientèle. La création d'environnements plus sécuritaires, accueillants et inclusifs permettra d'alléger le fardeau d'éducation souvent porté par les personnes 2SLGBTQ+ en situation de crise. L'inclusion, à travers une approche consciente et informée, permettra non seulement de garantir des services de qualité, mais aussi de favoriser le bien-être des personnes 2SLGBTQ+.

# LISTE DES RÉFÉRENCES

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal. (25 septembre 2023). Aide lors de difficultés personnelles : Situation de crise. <https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/soins-et-services/aide-lors-de-difficultes-personnelles/situation-de-crise>

Chaire de recherche sur l'homophobie. (2017). Fiche synthèse sur le suicide : Les réalités des adultes LGBT. <https://chairedspg.uqam.ca/publication/fiche-synthese-les-realites-des-jeunes-lgbt/>

Meyer, I. H. (2003). Prejudice, social stress, and mental health in lesbian, gay, and bisexual populations: Conceptual issues and research evidence. *Psychological Bulletin*, 129(5), 674-697. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.129.5.674>

Rutherford, L., Stark, A., Ablona, A., Klassen, B. J., Higgins, R., Jacobsen, H., Draenos, C. J., Card, K. G., & Lachowsky, N. J. (2021). Health and well-being of trans and non-binary participants in a community-based survey. *PLoS ONE*, 16(2), e0246525. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0246525>

Statistique Canada. (2021). Un portrait statistique des différentes communautés LGBTQ2+ du Canada (No. de publication 11-001-X). <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/210615/dq210615a-fra.pdf>

Statistique Canada. (2022). Lutter contre l'homophobie, la transphobie et la biphobie. <https://www.statcan.gc.ca/01/fr/plus/1294-lutter-contre-lhomophobie-la-transphobie-et-la-biphobie>

# ANNEXE A – GLOSSAIRE

**Hétéronormatif :** Cadre discriminatoire supposant que toutes les personnes se définissent comme hétérosexuelles ou hétéroromantiques.

**Cisnormatif :** Cadre discriminatoire supposant que toutes les personnes se définissent comme cisgenres. Souvent basé sur l'expression de genre des personnes.

**Accords alternés :** Pratique linguistique qui implique d'utiliser alternativement les formes masculines et féminines d'un mot.

**Accords neutres :** Utilisation de termes et accords qui évitent de faire référence au genre d'une personne.

**Stéréotypes de genres :** Stéréotypes basés sur ce qui est attendu par la culture et la société d'une personne dite « homme » ou « femme ».

**Outing :** Anglicisme. Action de divulguer à autrui, souvent sans le consentement de la personne concernée, l'orientation sexuelle, romantique ou l'identité de genre d'une autre personne.

**Coming out :** Anglicisme. Action de divulguer à autrui sa propre orientation sexuelle, romantique ou son identité de genre.

**Trans Misogynie :** La trans misogynie est l'intersection de deux types de discrimination; la transphobie, qui cible les personnes transgenres, et la misogynie, qui cible les femmes.

**Mégender (misgender) :** Action de faire référence à une personne en utilisant des pronoms ou appellations qui ne correspondent pas à son genre.

**Approche trans affirmative / trans affirmation :**

Une approche trans affirmative est une pratique qui soutient et respecte les personnes trans en reconnaissant et en respectant leur identité de genre choisie, et en utilisant les pronoms et les prénoms qu'elles préfèrent.

**Transition sociale :** Action d'affirmer et de reconnaître l'identité de genre d'une personne par l'utilisation du prénom et des pronoms qu'il convient d'employer pour s'adresser à elle. Cette transition s'implante dans différentes sphères sociales, incluant le travail, l'école, la famille, etc. Pour mieux soutenir une personne, il convient de lui demander où en est son processus de transition sociale, et de quelle manière on peut s'adresser à elle (prénom et pronoms).

**Transition légale :** Modification officielle des informations concernant l'identité de genre d'une personne auprès du Directeur de l'état civil. Même si une personne n'a pas complété un processus de la transition légale, il est discriminatoire de ne pas faire référence à elle selon les pronoms et le prénom qu'elle a choisi.

**Transition médicale :** La transition médicale inclut tous les traitements hormonaux et chirurgicaux entrepris par une personne pour affirmer son genre.

*Notons qu'il est préférable d'employer les expressions « chirurgies de réassignation de genre », ou « chirurgies d'affirmation de genre ».*

Pour plus d'information concernant les parcours de transition, consultez la section TRANSIDENTITÉ de l'annexe B.

**Micro agressions :** Comportements, commentaires ou expressions récurrentes basés sur des préjugés et qui ont des conséquences négatives sur le bien-être des individus appartenant aux communautés 2SLGBTQ+.

**Micro affirmations :** Gestes affirmatifs intentionnels qui soutiennent une personne des communautés. Contraire de « micro-agressions ».

**Empowerment :** Action de renforcer le pouvoir d'agir des individus et des groupes en favorisant leur participation active à l'amélioration de leurs conditions.

**Langage épïcène :** Manière d'écrire qui privilégie des termes qui ont la même signification pour les deux genres. L'utilisation du mot « personne » en est un bon exemple.

**Langage non binaire :** Terminologie qui honore la nature du genre, en dehors d'une vision binaire.

**Langage féminisé :** Formulations inclusives qui reconnaissent les femmes de manière égale et qui évitent de perpétuer des stéréotypes de genre favorisant l'emploi d'accords au masculin.

