

# Liste de pratiques organisationnelles recommandées

## Mise en contexte

Cette liste présente des pistes d'action possible pour travailler en amont vers l'accessibilité des organismes féministes à l'égard des personnes lesboqueer. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive, mais plutôt des moyens à mettre en place (chaque territoire, culture de milieu et besoin sont différents). **De plus, ces changements structureaux ne sont pas garants d'inclusion au sein de l'organisme: la culture organisationnelle et communautaire est centrale à l'inclusion.** Un court document adressant le savoir-être et le savoir-faire en intervention est disponible sur le site web du Centre de solidarité lesbienne, ainsi qu'un autre outil présentant des mises en situation en lien avec la gestion au sein des organismes féministes. Nous proposons aussi une analyse des dynamiques de pouvoir en relation intimes au sein des communautés lesboqueer et trans (traduction et inspiration libre de Baker et coll., 2015).

## 3.1 Posture de l'organisme

Un des constats terrain documentés dans le cadre du projet est qu'il est difficile de connaître quel organisme a travaillé à réduire les barrières d'accès aux communautés lesboqueer. En référant vers une ressource, est-ce que la personne sera davantage à risque de vivre des micro-agressions<sup>1</sup>? Est-ce que les équipes sont formées pour offrir un accueil inclusif aux personnes trans et non-binaires? Pensons aux victimes/survivant-e-s qui désirent aller chercher du soutien: ce stress minoritaire est un frein à la sortie de la situation de violence et au processus de guérison.

«[Le stress minoritaire] explique la vulnérabilité accrue de la communauté LGBTQ+ face aux problèmes de violence conjugale et de santé mentale par le fait que des facteurs de stress spécifiques aux minorités viennent s'ajouter aux stressseurs généraux dont la population générale peut souffrir (difficultés économiques, perte d'emploi, etc.). **Dans le cas des minorités sexuelles et de genre, les**

---

<sup>1</sup> Comportement ou propos qui en apparence peuvent sembler banal, mais qui s'inscrivent dans un contexte social : accumulation de micro agressions au quotidien.

**facteurs de stress peuvent être exogènes : il s'agit de tous les préjudices vécus à cause de son identité sexuelle et de genre (harcèlement, discrimination, agressions physiques, etc.). Ils peuvent aussi être endogènes : il s'agit de la stigmatisation anticipée, qui se définit comme le stress causé par le fait de s'attendre à être stigmatisé; du degré de non-dévoilement de sa sexualité ; et de l'homophobie ou de la transphobie intériorisée, qui se définissent comme l'internalisation de valeurs sociales négatives concernant son identité sexuelle et de genre » (I. H. Meyer, 2003 dans Fedele, 2021, p. 31)**

Dans les prochaines lignes, quelques réflexions qui peuvent proposer des pistes d'action afin de travailler sur l'inclusion des communautés lesboqueer.

**● Avez-vous pris le temps de réfléchir sur votre posture à l'interne?**

Comment s'assurer de respecter nos obligations morales et légales comme organisme communautaire? La mise en situation *Conseil d'administration* dans la fiche *Gestion féministe* présente quelques questions pouvant guider votre démarche de prise de position face à votre posture comme organisme communautaire. Il s'agit d'un processus qui requiert du temps et des ressources, mais qui peut réellement contribuer à créer du changement social.

**● Cette posture est-elle unanime au sein de votre équipe?**

« Ça dépend sur qui tu tombes » (extrait du comité de personne survivant-e-s)  
Un constat du comité des femmes/personnes survivantes est qu'il existe une incertitude sur l'inclusivité. Par exemple, la personne aidée peut se demander si la personne qui va l'accueillir sera informée sur sa réalité et aura des pratiques inclusives. S'assurer que toutes les intervenant-e-s adhèrent à la posture inclusive de votre organisme permet d'éviter que les femmes/personnes victimes rencontrent un refus et/ou vivent de la discrimination au sein de votre organisme.

**● Est-ce que votre posture est connue par vos partenaires terrain?**

Faire connaître votre posture à vos partenaires institutionnels et communautaires peut être une bonne façon de transmettre l'information sur vos processus

d'inclusion, mais aussi de créer un corridor de services sur votre territoire pour les victimes/survivant·e·s.

