



**Le Centre de Planning
Familial Infor-Femmes
Liège présente**

EN-QUÊTE D'INCLUSIVITÉ

Diversité LGBTQIA+

Projet mené dans le cadre du plan fédéral *Pour une Belgique LGBTQIA+ friendly*,
avec le soutien de la Secrétaire d'État à l'égalité des chances.

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	4
NOTRE MOTIVATION POUR CE PROJET.....	5
S’EN MÊLER SANS S’EMMÊLER — EST-CE BIEN NOS OIGNONS ?	5
NOTRE MÉTHODOLOGIE	6
ON Y VA – COMMENT S’Y PRENDRE ?	6
TÉMOIGNAGES — PAROLES ET MISE EN RÉCIT	8
QUESTION DE LÉGITIMITÉ — EST-CE MA PLACE ?	9
LA PATATE CHAUDE & LA BALLE DE FLIPPER.....	9
LA PEUR DE FAIRE PEUR.....	10
L’EFFET DE NICHE & L’ARBRE QUI CACHE LA FORÊT.....	10
AUJOURD’HUI C’EST ÇA, ET DEMAIN... ?.....	11
C’EST DÉJÀ BON COMME ÇA !	11
Aïe... CE N’EST PAS MA SPÉCIALITÉ !	12
QUE RETIENT-ON ?	12
QUE MOBILISER ?	13
QUESTION DE LA FORMATION – QUE FAUT-IL APPRENDRE ?	14
J’EN AI PAS BESOIN, Y A QU’À DEMANDER	14
TOUT SERVIR SUR UN PLATEAU D’ARGENT.....	15
MA RÉALITÉ N’EST PAS UNE OPTION	15
UN LABEL DE L’EXPERTISE DE QUALITÉ ?	16
CE QUE JE SAIS, C’EST QUE JE NE SAIS PAS TOUT.....	16
PAS LÀ POUR SE FAIRE ENGUEULER.....	17
QUE RETIENT-ON ?	18
QUE MOBILISER ?	19
QUESTION DE RÉFLEXES — CHANGER LES HABITUDES	20
C’EST COMME ÇA ET PAS AUTREMENT : PEUR DU GRAND CHAMBOULEMENT	20
CONTOURNER L’OBSTACLE POUR ÉVITER DE TRÉBUCHER.....	21
ENCORE FAUT-IL TROUVER DU TEMPS.....	21
C’EST PLUS FORT QUE MOI, ÇA ME VIENT COMME ÇA	22
EN-QUÊTE D’INCLUSIVITÉ – Diversité LGBTQIA+ Centre de Planning Familial Infor-Femmes Liège	2



ON A À PEINE LE TEMPS DE S'Y FAIRE QUE ÇA CHANGE DÉJÀ	22
JE DOIS FAIRE QUOI AVEC QUI ALORS ?	23
QUE RETIENT-ON ?	24
QUE MOBILISER ?	25

QUESTION DE COHÉRENCE — NE PAS FAUSSER SON ENGAGEMENT 26

NE PAS CÉDER À L'APPEL DES SIRÈNES	26
SURFER SUR LA VAGUE ARC-EN-CIEL.....	27
VALEURS ASSURÉES, ENGAGEMENTS AFFIRMÉS	27
DERRIÈRE LA FAÇADE	28
MASCARADE & USURPATION	28
LE SYNDROME DE LA SCHTROUMPFETTE	29
QUE RETIENT-ON ?	30
QUE MOBILISER ?	31

RETOURS D'EXPÉRIENCE — NOTRE CHEMINEMENT ET NOS TÂTONNEMENTS 32

ÉQUIPONS-NOUS	32
PRONOM DE L'AVANT	32
ACCORDONS NOS VIOLONS.....	33
NI VU·E, NI CONNU·E, ACCUEIL TOUT EN DISCRÉTION	33
MADemoisieur, BIENVENUE !	33
AU-DELÀ DES APPARENCES.....	33
DÉPOUSSIÉRER NOS PRATIQUES	34
ROSE OU BLEU, VIVE LE MAUVE !	34
PAS D'ÂGE POUR LES TABOUS !	34
PAS SI FACILE D'ÊTRE UN CENTRE EN « DÉCONSTRUCTION »	34
MOTS POUR TOU·TE·S, TOU·TE·S POUR MOTS	35



REMERCIEMENTS

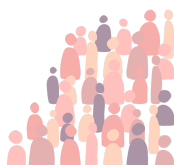
Si cet outil a pu voir le jour, c'est grâce aux encouragements et aux soutiens de nos partenaires et membres de notre réseau.

MERCI donc à l'équipe de Genres Pluriels, à la Fédération Prisme, à l'ASBL Crible, à Alter Visio, à l'ASBL Face à Toi-Même, au collectif TransFem, à l'ASBL Tels Quels, au projet Go to Gyneco, au Centre de planning familial Ourthe Amblève, au Collectif Contraception de Seraing et de notre Fédération, à la Fédération Pluraliste des Centres de Planning Familial.

C'est aussi, surtout et essentiellement, grâce à la confiance accordée par toutes les personnes issues des communautés LGBTQIA+, à vous qui avez répondu à nos questionnaires, avez participé à nos échanges et discussions, vous qui avez pris le temps de nous formuler des conseils, des besoins, des pistes de travail, **MERCI !**

MERCI également à tou-te-s les professionnel-le-s du secteur psychomédicosocial, thérapeutes, psychologues, assistant-e-s sociales, accueillant-e-s, sexologues, médecins, éducateur-ric-e-s spécialisé-e-s, vous qui avez partagé vos réticences ou vos enthousiasmes, vos difficultés ou vos bonnes surprises, vos déconvenues et vos découvertes, merci pour la confiance !

Nous remercions enfin les pouvoirs subsidiaires qui nous ont permis de rendre ce projet matériellement possible grâce à leur soutien financier. Cet outil a été soutenu par l'appel à projet initié par le service Égalité des Chances du SPF Justice et il s'inscrit dans le plan fédéral Pour une Belgique LGBTI+ friendly, adopté en 2022.



NOTRE MOTIVATION POUR CE PROJET

S'EN MÊLER SANS S'EMMÊLER — EST-CE BIEN NOS OIGNONS ?

Lorsque l'on est une équipe de travailleuses sociales, majoritairement composées de personnes blanches, cisgenres, hétérosexuelles et que l'on travaille dans un Centre de planning familial baptisé Infor-Femmes, l'on est en droit de se questionner sur la **légitimité** à aborder de tels sujets et enjeux.

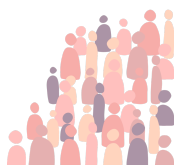
C'est justement, pour cette raison que nous nous sommes attaquées à un tel sujet : comment participer et accompagner les luttes et revendications des personnes sexisées et minorisées de manière la plus juste, la plus adéquate, la plus utile possible ?

Comment participer à une émancipation que l'on souhaite individuelle et collective pour tou-te-s, SANS s'approprié des territoires qui ne nous appartiennent pas ? À l'heure où les politiques, les pouvoirs publics, les grandes marques commerciales, les médias et la pop culture s'emparent des questions LBGTQIA+, tantôt pour en faire de la sensibilisation, tantôt pour se forger une image de « sympathie » auprès du grand public, il est important de se demander avec quelle sincérité l'on s'intéresse à un tel sujet, quels sont nos enjeux et nos motivations ? Le fait-on pour obtenir des subventions, pour redorer son blason, se lance-t-on sans le savoir dans ce que l'on nomme le **pinkwashing** ?

Pour le savoir, il faut avant tout questionner sa démarche. Est-on bien prêt-e à déconstruire ses représentations, à écouter la parole et les revendications des personnes concernées et à modifier ses comportements ? Est-on engagé-e dans un processus d'analyses de ses **réflexes**, de ses habitudes, de ses manières de dire, d'agir et de penser ?

Être ou devenir un vrai, bon, réel soutien pour les personnes minorisées et sexisées ne se fait pas du jour au lendemain ni ne s'improvise ! Tout comme l'on ne peut s'autodésigner comme une personne sympathique, bienveillante ou encore remplie d'humour, il appartient aux personnes avec qui l'on entre en relation de jauger si l'on représente un soutien ou, au contraire, nos comportements et intentions sont maladroites et représentent un inconfort ou même une gêne pour nos interlocuteur·rice·s.

Dès lors, il est primordial de cultiver sa curiosité, son ouverture d'esprit et de mobiliser différentes ressources à disposition : que ce soit des témoignages de personnes concernées, des podcasts, des documentaires, des associations militantes, des supervisions, etc. La **formation** est continue, la déconstruction de nos schèmes de pensée hétéropatriarcale et cishétéronormée est un travail de longue haleine, qui nécessite une posture d'apprentissage humble et intéressée.



NOTRE MÉTHODOLOGIE

ON Y VA – COMMENT S’Y PRENDRE ?

La réponse nous apparaît très simple : commençons de là où on est !

Première étape : Situons-nous, dans nos pratiques, nos missions, mais aussi dans nos réalités de vie et nos postures sociétales. Identifions nos privilèges ainsi que les éléments sur lesquels nous devons travailler, nous améliorer et progresser.

Nous sommes un Centre de planning familial dont les missions sont régies par décret, parmi celles-ci l’on retrouve, notamment, **l’accueil** inconditionnel de tou-te-s, **l’accompagnement** psychosocial, des **consultations** thérapeutiques, sociales, juridiques, sexologiques, médicales. Notre champ d’action se situe dans la relation d’aide, particulièrement dans tout ce qui concerne la vie relationnelle, affective et sexuelle.

Nous partageons des valeurs de pluralisme, de féminisme inclusif et intersectionnel et d’empowerment. Nous considérons que chaque personne doit pouvoir bénéficier du soutien, de l’accompagnement, de l’encadrement qui lui paraissent nécessaires et adéquats afin de pouvoir poser des choix libres et éclairés pour mener une vie satisfaisante et agréable.

Partant de là, nous sommes particulièrement marquées par les données accablantes démontrant l’état de santé mentale particulièrement préoccupant des personnes issues des communautés LGBTQIA+ ¹. Ces données expliqueraient d’une part, les nombreuses discriminations et violences subies par les personnes LGBTQIA+ et, d’autre part, le défaut de confiance ressenti à l’égard des services de soin de santé. En effet, rappelons, par exemple, que l’homosexualité et la transidentité ont pendant longtemps été perçues comme des maladies psychiatriques et qu’elles ne doivent leur reconsidération qu’au travail de lobbying et de militantisme politique d’associations de défenses des droits des minorités de genre.

