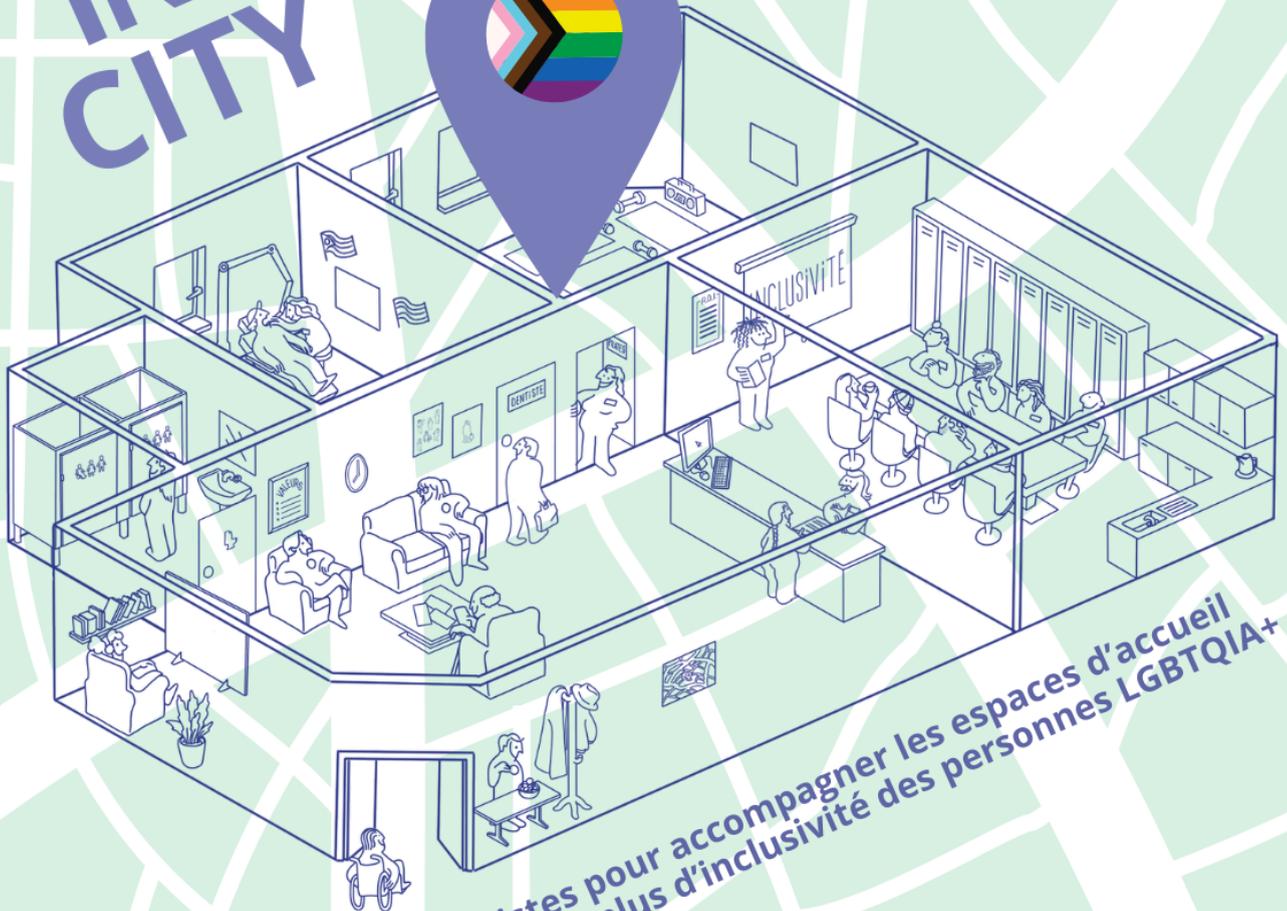


L'outil  
**OPEN  
SPACES  
INCLUSIVE  
CITY**



**Pistes pour accompagner les espaces d'accueil  
vers plus d'inclusivité des personnes LGBTQIA+**

  
**pi  
centre**

SOUTENU PAR

**equal.brussels**   
SERVICE PUBLIC RÉGIONAL DE BRUXELLES

  
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE  
BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST  
BRUSSELS-CAPITAL REGION



# Présentation

Le projet **Open spaces - Inclusive City**, mené par l'asbl Epicentre et financé par Equal.Brussels et la région de Bruxelles-Capitale, provient d'une volonté de contribuer à la construction d'une **ville plus inclusive pour les personnes LGBTQIA+**. En tant qu'association visant l'accueil et l'écoute des besoins des diversités, la question de la **qualité des espaces d'accueil<sup>1</sup> des minorités** est centrale dans notre travail, dont le premier terrain d'expérimentation est notre asbl elle-même.

Cet outil d'accompagnement est le fruit du processus d'une année de projet durant laquelle nous avons mené un travail au sein de notre organisation, rencontré des personnes LGBTQIA+\*, des professionnel·les ainsi que des partenaires pour interroger les façons de rendre les lieux LGBTQIA+ *friendly*.

Une série d'enjeux soulignent l'importance de créer des espaces publics plus inclusifs et sécurisés pour les personnes LGBTQIA+, où elles peuvent se sentir acceptées, protégées, et libres de s'exprimer sans crainte de discrimination ou de violence. L'objectif général du projet *Open Spaces - Inclusive City* a donc été d'élaborer des pistes d'action, inspirées par des pratiques de terrain, pour rendre un espace plus inclusif pour les personnes LGBTQIA+. Il s'agit donc d'un outil d'accompagnement pour expérimenter, tester et implémenter des initiatives au sein de vos milieux professionnels.

Il est formé de deux parties distinctes : "Itinéraires" et "Pistes pour accompagner". Cette première partie relate les étapes du projet, les choix méthodologiques posés et renseigne sur les entretiens réalisés avec différent-es acteur·ices. En dernier lieu, elle comporte également des notions-clés abordées dans ce projet, que nous avons choisi de mettre en débat.

La seconde section, "Pistes d'accompagnement, des espaces d'accueil\*" se subdivise en **plusieurs thématiques**, qu'il est possible de consulter de façon indépendante. Ces thématiques sont à envisager comme autant de dimensions du lieu sur lesquelles agir. Elles sont au nombre de 4 et se déclinent comme suit :

- 1) Le cadre**
- 2) L'organisation interne**
- 3) L'accueil au sein du lieu**
- 4) Les aménagements physiques du lieu.**

---

<sup>1</sup> Dans cette brochure, nous définissons les espaces d'accueil comme lieux publics/privés qui offrent une série de services social-santé garantis à l'ensemble de la population : démarches administratives, santé, permanences sociales, etc. Vous pouvez également vous référer au point 2. Questions d'investigation, de la partie ITINERAIRES.



La rédaction de ces contenus est une synthèse des apports des entretiens réalisés avec les personnes LGBTQIA+ et des professionnel·les rencontré·es dans le cadre du projet, de la littérature scientifique et de la littérature grise.

*Abréviations dans le texte :*

**GP** = Groupes de Parole organisés par epicentre dans le cadre de ce projet

**GP+** = Groupes de Parole + Entretiens organisés par epicentre dans le cadre de ce projet

Les termes accompagnés d'une astérisque sont explicités dans "Itinéraires", au point 4. *Mise en débat des termes utilisés (page 12)*.

Les **références** sont indiquées en fin de chaque partie.

Bonne lecture !

L'équipe d'Epicentre ASBL



# ITINÉRAIRES



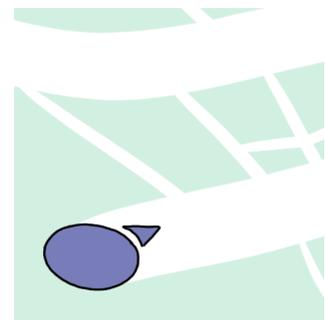


# Itinéraires

Cette partie **Itinéraires** vise à informer et accompagner les travailleur-euses des espaces d'accueil\* dans leurs questionnements sur les enjeux qui entourent l'inclusivité des espaces pour les personnes LGBTQIA+. Elle permet également de saisir les **processus** empruntés lors du projet *Open Spaces-Inclusive City* : choix méthodologiques, notions-clé, personnes rencontrées, vécus collectés.

## 1. Genèse

Dans son plan bruxellois d'inclusion des personnes LBTQIA+ ([Plan bruxellois d'inclusion des personnes LGBTQIA+ 2022-2025, 2022](#)), la région de Bruxelles-Capitale s'est fixée plusieurs **priorités**, tout en reconnaissant la place qu'occupe la Belgique en matière de respect des droits fondamentaux des personnes LGBTQIA+, et sans négliger les défis persistants pour garantir l'égalité des droits.



*"La Belgique joue un **rôle moteur** en matière de respect des droits fondamentaux des personnes LGBTQIA+ et consacre légalement, par exemple, l'**égalité des droits des personnes LGBTQIA+** en matière de cohabitation légale, de mariage, de filiation, de possibilité d'adoption et de présomption de maternité pour la co-parenté dans les couples lesbiens. Ce rôle est reconnu au niveau international : la Belgique occupe la 2ème position (sur 49 pays) du classement annuel réalisé par ILGA-Europe en 2023"* (Plan bruxellois d'inclusion, 2022, p.3).

En tant qu'association visant l'accueil et l'écoute des besoins des diversités, la question de la **qualité des espaces d'accueil\*** pour les **minorités\*** est centrale dans notre travail : le premier terrain d'expérimentation est notre asbl elle-même. Nos activités d'accompagnement et de recherche nous ont mené à constater les contours de la relation d'influence entre d'une part, l'aménagement des espaces publics et espaces d'accueil et d'autre part, les façons dont les **personnes LGBTQIA+** investissent, ou non, certains lieux. Iels peuvent y ressentir de l'inconfort, mettre en place des stratégies d'évitement et/ou être victime d'agressions.

Divers enjeux sont rencontrés dans les lieux publics, c'est-à-dire dans les espaces accessibles à tous-tes, appartenant à la collectivité ou dont l'usage est géré collectivement par une communauté, à la différence des espaces privés qui sont la propriété d'un individu ou d'un groupe susceptible d'en restreindre l'accès



(Géoconfluences, 2023). Ces enjeux sont souvent liés à la **discrimination**, à la **violence**, à la **non représentation des personnes LGBTQIA+**, et se cristallisent dans un accès inégal aux espaces publics. Certaines personnes, outre leur appartenance LGBTQIA+, doivent faire face à un **cumul de discriminations**, en raison de leurs appartenances<sup>2</sup>.

Les violences et les discriminations vont inclure des **insultes**, des **moqueries**, des **menaces** ou même des **agressions physiques**. Souvent basées sur l'orientation sexuelle ou l'identité de genre perçue, elles peuvent survenir dans divers contextes. Cela se passe y compris dans des espaces qui accueillent spécifiquement les publics LGBTQIA+, et cela en raison des rapports de domination qui continuent d'exister au sein de ces espaces qui se veulent safe-r.

De manière générale, les personnes LGBTQIA+ sont exposées à un risque accru de **violence physique et psychologique** dans les lieux publics. Cela peut inclure des agressions physiques, mais aussi des micro-agressions\*, des regards insistants, et des comportements menaçants ou intimidants. Dans de nombreux espaces publics, les identités LGBTQIA+ peuvent être invisibilisées ou effacées.

Cela a des incidences concrètes sur l'**estime de soi** des personnes mais également, sur les aménagements publics qui souvent, ne tiennent pas compte des besoins spécifiques des personnes non-binaires ou transgenres (la question de l'accès à des toilettes pour des personnes non cisgenres, par exemple). Les représentations hétéronormatives et cisgenres, car elles constituent la norme, produisent un impensé des besoins des LGBTQIA+, voire caricaturent leurs existences.

A ce sujet, le plan bruxellois d'inclusion des personnes LGBTQIA+ précise :

*"Comme en témoignent les chiffres de la dernière enquête de l'Agence européenne des droits fondamentaux (FRA), **le chemin de l'égalité est encore long pour les personnes LGBTQIA+**. Cette enquête souligne qu'en Belgique, 66% des sondées évitent encore de se tenir la main pour ne pas être dévisagées et 27% des personnes interrogées évitent certains endroits de l'espace public par peur d'être agressées. En matière de lutte contre les discriminations, **il reste également des améliorations à apporter** dans la mesure où 18% des sondées se sont senties discriminées sur leur lieu de travail l'année qui a précédé l'enquête. Concernant la lutte contre la violence et le harcèlement, les chiffres rapportés sont inquiétants : 42% des Belges disent avoir été harcelées l'année précédant l'enquête et une personne trans et intersexe sur cinq a été agressée physiquement ou sexuellement au cours des cinq années précédant l'enquête." (Equal.Brussels (2022), LGBTQIA+ inclusive.brussels. Plan bruxellois d'inclusion des personnes LGBTQIA+ 2022-2025, p.3).*

---

<sup>2</sup> A ce sujet, voir intersectionnalité\*, minorités\* dans 4. *Mise en débat des termes utilisés.*



Les personnes LGBTQIA+ peuvent en effet rencontrer des **obstacles dans l'accès aux services publics** en raison de la discrimination ou du manque de sensibilité des prestataires de services. Cela peut se manifester dans les soins de santé, les services sociaux, l'éducation, ou encore l'aide juridique. De plus, le **sentiment de sécurité** est souvent compromis pour les personnes LGBTQIA+ dans les lieux publics. Elles peuvent éviter certains espaces ou adopter des comportements pour se protéger, comme modifier leur apparence ou éviter de tenir la main de leur partenaire en public.