● **Est-ce que votre posture est connue par les membres de la communauté lesboqueer?**

Quels sont les moyens qui sont mis en place afin de rejoindre les communautés lesboqueer dans votre offre de services? Est-ce que votre posture est publique sur votre site web? Qu'en est-il de vos documents officiels et des activités de représentations auxquelles vous participez? Participer aux événements publics (fiertés et autres manifestations) et créer des partenariats avec les organismes queers peut être une façon de démontrer votre solidarité envers les communautés Two-Spirit et LGBTQIAP+.

*\*\* Gardons en tête qu'il s'agit d'un processus continu et que les changements organisationnels et culturels de votre organisme prennent du temps. La reconnaissance du processus d'apprentissage peut s'avérer très pertinente et enrichissante à la démarche.\*\**

### **3.2 Analyse féministe des violences genrées**

Nous souhaitons reconnaître que le mouvement féministe radical est un des pionniers en ce qui a trait à l'analyse des violences genrées (conjugales et sexuelles) au Québec. L'analyse du patriarcat (notamment la violence des hommes cis sur les femmes cis) est centrale à la fois dans la défense de droits, l'intervention individuelle et de groupe. Nous amenons donc ces questions dans l'objectif de continuer à développer la pensée et la pratique féministes en violence genrée.

● **Comment pouvez-vous inclure les personnes effacées de votre analyse sociale de la violence genrée?**

Nous proposons une analyse des dynamiques de pouvoir (voir document sur le site web du CSL) qui peut potentiellement vous amener à inclure des réalités intersectionnelles et à peaufiner le discours sur la socialisation genrée. Dans ces réflexions-ci, nous abordons surtout les axes d'oppression en lien avec la lesbophobie, biphobie, transphobie, transmisogynie et l'enbyphobie.

- **Est-ce que vos outils et documents de sensibilisation incluent les femmes/personnes lesboqueer?**

Avoir des outils qui présentent les réalités non hétérocisnormées peut permettre de réduire les micro-agressions vécues lors de l'accompagnement et de l'hébergement, mais aussi de permettre aux victimes d'avoir une reconnaissance de leur réalité et même de se sentir représenté·e.

- **Est-ce que vos ateliers de sensibilisation abordent la violence en contexte lesboqueer?**

Rendre visible une réalité, c'est la nommer pour permettre aux victimes de libérer leur voix. Ces opportunités de sensibilisation et de discussion peuvent permettre de contribuer au filet de sécurité des communautés lesboqueer.

- **Aimeriez-vous créer des ponts de solidarité avec les autres organismes communautaires et les collectifs pour co-construire votre analyse sociale?**

Assister à des espaces de discussion et de réflexion (concertation, communauté de pratique, etc.) ou même créer ces opportunités peut permettre de faire du transfert de connaissances, mais également de co-développer des pratiques qui reflètent nos réalités territoriales.

### **3.3 Formation et pratique terrain**

Nous apportons ces réflexions avec une considération qu'il existe des enjeux communautaires en lien avec le sous-financement, les équipes qui changent souvent et le manque de ressources.

- **Formation du personnel à l'embauche**

Il est certain que dans une équipe, il y a des connaissances, des expériences et des vécus variés. Il est recommandé que l'ensemble de l'équipe reçoive une ou des formations de base sur les réalités Two-Spirit et LGBTQIAP+ à leur embauche. Nous reconnaissons que la charge de travail est élevée et qu'il existe plusieurs thématiques sur lesquelles nous devons nous former. Afin que nos pratiques inclusives perdurent, il importe d'assurer un transfert de connaissances. Il y a quelques références de formations en ligne disponibles sur le site web du CSL.

La plateforme du Conseil québécois LGBT (CQLGBT) peut également être une bonne ressource à avoir en tête (<https://inclusion-lgbtq2.ca/>). Faire de la formation une priorité permet de réellement contribuer aux changements structuraux qui ont lieu au sein de votre organisme.