Deuxième étape : Interroger, écouter, questionner, tendre l’oreille ! Les personnes concernées ont des choses à nous dire, à revendiquer, à demander, à critiquer, à partager. À nous d’y prêter une attention vraie et sincère, de prendre en considération les propos et de les utiliser afin de transformer nos pratiques.

La confiance à l’égard des services similaires aux nôtres ne peut se gagner que si nous prenons en compte les recommandations, les besoins spécifiques des personnes concernées.

¹ Lire notamment à ce sujet Marjolaine Régné, Note de lecture du rapport *State-of-the-art study focusing on the health inequalities faced by LGBTI people* Commission européenne, juin 2017, 2018.

> <https://www.observatoire-sidasexualites.be/health-4-lgbti/>



Quel meilleur moyen de se diriger vers une compréhension mutuelle que de dialoguer ?

D'abord, nous avons interrogé de nombreuses personnes s'identifiant comme membres des communautés LGBTQIA+ ou queer. Au moyen d'un questionnaire en ligne, de rencontres individuelles ou de groupes de paroles, nous avons pu récolter un ensemble de données permettant de pointer les « coups de gueule » et les « coups de cœur » concernant les modalités d'accueil et d'accompagnement de la relation d'aide. Cela nous a également permis de réunir un ensemble de recommandations concernant les souhaits et les besoins pour une meilleure prise en charge.

Nous avons ensuite essayé de saisir « ce qui fait que ça bloque ». Pourquoi n'y a-t-il pas davantage de professionnel-le-s du secteur psychosocial impliqué-e-s et intéressé-e-s par les enjeux spécifiques liés à ces communautés queer ? Pour le comprendre, nous avons questionné plusieurs actrices du secteur : des accueillant-e-s, des thérapeutes, des psychologues, des conseiller-e-s conjugal-e-s et familial-e-s, des travailleur-euse-s de Centres de planning familial, de centre de soins de santé, etc. Là encore, cette démarche nous a permis d'obtenir un ensemble de représentations, de craintes et de freins qui nous ont aidées à saisir certains obstacles à une plus grande inclusion dans le suivi des personnes.

Enfin, toujours dans la même optique et suivant le même protocole, nous avons récolté les récits de professionnel-le-s de la santé mentale ou du secteur psychomédicosocial identifié-e-s ou s'identifiant comme « LGBTQIA+ friendly » ou comme allié-e-s. Là, nous avons pu récolter des incitants, des motivations, des revendications, des exemples de « ce qui fait que c'est possible, que ça marche ».

Troisième étape : Que fait-on de tout ça ? On s'imprègne, on découvre, on écoute puis vient le temps de trier, de prendre du recul. De croiser avec nos pratiques et d'essayer les premiers ajustements, les premiers changements. On a essayé de comprendre, d'identifier des pistes concrètes de choses à mettre en place, qu'elles soient des plus concrètes et pratico-pratiques à celles davantage de l'ordre de l'intention, de la posture. Nous avons tenté une première mise en application et nous avons compilé l'ensemble de cette expérience, de ces données, de cet apprentissage afin d'en constituer le présent outil. Nous l'envisageons à mi-chemin entre la recherche-action, le journal de bord et le guide d'apprentissage situé de bonnes pratiques recommandées. Nous le souhaitons pratique et facile d'usage. Nous lui souhaitons d'évoluer au fur et à mesure de nos propres expériences, et des vôtres aussi. Nous le souhaitons collaboratif et serions ravi-e-s de vous lire ou de vous entendre sur vos pratiques respectives et de pouvoir les y intégrer.

Pour ce faire, écrivez-nous à inforfemmesliege@planningfamilial.net.



TÉMOIGNAGES — PAROLES ET MISE EN RÉCIT

Dans cet outil, vous allez lire, pour chaque item, deux voix qui se répondent en miroir sur un même sujet, une même thématique. Ne vous y trompez pas, à travers ces deux témoignages dialoguant, c'est une multiplicité de paroles qui s'expriment.

Nous avons en effet posé le choix de travailler les témoignages de manière à y compiler différentes données traitant d'un même aspect.

Expliquons-nous : nous avons reçu et récolté de nombreux avis, points de vue et récits d'expérience. Chacun d'entre eux défendait un point de vue, parfois de manière sensible, d'autre fois de manière plus virulente, par maladresse ou par colère.

Il est important pour nous de respecter le point de vue de chacun-e et de les considérer pour ce qu'ils sont, à l'endroit où les personnes en sont, dans leur cheminement personnel.

Mais tout à la fois, il nous importe également de ne pas exposer les personnes inutilement.

Par-là, nous entendons non seulement garantir un anonymat aux personnes qui nous ont accordé leur confiance et qui ont accepté de témoigner pour nous, mais aussi, et surtout, préserver toute personne minorisée de contenu difficile, pouvant être perçu et reçu comme violent.

Ainsi, nous avons analysé l'ensemble des contenus récoltés, nous les avons organisés et identifié une série d'éléments émergeant des propos. Nous les avons classifiés et agencés de manière à ce qu'ils puissent mettre en évidence des données, des freins, des craintes, mais aussi des pistes et des leviers d'actions.

Chacun des témoignages que vous allez découvrir est donc aussi réel que fictif, aussi unique que pluriel. Il est le reflet de plusieurs points de vue, de plusieurs avis qui se rejoignent, se recourent, disent du même différemment. C'est la raison pour laquelle vous lirez ces différentes voies rédigées selon le principe de l'écriture inclusive.



QUESTION DE LÉGITIMITÉ — EST-CE MA PLACE ?

« Suis-je (bien) capable de recevoir adéquatement ce public ? »

Versus

« Ai-je le droit de consulter pour des besoins spécifiques ? »

La question de la légitimité dans le secteur des soins de santé et dans le domaine psychosocial relève d'un double enjeu : pour les professionnel-le-s, celui de se sentir à la hauteur ; pour les personnes bénéficiaires, celui de se sentir autorisées à solliciter un accompagnement.

LA PATATE CHAUDE & LA BALLE DE FLIPPER

« Je me sens dépassé-e à l'idée de proposer une prise en charge à des personnes issues des communautés LGBTQIA+. Je crains de dire ou faire quelque chose qui pourrait être mal interprété ou offensant. Je ne me sens pas suffisamment informé-e sur leurs réalités et j'ai peur de ne pas être à la hauteur. Je préfère orienter ces patient-e-s et leurs demandes vers des collègues dont j'imagine qu'ils ont une meilleure compréhension de leurs besoins spécifiques. »

« Les quelques fois où j'ai parlé de mon identité de genre à des professionnel-le-s de santé, je les ai senti-e-s perdu-e-s. Parfois, ça me décourage de réexpliquer ma situation et mes problèmes, puis de devoir tout recommencer avec une autre personne après m'être fait-e réorienté-e. Tout ça simplement parce que les pros ne se sentent pas à l'aise ou à côté de la plaque. Enfin, c'est ce que j'imagine. En tout cas, il y a une forme de gêne perceptible et je sens que ça bouscule ma confiance en moi et dans le système de soins. »

Entendre régulièrement des phrases telles que « *Je ne suis pas compétent-e pour traiter ces problématiques, vous devriez chercher de l'aide ailleurs* » ou « *Je crains de ne pas pouvoir vous accompagner* » peut avoir un impact dévastateur sur le sentiment de légitimité et participe à entretenir l'errance thérapeutique ou retarde la prise en charge. Ces expériences répétées de frustration, de lassitude, voire de rejet contribuent à un sentiment d'exclusion et de marginalisation dans le système de soins ou d'aide sociale. Pour beaucoup, cela aggrave encore le fardeau de la stigmatisation et de la discrimination au quotidien, ce qui nourrit le **stress minoritaire*** déjà rencontré par ces personnes.

***stress minoritaire** : réalité psychologique souvent vécue par les personnes queers en raison de leur attirance sexuelle et/ou romantique ou de leur identité de genre. Il découle des multiples difficultés auxquelles elles sont confrontées, tels que la stigmatisation, la discrimination et le manque de compréhension sociale. La reconnaissance de ce phénomène est cruciale pour informer les professionnel-le-s de la santé mentale et la société dans son ensemble, afin de favoriser un soutien adapté et de créer des environnements inclusifs pour les personnes queers.



LA PEUR DE FAIRE PEUR

« J'ai envie de soutenir tout le monde, y compris les personnes issues des communautés LGBTQIA+, mais la peur de les offenser ou de mal comprendre leur identité me freine. Il y a tellement de terminologies et de nuances à connaître... Je crains de poser des questions importantes de manière maladroite ou de ne pas être assez informé-e pour offrir le soutien approprié. »

« Je suis gêné-e et même peiné-e quand j'observe que mes interlocuteur-trice-s démontrent des signes de nervosité ou d'hésitation lorsque des questions en lien avec mon orientation sexuelle sont abordées. Je me sens bloqué-e, je n'ai pas envie de les mettre mal à l'aise, mais en même temps ça m'énerve de devoir dissimuler une partie de qui je suis pour ne pas embarrasser l'autre. »

Lorsque les professionnel-le-s démontrent des signes de nervosité ou de malaise, cela peut créer une barrière émotionnelle et engendrer un sentiment de distance voire de rejet pour les personnes queers. Cela compromet la confiance mutuelle et la capacité à partager ouvertement des expériences personnelles, et empêche la bonne alliance thérapeutique mobilisée dans toute relation d'aide.