Le sentiment d'être marginalisé-e ou non accepté dans les espaces publics peut conduire à un **isolement social**. Les personnes LGBTQIA+ peuvent se sentir exclues ou mal à l'aise dans certains lieux publics, ce qui limite leur participation sociale et leur accès aux loisirs et à la culture.

Les personnes LGBTQIA+, en particulier celles qui sont racialement minorisées, peuvent être ciblées de manière disproportionnée par la surveillance policière dans les lieux publics. Le partage de leurs données personnelles peut les rendre vulnérables. Elles peuvent également craindre la présence de personnes proches ou connues, du même quartier, etc., alors qu'elles fréquentent des services LGBTQIA+ ou qu'elles partagent des informations dans des **conditions de confidentialité** qui ne sont pas optimales.

## **2. Questions d'investigation**

Qu'est-ce qui fait "inclusivité"?, avons-nous demandé lors de nos groupes de parole. Comment ces actions et ces pratiques sont-elles rendues visibles pour les personnes concernées, pour les usager-es du lieu, pour les professionnel-les qui y exercent? Si l'on considère les questions d'espaces comme une des vertèbres de l'inclusivité des espaces, comment contribuer à l'adhésion des personnes qui passent par le lieu, y patientent, cherchent elles aussi à s'y sentir bien? En considérant ces questions, nous avons choisi de les explorer dans ce projet.



Selon diverses études (Alessandrin & Dagorn, 2016 ; Commission européenne, 2020 ; Schlitz et al., 2021 ; Unia, 2023), les difficultés vécues par les personnes LGBTQIA+ dans les espaces publics restent préoccupantes et mériteraient qu'on leur consacre un projet à part entière. Les constats sont assez clairs, tandis que la mise en place d'actions pour rendre plus inclusifs les espaces publics semble impactée par divers obstacles. On peut notamment évoquer la difficulté à assurer un encadrement pour pouvoir appliquer des recommandations et règles de conduite visant à plus d'inclusivité.



En ce sens, la Belgique dispose de lois anti-discriminations auxquelles les citoyen-nes peuvent recourir pour assurer leur protection (Unia, 2016) (Voir Thématique “*Cadre*”). Toutefois, la banalisation des discriminations vécues par les personnes concernées, ainsi que la furtivité des faits et la difficulté à posséder des preuves pour pouvoir faire appliquer ses droits restent des freins bien réels qui rendent le dépôt de plainte marginal (Alessandrin & Dagorn, 2016).

Durant l'élaboration de ce projet, au fil de nos lectures et des entretiens avec des professionnel-les, expert-es associatif-ves ou académiques, nous avons choisi de circonscrire et de nous concentrer sur les **espaces d'accueil intérieurs**, tels que les administrations, les salles d'attente de centres de services sociaux ou de santé, les permanences d'asbl, les CPAS, etc, qui par défaut, accueillent une mixité\* de publics. Pour cela, nous avons donc cherché à rencontrer une diversité d'acteur-trices exerçant au sein de ces lieux, “activateurs” de droits pour les individus.

Le premier constat consistait à reconnaître que l'affectation du lieu (espace festif, militant, de loisir, autre), leur offre de services, d'activités, leur organisation (répartition sur tout le territoire, tarification, etc.) révèlent des spécificités en fonction des environnements étudiés. Pour l'écrire autrement, les actions pour garantir que des lieux de sortie nocturne soient plus inclusifs ne coïncident pas en tout point avec les besoins qu'aurait un CPAS à l'espace d'accueil ouvert sur la salle d'attente ou une association aux locaux exigus.

On notera que ces dernières années de nombreuses **ressources et manuels** ont été produits pour travailler sur l'inclusivité des espaces. Parmi ceux-ci, figurent entre autres le manuel du *Poisson sans bicyclette*, le travail réalisé par *Voix de femmes* ou encore les analyses de *Garance ASBL* ou de *Safe ta night* ou *Nuit sans relou.x*, sans compter le travail que réalise *l'Architecture qui dégenre* ou les études commandées par *Perspective.brussels* pour intégrer la dimension de genre dans la planification urbaine. L'outil *Open Spaces-Inclusive City* entend compléter les **ressources existantes**.

Le choix de la direction prise par l'outil nous a notamment permis d'élaborer une **réflexion** aboutissant sur des **pistes d'action** (adaptables) concernant les affichages et aménagements intérieurs, ainsi que l'encadrement et l'organisation interne des institutions d'accueil, l'accueil au sein des lieux, dont les publics sont mixtes\*. Ces **pistes d'action** se montrent donc spécifiques à ce type d'environnement, de façon à rendre possible et cohérente une démarche vers un accueil plus inclusif, tout en maintenant la possibilité d'adaptations - selon l'architecture du lieu, son affectation, sa situation géographique, les ressources humaines, les espaces disponibles, etc. L'outil est créé de manière à ce que cela

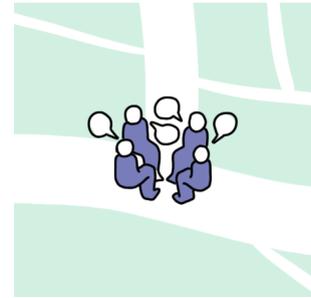


puisse être appréhendé par thématique, et que les enseignements et pistes d'actions soient directement manipulables pour la mise en pratique.

### **3. Entretiens, groupes de parole et collecte de données**

#### 3.1. Méthodologie participative

Pour créer cet outil, nous avons choisi d'adopter une **méthodologie participative**. Cette méthode a permis d'allier à une réflexion théorique se basant sur des recherches et outils préexistants à une collecte d'informations qui a lieu à chaque étape du projet. La collecte de vécus et d'informations, (qui correspond à la "partie pratique"), s'est réalisée non seulement avec les personnes directement concernées (s'identifiant aux diversités LGBTQIA+), mais aussi avec des chercheur-es qui mettent au travail ces thématiques, des travailleur-euses associatif-ves qui pratiquent l'inclusivité, ainsi que des milieux professionnels qui mettent en débat l'inclusivité de leurs espaces.



Epicentre développe cette méthodologie participative, car elle permet de recueillir des données concernant des minorités de façon cohérente, émergeant des publics concernés et des professionnel-les développant une expertise, sur les questions qui affectent directement ou indirectement les personnes LGBTQIA+ (dans ce cas). **C'est un projet de recueil, d'analyse et de visibilité qui vise à faire exister ces vécus et besoins en vue d'en cerner les enjeux intra et interpersonnels pour les personnes LGBTQIA+. Ces enjeux traversent les questions de représentation, d'existence, d'adaptabilité des espaces d'accueil\* aux minorités.**

Plusieurs questions ont été adressées aux publics concernés : à travers leurs expériences et/ou leur vision, leur représentation et perception de l'inclusivité; la position de la Belgique en matière de "droits LGBTQIA+"; les exemples à suivre; les situations à nuancer; les attentes vis-à-vis des personnels des lieux; les relations avec les autres usager-es; le sentiment de sécurité, etc.

#### 3.2. Personnes rencontrées : travailleur-euses associatifs-ves et académiques, personnes LGBTQIA+

La difficulté à rassembler plusieurs **acteur-trices associatif-ves** en un comité a conduit à poser le choix de rencontres individuelles tout au long du projet, pour pouvoir apprécier les analyses critiques de ceux-ci.



- un étudiant en sciences politiques intéressé par les enjeux de genres et espaces
- une travailleuse psycho-sociale du secteur du logement LGBTQIA
- un doctorant sur les questions d'inclusivité des espaces
- une travailleuse assuétudes
- une chercheuse sur les questions de genre et planification urbaine
- une travailleuse auprès d'un public migrant
- une travailleuse secteur aide à la jeunesse
- un travailleur de CPAS

Nous avons choisi de rencontrer des acteur-trices qui mettaient déjà en oeuvre à un niveau individuel ou institutionnel, des actions pour agir sur l'inclusivité des espaces pour les LGBTQIA+, qu'il s'agisse d'études ou de projets associatifs, et cela de manière à s'inspirer des succès et des défis rencontrés lors de l'implémentation des initiatives. Seule une des actrices rencontrées travaillait au sein d'une association LGBTQIA+, dans le secteur du logement, pour des publics en exil. Les autres travaillaient dans des institutions qui accueillent une mixité\* de publics.

Par ailleurs, nous avons mené des ateliers **groupes de parole (GP)** : deux ateliers groupes de paroles avec des personnes concernées. Ainsi que **des entretiens individuels**. Initialement à partir de la notion d'**espace safe-r pour les personnes LGBTQIA+**, et en questionnant son application aux lieux sur lesquels ce projet se centre, le projet a déroulé une série d'interrogations qui lui a permis de recueillir les vécus des personnes concernées. Tous-tes, nous fréquentons des lieux publics intérieurs, pour recourir à nos droits : administration, salles d'attente du centre social ou de santé, permanences d'asbl, CPAS, etc. Comment et dans quelle mesure les expériences des personnes LGBTQIA+ au sein de ces lieux témoignent d'écart entre **besoins** (de sécurité, de reconnaissance, de visibilité) et **pratiques** ?

Des questions ponctuent la rencontre avec les personnes concernées, au sein d'**ateliers - groupes de parole** déclinés en deux parties. L'intention est de faire vivre l'expérience du collectif par le corps, les sens (yoga, automassage, art-thérapie) et dans la continuité de cette rencontre, de participer à un groupe de parole où chaque subjectivité trouve sa place au sein de groupe, où chaque voix est entendue dans sa singularité, mais également dans sa participation au vécu collectif.

Ce que nous avons observé de ce processus, est ce qu'a permis la présence des individus pour une activité commune, dans laquelle le partage oral n'était pas ce qui était requis : un engagement corporel qui permet de faire connaissance sans se livrer d'emblée; mais aussi de se mettre dans un état de relaxation propice au



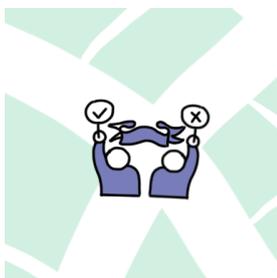
partage de vécus. Une hypothèse qui mériterait d'être testée auprès des publics participants est que ce format permet d'horizontaliser les statuts : les animateur-trices étaient présent-es et participaient à l'atelier corporel.

Ce choix a été réalisé à partir du constat posé par Chamberland et Puig (2015), Denison et al. (2021), soutenant que des préjugés et de l'homophobie et de la transphobie sont présentes dans les milieux des loisirs et de l'activité physique, du sport, et par Alexis Roy (2023) dans son mémoire.

*"Dans une société où des mesures sont mises en place afin d'assurer l'accès aux services publics et l'inclusion de différentes populations des personnes aux réalités, attentes et besoins particuliers sont parfois oubliées ou négligées : celles issues de la diversité sexuelle et la pluralité des identités et des expressions de genre. Les personnes lesbiennes, gaies, bissexuelles, trans, queers et celles de aux autres identités sexuelles et de genre non conformistes peuvent être victimes de discrimination et de manifestations homophobes ou transphobes, dans les services et les espaces publics de loisir et de sport. Ces derniers sont souvent reconnus pour être organisés selon une dimension cisnormative du genre, notamment dans les ligues sportives et l'aménagement d'installations genrées. Souvent inconsciemment, ils peuvent donc mettre de l'avant des principes tels que celui d'hétérocisnormativité. Ainsi, les personnes LGBTQIA+ peuvent avoir diverses perceptions à l'égard de leur sécurité et de leur accès dans les services publics et municipaux de loisir et aux infrastructures municipales réactives et sportives." (Roy, 2023)*

Nous avons donc choisi de garantir cet accès à une pratique physique/de soins dans le cadre du projet, en proposant ces groupes de parole couplés à des ateliers de pratiques corporelles. Le premier atelier portait sur la pratique du yoga et le second, sur l'art-thérapie.

#### **4. Mise en débat des termes employés**



Dans cet outil, nous faisons usage de plusieurs termes qui nécessitent d'être explicités ici. Nous choisissons de ne pas arrêter des définitions mais plutôt de garantir que la réflexion reste ouverte sur cette terminologie, afin qu'en tant que lecteur-trice, vous puissiez vous en saisir.