#### ● **Formation continue**

Aimeriez-vous aller au-delà des formations d'introduction, mais aussi aller vous former sur l'approche trans-affirmative, féministe queer et transféministe? Avez-vous reçu une formation spécifique sur comment accompagner les personnes victimes/survivantes des communautés Two-Spirit et lesboqueer? Est-ce que vous allouez du temps à la mise en application des connaissances apprises dans le cadre des formations suivies? Qu'en est-il de l'utilisation des néo-pronoms? Aimeriez-vous organiser des discussions d'équipe, réfléchir sur des vignettes/faire des mises en situation afin de tester vos pratiques/connaissances?

### **3.4 Politiques internes**

Est-ce que vos politiques internes protègent contre la discrimination en lien avec l'orientation sexuelle/romantique, l'identité de genre et l'expression de genre? Est-ce que l'ensemble de l'équipe connaît et adhère aux droits civiques des personnes Two-Spirit et LGBTQIAP+? En ce qui a trait à l'embauche, favorisez-vous les femmes et les personnes issues de la diversité sexuelle/romantique et de la diversité de genre? Que mettez-vous en place pour assurer la sécurité et le bien-être des communautés lesboqueer au sein de vos organismes?

### **3.5 Pratique réflexive**

Dans votre pratique quotidienne, quelle importance accordez-vous à la pratique réflexive en intervention?

#### ● **Positionnement social**

Quels sont vos privilèges? Quelles sont les oppressions que vous rencontrez? Comment votre positionnement peut teinter votre vision d'une situation/d'une

personne ou voire même votre analyse sociétale de la violence genrée? Il peut être pertinent de considérer les potentiels rapports de pouvoir qui existe entre les membres d'une équipe de travail, mais aussi entre l'intervenant·e·s et la femme/ personne accompagné·e.

- **Outils pour les intervenant·e·s sur leurs pratiques intersectionnelles**  
**Avez-vous des perspectives diversifiées au sein de l'équipe de travail?**

Comment pouvez- vous assurer le développement de vos pensées intersectionnelles? Est-ce qu'elles incluent les réalités trans, non-binaires et Two-Spirit? Avez-vous des outils à l'interne afin de développer votre approche intersectionnelle? Comment cela se reflète-t-il dans notre discours en lien avec la socialisation genrée?

- **Posture d'apprentissage individuel et collectif**

Le néolibéralisme (capitalisme) et le colonialisme font en sorte que nous grandissons dans une culture de suprématie blanche axée sur la performance et le perfectionnisme. Ce perfectionnisme peut nous amener à créer des environnements dans lesquels les erreurs sont perçues négativement et non comme une opportunité d'apprentissage. Pourquoi ne pas créer une culture de travail axée sur la bienveillance et qui mise sur *l'amélioration individuelle et collective*?<sup>2</sup>

- **Journée de réflexion sur vos pratiques**

Prévoir du temps collectif pour co-réfléchir sur vos pratiques en matière d'accessibilité peut permettre la mise en place de moyens concrets et l'actualisation des pratiques terrains.

### **3.6 Locaux et espaces physiques**

- **Est-ce que vous aimeriez mettre de l'avant la culture Two-Spirit et LGBTQIAP+?**

Qu'on parle d'art, de littérature, de drapeaux, d'affiches ou autres, il peut être intéressant de rendre les communautés Two-Spirit et LGBTQIAP+ visibles. L'affichage de drapeaux ne doit pas être que performative, mais plutôt s'insérer dans un véritable processus de changement des structures internes.

---

<sup>2</sup>Réflexion inspirée de COCO (Le Centre des organismes communautaires), La culture de la suprématie blanche dans nos organisations, 56p.

### ● **Est-ce que vous aimeriez mettre de la documentation dans les airs publics?**

Il peut être intéressant de mettre de la documentation sur la violence conjugale en contexte LGBTQIAP+, la violence à caractère sexuel, les thérapies de conversion ou tout autre matériel de sensibilisation accessible à toutes et tous dans l'organisme. Du matériel de protection pour la santé sexuelle peut aussi être pertinent à mettre à disposition.