L'EFFET DE NICHE & L'ARBRE QUI CACHE LA FORÊT

« J'entends souvent des collègues qui pensent que se concentrer sur les problématiques spécifiquement rencontrées par des personnes issues des minorités relève de la « spécialisation de niche ». Pourtant, je vois quotidiennement dans mon cabinet à quel point ces questions sont cruciales et impactent la vie de mes patient-e-s. »

« Je n'ai pas l'impression qu'il faille être « expert-e de l'expertise » de l'identité ou de l'orientation sexuelle pour bien recevoir quelqu'un-e. Au final, ce qui compte vraiment, c'est la capacité à écouter, à être empathique et à traiter les problèmes comme ils sont et quels qu'ils soient. Je me sens à l'aise avec un-e thérapeute compétent-e dans son domaine, peu importe s'il connaît tous les détails de l'identité bisexuelle. »

Considérer que les problématiques LGBTQIA+ sont marginales renforce les stigmates sociaux et le sentiment d'isolement chez les personnes issues de ces communautés. Cela peut avoir des répercussions importantes et néfastes sur leur estime de soi, leur identité et leur capacité à s'accepter. De ce fait, cette population connaît des taux plus élevés de dépression, d'anxiété et de risques de suicide sans avoir un accès adéquat à des ressources de santé mentale qui tiennent compte de ses réalités spécifiques.



AUJOURD'HUI C'EST ÇA, ET DEMAIN... ?

« Je suis convaincu-e que cette vague de sensibilisation aux questions LGBTQIA+ n'est qu'un effet de mode passager. Pourquoi devrais-je investir mon temps et mes ressources pour me former à quelque chose qui, selon moi, ne restera pas pertinent sur le long terme. Demain, ça sera autre chose au cœur des préoccupations... »

« Parfois, quand j'évoque des données en lien avec mon identité queer, je perçois des signaux d'exaspération chez certain-e-s travailleur-euse-s sociales. De plus en plus, avec toutes les polémiques médiatiques autour de questions d'homophobie, de transphobie, et j'en passe, je ressens une forme de crainte de les ennuyer ou de les exaspérer en abordant des sujets qui, à leurs yeux, pourraient sembler temporaires ou superficiels. »

La croyance selon laquelle les problématiques liées aux questions LGBTQIA+ sont un « effet de mode », passagères ou encore superficielles démontrent (s'il le fallait encore) l'importance et la nécessité de sensibiliser, d'informer et de former sur le sujet afin de permettre une meilleure connaissance des enjeux mobilisés.

C'EST DÉJÀ BON COMME ÇA !

« J'ai fait de longues études, obtenu mon titre de psychologue, et je suis reconnu-e par mes pairs. Il me semble que ça suffit pour accompagner qui que ce soit, c'est le principe de l'accès à la profession. »

« Quand je ressens chez mon interlocuteur-riche un manque d'intérêt, de curiosité bienveillante, je me demande si ce que je vis compte. Cela me fait aussi douter de l'accompagnement ou du soutien qu'ils pourraient m'apporter... »

Reconnaître et identifier ses propres limites et angles morts en tant que professionnel-le de la relation d'aide est fondamental pour offrir un accompagnement approprié aux personnes que l'on a en face de soi. C'est en prenant conscience de ses biais, préjugés ou manque de connaissances spécifiques, que l'on peut éviter de nuire involontairement aux personnes qui s'adressent à nous. L'acceptation de ses propres limites ouvre la voie à une attitude humble et ouverte, qui est une étape importante favorisant l'apprentissage continu et la recherche de ressources adéquates pour combler ces lacunes. Cela permet non seulement de garantir la qualité des services, mais aussi de cultiver un environnement de confiance et de respect pour tou-te-s.



AÏE... CE N'EST PAS MA SPÉCIALITÉ !

« Je suis psychologue, malheureusement pas sexologue. Ce n'est pas tant que ça ne m'intéresse pas de travailler avec la population LGBTQIA+, mais les questions de souffrance liées à la sexualité dépassent mon champ de compétence. Et les affaires de genre, je ne m'y retrouve pas ! »

« Des fois, j'en ai marre que les gens mélangent tout. Ce n'est pas parce que j'appartiens à la communauté LGBTQIA+ que je viens consulter pour ça. »

Sexe, genre, attirance sexuelle et/ou romantique, expression de genre, ce sont autant de concepts différents appartenant davantage au domaine de la sociologie que de la sexologie. Les individus ne peuvent être réduit-e-s à des caractéristiques sociales, sans quoi ces préjugés, s'ils ne sont pas conscientisés, peuvent conduire à une prise en charge inadéquate et à un manque de soutien. De la même manière qu'une personne hétérosexuelle ne sollicite pas de l'aide uniquement pour des problèmes avec son/sa/ses partenaires, les personnes des communautés LGBTQIA+ consultent ou sollicitent un accompagnement pour des problèmes divers et non seulement liés à leur identité de genre ou leur attirance sexuelle et/ou romantique.

QUE RETIENT-ON ?

« Pour moi, ce qui compte le plus lorsque je consulte un-e professionnel-le de la santé mentale, ce n'est pas tant les titres ou les formations spécifiques sur les communautés LGBTQIA+ qu'ils pourraient avoir, mais plutôt leur attitude et leur manière d'être à mon égard. Ce qui m'a réellement aidé, ce sont les soignant-e-s qui m'ont accueilli avec bienveillance, qui ont pris le temps de m'écouter sans jugement et qui ont montré un réel intérêt pour comprendre ma situation. Peu importe leur expertise technique, c'est la qualité de leur écoute, leur ouverture d'esprit et leur empathie qui ont réellement fait la différence pour moi. Se sentir écouté-e, respecté-e et compris-e dans ma globalité en tant qu'individu a été bien plus précieux que toute expertise théorique. »

« Pour moi, l'objectif est de rencontrer une personne. Je pense simplement qu'il faut être concerné-e par les autres pour travailler avec l'humain, et peu importe qui elle est. LA question c'est "comment faire alliance ?" et je me la pose avec tout le monde. »

Dans le domaine des soins pour les communautés LGBTQIA+, la légitimité des professionnel-le-s fait l'objet de débats cruciaux pour mieux soutenir les patients. Certain-e-s soutiennent que partager une expérience similaire favorise une compréhension plus profonde. Par exemple, une personne transgenre racisée pourrait préférer consulter un-e thérapeute partageant ces identités pour se sentir mieux compris-e dans ses défis spécifiques.



Cependant, cette approche comporte des risques. Imaginez, si l'on exigeait que seul·e·s des professionnel·le·s LGBTQIA+ interviennent, cela risquerait de rallonger les listes d'attente pour les soins, freinant l'accès aux traitements nécessaires. Il existe aussi des préoccupations quant à la possible stigmatisation ou à la création involontaire de « ghettos » en regroupant uniquement les personnes LGBTQIA+ avec des spécialistes qui leur ressemblent.

D'un autre côté, certain·e·s estiment que des compétences d'empathie bien développées suffisent pour une compréhension adéquate. Par exemple, un·e thérapeute attentif·ve et ouvert·e, bien formé·e aux réalités spécifiques LGBTQIA+, pourrait apporter un soutien efficace et respectueux sans nécessairement partager les mêmes expériences.

Les opinions divergent et reflètent la diversité de notre société, chacun·e ses préférences, ses exigences et comforts particuliers. Retenons qu'il est important, dans une perspective de justice sociale, que les services psychosociaux proposés répondent à ces diverses requêtes afin d'assurer une offre inclusive et adaptée à tou·te·s.

Soulignons que, dans la relation d'aide, ni la personne accompagnée ni l'accompagnant·e ne sont ni supérieur·e·s ni inférieur·e·s ; l'empathie et le soutien doivent toujours prévaloir, sans distinction ni jugement.

QUE MOBILISER ?

- **Systématisons une familiarisation avec des concepts-clés** : pour chaque travailleur·euse et à chaque nouvelle embauche, veiller à ce qu'une initiation aux concepts de genre, de race, de classe, mais aussi de variations en termes d'attirance, d'expression, de modes de relation (etc.) soit bien transmise.
- **Osons y aller (et se planter)** : personne n'est parfait, c'est « normal » de commettre des erreurs au début d'un nouvel exercice, c'est une part importante de l'apprentissage. La tolérance (envers soi-même et les collègues) est de mise. L'important est de reconnaître ces erreurs et de les considérer comme des jalons permettant de s'améliorer.
- **Essayons, essayons et essayons encore** : c'est en forgeant qu'on devient forgeron·ne nous dit le dicton. C'est pareil pour le sentiment de légitimité. Il n'y a qu'en se lançant, en accumulant de l'expérience, que l'on peut se sentir progressivement plus à l'aise.
- **Confiance en ses intentions** : si elles s'orientent vers un accueil des plus respectueux, une volonté de prise en charge la plus adéquate et proche de la personne, il y a peu de chance de faire de « gros » dégâts.
- **Échangeons entre pairs** : que ce soit avec les collègues direct·e·s ou avec d'autres personnes du réseau professionnel, questionner et parler de ses pratiques permet de les observer avec hauteur et de les soumettre aux échanges critiques et constructifs.



QUESTION DE LA FORMATION – QUE FAUT-IL APPRENDRE ?

Quelle(s) formation(s) suivre et où puis-je apprendre le nécessaire ?

Versus

Est-ce bien à moi de toujours devoir faire preuve de pédagogie ?

Lorsque l'on parle d'une posture adéquate à adopter dans les métiers de l'écoute, de la relation d'aide, de l'accompagnement social, médical ou psychothérapeutique, l'on désigne des notions telles que la bienveillance, l'accueil inconditionnel (sans jugements, ni moral, ni valeurs), l'écoute et le respect de l'autre. Qu'en est-il des « ingrédients » supplémentaires à injecter dans le travail avec les personnes LGBTQIA+ ? Quels sont les éléments à adopter, qu'ils soient théoriques ou pratiques, afin de proposer un suivi toujours plus adéquat ?

J'EN AI PAS BESOIN, Y A QU'À DEMANDER

« Franchement, je ne vois pas pourquoi je devrais me plonger dans des formations sur la communauté LGBTQIA+. Si je ne comprends pas quelque chose, je demande directement à la personne. C'est elle qui sait mieux que moi, c'est son truc pas le mien... »

« Quand les personnes ne sont pas formées du tout, qu'elles n'ont pas entamé une démarche personnelle de documentation, elles attendent souvent que nous leur apprenions « ce qu'il faut faire » ou « comment ça marche ». Le hic, c'est que souvent ça se traduit par des questions très intrusives, que l'on ne penserait même pas demander à quelqu'un-e se situant « dans la norme ». Ça peut aller du « Comme vous-êtes lesbienne, comment ça se passe dans la répartition des tâches domestiques ? » à des « Mais vous avez transitionné jusqu'où exactement ? ». »

En attendant des personnes LGBTQIA+ qu'elles expliquent « tout », les professionnel-le-s peuvent (et risquent !) de manquer de sensibilité et de compréhension, notamment en ayant recours à des interrogations indiscrètes et inappropriées. Ces personnes, à l'instar de toutes les autres, méritent des interactions respectueuses et informées. L'absence de proactivité de la part des professionnel-le-s dans leur propre information sur ces thématiques spécifiques peut entraver la confiance et le bien-être des personnes LGBTQIA+ cherchant un soutien psycho-sociomédical.