## a) LGBTQIA+

Les publics concernés rencontrés "se reconnaissent" de près ou de loin, dans ces dénominations. Les initiales LGBTQIA+ font référence aux termes: **Lesbiennes, Gays, Bis, Transgenres, Queers, Intersexes, Asexuel-les et Aromantiques**. La diversité de genres et d'orientations romantiques, sexuelles, etc., est contenue dans le "+" (RainbowHouse Brussels, 2023 ; Rainbow Welcome!, 2022 ; UNESCO , 2019). **Dans ces initiales, peuvent se reconnaître toutes les personnes dont les attirances romantiques et sexuelles, les identités et les expressions de genre s'écartent de la norme hétérosexuelle et cisgenre** (RainbowHouse Brussels, 2023 ; Rainbow Welcome!, 2022 ; UNESCO , 2019). L'hétérocisnormativité désigne les « croyances et pratiques faisant apparaître comme évident le caractère binaire des genres (hommes/femmes) et des caractéristiques sexuelles (mâle/femelle), et présentant l'hétérosexualité comme étant la seule sexualité acceptable dans notre société » (Moeremans, 2020, p.4 ; Rainbow Welcome!, 2022). Bien que certaines personnes ne se reconnaissent pas nécessairement dans les initiales LGBTQIA+ -qui ont une charge historique et sociale importante et renvoient, dans les représentations collectives, aux luttes sociales menées par ces communautés- les termes permettent de représenter et de rendre visibles des existences et des réalités, perçues comme hors normes, et de mettre en lumière des enjeux et des besoins spécifiques.

Dans la société, les personnes qui se reconnaissent comme LGBTQIA+ ou qui sont perçues comme telles appartiennent à des minorités au sens sociologique, c'est-à-dire qu'elles détiennent un pouvoir limité depuis la place que celles-ci occupent dans la hiérarchisation sociale. Cette définition part du constat de l'existence de rapports de domination au sein de la société. La place occupée par les individus est donc fonction de leurs appartenances. Plus spécifiquement, selon le CREMIS ([Minorités sexuelles et accès aux services : l'interface – CREMIS](#)):

*"L'expression « minorités sexuelles » est un terme parapluie qui fait référence à la diversité des sexualités et des genres; elle désigne les individus qui s'identifient comme lesbienne, gai, bisexuel, transsexuel ou transgenre (d'où l'acronyme LGBT), mais aussi à d'autres termes non-conformistes, comme bispirituel, intersexué, queer, **ou qui ont des relations sexuelles avec des personnes de même sexe sans déclarer d'identité spécifique.**" (Chamberland et al., 2009, cité dans CREMIS, 2011).*

## b) Discriminations et droits

Unia, l'organisme de référence en matière de prévention et de réponses aux discriminations définit cette dernière comme « le traitement injuste ou inégal d'une personne sur base de caractéristiques personnelles. La législation anti-discrimination condamne tant la discrimination que le harcèlement, le



discours de haine ou les délits de haine envers une personne ou un groupe de personnes. » (Unia, 2024).

Les critères protégés sont les caractéristiques personnelles inclus dans les lois antidiscrimination. Il y en a 19 dans la loi belge, dont entre autres : le sexe, l'identité de genre, l'expression de genre, le « changement de sexe », les caractéristiques sexuelles et l'orientation sexuelle (RainbowHouse Brussels, 2023 ; Unia, 2024).

L'hétéronormativité et la cisnormativité amènent à un traitement inégal des personnes LGBTQIA+, voire à un rejet de ces personnes. Cela crée de la discrimination dite LGBTQIA+- phobie. D'autres termes existent pour visibiliser plus précisément les différentes formes spécifiques de discrimination que peuvent vivre les personnes selon leur identité : homophobie, lesbophobie, biphobie, transphobie, interphobie, enbyphobie, queerphobie,... (ACCP, 2020 ; RainbowHouse Brussels, 2023).

### **c) Safe, inclusif, safe-r, brave space?**

Le concept de **safe space** ou **espace sécurisé**, a émergé dans la géographie et la sociologie anglophones au début des années 1970, aux Etats-Unis. On peut définir les *safe spaces* comme des "**lieux protecteurs, facilitant un sentiment de sécurité et recréant des discours d'inclusion et de diversité**" pour les personnes LGBTQIA+ (Hartal, 2017, p.4 cité dans Le Blanc, 2019). Lors de sa déposition en tant que label, cette notion avait été pensée de manière à mettre en avant une convergence de la construction des identités et des luttes, incluant les problématiques liées aux thématiques LGBTQIA+, mais pas uniquement. Cette convergence d'enjeux sociaux correspondait à une approche intersectionnelle. Dans son application, ce concept s'est plus particulièrement focalisé sur les problématiques LGBTQIA+ et s'est fait valoir dans une perspective plus utilitariste. Par exemple, en mettant en avant l'intérêt d'un environnement non hostile via de meilleures performances des salarié-es et une meilleure image auprès de collaborateur-ices et usager-ères (Plaignaud, 2018).

Hartal (2017, cité dans Le Blanc, 2019, p.5) énonce cinq grands principes permettant la création de *safe spaces*: la mise en place de moyens pour sécuriser l'espace queer, la préservation de l'anonymat des personnes, la création d'un espace inclusif, la mise en place d'espaces séparés pour des groupes d'identités distinctes, ainsi que l'utilisation d'outils de contrôle des influences imprévisibles des personnes présentes. Ces espaces sont généralement indiqués via des marqueurs spatiaux tels que des symboles autocollants ou des affiches, par exemple.



Concrètement, il a été démontré que la présence de **petits marqueurs symboliques dans l'espace (autocollants, affiches, ...)** engendre des pratiques **différentes**, ainsi qu'un changement d'idée sur soi-même, son rapport aux autres et aux normes. Que l'espace soit qualifié de *safe* ou non, à partir de quelques gestes et marqueurs simples, des changements rapides dans les comportements et pratiques deviennent tangibles (Milani, 2013, cité dans Le Blanc, 2019, p.6).

D'où vient le besoin de créer ces *safe spaces*? Pourquoi les personnes LGBTQIA+ ont ressenti le besoin d'imaginer des espaces particuliers, de rassemblement, qui se différencient des espaces extérieurs? Le développement du sentiment d'appartenance à une communauté est parfois critiqué comme aboutissant sur un entre-soi qui ne permettrait pas de mieux vivre en société, perçu comme une forme de communautarisme. Pourtant, le sentiment communautaire ne peut pas être considéré en dehors des conditions sociales et politiques qui en sont à son origine, c'est-à-dire la perception d'inégalités et de risques dans l'espace public. Les personnes ayant une identité LGBTQIA+ ne se sentent pas accueillies dans l'espace public de la même façon que d'autres identités, ce qui explique pourquoi elles peuvent ressentir le besoin d'affirmer leur identité, notamment en cherchant une communauté et en pensant des espaces aux inégalités et risques minimales. La mise en place d'espaces séparés réservés à des personnes faisant partie d'un même groupe discriminé fait partie des composantes de création d'une *safe space*. Ces espaces dis **non-mixtes ou en mixité choisie** ont pour but de réduire l'exposition des personnes minorisées aux discriminations (Le Blanc, 2019).

Le concept de *safe space* inclut une notion de sécurité, mais aussi de sûreté. Toutefois, en considérant que des rapports de pouvoir et de domination s'exercent partout, dans toutes les interactions entre individus et entre collectifs, il devient impossible de rendre un lieu absolument et totalement sécurisé pour tous-tes. C'est pourquoi la notion de ***safe-r space*** ou ***espace plus sécurisant*** est parfois utilisée, de manière à marquer l'intention de rendre un lieu plus sécurisant, moins à risques d'agressions, sans pour autant pouvoir garantir une sécurité totale pour tous-tes.

C'est à partir de ce constat que plusieurs chercheur-es ont proposé un autre concept : les ***brave spaces*** ou ***espaces courageux et encourageants***, ou encore ***espaces bienveillants***. Dans cette autre perspective, il n'est plus question de sécuriser, mais de rendre visible les rapports de pouvoir et d'arriver à les désamorcer. Dans ces espaces, il est question de bienveillance dans le sens où il n'y a pas de volonté à montrer les contradictions qui peuvent se manifester dans chaque discours, tout en ne taisant pas pour autant les agressions et autres discriminations. Cette vision de la bienveillance se rapproche de l'éthique du *care* en psychologie humaniste, ayant comme intention de ne pas imposer de jugement essentialisant aux autres ou à soi-même, c'est un moyen de faciliter la



parole dans ces espaces (Prieur, 2015). A la différence des safe spaces qui incluent une part de non-mixité en mettant l'accent sur la sécurité, les brave spaces sont davantage ancrés dans une posture incluant les **interactions dans des espaces mixtes**, où des personnes de différents groupes sociaux sont amenées à se côtoyer en un lieu. Pour créer ces *espaces bienveillants*, il faut:

*“réussir à créer un réseau de relations durables, mettre en place des lieux à différentes échelles pour permettre la rencontre mais aussi la possibilité de prendre soin de soi. (...) ...il favoriserait à la fois la solidarité, le partage et la transmission.”* (Prieur, 2015, p.411, cité dans Le Blanc, 2019, p.6).

Une autre notion dans ce même registre a également été proposée, celle de **territoires rassurants**. Cette notion renvoie à des stratégies de gestion des risques sociaux qui correspondent à une violence structurelle systémique, ainsi qu'à la création de territoires, c'est-à-dire d'espaces appropriés par un groupe donné, avec des marqueurs territoriaux et des pratiques spécifiques. La notion de "rassurant" met davantage l'accent sur le **ressenti et la perception** des personnes disposant de ces espaces, en réponse à un besoin de protection. Une particularité de ces territoires rassurants est que l'on considère leur **création spatiale comme évolutive**. Cela signifie que ces territoires sont créés par un groupe qui est amené à faire évoluer leur codage culturel et leur signaux spatiaux, mais aussi que ces territoires produisent un groupe qui se définit lui-même en partie par rapport à ces espaces. Cette notion apporte une nuance supplémentaire quant à la nature de ceux-ci qui est amenée à évoluer dans une **influence mutuelle** entre groupes créateurs d'espaces et espaces créateurs de groupes (Le Blanc, 2018 ; Le Blanc 2019).

#### **d) Cumul de discriminations, vulnérabilités ou intersectionnalité?**

Comme expliqué précédemment, les personnes LGBTQIA+ ne vivent pas les espaces publics de la même façon que les autres, notamment car elles y subissent des agressions, micro-agressions ou perçoivent le risque de les vivre. Cette situation est liée à leur appartenance à une minorité sociale, ce qui crée une vulnérabilité à vivre des oppressions. Le fait d'appartenir à plusieurs minorités sociales accentue cette vulnérabilité, car il y a alors une susceptibilité à vivre différents types de discrimination. Cela crée également des situations où les discriminations vont se manifester différemment, de manière spécifique à la combinaison des diverses facettes de l'identité. Pour prendre en considération ces situations, l'adoption d'une démarche intersectionnelle (expliquée précédemment) se montre pertinente. Considérer l'identité de chacun-e dans sa globalité, avec ses différentes composantes telles que ses origines ethniques, culturelles, sa religion, ses handicaps, son genre, son orientation sexuelle et romantique, etc., permet une approche mieux adaptée à la complexité de chacun-e et ses vulnérabilités.



La notion de vulnérabilités des personnes face aux agressions et discriminations s'exprime également dans la vie des personnes minorisées par ce qu'on appelle le **stress des minorités**.

*« Il s'agit d'un terme utilisé pour décrire les niveaux de stress chroniquement élevés auxquels sont confrontés les membres des groupes stigmatisés et minoritaires. Cela conduit souvent à un stress chronique et à de mauvais résultats pour la santé des individus. » (ACCP, 2020, p.26).*

Lorsque les expériences de discriminations vécues au quotidien finissent par être internalisées, la crainte de ces expériences négatives s'accumule et s'amplifie. Cela peut également se créer via des traumatismes intergénérationnels et historiques qui incluent diverses maltraitances dans l'histoire, ou en étant exposé à des événements violents ayant eu un impact sur les groupes minorisés auxquels les personnes appartiennent. Ce stress des minorités est un préjudice émotionnel cumulé qui est vécu comme une charge (ACCP, 2020 ; UNESCO, 2019).

Ces considérations permettent d'intégrer l'importance que peut avoir la création de lieux plus inclusifs et les enjeux que cela inclut pour les personnes LGBTQIA+, ainsi que toute personne marginalisée.