# ANNEXE B – RESSOURCES ET RÉFÉRENCES

## AINÉES 2SLGBTQ+

Gay and grey Montréal - <https://gayandgreymontreal.com/?lang=fr>

La Fondation Émergence - <https://www.fondationemergence.org/>

## DROITS ET LOIS PROTÉGÉANT LES PERSONNES 2SLGBTQ+

Alliance Arc-en-ciel de Québec - <https://arcencielquebec.ca/>

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse - <https://www.cdpcj.qc.ca/fr>

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. (2023). Identité ou expression de genre : Motif interdit de discrimination.CDPDJ. <https://www.cdpcj.qc.ca/fr/vos-obligations/motifs-interdits/identite-ou-expression-de-genre>

Conseil Québécois LGBT - <https://conseil-lgbt.ca/>

## ÉDUCATION ET SERVICES DE DÉPISTAGE EN SANTÉ SEXUELLE

Club Sexu - <https://clubsexu.com/>

Le Lab - <https://www.labcommunautairealternatif.org/>

MIELS Québec - <https://miels.org/>

PRÉLIB - <https://prelib.com/>

## ÉDUCATION POPULAIRE SUR LES ENJEUX 2SLGBTQ+

Alliance Arc-en-ciel de Québec - <https://arcencielquebec.ca/>

Coalition d'aide à la diversité sexuelle de l'Abitibi-Témiscamingue - <https://coalitionat.qc.ca/>

Coalition des familles LGBTQ+ - <https://familieslgbt.org/>

Conseil Québécois LGBT - <https://conseil-lgbt.ca/>

Diversité 02 - <https://diversite02.ca/>

Fondation Émergence - <https://www.fondationemergence.org/>

## FAMILLES 2SLGBTQ+

Coalition des familles LGBTQ+ - <https://familieslgbt.org/>

## FORMATION 2SLGBTQ+

Coalition des familles LGBTQ+ - <https://familieslgbt.org/>

Divergenres - <https://divergenres.org/>

Diversité 02 - <https://diversite02.ca/>

GRIS Chaudière-appalaches - <https://www.grischap.org/>

GRIS Mauricie et Centre du Québec - <https://grismcdq.org/>

GRIS Montréal - <https://www.gris.ca/>

GRIS Québec - <https://grisquebec.org/>

L'Institut national de santé publique du Québec - <https://www.inspq.qc.ca/formation/institut/formation-sexes-genres-orientations-sexuelles-comprendre-diversite>

L'Institut pour la santé trans - <https://santetranshealth.com/>

## HISTOIRE 2SLGBTQ+

Archives Gaies du Québec - <https://agq.qc.ca/>

Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres. (2021). Ligne du temps des luttes et des droits LGBTQ+ au Québec. <https://chairedspg.uqam.ca/ligne-temps/>

Réseau des lesbiennes du Québec - <https://rlq-qln>

## JEUNES ET ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS

Divers-Gens - Organisme 2SLGBTQIA+ pour les 6 à 25 ans - Région de la Haute-Yamaska et Brome-Missisquoi - <https://diversgens.org/>

GRIS Chaudière-appalaches - <https://www.grischap.org/>

GRIS Mauricie et Centre du Québec - <https://grismcdq.org/>

GRIS Montréal - <https://www.gris.ca/>

GRIS Québec - <https://grisquebec.org/>

Jeunes identités créatives - <https://jeunesidentitescreatives.com/>

## LANGAGE INCLUSIF

Guide de rédaction inclusive de L'INRS - <https://inrs.ca/inrs/equite-diversite-et-inclusion/guide-de-redaction-inclusive>

Office de la langue française - Formulation neutre : <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/25465/la-redaction-et-la-communication/feminisation-et-redaction-epicene/redaction-epicene/formulation-neutre/liste-de-termes-epicenes-ou-neutres>

## PROCHE AIDANCE

La Fondation Émergence - <https://www.fondationemergence.org/>

Proche aide Québec - <https://procheaide.quebec/>

## RENDRE SON MILIEU INCLUSIF

7 Façons de rendre son milieu inclusif - par La Coalition des familles LGBT - [https://familieslgbt.org/wp-content/uploads/2022/03/La\\_vitrine.pdf](https://familieslgbt.org/wp-content/uploads/2022/03/La_vitrine.pdf)

L'inclusion des personnes LGBTQ2+ un guide pratique pour des municipalités inclusives au Canada et ailleurs dans le monde - Coalition des municipalités inclusives de l'UNESCO - <https://fr.ccunesco.ca/-/media/Files/Unesco/Resources/2019/06/CMIGuidePratiqueInclusionLGBTQ2Plus.pdf>

Toilettes neutres en milieu de travail - par l'Alliance de la fonction publique du Canada - <https://syndicafpc.ca/sites/psac/files/attachments/pdfs/gender-inclusive-washroom-fr-4page.pdf>

## SANTÉ MENTALE

Interligne - Ligne d'écoute 24/7 : <https://interligne.co/>

Ordre des psychologues du Québec - Une recherche par motif de consultation pour l'orientation sexuelle ou l'identité de genre/LGBTQ+ est disponible. <https://www.ordrepsy.qc.ca/accueil>

## TRANSIDENTITÉ

Aide aux trans du Québec - <https://atq1980.org/>

Clinique GRS Montréal - <https://www.grsmontreal.com/>

Divergenres - <https://divergences.org/>

TransEstrie - <https://transestrie.org/fr/accueil/>

Trans Mauricie Centre du Québec - <https://www.transmcdq.com/>

## TRAVAIL DU SEXE

Projet Lune - <https://www.projet-lune.org/>

## VIOLENCES À CARACTÈRE SEXUELLE

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels - <https://cavac.qc.ca/>

Le CALACS - <https://www.calacsdelouest.ca/>

VERS L'INCLUSIVITÉ DES PERSONNES ISSUES  
DES COMMUNAUTÉS 2SLGBTQ+ DANS LES MILIEUX  
DE PREMIÈRE LIGNE