TOUT SERVIR SUR UN PLATEAU D'ARGENT

« J'encourage vivement les personnes LGBTQIA+ à partager leurs expériences avec moi, car cela guidera mes interventions et contribuera à un meilleur accompagnement de ma part. Il n'y a que comme ça que je pourrai améliorer ma pratique. »

« Quand je consulte, je viens chercher du soutien. Je ne suis pas là pour être professeur-e, pour expliquer ce que sont les communautés LGBTQIA+. Beaucoup d'intervenant-e-s sont dans une posture d'ouverture certes, mais dans le sens « réceptive » et non proactive. J'aimerais qu'ils prennent l'initiative de se former, de porter plus attention à nos besoins spécifiques. »

Les personnes LGBTQIA+ se trouvent fréquemment dans la position de devoir expliquer et sensibiliser leur entourage, y compris les professionnel-le-s de la santé mentale ou des secteurs psycho-médico-sociaux, sur les nuances de leur identité et de leurs expériences. Cette « obligation de pédagogie » constante peut engendrer une fatigue émotionnelle significative. En qualité de professionnel-le de ces secteurs, il est important de considérer cette charge émotionnelle supplémentaire et de mettre des choses en place afin de la réduire à son minimum.

MA RÉALITÉ N'EST PAS UNE OPTION

« Lors de mes études, je n'avais pas projeté travailler spécifiquement avec la communauté LGBTQIA+. Je n'ai pas pris de cours optionnels dans ce domaine, je ne pensais pas que cela serait pertinent pour ma pratique. Quand j'ai commencé à bosser, j'ai rapidement rencontré des personnes LGBTQIA+, dans ma patientèle. J'ai alors compris que mes connaissances étaient trop limitées. »

« J'ai souvent l'impression que ma sexualité est traitée comme une note de bas de page dans les discussions avec des professionnel-le-s de la santé. Comme si leurs cours n'avaient pas abordé ou suffisamment intégré les diversités sexuelles. Dans les faits, cela donne lieu à des moments où ma réalité est abordée rapidement, voire négligée, plutôt que d'être pris au sérieux dès le départ. »

Dans les cursus classiques, que ce soit dans le social, le médical ou les sciences humaines, les thématiques et problématiques des publics LGBTQIA+ ne sont pas spécialement abordées. Quand elles le sont, c'est à l'occasion de cours à option, c'est considéré comme du contenu « additionnel ». Cela limite la compréhension globale des enjeux spécifiques aux personnes de la communauté LGBTQIA+ et crée un risque de lacunes dans la sensibilisation des futur-e-s professionnel-le-s. L'absence d'une intégration transversale dans les matières principales contribue à perpétuer des stéréotypes et des malentendus, laissant ainsi les étudiant-e-s sans les outils nécessaires pour offrir un soutien adéquat à cette communauté dans leur future pratique.



UN LABEL DE L'EXPERTISE DE QUALITÉ ?

« J'ai toujours ressenti une forme de frilosité avec les personnes qui se disent expert-e-s de quelque chose. Ça me donne envie de fuir, vite et loin. Selon moi, c'est aux personnes qui viennent me consulter de décider si je suis adéquat-e. Ce n'est pas à moi de me décerner je ne sais quel titre d'expertise, de « bonne formation à ». De manière générale, je préfère dire que je suis sensibilisé-e aux questions de genre. Je laisse ensuite le soin aux personnes concernées de déterminer si mes suivis et mes aptitudes sont suffisantes pour elles. »

« C'est propre à chacun-e, mais moi, ça m'aide que læ professionnel-le pose rapidement sur la table qu'iel n'est pas expert-e sur ces sujets. Quand c'est fait avec humilité, c'est une manière de montrer qu'iel essaie, qu'il y a de la bonne foi et que l'on peut échanger. Ça me sécurise, car je vois dans cette attitude une possibilité de dialoguer réellement. L'important c'est la posture d'ouverture, que l'intervenant-e ait conscience de ses limites et qu'iels soient demandeur-euse et ouvert-e au feedback. »

C'est notamment en adoptant une attitude humble et ouverte que les professionnel-le-s peuvent favoriser un environnement inclusif où les personnes de la communauté LGBTQIA+ se sentent en confiance pour partager leurs expériences et leurs préoccupations. Cependant, il est aussi très important de reconnaître la complexité et la variabilité des parcours individuels afin d'éviter les généralisations préjudiciables. Cela permet également de favoriser une approche centrée sur la personne, où les besoins spécifiques de chacun-e sont pris en compte de manière respectueuse et empathique.

CE QUE JE SAIS, C'EST QUE JE NE SAIS PAS TOUT

« Même en ayant suivi plusieurs formations, en me renseignant sur la thématique et en m'y intéressant de près, je ne peux pas tout connaître. Je pense que l'important, c'est de savoir dire « Je ne sais pas », « Je dois me renseigner », « vous me posez une colle, j'ai besoin de solliciter l'avis de quelqu'un-e d'autre ». C'est OK. Il faut pouvoir quitter une position de « professionnel-le qui sait », pour accepter de se tromper, d'aller à la rencontre de l'autre et de son expérience inédite. »

« Je n'ai pas de problème à être reçu-e par une personne non-concerné-e, pour peu qu'elle adopte une posture de curiosité saine, d'intérêt sincère et qu'elle se remette en question. Il est important qu'elle reconnaisse ses limites et qu'elle puisse m'orienter ou me recommander à d'autres professionnel-le-s au besoin. »

Chaque personne est unique, et les expériences situées des membres de la communauté LGBTQIA+ aussi. Que les questions soient liées à l'identité ou l'expression de genre, à l'orientation sexuelle, ou à d'autres aspects de la vie, personne ne peut prétendre détenir une connaissance exhaustive de toutes les réalités vécues ou rencontrées. Le fait de bien avoir



conscience de ses limites et de pouvoir le dire favorise l'alliance thérapeutique. Cela encourage également une approche collaborative de l'échange, chacun-e apprend de l'autre dans un intérêt sincère.

PAS LÀ POUR SE FAIRE ENGUEULER

« J'ai déjà eu plusieurs fois envie de me former, mais je me sens découragé-e et j'ai un peu « peur » de me faire malmener. Je n'en peux rien si je suis né-e dans une situation qui fait que « je suis dans la norme ». Quand j'entends parler d'oppressions, de violences, de privilèges, j'ai l'impression que ça ne sera jamais assez bien et que je n'y peux rien. Et je n'ai pas envie d'aller me faire reprendre sur chacun des mots que j'utilise ni d'avoir peur d'exprimer ce que je pense. Je me sens coincé-e, ce n'est pas que ça ne m'intéresse pas ou que je ne veux pas... Mais je n'ai pas envie d'aller me faire secouer. »

« Quand je sollicite de l'aide à un endroit, que ce soit pour du médical ou pour ma situation administrative, je n'ose pas reprendre læ travailleur-euse s'iel me mégenre. J'ai peur que ça se passe mal, qu'iel se vexe, qu'iel soit agacé-e et que le suivi en soit impacté. Quand je sens que la personne a une posture stricte, fermée, je ne tente même pas d'intervenir ou d'expliquer. Je n'ai pas envie qu'iel m'envoie bouler, ou pis, qu'iel me fasse sentir qu'on s'en fout. »

Personne ne gagne à mobiliser son énergie à malmener les autres, et certainement pas les travailleur-euse-s, souvent bénévoles, qui investissent du temps et de l'énergie à préparer et donner des formations ou à transmettre des contenus à visée pédagogique. Comme souvent lorsque l'on se trouve dans la position du nanti, du « bon côté de la barrière », sur le versant de la majorité bénéficiant de privilèges, l'on craint la manière dont la partie minorisée, opprimée par nos privilèges dont elle ne jouit pas, va réagir.

Dans une démarche de découverte permanente, si l'on démontre de la volonté de se lancer dans un processus d'apprentissage, de manière intéressée et avec implication, il y a fort à parier que les interlocuteur-trice-s seront davantage content-e-s de partager leurs connaissances que motivé-e-s par quelconque envie de vous secouer.



QUE RETIENT-ON ?

« Je pense que l'intérêt manifeste dans un processus d'apprentissage continu c'est un peu la clé. Ça fait pompeux, mais j'en suis convaincu. J'ai souvent eu des expériences où mes besoins et mes préoccupations étaient mal compris. Ce qui fait la différence, c'est quand je perçois que l'interlocuteur-trice fait preuve de volonté d'apprendre. J'apprécie particulièrement quand iel me dit des choses comme « je n'ai pas l'habitude » ou « j'ai besoin que vous m'aidiez à comprendre ». D'une part, il y a une reconnaissance des limites sans balayer le sujet, d'autre part je me sens impliqué-e et validé-e dans ma propre « expertise » de mon vécu personnel. Je me sens écouté-e et cela me redonne une forme de pouvoir dans la relation. »

« Quand on évolue dans des domaines tels que le social, le psychologique ou encore le médical, bref quand on travaille avec des personnes, il semble important, voire primordial, d'être dans une démarche de formation continue. Notre société évolue constamment, c'est nécessaire de s'informer pour rester à la page, pour comprendre ce que les gens que l'on côtoie vivent. Je crois qu'il est normal de ne pas tout connaître sur tout, on ne saurait pas puis les choses changent... Par contre, il faut le reconnaître et avoir un peu de bonne volonté et beaucoup de tact ! De la bonne volonté pour chercher les informations quand on ne les a pas, et du tact pour se mettre à la place de l'autre et ne pas poser des questions ou agir de manière à ce que l'on n'aime pas qu'on le fasse avec nous. Quand il y a déjà ça, je crois que le bon bout est trouvé ! »

Le travail dans les métiers de l'écoute, de la relation d'aide, de l'accompagnement social, médical ou psychothérapeutique nécessite une posture adéquate, caractérisée par des valeurs telles que la bienveillance, l'accueil inconditionnel, la transparence, l'écoute et le respect de l'autre. Cependant, lorsqu'il s'agit de travailler avec des personnes LGBTQIA+, des éléments supplémentaires, tant théoriques que pratiques, sont essentiels pour garantir un suivi de qualité.