#### **e) Minorités**

Le terme de minorité est employé dans divers domaines et regroupe autant de réalités différentes, ce qui en fait un terme très utilisé, mais parfois difficile à cerner correctement selon son contexte. Dans le domaine du droit, les nations unies déclarent protéger les personnes appartenant à une minorité ethnique, religieuse ou linguistique, définissant celle-ci comme une minorité d'ordre numérique, comparé au reste de la population d'un État (Nations Unies, 2024). La notion de minorités culturelles désigne trois types de groupes minoritaires différents: les minorités nationales, ethniques et sociales. Les minorités nationale et ethnique se rejoignent de par leur facteur numérique.

**Les minorités sociales**, à la différence des autres, sont définies comme étant créées par certaines relations de pouvoir qui s'exercent dans une société et qui les placent en position inférieure, de vulnérabilité, comparé au groupe social dominant dans ces mêmes relations de pouvoir. Cette situation crée des oppressions systématiques se manifestant notamment par des discriminations envers les minorités sociales, tandis que les groupes sociaux dominants bénéficient d'une forme de privilège. Les personnes LGBTQIA+ sont un exemple de minorité sociale, tout comme les femmes, les personnes racisées, pauvres ou handicapées (Catala, 2016).



## f) Discriminations

Comme déjà mentionné auparavant:

*“Unia, l’organisme de référence en matière de prévention et de réponses aux discriminations définit cette dernière comme « le traitement injuste ou inégal d’une personne sur base de caractéristiques personnelles. La législation anti-discrimination condamne tant la discrimination que le harcèlement, le discours de haine ou les délits de haine envers une personne ou un groupe de personnes. » (Unia, 2024).*

Les critères protégés sont les caractéristiques personnelles inclus dans les lois antidiscrimination. Il y en a 19 dans la loi belge, dont entre autres : le sexe, l’identité de genre, l’expression de genre, le « changement de sexe », les caractéristiques sexuelles et l’orientation sexuelle (RainbowHouse Brussels, 2023 ; Unia, 2024).

L’hétéronormativité et la cisnormativité qui amènent à un traitement inégal des personnes LGBTQIA+, voire à un rejet de ces personnes, cela crée de la discrimination dite LGBTQIA+- phobie. D’autres termes existent pour visibiliser plus précisément les différentes formes spécifiques de discrimination que peuvent vivre les personnes selon leur identité : homophobie, lesbophobie, biphobie, transphobie, interphobie, enbyphobie, queerphobie,... (ACCP, 2020 ; RainbowHouse Brussels, 2023).

Au-delà de leur signification légale, la présence et la multiplication de discriminations dans l’espace public envers les personnes marginalisées entraîne un vécu d’autant plus anxiogène et inconfortable de cet espace. Ce sentiment de domination ou d’exclusion plus ou moins grand et intériorisé, propre aux minorités sociales, peut s’apparenter à un **sentiment de discrimination**. Cela renvoie à l’incertitude individuelle quant à la perception des discriminations et leur anticipation quotidienne (Alessandrin et Dagorn, 2016). Le stress ainsi que la charge mentale que ce vécu peut engendrer correspondent au stress des minorités.

## g) Micro-agressions

Les micro-agressions sont des:

*« Interactions et comportements interpersonnels, **breufs, plus ou moins subtils, (non) intentionnels et banals**, communiquant des préjugés envers des groupes historiquement marginalisés. Ils peuvent prendre la forme de plaisanteries inappropriées, d’actes d’exclusion, de rejet ou d’ignorance, le fait de ne pas retenir le nom des personnes, de mégenrage, de stéréotypes, etc. Les micro-agressions ne sont micro que par rapport aux macro-agressions*



*manifestes, intentionnelles et explicites. Leurs effets sont cependant aussi intenses et impactants sur les personnes marginalisées car elles sont beaucoup plus fréquentes et répétitives. Elles peuvent paraître négligeables pour les agresseur-euse-s, mais leur effet pourrait être comparé à celui d'une piqûre de guêpe. Une piqûre de guêpe est douloureuse et inconfortable, mais être piqué par une colonie entière de guêpes peut être mortel. » (EqualCity, 2021 cité dans RainbowHouse Brussels, 2023, p.36).*

Cette notion permet d'envisager l'impact des comportements vécus à travers leur caractère de répétition dans le quotidien des personnes LGBTQIA+, prenant également en compte l'aspect involontaire des micro-agressions dans une analyse de la santé des personnes concernées. Cela exprime également l'intérêt à considérer des actes n'étant pas forcément répréhensibles dans un cadre légal, mais qui impactent tout de même les situations de vie des personnes marginalisées.

#### **h) Intersectionnalité**

En plus de son identité LGBTQIA+, selon son origine ethnique, sa religion ou son handicap, une personne ayant plusieurs facettes de son identité appartenant à des groupes marginalisés a un plus grand risque de subir les effets de différents systèmes d'oppression et de subir de la discrimination. Par exemple, un homme cisgenre, gai et blanc est susceptible d'avoir des expériences de discrimination différentes de celles d'une femme transgenre, lesbienne et noire, en raison des privilèges et de l'oppression différente que chacun-e subit en raison du racisme, du sexisme et de l'homophobie (ACCP, 2020 ; UNESCO, 2019). L'intersectionnalité est :

*« Un cadre permettant d'examiner tous les recouvrements entre l'identité, le privilège et l'oppression auxquels les gens sont confrontés afin de mieux comprendre la complexité de la manière dont ils sont touchés par la discrimination et les désavantages. » (ACCP, 2020, p.32).*

Cette perspective permet de considérer que les identités de chaque personne peuvent s'accentuer, se contredire, se chevaucher de telle façon que les personnes vivent des discriminations communes qui se manifestent de différentes façons, selon leurs identités.

#### **i) Non-recours aux droits**

La Belgique est souvent considérée comme un exemple en matière de droits LGBTQIA+, classée 2ème pays le plus respectueux des droits humains concernant les personnes LGBTI, sur 49 pays européens, dans l'évaluation annuelle de 2023 publiée par ILGA-Europe (ILGA-Europe, 2023 ; Schlitz et al., 2021). Pourtant,



malgré ces avancées législatives, l'acceptation sociale n'est pas encore acquise. Selon une étude de la European Union Agency For Fundamental Rights (2020, cité dans Schlitz et al., 2021), la Belgique est le troisième pays européen comptant le taux le plus élevé d'agressions physiques ou sexuelles motivées par le fait que la victime soit LGBTQIA+, juste après la Pologne et la Roumanie. En 2020, le centre interfédéral pour l'égalité des chances, Unia (cité dans Schlitz et al., 2021), a enregistré 406 signalements de discrimination basée sur l'orientation sexuelle. Cela ne révèle pas l'ampleur du phénomène, car beaucoup de victimes ne se manifestent pas. En effet, un rapport de la Commission européenne (2020) montre que sur les 5 années précédant celui-ci, seulement **21% des personnes LGBTI ayant été victimes de violences physiques ou sexuelles motivées par de la haine l'ont signalé à une organisation.**

Dans une étude portant sur 403 personnes de Bordeaux (Alessandrin et Dagorn, 2016), malgré que l'expérience de discriminations concerne plus de la moitié des personnes, seulement 3,5% portent plainte. Cette situation est expliquée en partie par le caractère répétitif des micro-agressions qui entraînent une **banalisation** de celles-ci, mais aussi des agressions plus graves qui peuvent être subies. Cela s'explique également par un sentiment d'exclusion ou d'**infériorité intériorisé**, ce qui entraîne une minimisation de la **perception de la gravité** face à un acte discriminatoire. Enfin, cette situation s'explique aussi par la **difficulté à fournir des preuves** d'actes discriminants, le manque d'efficacité du droit via des mesures prises face aux discriminations, ainsi qu'une absence de prise en compte des victimes dans plusieurs institutions, dont la police. Les personnes discriminées peuvent alors être découragées à porter plainte, ce qui renforce un sentiment d'oppression, d'impuissance et de fatalité. Dans cette même étude, les tentatives de résolutions face aux discriminations se font majoritairement par des discussions, des aménagements, l'intervention de tiers, ou les personnes peuvent rester dans le silence. Le dépôt de plainte reste donc marginal.

#### **j) Ségrégation spatiale**

*“La ségrégation désigne la **séparation subie de groupes sociaux dans l'espace**. On la qualifie souvent de sociospatiale pour insister sur l'idée qu'elle est le résultat de choix politiques situés dans l'espace” (Géoconfluences, 2023).*

La notion de ségrégation intègre plusieurs aspects et existe à différentes échelles. A l'échelle de l'État, elle se manifeste par une **division sociale de l'espace urbain**, c'est-à-dire une séparation physique des lieux de résidence de certains groupes sociaux des autres. Celle-ci peut exprimer un **processus de mise à l'écart** de ces groupes sociaux via des stratégies d'isolement spatiales concernant également les lieux d'éducation, de travail, de loisirs, ainsi que le mode de sociabilité. Ce processus s'alimente à la fois de **séparations subies** et de



**mouvements choisis de rester entre-soi** qui influencent les espaces sociaux. La ségrégation peut aussi se manifester par la **perception et les représentations** que les groupes sociaux peuvent avoir de certains espaces urbains et des autres groupes sociaux, ce qui peut être utilisé comme moyen de légitimer une séparation spatiale (Géoconfluences, 2023).

Dans le cadre de ce projet, il est principalement question des représentations que les personnes LGBTQIA+ peuvent avoir des espaces publics, de l'appréhension qui peut y être liée et engendrer une recherche de lieux plus communautaires. Il est également question des représentations des personnes travaillant dans les services publics, vis-à-vis des personnes LGBTQIA+, qui peuvent influencer la façon d'accueillir ces personnes, voire parfois nourrir un sentiment d'exclusion.

#### **k) Mixité des publics et espaces communautaires**

Comme cela a été évoqué dans la notion de *safe space*, la recherche et le développement du sentiment d'appartenance à une communauté se produisent à partir de conditions sociales et politiques d'oppression et d'insécurité vis-à-vis d'un groupe social. Les personnes LGBTQIA+, faisant partie d'un groupe minorisé, sont exposées à des oppressions systématiques se manifestant lors d'interactions avec les groupes sociaux dominants dans ce rapport de pouvoirs. C'est donc dans les **espaces mixtes**, qui permettent à des publics de différents groupes sociaux de se mouvoir au même endroit et de se côtoyer, que les personnes marginalisées sont le plus vulnérables. C'est face à ce constat que des personnes issues de groupes sociaux minorisés ont alors élaboré des espaces **non-mixtes ou en mixité choisie**, c'est-à-dire des espaces réservés à des personnes faisant partie d'un même groupe discriminé, de façon à réduire leur exposition aux discriminations (Le Blanc, 2019).

Les espaces non-mixtes sont parfois considérés comme paradoxaux, appliquant un entre-soi tout en revendiquant l'égalité sociale. Cet entre-soi, qui est une séparation des groupes sociaux, peut s'apparenter à une forme de ségrégation. Historiquement, la ségrégation a souvent été un outil de domination de certains groupes envers d'autres. Les frontières autant physiques que symboliques peuvent être des moyens de production d'inégalités sociales, accentuant un rapport de pouvoir entre groupes privilégiés et minorisés. C'est pourquoi la création d'espaces communautaires peut sembler incompatible avec une volonté d'égalité et s'apparenter à du communautarisme. Toutefois, la logique de groupes en non-mixité de personnes subissant une même domination diffère tout à fait de la démarche de groupes dominants. Le regroupement n'a pas pour but de s'approprier des ressources au détriment d'autres groupes, mais bien de réduire les inégalités en se réunissant temporairement (François et al., 2021).



Tout en considérant la pertinence que peuvent avoir des espaces en non-mixité, l'enjeu du présent projet est de contribuer à un mieux vivre dans les espaces de mixité pour les personnes minorisées. Ces lieux peuvent être propices aux discriminations et aux appréhensions des personnes LGBTQIA+, c'est pourquoi la nature de ce projet consistera en des moyens d'action pour amenuiser ces risques.