### ● **Réflexion autour de l'institutionnalisation des lieux**

Créer des espaces d'intervention informelle, qui se distinguent des milieux plus institutionnels, est une pratique recommandée. Certains membres des communautés LGBTQIAP+ et Two-Spirit ont vécu des violences institutionnelles (policières, dans les services de santé et services sociaux, etc.) et recherchent plutôt des ressources alternatives (comme dans les milieux communautaires et les groupes LGBTQIAP+).

### ● **Aimeriez-vous créer des espaces adaptés aux personnes neurodiverses/neurodivergentes?<sup>3</sup>**

Quelques actions simples et concrètes peuvent contribuer à créer des espaces plus accessibles aux personnes neurodiverses/neurodivergentes! Voici quelques exemples de moyens non exhaustifs:

- considérer le type de luminosité (l'éclairage fluorescent et lumières qui clignotent peuvent être surstimulants)
- avoir des espaces calmes (notamment pour diminuer les stimuli sonores)
- penser à choisir des couleurs neutres (peinture, décorations) dans les milieux d'hébergement.
- offrir des objets de stimulation sensorielle disponibles à toutes et tous.

### ● **Réflexion autour de l'assignation des chambres**

Avez-vous des chambres privées? Dans le cas de chambre à occupation double, comment procédez-vous à l'assignation des chambres? Avez-vous un traitement différencié envers les femmes et les personnes lesbiennes, gays, bisexuelles et trans? Avez-vous un traitement différencié envers les femmes trans? (ex: les assigner de facto à une chambre seule) Quels sont les enjeux éthiques et moraux face à ces pratiques?

---

<sup>3</sup> Nous abordons principalement la neurodiversité/neurodivergence dans cette section. Ceci étant dit, l'accessibilité aux personnes en situation de handicap et le capacitisme peuvent définitivement être adressés de façon transversale (aménagements pour les personnes à mobilité réduite, LSQ, etc.)



Comment pourriez-vous naviguer dans cette prise de décision en remettant en question la transmisogynie sociétale<sup>4</sup>? Le document savoir-être et savoir-faire en intervention peut être utile pour faire de l'éducation populaire auprès des personnes qui sont moins sensibilisées aux réalités lesboqueer.

## 3.7 Formulaire

### ● Comment les formulaires sont-ils remplis?

Est-ce que vous offrez l'option qu'elle/iel puisse les remplir de manière autonome ou accompagné-e? Une réflexion considérant l'effet du stress minoritaire-vécu lors de l'accueil peut s'avérer pertinente pour limiter à l'impact potentiel des façons de faire dans la collecte de données et l'ouverture de dossier (que le formulaire soit rempli en ligne, au téléphone ou lors de la première rencontre).

### ● Options de s'auto-identifier

Est-ce que les personnes peuvent choisir parmi plusieurs options leur identité de genre et leur orientation sexuelle/romantique? Est-ce que la personne peut identifier sa configuration relationnelle (monogame, couple ouvert, polyamoureuse)? Il est également possible que les personnes ne préfèrent pas s'auto-identifier.

### ● Mention de genre et prénom légaux

Demandez-vous le prénom légal et le genre légal aux personnes? Si oui, offrez-vous une option d'identifier le prénom social (celui que la personne utilise au quotidien)? Sinon, est-ce que vous précisez que vous utilisez le prénom social et n'avez pas besoin du nom légal (ce qui peut être un facteur apaisant pour les membres de la diversité de genre)? Est-ce que le document a un biais monogame (suppose qu'il y a seulement un-e partenaire)?

## 3.8 Intervention individuelle

Pour l'intervention individuelle, nous vous invitons à vous référer au document *Savoir-être et savoir-faire en intervention*.

---

<sup>4</sup> « La transmisogynie est une notion qui permet de démontrer comment la transphobie intensifie la misogynie à l'égard des femmes trans et des personnes transféminines et d'expliquer pourquoi elles et iels vivent globalement plus de violence que les hommes trans » (Drouin Marie-Philippe (2022). Des mots pour exister, Coalition des familles LGBTQ+, p. 112.)



## 3.9 Groupe de soutien

### ● Sensibilisation

Se présenter avec vos pronoms et expliquer pourquoi vous faites cette démarche peut permettre d'emblée de créer une culture trans-affirmative. Vous pouvez inviter les gens à le faire lorsqu'elles/iels se présentent, en laissant place à leur agentivité. Travailler à sensibiliser le groupe face aux réalités Two-Spirit et LGBTQIAP+, permet des opportunités de dévoilement.