Certain-e-s professionnel-le-s adoptent une approche proactive en cherchant activement à se former et à comprendre les spécificités de la communauté LGBTQIA+. Cela favorise une meilleure prise en charge et un accompagnement adapté. En revanche, l'absence de formation ou d'engagement personnel peut conduire à des questionnements indiscrets et inappropriés, mettant en lumière le besoin crucial de sensibilisation continue.

La charge émotionnelle supplémentaire imposée aux personnes LGBTQIA+ lorsqu'elles sont constamment sollicitées pour expliquer leur identité et leurs expériences nécessite une réduction de la part des professionnels. Il est impératif que ces derniers reconnaissent cette responsabilité et s'engagent dans des démarches formatives pour éviter des interactions maladroites ou discriminatoires.

L'humilité et l'ouverture sont des attitudes clés pour établir une relation de confiance. Reconnaître ses limites, être curieux sans prétendre à une expertise totale, et être réceptif au feedback des personnes LGBTQIA+ contribuent à créer un environnement inclusif et respectueux.



En somme, la formation continue, l'humilité et l'ouverture sont des « ingrédients » cruciaux pour enrichir la pratique professionnelle et assurer un suivi de qualité aux personnes LGBTQIA+, favorisant ainsi une compréhension approfondie et respectueuse de leur diversité.

QUE MOBILISER ?

- **Allons en supervisions :** que ce soit via un réseau existant ou organisé en interne, individuellement ou collectivement. Le but est de permettre aux professionnel-le-s d'échanger sur des situations concrètes, de bénéficier d'un retour d'expériences, de chercher à résoudre des difficultés spécifiques ou encore de renforcer ses connaissances et compétences.
- **Vive les formations continues :** notre monde bouge et évolue constamment. On le note spécifiquement autour des questions sociétales qui s'enrichissent régulièrement de concepts, de théorisations, etc. Rester en contact avec ces modifications permet de rester à la page et d'ancrer ses pratiques dans le réel.
- **Un centre de ressources perso et/ou mutualisé :** compiler des supports de sensibilisation et des documents d'information qui fournissent des informations actualisées sur les réalités vécues des personnes issues des communautés LGBTQIA+. Cette collecte est à adapter aux réalités et besoins rencontrés par le service ou la structure (et ses travailleur-euse-s).
- **Stimulons les retours collaboratifs :** qui connaît mieux ses besoins et ses réalités que soi-même ? Dans cette optique, valorisons l'expertise des personnes LGBTQIA+ quant à leur propre vécu, reconnaissons leurs savoirs situés comme précieux et nécessaires pour améliorer toujours nos pratiques. Ainsi, trouvons un moyen d'entendre leurs avis : questionnaires à faire remplir sur base volontaire, organisation de « table -ronde » où les personnes concernées peuvent venir échanger sur leurs besoins. Veiller dans ce cas à rétribuer d'une certaine manière (pécuniaire ou symbolique, à convenir avec les personnes) le temps consacré et l'expertise partagée.
- **Cultivons la curiosité :** la pop culture et ses productions (séries, films, podcasts, etc.) offrent également la possibilité d'analyser et de discuter de manière critique des représentations existantes, favorisant ainsi le développement d'une pensée réflexive et d'une approche nuancée dans la prise en charge des personnes de la communauté LGBTQIA+. Cela peut permettre une compréhension plus approfondie des dynamiques sociales et culturelles qui influent sur la santé mentale et le bien-être.



QUESTION DE RÉFLEXES — CHANGER LES HABITUDES

Je vais devoir changer toute ma pratique alors ?

Versus

Je demande juste quelques ajustements, ce n'est pas la mère à boire !

L'on a beau faire, l'on a beau dire, nous sommes tou·te·s guidé·e·s par des réflexes qui guident de manière routinière notre quotidien : « Bonjour, monsieur, merci madame », « comment va votre mari ? », « et vos enfants, vous en avez combien ? ». Ces habitudes sont façonnées par les normes sociales dominantes qui nous entourent, dans lesquelles l'on baigne depuis tout jeune. Le hic, c'est qu'involontairement, nos comportements réflexes, agissants comme des automatismes, peuvent blesser, exclure, les personnes des communautés LGBTQIA+.

C'EST COMME ÇA ET PAS AUTREMENT : PEUR DU GRAND CHAMBOULEMENT

« En tant que professionnel·le de la santé mentale, j'ai développé une approche, des techniques qui fonctionnent très bien. J'ai mes méthodes habituelles, mes façons de comprendre les patient·e·s. Devoir tout remettre en question, réfléchir à chacun de mes faits, modifier jusqu'à la manière dont je salue les gens me paraît déstabilisante et contraignante ! »

« Récemment, j'ai discuté avec un·e professionnel·le qui semblait résister à modifier ses salutations ou à reconnaître l'existence des identités non-binaires. Plutôt que de me sentir découragé·e, cela a motivé chez moi l'envie de collaborer avec des personnes prêtes à expérimenter de nouvelles méthodes pour mieux répondre aux besoins de la communauté LGBTQIA+. Finalement, c'est une opportunité que de pouvoir co-créer des approches novatrices en santé mentale. »

Les professionnel·le·s développent des habitudes dans leurs pratiques, qui servent à la fois de cadre, mais aussi de touches personnelles. Beaucoup y sont attaché·e·s. Cela peut entraîner des résistances au changement, même lorsque celui-ci est motivé par des impératifs d'inclusion. Cela souligne également l'importance de trouver des approches flexibles qui permettent d'intégrer progressivement des ajustements pour favoriser une pratique plus inclusive.



CONTOURNER L'OBSTACLE POUR ÉVITER DE TRÉBUCHER

« Je suis consciente de l'importance de respecter les identités de genre, mais parfois, ça me semble trop compliqué. J'ai peur de faire des erreurs, alors je préfère éviter le sujet. C'est plus facile pour tout le monde, non ? »

« À mon sens, tourner autour du pot ou mettre la tête dans le sable n'a jamais servi à quoi que ce soit. À l'inverse, quand on ne questionne pas, on risque de passer à côté d'éléments importants. J'ai par exemple une amie qui est sortie de chez le gynéco avec une pilule contraceptive de laquelle elle n'avait absolument pas besoin étant lesbienne. »

Quand on perçoit un sujet comme étant sensible, quand l'on perçoit en soi une volonté de l'éviter, bien souvent c'est que ce sujet en particulier revêt une importance certaine. Dans le cadre d'un suivi psychomédicosocial, il est important de résister à la tentation de l'évitement. En effet, le risque est grand de manquer une information primordiale au bon suivi de la personne. La gêne ressentie est à considérer comme un indicateur qui peut nous alerter sur le fait que le sujet peut être sensible, qu'il nécessite d'être abordé avec attention et tact.

ENCORE FAUT-IL TROUVER DU TEMPS

« Modifier tous les formulaires que j'utilise pour inclure des options non-binaires me semble un peu excessif. C'est une perte de temps. »

« Ça me fait doucement rire lorsque l'argument de la perte de temps est avancé pour éviter de changer ou d'adapter les pratiques administratives. La question du genre sur les formulaires, par exemple. Ça fait les gros titres des journaux, on en parle jusqu'au sénat, ça chipote et argumente de tous les côtés... Il est certain que s'il était question de code postal ou de convention pour les numéros de téléphone, les changements seraient déjà adoptés. Le vrai problème réside dans le questionnement sur l'identité de genre, pas sur une éventuelle perte de temps. »

Sous couvert de l'argument de la « perte de temps » se cache parfois une réticence à aborder la question de l'identité de genre. Cet obstacle souligne l'importance de reconnaître et de surmonter les barrières invisibles liées à la compréhension des identités de genre dans divers contextes, y compris l'administration et la documentation. La question fondamentale réside dans la volonté de remettre en question les normes établies et de créer des environnements plus inclusifs, au-delà des considérations de commodité ou de temps.



C'EST PLUS FORT QUE MOI, ÇA ME VIENT COMME ÇA

« Ma collègue pourtant formée et très alerte sur les questions d'inclusivité m'a questionnée lors d'un partage de situation : "Tu avais déjà reçu Mme ou Mr en accueil ?". Il s'avère que le couple était lesbien, elle ne s'est pas rendu compte de l'hétéronormativité de sa question. Comme quoi, c'est un processus d'attention constante l'inclusivité ! »

« Ce qui importe, c'est l'intention derrière les actions. Si quelqu'un-e fait une erreur, je préfère qu'iel le reconnaisse plutôt que de rester dans le silence. On a tou-te-s des automatismes, ça prend du temps de les changer, les modifier. C'est comme au théâtre, c'est à force de répétitions que ça finit par rentrer ! »

Désapprendre prend du temps, peut-être même plus que l'apprentissage en tant que tel. En effet, nos automatismes sont bien souvent inconscients, ils se manifestent de manière spontanée et non réfléchi. Ce n'est qu'en essayant, insistant et répétant que nous pouvons les modifier. Cela signifie qu'il faut mobiliser de la patience, de la ténacité, mais aussi de l'indulgence vis-à-vis de soi-même. Des erreurs vont être commises, l'important est de les reconnaître et d'en faire quelque chose !