## Références :

- Alexis Roy. (2023). À la quête d'un safe space en loisir : l'accès des personnes LGBTQ+ aux services publics et municipaux de loisir ainsi qu'aux infrastructures municipales récréatives et sportives. [Mémoire]. Université du Québec À Trois-Rivières. [Microsoft Word - VF - Dépôt final du mémoire - Alexis Roy.docx \(uqtr.ca\)](#).
- Amandine Catala. (2016). *Droits humains et minorités culturelles*. érudit. [https://www.erudit.org/fr/revues/philoso/2015-v42-n2-philoso02326/1034740ar/#:-text=Une%20minorit%C3%A9%20sociale%20est%20un.de%20pouvoir%20\(Young%201990\)](https://www.erudit.org/fr/revues/philoso/2015-v42-n2-philoso02326/1034740ar/#:-text=Une%20minorit%C3%A9%20sociale%20est%20un.de%20pouvoir%20(Young%201990)).
- Anne Plaigaud. (2018). « Safe space et charte de langage, entre subversion et institution d'une Constitution ». Itinéraires. URL : <http://journals.openedition.org/itineraires/3828> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/itineraires.3828>
- Antoine Le Blanc. (2018). *Les territoires rassurants*. Géographie. <https://hal.science/tel-01872489/>
- Antoine Le Blanc. (2019). *Construire des territoires rassurants : l'exemple du sport LGBT en région parisienne*. <https://shs.cairn.info/revue-l-information-geographique-2019-3-page-39?lang=fr#s2n1>
- Arnaud Alessandrin et Johanna Dagorn. (2016). *L'expérience urbaine des discriminations*. <https://shs.cairn.info/revue-cahiers-de-la-lcd-lutte-contre-les-discriminations-2016-1-page-17?lang=fr&tab=texte-integral>
- Association canadienne des chefs de police. (2020). *Soutenir la communauté 2SLGBTQ+ : Boîte à outils pour l'équité et l'inclusion*. [https://cacp.ca/%C3%89quit%C3%A9-diversit%C3%A9-etinclusion.html?asst\\_id=2359](https://cacp.ca/%C3%89quit%C3%A9-diversit%C3%A9-etinclusion.html?asst_id=2359)
- Camille François & Pierre Gilbert & Narguesse Keyhani & Camille Masclat. (2021). *Espaces non mixtes : l'entre-soi contre les inégalités ?* <https://metropolitiques.eu/Espaces-non-mixtes-l-entre-soi-contre-les-inegalites.html>
- Centre de recherche de Montréal sur les Inégalités Sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté. (2011). *Minorités sexuelles et accès aux services : l'interface*. <https://cremis.ca/publications/articles-et-medias/minorites-sexuelles-et-acces-aux-services-linterface/>
- Centre interfédéral pour l'égalité des chances. (2023). *Droits LGBTI+ 2023—Défense des droits LGBTI+ : Des bons points, mais une violence préoccupante*. Unia. <https://www.unia.be/fr/articles/droits-lgbti-2023>
- Centre interfédéral pour l'égalité des chances. (2024). *Discrimination : Quelques précisions*. Unia. <https://www.unia.be/fr/criteres-de-discrimination/discrimination-quelques-precision>
- Cha Prieur. (2015). *Penser les lieux queers : entre domination, violence et bienveillance : Etude à la lumière des milieux parisiens et montréalais*. Géographie. <https://hal.science/tel-01304990>
- Commission européenne. (2020). *Union de l'égalité : Stratégie en faveur de l'égalité de traitement à l'égard des personnes LGBTIQ pour la période 2020-2025*. <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0698&from=FR>
- Géoconfluences. (2023). « Espace public », glossaire du site. <https://geoconfluences.ens-lyon.fr/glossaire/espace-public>
- Géoconfluences. (2023). « Ségrégation », glossaire du site. <https://geoconfluences.ens-lyon.fr/glossaire/espace-public>
- ILGA-Europe. (2023). *Rainbow Europe Map and Index 2023 | ILGA-Europe*. ILGA-Europe. <https://www.ilga-europe.org/report/rainbow-europe-2023/>
- Moeremans, C. (2020). *La Santé des personnes LGBTIQ*. Education santé, 363, 3-6. [http://educationsante.be/media/filer\\_public/11/48/1148cefc-b05e-444c-b883-87ae03b40bb1/es\\_363\\_br.pdf](http://educationsante.be/media/filer_public/11/48/1148cefc-b05e-444c-b883-87ae03b40bb1/es_363_br.pdf)
- Nations Unies. (2024). *La notion de minorité : définition utilisée dans le cadre du mandat* - Rapporteur spécial sur les questions relatives aux minorités. <https://www.ohchr.org/fr/special-procedures/sr-minority-issues/concept-minority-mandate-definition>



Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture. (2019). *L'inclusion des personnes LGBTQ2+—Guide pratique pour des municipalités inclusives au Canada et ailleurs dans le monde*. <https://fr.ccunesco.ca/-/media/Files/Unesco/Resources/2019/06/CMIGuidePratiqueInclusionLGBTQ2Plus.pdf>

Roy A. (2023). À la quête d'un safe space en loisir : l'accès des personnes LGBTQ2+ : l'accès des personnes aux services publics et municipaux de loisir ainsi qu'aux infrastructures municipales récréatives et sportives. [Microsoft Word - VF - Dépôt final du mémoire - Alexis Roy.docx \(uqtr.ca\)](#).

Equal.Brussels (2022). LGBTQIA+ inclusive.brussels. Plan bruxellois d'inclusion des personnes LGBTQIA+ 2022-2025. [Plan bruxellois d'inclusion des personnes LGBTQIA+ 2022-2025 \(equal.brussels\)](#)

Unia (s.d.) [Quels sont les critères de discrimination?](#) Page web.

Unia, (2023). Les droits LGBTI+ en 2023. [eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0698&from=FR](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0698&from=FR) (Commission européenne, 2020)

Barricade & Voix de femme (2023). *Anti-guide : pour un secteur culturel plus accessible et plus inclusif - 1 - Introduction*.

[À nous la nuit \(@a\\_nous\\_la\\_nuit\)](#)

[Plan SACHA \(@plan\\_sacha\)](#); [plansacha.be](http://plansacha.be)

[Garance ASBL \(@garance\\_asbl\)](#); [Garance.be](http://Garance.be)

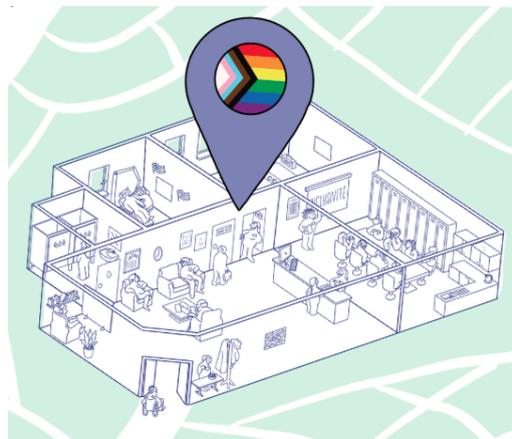
[Genre et inclusion | perspective.brussels](#)

[L'architecture qui dégenre \(@architecturequidegenre\)](#); [architecturequidegenre.be](http://architecturequidegenre.be)

RainbowHouse Brussels. (2023). *Glossaire 2023*. [http://rainbowhouse.be/wpcontent/uploads/2023/02/glossaire-2023-web\\_compressed.pdf](http://rainbowhouse.be/wpcontent/uploads/2023/02/glossaire-2023-web_compressed.pdf)

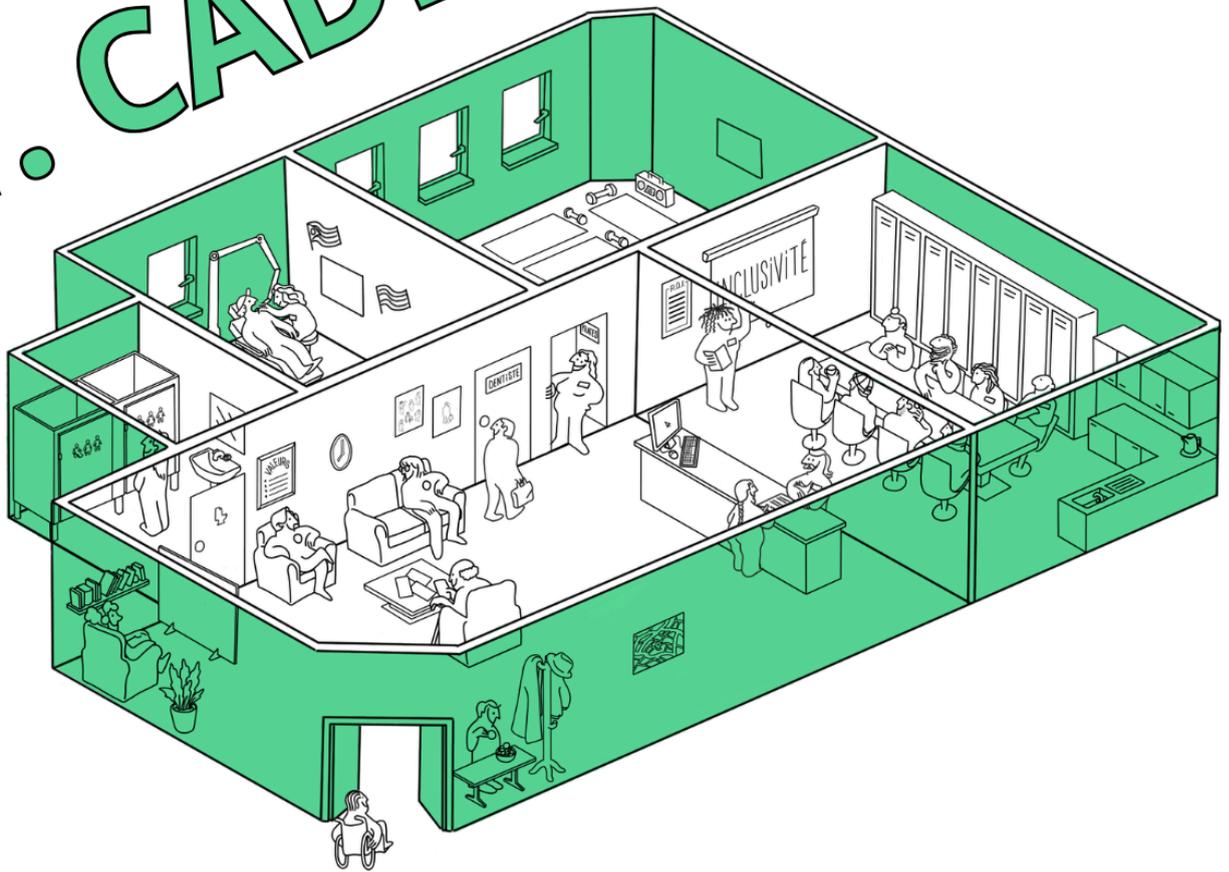
Rainbow Welcome! (2022). *Améliorer l'accueil des demandeuse.s d'asile et des réfugié.e.s LGBTQIA+ en Europe—Guide pratique à destination des travailleuse.s sociaux.ales et des acteur.rice.s de terrain*. [https://www.pourlasolidarite.eu/sites/default/files/publications/files/rainbow\\_welcomele\\_guide\\_fr.pdf](https://www.pourlasolidarite.eu/sites/default/files/publications/files/rainbow_welcomele_guide_fr.pdf)

Schlitz, S., Vandenbroucke, F., Van Quickenborne, V., Dermagne, P.-Y., Verlinden, A., Wilmès, S., Kitir, M., de Sutter, P., Gilkinet, G., Mahdi, S., & De Croo, A. (2021). *Pour une Belgique LGBTQI+ friendly—Plan d'Action Fédéral 2021-2024*. <https://www.premier.be/sites/default/files/articles/Pour%20une%20Belgique%20LGBTQI%20B%20friendly.pdf>





# 1. CADRE





# Cadre

## **Objet de la thématique :**

Au fil du projet, plusieurs entretiens ont mis en évidence des informations essentielles relatives à ce que nous avons nommé le **cadre** instauré au sein des milieux professionnels. Celui-ci fait référence aux normes sociales, juridiques, institutionnelles qui peuvent contribuer à l'inclusivité des espaces pour des personnes LGBTQIA+. On l'entend donc comme les **dispositions** mises en place ou à instaurer pour garantir que les individu-es présent-es dans le lieu, majoritairement les publics accueillis, puissent se sentir en sécurité, considéré-es, respecté-es dans le lieu, mais également qu'ils puissent recourir à leurs **droits**, le cas échéant.

### **1. Cadre légal**

Le sentiment de vivre dans un pays qui respecte les droits des personnes LGBTQIA+ est un élément souligné par les personnes concernées que nous avons rencontrées. C'est en effet une des premières thématiques dont il a été question dans nos entretiens collectifs : le point de départ était de réfléchir à la situation belge, alors que la Rainbow Map Europe de l'ILGA (2023) la plaçait en deuxième position. Depuis 2024, la Belgique a chuté à la troisième place, la preuve que cet équilibre demeure fragile, dans un contexte de recrudescence d'atteintes aux droits des **minorités\***. Les pouvoirs publics restent toutefois vigilants, rappelant l'importance de la modification de l'article 150 de la Constitution et l'importance de s'attaquer aux discours de haine en ligne visant spécifiquement les personnes LGBTQIA+ (« La Belgique Descend Dans le Classement Européen des Droits LGBTQIA+ », 2024)

Le **cadre législatif progressiste belge** (égalité des droits au mariage, à l'adoption, interdiction de toutes les discriminations, sanctions des discriminations basées sur l'orientation affective, sexuelle, l'identité de genre ou le sexe) permet de "*normaliser*" les existences des personnes LGBTQIA+ (GP 1, 2) et de sanctionner les atteintes à leurs droits.