### ● Garder une attention particulière au climat de groupe

Il est possible que des micro-agressions et des attitudes ou comportements discriminatoires aient lieu. Quels sont vos outils et vos techniques d'intervention face à ce genre de situation? Comment pouvez-vous transférer ces compétences lorsqu'il s'agit de lesbophobie/biphobie/transphobie? L'intégrité de toutes et toutes est à garder en tête lorsqu'un groupe est accompagné. Porter une attention particulière aux LGBT-phobies et autre forme de discrimination est une responsabilité en intervention.

### ● Présenter une diversité de réalités

Avez-vous pris le temps de regarder s'il existait des biais hétéronormés dans le cadre de nos ateliers/sujets discutés? Comment pouvez-vous y remédier? Est-ce que la ou les personnes qui assurent l'animation de ce groupe sont formées pour avoir un discours qui est trans-affirmatif? Comment pourriez-vous les outiller à cet effet?

## 3.10 Vie communautaire

### ● Agir de façon préventive

Dès l'accueil dans votre ressource, que ce soit au téléphone, en ligne ou en personne, il peut être intéressant de nommer d'emblée que vous êtes un organisme qui accueille les personnes lesboqueer. Offrir un espace à la personne afin qu'elle puisse nous poser ses questions, adresser ses craintes ou même partager ses réflexions sur le sujet, dans un contexte opportun, peut être une pratique gagnante.

### ● Réagir face à la discrimination

Comment est-ce que vous réagissez lorsque des propos lesbophobes/biphobes/transphobes surviennent? Êtes-vous formé·e·s à identifier la transmisogynie (qu'elle soit directe ou indirecte)? Comment pourriez-vous développer notre analyse trans-affirmative pour offrir un espace davantage sécuritaire? Comment s'assurer que le fardeau d'éducation ne soit pas mis sur les personnes accompagnées?

### ● Créer une culture affirmative

Aimeriez-vous organiser des cafés-rencontres et des actions collectives qui sont queer- affirmatives et trans-affirmatives? Est-ce que vous aimeriez offrir cet espace par et pour les personnes lesboqueer? Il s'agit d'une mesure proactive qui peut s'avérer propice aux dévoilements et éventuellement permettre aux victimes de libérer leur voix. De plus, un espace qui ne présume pas l'orientation sexuelle/romantique et l'identité de genre et qui laisse place à l'autodétermination.

## 3.11 Collaborations et référencement

### ● Défense de droits Est-ce que vous connaissez les droits légaux des personnes Two-Spirit et LGBTQIAP+?

Êtes-vous outillé·e·s pour les faire connaître aux personnes que vous accompagnez en intervention? Le site *Éducaloi* est une bonne ressource pour trouver réponse à ces questions. Lorsque vous faites du référencement, comment vous assurez-vous que les identités de la personne seront respectées?

Vous sentez-vous outillé·e·s à éduquer les partenaires/policiér·ières face aux pronoms/accords de genre et à ne pas présumer l'orientation sexuelle/romantique?

### ● Système de justice

Lorsque les scénarios de protection sont élaborés avec les personnes, considérer que les services policiers ne sont pas une avenue pour toutes et toutes et ce pour plusieurs raisons est une bonne pratique. Plusieurs barrières d'accessibilité peuvent se présenter, notamment l'utilisation du prénom légal et de la mention de genre légal, ainsi que la banalisation de la violence en contexte lesboqueer ; le stress minoritaire vécu par les communautés lesboqueer peut donc s'accroître

dans ces contextes. Connaître les avocat·e·s qui sont sensibilisé·e·s à la violence genrée et aux réalités des personnes Two-Spirit et LGBTQIAP+ peut être une bonne avenue également.