ON A À PEINE LE TEMPS DE S'Y FAIRE QUE ÇA CHANGE DÉJÀ

« J'ai l'impression que le vocabulaire LGBTQIA+ évolue à une vitesse fulgurante. Il y a quelques années, j'étais bien au fait des termes appropriés, mais maintenant, il semble qu'il y ait de nouveaux acronymes et des expressions différentes chaque semaine. Cela me plonge dans une certaine confusion, et je crains de blesser involontairement les patient-e-s en utilisant des termes qui étaient acceptables hier, mais qui ne le sont plus aujourd'hui. »

« Les habitudes ont la peau dure, tout le monde n'est pas encore ouvert à pouvoir les envisager autrement... Mais franchement, des fois, ça me désespère. Dès qu'on parle d'inclusivité LGBTQIA+, d'importance à accorder aux termes employés, les yeux se lèvent au ciel. Comme si c'était une nouvelle extravagance. Aujourd'hui tout le monde utilise ou comprend des mots comme smartphone, autrice, féminicide ou malaisant. Pourtant, il y a quelques années, ces mots paraissaient complètement incongrus ! »

Dans notre monde en perpétuelle évolution, tout change et se modifie tous les jours de manière inéluctable. Quand une thématique gagne en visibilité et en intérêt, de nouveaux mots apparaissent pour en décrire les concepts. Cette réalité n'est pas propre aux questions LGBTQIA+, pensons par exemple



aux domaines de l'écologie ou des nouvelles technologies. Utiliser le vocabulaire adéquat permet de visualiser les choses, les mots sont importants, ils revêtent une dimension politique en permettant d'ancrer une réalité. Ici encore, comme dans l'apprentissage de nouvelles compétences ou la découverte d'un nouveau champ d'action, patience et intérêt sont de mise pour intégrer petit à petit les nouvelles notions.

JE DOIS FAIRE QUOI AVEC QUI ALORS ?

« Je réalise que je me pose beaucoup de questions... Les identités de genre et les orientations sont diverses et multiples, est-ce que je dois adapter mes manières d'agir à chacune de ces diversités ? Comment je peux savoir de quelle manière m'adresser au mieux à chacun-e ? À qui je dois m'adresser comment ? Franchement, je m'y perds... »

« Selon moi, lorsque nous faisons appel à des soins spécifiques dans nos revendications, le souhait n'est pas d'avoir des approches distinctes pour chaque lettre de l'acronyme. Non, l'idée serait plutôt de permettre aux individus de se présenter tels qu'ils sont. L'autodétermination, c'est la possibilité de se décrire soi, véritablement et sincèrement, et d'être considéré-e comme tel-le sans être limité-e par des stéréotypes ou des attentes préconçues. »

L'idée est de pouvoir rejoindre la personne dans ses besoins et là où elle en est. C'est-à-dire adapter la réponse, le soin fourni, le service proposé à la demande, aux spécificités de sa situation. Cela rejoint par ailleurs les évolutions sociétales actuelles qui nous dirigent vers des manières de faire, des propositions de service visant à correspondre toujours mieux aux particularités de chacun-e : c'est la différence notoire entre l'égalité (même chose pour tou-te-s) et l'équité (offre adaptée au [x] besoin(s) précis de la personne).



QUE RETIENT-ON ?

« Modifier des comportements, ce n'est pas quelque chose qu'on fait juste comme ça, du jour au lendemain. C'est un vrai challenge. Mais c'est tellement important. C'est en reconnaissant d'où viennent ces réflexes et en faisant attention à notre langage, que l'on peut créer un environnement plus accueillant pour les personnes que l'on reçoit. Et oui, on fait des erreurs en chemin, mais l'important c'est de les reconnaître et de s'améliorer. »

Quand je suis en contact avec des pros qui font des boulettes, ce que j'apprécie c'est qu'ils les reconnaissent. Parfois même sur le ton de la blague. L'important c'est qu'ils essaient de s'améliorer, alors ça passe ! C'est vrai que le changement peut être dur au début, mais c'est comme beaucoup de chose, faut se lancer !

La déconstruction des réflexes et automatismes hétéronormatifs requiert une attention particulière envers plusieurs aspects cruciaux.

Tout d'abord, il est impératif de reconnaître que ces automatismes sont souvent enracinés dans des normes culturelles profondément ancrées. En prêtant attention à l'origine de ces réflexes, les professionnel-le-s peuvent mieux comprendre les forces systémiques qui les sous-tendent.

Ensuite, l'attention portée aux pratiques linguistiques est essentielle. Les mots ont un pouvoir significatif dans la construction des perceptions et des expériences. En prêtant une vigilance particulière à l'utilisation d'un langage inclusif et respectueux, les professionnel-le-s contribuent activement à la déconstruction des normes hétéronormatives, favorisant ainsi une communication plus ouverte et respectueuse au sein des services de santé mentale.

La déconstruction des automatismes hétéronormatifs représente une gymnastique mentale nécessaire, et il est normal de se tromper en cours de route. L'essentiel réside dans la reconnaissance de ses erreurs et la volonté de s'excuser. Cependant, il est crucial de trouver un équilibre, évitant de le faire exagérément ou de dramatiser ses maladresses. Ce processus d'apprentissage continu permet de créer un environnement où le respect des individualités est au premier plan, favorisant ainsi l'autodétermination.

Les changements et l'autodétermination offrent des bénéfices notables pour tou-te-s. En l'encourageant, on promeut un plus grand respect des individualités, contribuant ainsi à une atmosphère inclusive. Bien que la résistance aux changements soit une réaction humaine naturelle, il est important de reconnaître que l'inconfort initial est temporaire et souvent nécessaire pour le progrès vers une pratique plus inclusive.

L'apprentissage continu et les rappels réguliers jouent un rôle crucial dans la modification des comportements inconscients. Les professionnel-le-s doivent être ouvert-e-s aux retours de leurs pairs, permettant ainsi des ajustements progressifs et une amélioration constante. Cette approche favorise une évolution collective vers des pratiques plus inclusives, renforçant l'idée que la déconstruction des



automatismes est un exercice mental dynamique, enrichi par une culture d'apprentissage et de partage continu.

QUE MOBILISER ?

- **Adaptons notre langage :** à force de répétition, l'on peut transformer l'exceptionnel en automatisme. Parmi les trucs et astuces à mettre à place, plusieurs éléments peuvent être aisément testés au quotidien.
 - **Ne pas genrer directement lors d'un contact :** éviter les « monsieur » ou « madame », utiliser des formules courtes comme « bonjour », « bienvenue », etc.
 - **Favoriser l'utilisation de termes épicènes :** « tout le monde », « la personne », « bienvenue à vous », etc.
 - **Systematiser la demande du pronom de la personne :** demander le pronom choisi par chaque personne dès le début de l'interaction. Cette pratique contribue à respecter l'identité de genre de chacun·e.
 - **Employer les termes, pronoms, accords utilisés par la personne elle-même.**
- **Évitons de genrer les objets :** « toilettes pour dames » ou « préservatif masculin », est-ce bien nécessaire ? Poser un genre sur ce type de choses renforce une approche binaire (il y a des hommes et des femmes, point) et contraint les personnes à s'insérer dans ces deux uniques cases (qui ne correspondent pas toujours !)
- **Corrigeons-nous avec élégance :** tout le monde peut faire des erreurs dans le processus de déconstruction des automatismes. Lorsque c'est le cas, souligner la bonne prise en compte de la maladresse. Par exemple : « Merci de me le faire remarquer, je vais m'adresser à vous différemment » ou « Désolé·e, je me suis mal exprimé·e ».



QUESTION DE COHÉRENCE — NE PAS FAUSSER SON ENGAGEMENT

« Pas concerné·e, comment je montre mon soutien adéquatement ? »

Versus

« Allié·e, manifeste ton soutien, sincèrement et constamment/en toute circonstance ! »

NE PAS CÉDER À L'APPEL DES SIRÈNES

« L'organisation dans laquelle je travaille a récemment été « approchée » par un·e élu·e local·e qui proposait de nous soutenir pour une nouvelle offre de services. Après avoir découvert que cette personne avait soutenu des lois discriminatoires à l'encontre des familles homoparentales, nous avons refusé leur offre de partenariat. Nous ne pouvions pas en bonne conscience soutenir une entité qui violait les droits fondamentaux de nos publics LGBTQIA+ et de leurs familles. »

« Je suis reconnaissant·e envers les associations qui prennent position contre les discriminations à l'encontre des communautés LGBTQIA+. C'est réconfortant de savoir que dans un contexte tel que le nôtre, il y a des personnes prêtes à résister à des propositions avantageuses. »

Alors que la société progresse vers une acceptation plus large de la diversité sexuelle et de genre, il est facile de tomber dans le piège de la complaisance. D'autant plus que chaque avancée sociale suscite des réactions d'opposition parfois virulentes. Ainsi, il est nécessaire de maintenir une vigilance constante et un engagement actif envers l'inclusion et l'égalité. Résister à l'appel des sirènes implique de rester constamment engagé dans la lutte pour les droits LGBTQIA+, en s'efforçant de créer des environnements véritablement inclusifs et sûrs pour toutes les personnes, quelle que soit leur orientation sexuelle ou leur identité de genre.



SURFER SUR LA VAGUE ARC-EN-CIEL

« J'ai travaillé avec des structures qui profitent de la visibilité donnée aux enjeux LGBTQIA+ pour se donner une bonne image, voire pour décrocher des subsides ou aides structurelles. Mais quand il s'agit de passer à l'action, elles sont absentes. C'est décevant et trompeur. Pas de dons, pas de ressources, pas de soutien, juste des mots vides. »

« Quand je vois des focus sur des personnes ou assoc' inconnues dans nos réseaux qui font des communiqués de presse tapageurs sur leur soutien à notre communauté, ça me rend malade ! Une fois les caméras éteintes, il n'y a parfois aucun soutien concret. C'est plus de la gloriole que de l'engagement réel. »

Progressivement, les thématiques et problématiques LGBTQIA+ gagnent l'attention des pouvoirs politiques et celle de la société civile. Cette visibilité croissante est le fruit du long et conséquent travail de militance et de lobbying mené par les associations et mouvements, collectifs qui portent la défense des droits des personnes LGBTQIA+ avec énergie. Malheureusement, il devient courant de constater un nombre grandissant d'associations et d'organisations qui semblent « profiter » de cette cause pour « gagner » des bénéfices, qu'ils soient financiers ou liés à leur réputation.