*"On imagine que depuis que les agressions LGBTQIA+phobe sont punies par la loi, il y a potentiellement moins d'agressions" (GP 2).*

*"La plupart de la législation autour de cette thématique a été adoptée au niveau Fédéral, avec des exemples notables comme le mariage homosexuel (2001), l'adoption des enfants pour les couples de même sexe*



(2006) et la Procréation Médicalement Assistée (PMA) pour les couples de femmes (2015). De même, la réforme de la loi sur les transidentités (2017) permet aux gens transgenres un accès plus facile à l'enregistrement du sexe. **La législation anti-discrimination (2007) inclut les critères d'orientation sexuelle et l'identité de genre comme des populations à protéger.** Pendant la période 2021-2024, un plan d'action fédéral pour une Belgique « LGBTQI+ friendly » identifie quatre axes stratégiques pour s'engager aux politiques en matière de diversité et d'égalité des chances". (Infor Jeunes, 2024)

Un constat que souligne aussi la littérature scientifique.

*"Aujourd'hui, le cadrage en termes d'égalité des droits se traduit effectivement par une transformation du statut social et juridique des personnes LGBTI. Dans la population, l'acceptation sociale croissante de l'homosexualité (ou gayfriendliness) a été documentée tant quantitativement (Rault, 2016) qu'au moyen d'enquêtes ethnographiques (Tissot, 2018) : inégalement distribuée dans l'espace social, variable d'un pays à l'autre, elle est loin de se traduire par la reconnaissance de l'égalité (ibid., p. 299-300). Dans la sphère publique, les droits ouverts par les décisions des tribunaux et par de nouvelles lois redessinent les contours des identités, des relations et pratiques compatibles avec des structures de classe et de race toujours inégalitaires, de même qu'avec les fondements conjugaux et parentaux de la matrice hétérosexuelle". (Prauthois & Biland, 2022)*

L'asymétrie dans les rapports sociaux est persistante. Dans ce contexte, Bruxelles fait office d'exception et contraste avec les réalités vécues **en dehors des espaces urbains**. En Belgique, les zones rurales comptent un nombre limité d'organisations à destination des publics LGBTQIA+, y compris dans les villes moyennes qui entourent ces zones moins urbanisées.

Par ailleurs, les expériences diffèrent sensiblement selon les appartenances des individu-es.

**"Personnellement, en tant que lesbienne et noire, c'est pas toujours simple de naviguer dans ces espaces" (GP 1).**

De plus, deux freins, entre autres, se posent toutefois lorsqu'il s'agit d'**activer ses droits**, soulignent les personnes rencontrées lors des **GP** et lors des entretiens individuels. D'une part, on peut ignorer **comment faire appliquer la loi** (demandes de preuves de propos tenus, par exemple); d'autre part, il faut aussi connaître les leviers et les normes juridiques qui permettent de la faire respecter. Enfin, et cela sera souligné plus loin, les personnes seront inégalement reçues



lorsqu'il s'agit d'être entendues. Une personne allophone, en situation d'exil, se risquera difficilement à revendiquer ses droits dans un service dont elle méconnaît les règles et les codes implicites, un constat posé par les professionnel-les rencontré-es, en particulier ceux travaillant auprès de ce public.

A ce sujet, une étude menée au Québec en 2016 faisait état de cette situation, qui peut être généralisée à la Belgique, malgré l'existence de services dédiés à l'accompagnement des personnes LGBTQIA+ avec un parcours migratoire et/ou en situation d'exil.

*“Sur le plan social, la **méconnaissance et l'incompréhension des besoins particuliers de ces personnes créent des situations d'injustice**, de rejet, d'exclusion, d'homophobie, de transphobie et de racisme. Il existe peu d'information sur les ressemblances et les différences entre les barrières à l'intégration sociale (comme la difficulté d'accès au système de santé et services sociaux, confrontation au racisme et à la discrimination en emploi, etc.) vécues au Québec par les membres de la communauté LGBTQ en général et les personnes LGBTQ racisées.” (El-Hage & Lee, 2016)*

Ce constat souligné lors des groupes de paroles nous inspire des **pistes d'action** en lien à cette “médiation juridique” à destination des publics visés par ces discriminations, mais également à destination des professionnel-les. Comme le soulignent certain-es professionnel-les rencontré-es, les **équipes sont inégalement formées**. Cela conduit à des pratiques et des connaissances hétérogènes au sein des institutions. La prise en charge des publics LGBTQIA+ dépendra du niveau de sensibilisation et de formation des professionnel-les. Si leurs actes ne sont pas toujours juridiquement répréhensibles, leurs effets n'en sont pas moins délétères, entre préjugés et micro-agressions.

*“C'est pas toujours des mauvaises intentions ou de la mauvaise foi. C'est parfois et même souvent des micro-agressions en fait, de la part du personnel. Surtout si tu es une personne racisée.” (Entretien avec A., travailleuse psycho-sociale).*

### **Pistes d'action :**

Diverses actions peuvent être envisagées pour répondre à ces constats.

Il s'agit par exemple d'afficher dans le lieu professionnel le cadre légal entourant les droits des personnes LGBTQIA, sous la forme d'un flyer, d'une affiche. Cela peut également prendre la forme d'informations au sujet d'Unia ou des associations LGBTQIA+.



Une autre piste consiste à faire connaître et appliquer la loi anti-discrimination (2007) ainsi que la loi sur le genre (2007). Dans un premier temps, les professionnel-les peuvent être informé-es et/ou formé-es sur le contenu de cette première loi via la formation en ligne [www.ediv.be](http://www.ediv.be). Par ailleurs, comme mentionné ci-dessous, il nous apparaît judicieux que toutes les équipes soient formées mais aussi qu'une personne référente puisse informer des actualités en lien avec ces avancées législatives et les façons de les mettre en application.

"La loi du 10 mai 2007 a remplacé la loi antidiscrimination du 25 février 2003, qui était venue compléter la loi antiracisme (1981) et la loi sur l'égalité de traitement entre hommes et femmes (dite 'loi sur le genre') (1999). La protection contre les discriminations était ainsi étendue à une série d'autres critères, dont l'orientation sexuelle, l'âge, la conviction religieuse ou philosophique et le handicap. Le législateur avait choisi de conserver trois lois distinctes – en l'occurrence une loi antiracisme modifiée, une nouvelle loi antidiscrimination et une loi sur le genre – mais en veillant fortement à harmoniser les concepts utilisés, le champ d'application matériel, les dispositions civiles et procédurales ainsi que le volet pénal de la lutte contre les discriminations. Depuis son adoption, la loi du 10 mai 2007 a été modifiée à plusieurs reprises, entre autres par une loi du 28 juin 2023 afin de mieux protéger les victimes" (Unia, 2024).



## 2. Valeurs du milieu et mixité du public

De manière générale, les personnes que nous avons rencontrées ont mis en évidence que les espaces publics deviennent de plus en plus inclusifs en **représentant davantage** des membres LGBTQIA+ (ex. diversité dans les représentations des espaces publiques à la STIB, à la commune...). Les campagnes de sensibilisation à l'extérieur sont en effet présentes, a minima lors du mois de mai, mois de la Pride.

Les décorations dans l'espace, et plus spécifiquement les **symboles tels que les drapeaux** faisant référence aux identités LGBTQIA+, sont considérés plaisants et pertinents, à condition que le lieu soit adéquat et que la présence de ce type de décoration ne soit pas disproportionnée par rapport au reste. Cela rejoint les recommandations d'un guide existant (OIM, 2021). En effet, certaines personnes interrogées estiment ces décorations pas toujours nécessaires et dans le cas où celles-ci prennent une place jugée disproportionnée, il a été dit qu'elles pouvaient même créer un sentiment de malaise, voire une suspicion de pinkwashing. Cette suspicion a également été évoquée dans le cas de décorations temporaires étant mises en place uniquement durant le mois des fiertés.



« Le **pinkwashing** est le fait, pour une entreprise, un parti politique ou un pays, d'afficher une image "LGBTQIA+-friendly", par des stratégies de marketing ou de communication. Ces politiques de diversité ne sont pas accompagnées par un travail sur les valeurs et d'une volonté interne de déconstruction et de formation. » (RainbowHouse Brussels, 2023, p.39).

En effet, le **pinkwashing** reste bien présent et s'il permet de visibiliser les personnes LGBTQIA+, cela agit peu sur les droits effectifs, au contraire. Cela peut même donner l'impression à certain-es individu-es que l'égalité des droits est acquise et que ces questions occupent désormais trop de place dans le débat public. Cela éloigne également les professionnel-les de démarches de formation professionnelle sur ces questions.

Dans la continuité de ce propos et concernant l'affichage d'un drapeau ou de symboles ostentatoires LGBTQIA+ dans des lieux dont les services ne sont pas réservés exclusivement à ce public, avec une offre de services sociaux et de santé, le point de vue des professionnel-les rencontré-es est mitigé. Certain-es imaginent difficilement afficher un drapeau sur leur façade. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette frilosité : le fait que cela donne au lieu un caractère militant et que certains publics risqueraient de s'en éloigner, par appréhension ou méconnaissance ; d'autres personnes pourraient imaginer que le lieu ne leur est pas réservé. Dès lors, c'est plutôt par des actions implicites, comme le fait



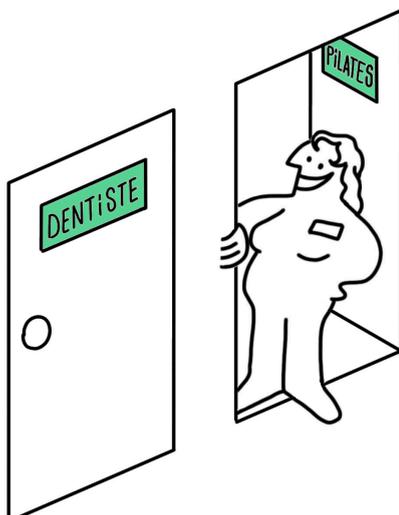
d'intégrer dans le règlement d'ordre d'intérieur les principes de non discrimination, que la sensibilisation est réalisée et le cadre est maintenu.

D'autre part, certain-es publics LGBTQIA+ ou minorisé-es en genres et sexualités ne s'identifient pas au sigle et préfèrent éviter les lieux, par peur d'être stigmatisé-es ou visibles ou identifié-es dans les espaces publics. Pour cette raison, le choix de l'affichage est fonction du lieu. Il nous apparaît surtout intéressant de réfléchir aux implications que cela pourrait avoir sur le public cible de votre organisation. Il est tout à fait possible d'afficher des pratiques plus inclusives des personnes LGBTQIA+ sans que cet engagement soit ostentatoirement visible sur les murs de votre organisation.

La question de la représentation des personnes LGBTQIA+ permet également de penser le rôle positif des réseaux sociaux : lors de notre premier **GP**, cela est souligné, du fait qu'ils contribuent à la visibilité et à la représentation des personnes LGBTQIA+.

*"C'est un moyen de faire évoluer les mentalités plus rapidement que les lois qui ont moins d'impact" (GP 1).*

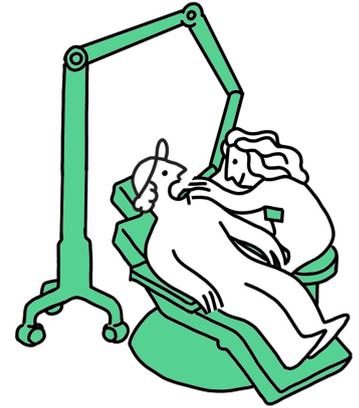
Pour autant, les personnes rencontrées lors des **GP** témoignent également d'une polarisation des positionnements, des réseaux sociaux à la rue, qui n'est pas sans faire penser à une forme de backlash (titrés dans plusieurs journaux internationaux). Autrement dit, l'avancée des droits des personnes LGBTQIA+ et leur plus grande représentation dans les espaces publics et médiatiques s'accompagnent de mouvements réactionnaires. Les lieux ne doivent pas seulement travailler sur leurs espaces physiques, il importe aussi de **penser leurs espaces virtuels**. Ces assauts conservateurs, à rebours des avancées législatives, doivent être pris en compte car ils démontrent que les personnes LGBTQIA+ ne sont pas encore suffisamment insérées dans la société belge, contrairement à une opinion répandue qui prône une posture universaliste et une "neutralité" des services.