### ● **Communautés de pratique et concertation**

Il peut être intéressant de participer à une communauté de pratique ou concertation qui adresse ces enjeux spécifiques, ou même y allouer du temps dans une table de concertation déjà existante. Ces espaces permettent à la fois un partage d'expérience terrain et de transfert de connaissances, mais surtout de créer un lieu d'échanges sur des situations vécues dans notre pratique. Établir des ponts de solidarité entre les milieux qui ont la même posture/processus réflexif permet de contribuer ensemble au changement social.

### ● **Référencement**

L'étape du référencement vers d'autres ressources peut s'avérer être un moment très délicat avec les communautés lesboqueer et trans : le refus de service peut être perçu comme un rejet ou un manque d'inclusion de la part de l'organisme, ce qui peut faire en sorte que les personnes soient encore moins enclines à aller chercher du soutien par la suite. Un refus de service peut également faire écho à d'autres expériences de rejet que les personnes ont vécu dans leur vie (ex: familiale, discrimination à l'emploi, etc.). Lorsque référence est faite vers une autre ressource, quelques éléments clés peuvent être importants à considérer pour éviter de revictimiser la personne.

- Il est illégal de refuser le service à une femme trans ou à une femme lesboqueer en vertu de la *Charte québécoise des droits et libertés de la personne* (article 10, plus précisément en lien avec l'identité de genre, l'expression de genre et l'orientation sexuelle).
  - Ainsi, peu importe la tonalité de la voix ou l'apparence physique de la personne, cette dernière a le droit, au même titre que les femmes cis et hétérosexuelles, à un accueil sans discrimination et de se sentir en sécurité dans votre ressource.
- Un trou de services existe actuellement pour les hommes trans et les personnes non binaires. Nous recommandons donc de bien connaître les ressources de votre milieu, évaluer qui accueillent ces communautés et quelles

mesures sont mises en place pour assurer leur sécurité. Pour éviter que les personnes se sentent comme un fardeau, il importe de se préparer d'emblée à bien les référer à un autre service. S'il n'existe pas de ressource sur votre territoire pour ces communautés, comment pouvez-vous agir comme filet de sécurité lors de l'accompagnement (scénario de protection, soutien collectif, etc.)?

### **3.12 Rétroaction de la communauté concernée**

- **Est-ce que des moyens sont mis en place afin de s'assurer que les personnes lesboqueer puissent offrir leur rétroaction?**

Comment les rapports de pouvoir sont-ils considérés dans ces mécanismes? Avez-vous une personne faisant partie de la communauté qui recueille la rétroaction, un comité d'inclusion à l'interne qui adresse ces enjeux? Les différents rapports de pouvoir peuvent être à considérer dans notre démarche. Prenons l'exemple d'une personne qui a mis fin à son hébergement de manière prématurée. A-t-elle vécu des micro-agressions (mégénrage de la part de l'équipe d'intervention)? Qu'est-ce qui sera mis en place pour prévenir que ce type de situation se reproduise?

- **Est-ce que l'organisme a pu reconnaître les potentielles violences à l'égard des communautés lesboqueer ayant eu lieu dans le passé?**

Il est possible que des discriminations à l'égard des communautés lesboqueer aient eu lieu au sein de votre organisme (qu'elles aient été intentionnelles ou non). Les reconnaître et mettre en place des actions concrètes afin de les prévenir fait partie du processus de reconstruction des ponts de solidarité.

### **Questions réflexives**

- Quel est mon état émotionnel à la suite de la lecture de cette section?
- Comment puis-je faire de la défense de droits en alliance avec les communautés lesboqueer?

En quoi l'analyse des violences systémiques peut-elle être incorporée au sein de nos réflexions?

- Quel est le cheminement de votre organisme face à l'inclusivité des personnes lesboqueer?
- Comment la pratique réflexive et évaluative pourrait être incluse dans vos interventions et dans nos réunions d'équipe? Comment considérez-vous les inégalités de pouvoir au sein de l'équipe de travail?

**Centre solidarité lesbienne**

**Téléphone: 514-526-2452**

**Adresse: 4126, rue St-Denis, Bureau 301, Montréal, QC H2W 2M5**

**Dépôt légal: janvier 2023**

**Crédit photo: comité d'expert·e-s de vécu La blessure du silence**

**2022-2023**



**Femmes et Égalité  
des genres Canada**

**Women and Gender  
Equality Canada**