VALEURS ASSURÉES, ENGAGEMENTS AFFIRMÉS

« En tant que travailleur-euse social-e, j'ai souvent été confronté-e à des organisations qui se disent LGBTQIA+ friendly en surface, mais dont les pratiques internes ne reflètent pas cet engagement. Par exemple, lors d'une réunion d'équipe, j'ai proposé d'intégrer des formations sur la diversité de genre et l'inclusion dans notre programme de développement professionnel. Malheureusement, mes collègues ont minimisé l'importance de ces formations et ont préféré se concentrer sur des sujets plus traditionnels. Cela montre un manque d'engagement concret et une résistance au changement. »

« J'ai assisté à un atelier organisé par un centre communautaire autour de l'amour et des questions de genre. Les animateur-ric-e-s semblaient bien intentionné-e-s, mais iels n'avaient pas de connaissances approfondies sur les spécificités des personnes pansexuelles. Lorsque j'ai posé des questions, iels ont donné des réponses vagues. Je reste dubitatif-ve sur ce genre d'initiative où les sujets abordés ne sont pas maîtrisés. »

Le décalage entre les discours de tolérance et les pratiques réelles illustrent ainsi un phénomène courant où les engagements proclamés ne se traduisent pas toujours par des initiatives effectives. Cette dissonance soulève des questions essentielles sur l'authenticité des efforts d'inclusion et met en évidence la nécessité d'une véritable compréhension et d'une action concertée pour créer des environnements réellement accueillants et inclusifs pour toutes les identités de genre et orientations sexuelles.



DERRIÈRE LA FAÇADE

« Je ne supporte pas quand des structures inondent les réseaux sociaux de message pour la Pride, mettant en scène leurs équipes grimées aux couleurs de l'arc-en-ciel. Quand tu jettes un œil sur leur site ou dans leurs publications, aucune initiative d'inclusion n'est prise. Quelle hypocrisie ! »

« Je ne comprends pas pourquoi des services affichent et affirment sur leur vitrine être un centre inclusif et intersectionnel, alors qu'à l'intérieur rien n'est réfléchi. Une simple « étiquette » ne suffit pas, c'est l'ensemble qui doit être cohérent. Je me souviens d'un endroit où le drapeau arc-en-ciel arborait fièrement une des fenêtres, sitôt la porte poussée, je me suis retrouvée dans une salle d'attente remplie d'affiches très genrées et centrées sur « un couple = un homme & une femme ». Même les toilettes étaient genrées. Quand on s'affiche « safe », le minimum c'est quand même de se renseigner sur ce qui peut être discriminant, violent, de s'être informé-e-s et d'être respectueu-se-s. Sinon ce n'est pas safe du tout ! »

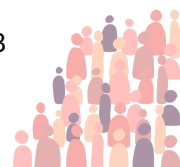
La cohérence d'une démarche inclusive se manifeste aussi par des détails, qui bien souvent n'en sont pas tant ! Le fait de disposer des flyers aux thématiques variées et inclusives dans la salle d'attente, d'y proposer des badges ou pin's avec le drapeau LGBTQIA+ colore l'environnement d'une certaine signification. Ces éléments communiquent implicitement un message essentiel : « Nous comprenons vos spécificités et nous vous accueillons telles que vous êtes, sans nécessiter d'explications ou de justifications ». Cette approche discrète est perçue comme une marque de considération et d'inclusion par ceux concernés, tandis qu'elle reste neutre pour les autres. En mettant en avant ces symboles, l'établissement démontre son engagement envers la diversité et le respect des individus, créant ainsi un espace où chacun-e se sent reconnu-e et accepté-e.

MASCARADE & USURPATION

« Je milite dans un collectif autonome, nous travaillons sans rémunérations, nous n'avons pas de subsides. Récemment, une grande organisation du coin a repris nos idées (nos cycles d'animation) sans créditer notre travail. C'est du vol et du mensonge ! Cela trompe le public quant à leur véritable engagement envers les communautés LGBTQIA+. »

« En tant qu'artiste queer, je crée pour exprimer mon identité et défendre nos droits. Voir de grandes marques récupérer nos esthétiques sans comprendre nos luttes réelles me pousse à redoubler d'efforts pour rester authentique et résister à la dilution de notre message dans un océan de couleurs arc-en-ciel sans substance. »

Les artistes et les collectifs autonomes investissent temps, énergie et créativité pour défendre leurs identités et leurs droits. Cependant, des entités plus importantes réutilisent souvent ces esthétiques, idées et actions sans reconnaître leur origine. Cette récupération opportuniste entraîne une perte de sens et d'authenticité dans le paysage de la visibilité LGBTQIA+. Qui détient le pouvoir de narration et de



représentation ? Les implications profondes de la commercialisation et de la récupération des luttes LGBTQIA+ pour des gains opportunistes sont à considérer. Préservons l'intégrité et la singularité d'un message authentiques en résistant à la dilution de leur message dans une mer d'exploitation symbolique dépourvue de substance réelle.

LE SYNDROME DE LA SCHTROUMPFETTE

« De ma place de chef-fe d'équipe, je suis déboussolé-e par la question des quotas et de la représentation. Autant je trouve important de pouvoir compter un maximum de diversité au sein des équipes, autant chercher toutes les lettres de l'acronyme pour représenter tout l'arc-en-ciel me semble bizarre. Je me sens coincé-e, peut-être c'est une forme de mauvaise volonté inconsciente ? »

« Je suis trans, et je suis la-le seul-e dans un groupe prétendument inclusif. Ma présence ne fait que masquer le manque de véritable diversité et complexité au sein de notre communauté. Je ne suis pas une représentation unique de tous les vécus trans. J'ai parfois l'impression d'être l'ami gay dans une mauvaise série télé. C'est épuisant. »

Le « syndrome de la Schtroumpfette » est un phénomène qui met en lumière la manière dont une seule figure féminine peut être réduite à représenter l'intégralité des femmes dans un groupe majoritairement masculin. De la même façon, quand il s'agit de démontrer une représentation inclusive de la communauté LGBTQIA+, un comportement similaire peut survenir, où une seule personne gay, bi, lesbienne ou trans est embauchée pour répondre à des objectifs d'équité. Cependant, cette approche superficielle ne réussit pas à refléter adéquatement la diversité réelle et complexe de la communauté. Il est donc crucial que les représentations soient établies de manière réaliste et appropriée.



QUE RETIENT-ON ?

« Dans mon boulot, j'ai parfois l'impression qu'on affiche le drapeau arc-en-ciel un peu comme certaines entreprises utilisent le label vert. « Voyez comme nous centre est inclusif, friendly et intersectionnel », pourtant lorsqu'on creuse, les pratiques n'ont fondamentalement pas changé. C'est du pur pinkwashing ! »

« C'est crucial pour moi de sentir des allié·e·s un soutien réel et tangible, au-delà des symboles ou des discours. L'authenticité des actions en faveur de l'inclusion est ce qui fait vraiment la différence pour moi. C'est en voyant des initiatives concrètes et une volonté de compréhension profonde que je me sens réellement soutenu·e et inclus·e. »

La question de cohérence dans l'engagement envers les communautés LGBTQIA+ est cruciale. Entre le simple affichage de soutien et une réelle implication, le fossé peut être grand. Rester vigilant·e face aux sirènes de l'opportunisme, qui exploitent parfois la cause pour des intérêts personnels, est essentiel. Seule une action sincère et constante, allant au-delà des mots et des apparences, peut véritablement soutenir l'inclusion et l'égalité. Surfer sur la vague arc-en-ciel ne suffit pas ; il faut un engagement profond et authentique pour créer des environnements sûrs et inclusifs. La cohérence entre les discours et les actions est la clé d'une véritable démarche inclusive. L'hypocrisie de la façade « friendly/sympathisant·e·s », où les gestes concrets font défaut derrière les discours pompeux, est une forme de tromperie préjudiciable.

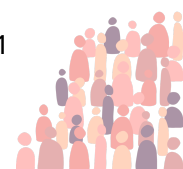
À l'instar de ces grandes compagnies qui se targuent de faire de grands gestes pour l'environnement alors qu'elles polluent les cours d'eau, évitons de nous cacher derrière les symboles LGBTQIA+ pour masquer nos pratiques potentiellement oppressives.

Les détails révèlent souvent la sincérité d'une démarche d'inclusivité. Des actions concrètes, telles que des formations appropriées et une réflexion approfondie sur l'inclusion, sont essentielles pour soutenir réellement les communautés LGBTQIA+. La récupération opportuniste des esthétiques et des luttes LGBTQIA+ par des entités plus puissantes est une réalité décevante. Face à cela, la préservation de la singularité des voix LGBTQIA+ autonomes est primordiale. Rester fidèle à ses convictions et résister à la dilution de son message dans un océan de couleurs superficielles demande un engagement personnel et collectif. La représentation véritable et diversifiée est essentielle pour une réelle inclusion des communautés LGBTQIA+.



QUE MOBILISER ?

- **Décorons avec précision** : évitons les grands écarts entre des pratiques inclusives et des codes hétéronomes. Utilisons des couleurs, symboles et affichages qui démontrent un véritable engagement envers la diversité.
- **Représentativité, partout, tout le temps** : intégrons la diversité LGBTQIA+ de manière transversale dans tous les aspects de nos organisations, que ce soit à travers l'écriture, la création d'outils, les engagements pris, etc. Veillons à ce que chaque initiative reflète la diversité de la communauté.
- **Authenticité, sincère et vraie** : être allié-e et soutien des communautés LGBTQIA+ implique un engagement. Participons activement à des événements de militance et de sensibilisation, investissons-nous à travers des actions concrètes.
- **Écouter, observer, apprendre** : premier-e-s concerné-e-s, meilleur-e-s informé-e-s. Donnons-la priorité à l'écoute des membres de la communauté LGBTQIA+ pour mieux comprendre leurs besoins et préoccupations. Évitions de simplement adopter une image progressiste sans agir en conséquence.
- **Désignons des référent-e-s** : nommons des personnes au sein de l'équipe ou du conseil d'administration chargées de porter une attention particulière aux thématiques LGBTQIA+. Leur mandat sera de garantir que les décisions prises et les actions entreprises soient en accord avec les valeurs d'inclusion et de soutien envers les communautés LGBTQIA+.



RETOURS D'EXPÉRIENCE — NOTRE CHEMINEMENT ET NOS TÂTONNEMENTS

Nous croyons sincèrement en l'importance de l'expérimentation et de l'adaptation continue.

S'engager sur le chemin de l'inclusivité ne se fait pas d'un coup franc, pour notre part, ça a été l'aboutissement de réflexions, de questionnements et de doutes aussi.