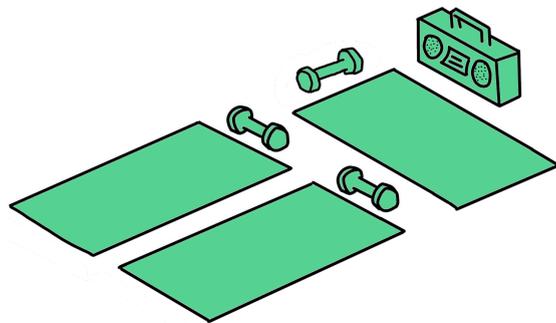
Plusieurs inspirations sont à puiser dans les pratiques d'organisations diverses (publics avec assuétudes, publics bénéficiaires de l'aide à la jeunesse, publics sans chez soi) qui cherchent à se garantir des pratiques plus inclusives tout en maintenant accrochés leurs publics. Par exemple, la **question de la multi-affectation** des lieux nous apparaît une piste intéressante : il est démontré que la fréquentation des lieux par différents types de publics permet de "normaliser" les diverses expériences et vécus. Dans nos entretiens, on nous racontait les services d'un



lieu d'aide en milieu ouvert le jour, et affecté à une pratique sportive en soirée et les week-ends. Cela permettrait, de manière indirecte, de faire se rencontrer, — sans que cette rencontre soit nécessairement physique, des appartenances multiples, et contribuerait, si l'on en croit les propos de la professionnelle rencontrée, à agir pour lutter contre les LGBTQIA+phobies car le lieu permet d'être approprié par différents publics — le risque étant que les publics les plus privilégiés imposent leurs pratiques et leurs normes au sein des espaces, en « dépossédant » symboliquement les autres.



Dès lors, plutôt qu'un drapeau, des stickers progressistes s'affichent sur les murs sans qu'a priori, cela ne pose problème. Concrètement, il a été démontré que la



présence de petits marqueurs symboliques dans l'espace (autocollants, affiches, ...) engendre des pratiques différentes, ainsi qu'un changement d'idée sur soi-même, son rapport aux autres et aux normes. Que l'espace soit qualifié de *safe* ou non, à partir de quelques gestes et marqueurs simples, des changements rapides dans les comportements et pratiques deviennent tangibles (Milani, 2013, cité dans Le Blanc, 2019, p.6).

Cette sensibilisation pose nécessairement la **question de la temporalité** ou pour exposer la problématique différemment, le temps nécessaire à ce que des publics puissent sortir de l'appréhension de la perception de l'altérité. Cette même professionnelle travaillant dans le secteur de l'aide à la jeunesse nous expliquait que la première édition d'un événement qui réunissait des stands d'associations LGBTQIA+ et ceux d'institutions de services sociaux ou d'associations généralistes, avaient produit des réserves de la part d'un groupe de mères, peu habituées à cette mixité des publics.

Pourtant, déjà lors de la seconde édition, cette participation ne soulevait plus réellement de question. Comme si le vécu d'expérience commune avait suffi à défaire la mystification qui entourait des individu-es perçu-es comme différent-es de soi. Rechercher à la fois un équilibre entre maintenir un espace sans discriminations et accompagner les publics multi vulnérabilisés, eux-mêmes victimes de discriminations, nous semble être une approche à privilégier. Dans le même ordre d'idées, garantir des pratiques inclusives nécessite de se questionner sur les **horaires** des services et activités proposées à chacun-e et sur



les barrières psychologiques, économiques, sociales, symboliques pour s'y rendre à ces heures.

*“On s’est rendu compte que l’horaire de l’activité organisée en non mixité les mettait mal à l’aise car à cette heure-là, avait lieu des permanences et elles devaient passer devant une série de personnes qui les dévisageaient.”*  
(Entretien avec S., chargée de projet d'un public avec assuétudes).

Enfin, **les trajets** réalisés par les personnes minorisées, de manière générale, s'ils impliquent parfois de traverser la ville, sont des trajectoires qui sont normalisées par les publics eux-mêmes. Le sentiment d'une discrimination ou d'un droit à la santé, aux services sociaux, etc. qui ne serait que partiellement respecté n'apparaît pas dans les discours, nous affirmait une chercheure politologue que nous avons rencontrée.

### **Pistes d'action :**

Si dans le cadre de ce rapport, il serait difficile de préconiser aux institutions de se relocaliser à proximité d'un moyen de transport, on peut légitimement conseiller aux différents lieux de s'intéresser aux abords de son institution, et d'interroger les effets ressentis lorsque l'on est présent-e en tant que LGBTQIA+ dans une zone géographique ou l'autre. Cela inclut également les trajets nécessaires pour s'y rendre. Ainsi que cela prévaut dans les nouveaux plans de santé mis en place dans la région de Bruxelles-Capitale, l'importance du travail en réseau sur une zone géographique localisée doit permettre d'étendre le suivi social-santé au-delà d'un seul et unique lieu.

De manière générale, la capacité d'une organisation à mettre en place des dispositifs qui permettent de collecter la parole des personnes minorisées, en autorisant l'anonymisation en particulier lorsqu'il s'agit des publics LGBTQIA+, nous semblent primordiaux. Les organisations professionnelles que nous avons rencontrées se distinguent toutes par le **travail réflexif** qu'elles réalisent sur les services qu'elles proposent. Ce travail réflexif peut prendre plusieurs formes : des réunions d'équipe spécifiquement dédiées à ces questions ; des études régulières : des enquêtes de « satisfaction » auprès du public ; des recherches-actions qualitatives et/ou quantitatives qui peuvent faire intervenir des étudiant-es à la recherche d'un sujet d'étude, etc. Les possibilités d'une analyse fine des effets de l'organisation des services sur les publics sont multiples.

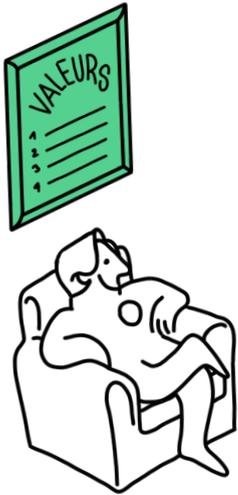
De plus, pour décloisonner les réflexions menées au sein des institutions, il est possible de créer des groupes de travail genres & sexualités par commune/quartier ; dans le même ordre d'idées, établir des réseaux de



personnes formées ou qui souhaitent se former ; pratiquer le troc d'expertises ; envisager des intervisions qui dépassent les murs de son institution



### 3. Garant-es du cadre



Le règlement d'ordre intérieur et/ou la charte apparaissent comme des incontournables pour garantir l'inclusivité des lieux pour les personnes LGBTQIA+. Beaucoup de lieux affichent aujourd'hui un document qui informe des règles de vie partagées au sein de l'espace. Parmi celles-ci, figure le fait que les comportements discriminatoires ne seront pas tolérés (dont les LGBTQIA+phobies). Si cette pratique est encouragée par les personnes concernées que nous avons rencontrées, elle peut être mise en œuvre de différentes façons, comme le soulèvent les professionnel·les interrogé·es. Pour pallier le caractère inanimé de ce document, certains lieux ont pour habitude de **présenter (activement) les règles en vigueur** au sein de l'espace à la première rencontre. Chaque personne en est ainsi informée. Cela suppose toutefois qu'un accueil soit organisé et qu'une personne responsable de celui-ci puisse débiter une prise de contact avec les publics pour les familiariser avec les **valeurs du lieu**.

*"A l'accueil, on est censé présenter le lieu. On ne peut pas accueillir tout le monde. On a besoin d'être un espace safe pour les consommateur-trices. Quand les gens arrivent, on est censé-es leur expliquer les services et leur demander si elle se considère faisant partie du public. Et en même temps, on est censé dire qu'aucune violence n'est tolérée chez nous." (Entretien avec S., chargée de projet).*

*(Guide de Santé Inclusive - Epicentre ASBL, 2023).*

Idéalement, et dans la mesure du possible, chaque lieu bénéficie d'un **accueil ou d'une réception**.

Comme le suggère notamment la carte *Penser les lieux, pensez-les mieux* du Guide de santé inclusive par Epicentre ASBL (2023) ([www.santeinclusive.be](http://www.santeinclusive.be)) :

*"Il est parfois nécessaire de sécuriser les lieux par différents moyens comme l'obligation de passer par une réception, ne pas mettre (trop) de personnes concomitamment dans une salle d'attente, éviter dans la mesure du possible les files d'attente et veiller à l'absence de « vis-à-vis » pour les lieux nécessitant une certaine intimité."*

*"Déclarer vos valeurs et vos intentions de tendre toujours vers plus d'inclusivité : Cela*





*peut se faire de manière visible, sous la forme d'une charte affichée sur vos murs ou matériel de visibilité LGBTQIA+, par exemple. Vous pouvez aussi montrer le fait que le personnel est en formation continue sur ces questions. Notons cependant qu'afficher ses valeurs doit être suivi des faits, d'un véritable engagement, sinon cela peut s'avérer déloyal, créer beaucoup d'attentes qui seront déçues et rompre le sentiment de confiance. Il conviendra donc de s'assurer que chaque collaborateur·ices du lieu est bien en phase avec les valeurs affichées”.*

En outre, en général, dans un premier temps, la plupart des espaces choisissent de rester généraux sur le caractère des “violences”. Pour tendre vers plus d’inclusivité, il nous apparaît important de pouvoir détailler, sans exhaustivité, le type de discriminations qui n’a pas sa place au sein des espaces. Il importe également de garder affichées dans un endroit visible ces intentions et ces valeurs.

Pour mettre en pratique la charte du lieu, il apparaît crucial que celle-ci soit incarnée par les membres de l’équipe professionnelle, qu’elle soit comprise et que les travailleur·euses soient formé·es de façon continue aux enjeux rencontrés par les personnes LGBTQIA+. A défaut d'une formation continue de toute l'équipe, il peut être intéressant, comme suggéré plus haut, que des personnes référentes identifiées au sein de l'organisation professionnelle puissent transmettre leurs connaissances à leurs collègues durant des moments formalisés.

Faire vivre la charte du lieu suppose donc de pouvoir souligner les manquements, voire d'appliquer des procédures dans le cas du non-respect des principes. Comme l'indiquent plusieurs professionnel·les rencontré·es, il n'est pas évident d'agir de la sorte face à des publics multi-vulnérabilisés qui trouvent, dans les lieux et dans les services proposés, un espace pour activer une partie de leurs droits, du repos et de la sécurité. Pourtant, il est également intolérable que certains publics, dont les LGBTQIA+, puissent être doublement victimisés.

*“Même la salle d'attente est vécue différemment par une personne : pour des Belges qui n'ont rien, ceux qui n'ont pas de mutuelle et des demandeur·euses d'asile” (Entretien avec A., travailleuse psycho-sociale).*

Pour cette raison, pour assurer la sécurité de tous·tes, il importe de rendre visibles et connues les balises de ce “cadre” mais également les “procédures” appliquées en cas de **non respect du cadre**, aussi pour les personnes victimes de discriminations et violences, et/ou pour les usager·es qui peuvent être témoins de ces incidents.



Il revient à chaque lieu la liberté de poser des choix et d'appliquer des mesures en cas de non respect de principes de non discrimination. Une gradation des mesures est d'ailleurs possible! Mais nous suggérons, à l'instar d' institutions rencontrées au fil du projet, de ne pas fermer les yeux sur les comportements répréhensibles constatés et reportés : une insulte verbale nous apparaît tout aussi intolérable qu'un autre acte discriminatoire. Certains espaces professionnels appliquent déjà ces pratiques.

*“S’il y a eu un propos inadéquat, la personne est invitée à sortir. on se réunit et on a créé une échelle des faits : mise à l’écart entre 3 semaines à 6 mois. pour plus d’objectivité... le soir même on a essayé de comprendre ce qu’il se passait. et la prochaine fois que la personne arrive : on lui dit : “les faits et la mise à l’écart”. au retour de la mise à l’écart, on rediscute avec la personne. dans l’idéal.”* (Entretien avec S., chargée de projet).

*“Tout s’arrête. On arrête les cours. Pour nous, ça, c’est important. Et donc, c’est où, on met notre focus. Et donc, nous, notre focus c’est de travailler le vivre-ensemble, et donc il y a des choses qu’on peut faire en commun. Et donc, le discours qui va être à l’accueil, dans le cours... il suffit d’une minute pour sentir les vibes... Nous, c’est pas notre cadre de travail. C’est interdit dans la loi mais c’est aussi interdit chez nous. Nous on décide de respecter au sens strict cela. (...) ça marque, c’est marquant.”* (Entretien avec L., directrice d'une aide en milieu ouvert).

Par ailleurs, outre la prise en charge de la personne qui est à l'origine des violences, s'enquérir de l'état d'esprit et du sentiment de sécurité de la personne visée - s'il y en a une- est primordial pour permettre que celle-ci continue de se sentir la bienvenue dans les lieux.

Enfin et à cet égard, *“créer un **canal de feedbacks** pour les usager-ères : vous pouvez mettre en place une boîte à suggestion, une adresse mail spécifiquement dédiée aux retours des bénéficiaires, une évaluation après passage et essayer d'en prendre compte le mieux possible”* (Guide de Santé Inclusive par Epicentre ASBL, 2023). L'institution s'engage alors à en assurer le suivi.