En tant qu'institution axée sur l'inclusivité, nous ne nous contentons pas de prescrire des solutions « toutes faites ». Au contraire, nous nous engageons à nous plier à l'expérimentation, à tester de nouvelles approches et à écouter activement les retours du public concerné. Dans cet esprit, nous avons souhaité éprouver nos pistes d'action et les suggestions qui avaient pu nous être relayées.

À travers ces expériences, ces tests, nous avons pris des mesures pour vérifier la faisabilité, les freins auxquels nous pouvons être confrontés afin de répondre aux besoins spécifiques de la communauté LGBTQIA+.

Voici un aperçu de nos initiatives et de notre engagement en faveur de l'inclusivité au sein de notre planning familial.

ÉQUIPONS-NOUS

Une formation (proposée par Genres Pluriels) est désormais obligatoire pour l'ensemble de notre équipe. Cette décision vise à garantir l'uniformité de nos discours, à promouvoir la compréhension et le respect, et à institutionnaliser l'importance de l'inclusivité (une condition préalable pour travailler chez nous). Cependant, la mise en place de cette formation est entravée par un certain turn-over, ce qui rend son application à l'ensemble de l'équipe plus complexe. Il est demandé à chaque nouvelle recrue de prendre contact avec l'association pour rejoindre un module de formation.

PRONOM DE L'AVANT

Nous essayons de systématiser un maximum la demande du pronom, et ce dans toutes nos pratiques. Ainsi, au début d'une animation, nous nous présentons (prénom + pronom) et nous invitons nos participant-e-s à en faire de même.

En accueil, la création du dossier administratif implique l'utilisation de la carte d'identité dont les informations répertoriées ne sont pas toujours en adéquation avec le vécu de la personne.

Nous élargissons donc les questions que nous posons afin de respecter l'autodétermination. Par exemple : « Comment souhaitez-vous que je m'adresse à vous ? Quel pronom dois-je utiliser ? » ou encore « Quel est votre prénom d'usage ? ». Afin de normaliser ces pratiques et les rendre transversales ou tangibles, nous avons créé des nominettes pour chaque collègue (reprenant Nom, Prénom, Pronom) afin qu'elles soient affichées devant l'accueillant-e.



ACCORDONS NOS VIOLONS

Nous avons pour projet de créer une charte d'inclusion et de non-discrimination. Chaque collègue la signera, symbolisant ainsi son adhésion à son contenu. Cette charte aura le mérite de porter l'inclusion en tant que valeur institutionnelle, elle contiendra des directives claires sur différents aspects concrets, tels que l'usage du langage inclusif, les politiques de confidentialité et les procédures de signalement des incidents de discrimination. En concrétisant cette charte, on passe d'une initiative individuelle à une approche collective, favorisant ainsi la cohésion d'équipe et l'adhésion de tou-te-s aux normes établies. L'accueil inclusif devient une démarche commune intégrée dans le « descriptif de poste » de chaque employé-e ou partenaire, ce qui peut encourager une légitimité à prendre des initiatives et à oser.

NI VU·E, NI CONNU·E, ACCUEIL TOUT EN DISCRÉTION

Chez Infor-Femmes Liège, nous réfléchissons à la bonne accessibilité de nos services depuis longtemps. Nous prêtons particulièrement attention à des obstacles tels que la gêne de poser des questions, la peur d'être jugé-e, la crainte d'être « outé » faute de confidentialité, ou encore à l'anxiété sociale pouvant mener à l'agoraphobie. Le fait de pouvoir venir au Centre de Planning Familial pour différents motifs, pas nécessairement liés au genre ou à la sexualité, peut être un élément aidant. Nous pouvons proposer des horaires décalés afin de limiter l'affluence dans notre salle d'attente à certaines périodes. Nous sommes également joignables par différents moyens de communication : téléphone, email, SMS, ou encore réseaux sociaux (messagerie Facebook ou Instagram). Cela permet aux personnes de choisir le mode de contact qui convient le mieux, tout en garantissant le respect de l'anonymat et des décisions autonomes.

MADEMOISIEUR, BIENVENUE !

Dans la salle d'attente, nous avons réfléchi à une manière de préserver l'anonymat des personnes tout en respectant leur identité de genre. Plutôt que d'utiliser les termes spécifiques comme « Monsieur X » ou « Madame Y », nous avons opté pour des formulations plus générales comme « La personne suivante » ou en donnant des indications sur l'heure du rendez-vous (par exemple : la personne qui a rendez-vous à 17 h). On pourrait même envisager la mise en place d'un système de tickets pour faciliter l'ordre d'appel.

AU-DELÀ DES APPARENCES

Dans notre institution, nous avons pu collectivement nous questionner sur l'image que nous renvoyons, ainsi que sur les préjugés et stéréotypes qui nous sont associés. Chaque structure a son histoire, est intégrée à un réseau particulier, a choisi certaines couleurs dans sa charte graphique, etc. Tout cela influence la perception du public. Bien qu'il soit impossible d'avoir un contrôle absolu sur cette perception, il est possible de la réguler. Par exemple, des personnes LGBTQIA+ nous ont fait part de leur réticence à fréquenter notre centre de planning familial en raison de son nom : Infor-Femmes. Ce nom prête en effet à confusion puisque nous accueillons toute personne, quel que soit son genre. Pour y remédier, nous nous efforçons de communiquer sur notre inclusivité. Le changement de nom peut présenter des difficultés, mais nous avons entamé une réflexion à ce sujet.



DÉPOUSSIÉRER NOS PRATIQUES

Il y a encore quelques années, notre pratique était encore fort imprégnée d'impensés binaires et hétéronormés. Nous parlions de préservatif masculin et féminin, nous refusions de donner la pilule du lendemain à un homme et lui demandions de téléphoner à sa copine, bien des réflexes pouvant être discriminants et violents si on y réfléchit ! Aujourd'hui, nous veillons bien plus à diversifier nos pratiques. Par exemple, nous avons opté pour une toilette unique non genrée au sein de notre établissement. D'autres choses sont encore à atteindre, nous aimerions pouvoir proposer autant de préservatifs internes, de gants, de doigtiers et de carrés de latex que de préservatifs externes dans notre salle d'attente. Mais les coûts sont trop importants pour nos moyens actuels.

ROSE OU BLEU, VIVE LE MAUVE !

Dans nos pratiques d'animation, nous avons pour habitude de séparer les groupes selon le genre. En effet, nous observons combien, selon les âges, il pouvait être difficile d'aborder certaines questions et certains sujets en mixité, en bon respect de l'intégrité de chacun-e et en faisant l'économie des stéréotypes de genre et des préjugés qui y sont liés. Néanmoins, nous avons pris conscience du combien il était très binaire de procéder de la sorte. Cela nous mettait en tension avec nos réflexions quant à une meilleure inclusivité des personnes LGBTQIA+ dans nos pratiques. Nous pensons ici aux personnes non-binaire, queer, fluides et à toutes celles n'ayant pas pu faire de coming out. Désormais, notre enjeu est de briser les cases étroites du féminin versus masculin pour offrir la liberté aux participant-e-s de rejoindre le groupe qu'ils souhaitent. Cette approche inclusive favorise une dynamique qui encourage la diversité des identités de genre et valorise la singularité de chaque individu, au-delà des constructions limitantes du genre et des normes préétablies.

PAS D'ÂGE POUR LES TABOUS !

Nous travaillons l'inclusion des discours dès le plus jeune âge, en utilisant des termes qui permettent de ne pas généraliser. Par exemple, nous encourageons la réflexion autour de phrases telles que « toutes les femmes n'ont pas une vulve », « certains hommes ont un pénis » ou encore « toutes les familles sont différentes » afin de promouvoir une reconnaissance de la diversité des corps et des identités de genre. En parallèle, nous nous efforçons d'améliorer notre communication sur les réseaux sociaux en visibilisant les minorités souvent marginalisées, telles que les personnes lesbiennes, asexuelles, ou aromantiques. En donnant de la visibilité à ces identités, nous contribuons à créer un espace plus inclusif et respectueux de la diversité des attirances sexuelles et/ou romantiques et des identités de genre, dès les premières étapes de la vie et tout au long du parcours individuel.

PAS SI FACILE D'ÊTRE UN CENTRE EN « DÉCONSTRUCTION »

Nous aspirons à des changements significatifs, mais nous rencontrons des limites dans certains domaines où nous avons peu de marge de manœuvre. Ces défis incluent notamment la nécessité de simplifier l'écriture inclusive et l'utilisation du point médiant sur ordinateurs et smartphones. Nous souhaiterions également questionner les données de recensement exigées par nos pouvoirs subsidiaires comme la question du genre, y a-t-il une véritable utilité à récolter cette donnée ? Enfin, nous nous questionnons sur les divergences, l'inadéquation de valeur ou de propos avec certains partenaires : comment collaborer si nous avons des discours contradictoires ?

Ces contraintes extérieures peuvent engendrer un sentiment d'impuissance ou de la frustration, mais nous espérons que des mesures pourront être prises pour répondre aux défis actuels.



MOTS POUR TOU·TE·S, TOU·TE·S POUR MOTS

Dans notre démarche vers un langage inclusif, nous travaillons activement à créer une liste ou un dictionnaire de mots épiciènes pour modifier nos habitudes linguistiques. L'utilisation d'un langage inclusif et non genré dans nos communications officielles, formulaires et documents institutionnels est essentielle pour reconnaître et respecter toutes les identités de genre, en veillant à utiliser les pronoms appropriés et à respecter l'identité de genre de chacun·e.

Toutefois, nous sommes confronté·e·s à des défis, tels que le problème de politesse dans les emails, qui peut parfois générer un conflit entre nos actions militantes et le souci d'être perçu comme adapté·e·s (par exemple lorsque l'on s'adresse à des politiques, l'on envisage mal de les appeler par leur prénom). Pour résoudre cette situation, il est crucial d'expliquer notre démarche, même si cela peut être long et fastidieux. Nous travaillons à éviter les présupposés hétéronormés, comme celui selon lequel tout le monde a besoin de contraception, et à ouvrir notre perception des relations en reconnaissant la diversité des formes qu'elles peuvent prendre. En utilisant des outils qui contournent la binarité linguistique, nous favorisons une approche plus inclusive. Par exemple, dans le contexte de l'IVG, plutôt que de parler de femmes uniquement, nous privilégions le terme générique de « personne » pour refléter la diversité des individus concernés.