En effet, : *“ en cas de problème, la personne concernée n'a pas le réflexe ou n'est pas toujours à l'aise de demander de l' aide à l'accueil ou à la sécurité. D'ailleurs, le support feed-back est parfois introuvable”* (GP 1).

Les procédures proposées ne sont pas toujours connues ou elles sont inadéquates :

*“Les médiations sont inefficaces ou défailtantes : par exemple, elles impliquent une confrontation à l'agresseur-euse et ont pour effet de re-victimiser”* (GP 2).



### **Pistes d'action :**

En conclusion, il s'agit dans un premier temps de définir un "cadre", une "charte", auxquels adhèreraient tous-tes les usager-es du lieu. Pour cela il est nécessaire de la porter à la connaissance du public. Certains lieux mettent en place un accueil et un-e professionnel-le est présent-e en permanence. Cette "personnalisation" du cadre n'est pas toujours possible mais d'autres dispositifs permettent d'écouter et entendre les expériences négatives vécues par des usager-es, comme un canal feed-back par exemple. Certains lieux sont plus propices à avoir une ou plusieurs personnes de contact directe en cas de besoin. Il est également possible d'assurer une présence rapide dans certaines pièces et de s'assurer que tout va bien pour chaque personne présente. Si ce point sera mentionné également dans "Organisation interne", la formation des équipes et d'un-e référent-e aux spécificités des besoins des personnes LGBTQIA+ ainsi qu'aux mécanismes légaux pour enrayer les discriminations, apparaissent également comme incontournables.



## **Références :**

- Antoine Le Blanc. (2019). *Construire des territoires rassurants : l'exemple du sport LGBT en région parisienne*. <https://shs.cairn.info/revue-l-information-geographique-2019-3-page-39?lang=fr#s2n1>
- El-Hage, H., & Lee, E. J. (2016). LGBTQ racisés : frontières identitaires et barrières structurelles. *Alterstice Revue Internationale de la Recherche Interculturelle*, 6(2), 13-27. <https://doi.org/10.7202/1040629ar>
- Epicentre Asbl. (2023). *Guide de santé inclusive*. En ligne : [www.santeinclusive.be](http://www.santeinclusive.be)
- Infor Jeunes. (2024, 22 avril). *Droits LGBT*. Élections Infor Jeunes. <https://elections.inforjeunes.be/theme-2024/droits-lgbt/>
- La Belgique descend dans le classement européen des droits LGBTQIA+. (2024, 15 mai). *Moustique*. <https://www.moustique.be/actu/belgique/2024/05/15/la-belgique-descend-dans-le-classement-europeen-des-droits-lgbtqia-281434>
- Organisation internationale pour les migrations. (2021). *Boîte à outils EQUALCITY - Créer des espaces (plus) safe pour les personnes LGBTQI+ issues de la migration*. <https://belgium.iom.int/lgbtqi-toolbox>
- Prauthois, L., & Biland, É. (2022). L'État des LGBTI. *Gouvernement et Action Publique*, VOL. 11(1), 11-35. <https://doi.org/10.3917/gap.221.0011>
- RainbowHouse Brussels. (2023). *Glossaire 2023*. [http://rainbowhouse.be/wpcontent/uploads/2023/02/glossaire-2023-web\\_compressed.pdf](http://rainbowhouse.be/wpcontent/uploads/2023/02/glossaire-2023-web_compressed.pdf)
- Unia. (2024, 16 mai). *Augmentation des dossiers LGBTI+ en 2023*. <https://www.unia.be/fr/actua/augmentationdossiers-lgbti-2023>



# 2. ORGANISATION INTERNE





# Organisation interne

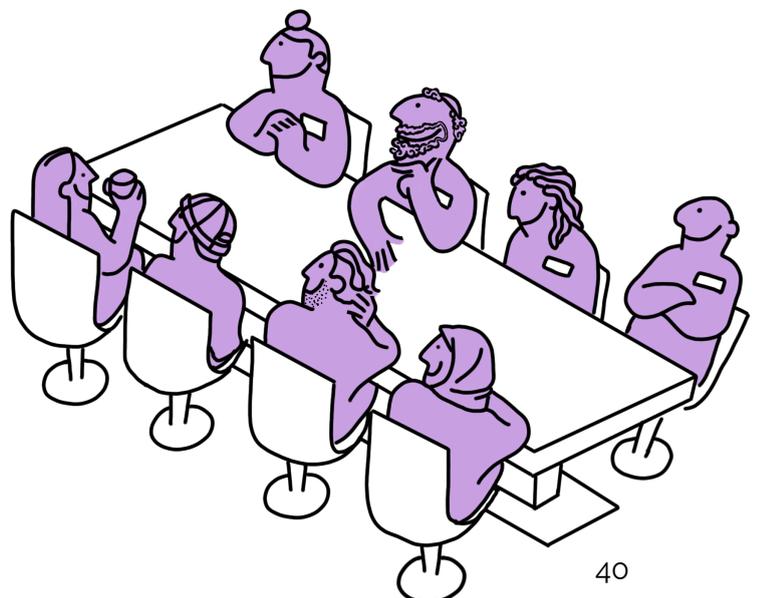
## Objet de cette thématique:

Cette partie porte sur l'**organisation interne** des lieux d'accueil\*. Elle vient compléter la thématique "**cadre**", qui envisage davantage les mesures d'inclusivité qui peuvent être mises en place pour les **usager-es du lieu**, bien que celles-ci peuvent également concerner les professionnel-les. Cette section entend davantage se concentrer sur les programmes de **formations** du personnel, les contenus du **règlement d'ordre intérieur** ou encore les politiques de **recrutement** et **diversité** au sein de l'organisation.

### 1. Politique de diversité au sein des organisations

*"Il n'existe aucun lieu de travail où on saura se sentir à 100% soi-même, par rapport à notre identité de genre/expression de genre... C'est impossible de mentionner non-binarité sur lieu de travail parce que j'ai pas envie de me retrouver à expliquer ou que ça devienne un débat qui n'en est pas un. Dire être avec femme, ok, tout le monde est au courant... Mais l'asexualité, j'oserais pas en parler parce que j'ai l'impression que c'est pas compris, même dans la communauté LGBTQIA+" (Entretien individuel A).*

Cet extrait issu d'un entretien met en évidence le fait que l'inclusivité à 100% n'existe pas au sein des milieux professionnels. Le travail sur l'inclusivité des espaces n'équivaut d'ailleurs pas à rencontrer des besoins individuels mais consiste davantage à appréhender les besoins de groupes sociaux minorisés au sein de la population. Dans cette section, il est question des mesures qui peuvent considérablement améliorer la qualité des conditions de travail pour les professionnel-les. Parmi les différents moyens de mettre en œuvre davantage d'inclusivité pour les personnes LGBTQIA+, l'un consiste à envisager le lieu d'accueil, qui est aussi un lieu professionnel, comme un *miroir* des politiques inclusives vis-à-vis des usager-es. En effet, lors de nos rencontres avec les personnes concernées (**GP 1**, **GP 2**, **GP+**), il a été mentionné à plusieurs reprises, que la **pluralité des profils des professionnel-les** pouvait constituer un **élément rassurant** pour les usager-es LGBTQIA+. Par la "diversité des profils", les personnes





rencontrées entendaient des professionnel·les dont l'apparence laissait entrevoir des appartenances qui ne sont pas nécessairement celles du groupe social majoritaire (hétérosexuel, blanc)<sup>3</sup>, ou encore, des apparences esthétiques moins sobres. Cela peut donner un **signal positif** au premier abord, d'une acceptation de la diversité. Une vision que confirment plusieurs études, dont le guide OIM (2021). Dans les **GP+**, il est également souligné que cette diversité doit se traduire à tous les échelons de la hiérarchie, y compris chez les décideur·euses.

*“Les services d'aide sociale, médicale et psychologique ont tout à gagner à s'entourer de membres d'origines diverses. La diversité apporte des perspectives et des compréhensions différentes qui peuvent s'avérer cruciales lorsqu'on travaille dans des contextes interculturels. Elle peut aider **certain·es de vos utilisateur·ices à se sentir plus à l'aise, vus et compris**. En outre, les collaborateur·ices peuvent contribuer au développement professionnel de chacun·e en apprenant les un·es des autres et en travaillant ensemble”.* (OIM, 2021, Guidelines, p.13)

Toutefois, le simple fait d'avoir des équipes diversifiées, constituées d'individus minorisés, ne garantit pas non plus que les micro-agressions\* LGBTQIA+phobes disparaissent. Les **micro-agressions\*** proviennent également de la méconnaissance de certain·es travailleur·euses à l'égard des réalités vécues par les personnes LGBTQIA+, avance A., une professionnelle. Un élément souligné dans les rencontres tant avec les professionnel·les que dans les **GP** et **GP+**, est d'ailleurs qu'il s'agit d'inscrire ces **politiques de diversité** dans l'ADN de l'institution car ce sont trop souvent des initiatives portées par une poignée de personnes et il existe un risque que ces projets disparaissent dès leur départ.

*« Le souci, c'est que même lorsqu'il s'agit d'initiatives en interne pour rendre le cadre plus inclusif, elles sont facultatives et c'est un peu toujours les mêmes personnes qui y assistent »* (Entretien avec S., chargée de projet).

La diversité des équipes doit aussi permettre d'endiguer une approche universaliste qui tend à considérer les usager·es de manière homogène, sans conscience ou considération de leurs différences.

*“Le manque de diversité dans les organisations est généralement moins fortuit que nous ne voudrions l'admettre. En effet, les préjugés (sub)conscients jouent un rôle important dans le maintien de l'homogénéité des lieux de travail et des hiérarchies. Le racisme, l'homophobie, la transphobie, la xénophobie, l'islamophobie et toutes les autres formes d'oppression opèrent souvent de manière très subtile et parfois inconsciente, et la seule façon de contrer leurs effets est de **rester vigilant et conscient des différences**. Ne pas voir la couleur, le genre, la religion, etc., ou faire semblant de ne pas voir est incompatible avec le soutien aux personnes*

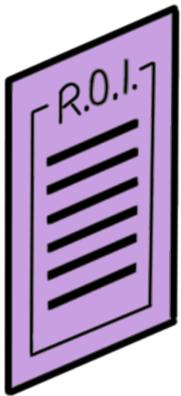
<sup>3</sup> A ce sujet, voir aussi minorités\* dans ITINERAIRES, 4. Mise en débat des termes utilisés, p.12.



*(multi-)marginalisées. Il est essentiel de reconnaître la diversité et sa valeur.”(OIM, 2021, Guidelines, p.13)*

Ce constat ne nous empêche pas d'apporter de la nuance. En effet, lors du **GP 1** et du **GP 2**, deux personnes avaient souligné que parfois, pour certaines personnes, être reçues par des professionnel-les qui partagent leurs appartenances culturelles, pouvaient faire naître une appréhension ou un sentiment de honte. Ces situations surviennent principalement dans des services qui impliquent de révéler certaines informations de sa vie privée, qu'il s'agisse d'un accueil au sein d'un centre de santé ou d'un rendez-vous pour adapter sa composition de ménage à l'administration. Les professionnel-les devront être conscient-es du **sentiment de vulnérabilité** dans lequel arrivent certain-es usager-es. Cette posture pourra être travaillée au sein de formations (voir 2.) ou de groupes d'analyse de pratiques. Les **politiques de diversité** au sein de l'organisation questionnent la mise en œuvre de la **confidentialité** au sein de l'institution pour les usager-es... Et les travailleur-es?

Dans un entretien avec S., une professionnelle, celle-ci expliquait qu'au sein de l'institution, un **groupe de travail** était né à l'initiative des travailleuses pour interroger les violences subies dans le contexte de leurs fonctions, et que ces temps d'échange avaient mis en lumière des (micro-)agressions\* à leur encontre, de la part d'usager-es comme de collègues.



L. quant à elle, avait mis en lumière les différentes manières de se protéger en tant qu'équipe : dans une logique éducative, certain-es travailleur-euses, qui n'étaient pas directement concerné-es, pouvaient plus facilement interagir avec les usager-es, répondre à certaines questions, confronter les LGBTQIA+phobies. Ces politiques peuvent être inscrites dans un **R.O.I.** également. L'organisation a en effet pour responsabilité de protéger ses travailleur-euses et d'appliquer une politique de bien-être au travail et de prévenir les risques psycho-sociaux.

Enfin, aujourd'hui, des institutions publiques (entre autres) disposent d'un **plan diversité interne**. Les travailleur-euses que nous avons rencontrés avaient conscience de son existence mais pas nécessairement de son contenu. Comme pour le cadre législatif, son efficacité est plus importante s'il est porté à la connaissance de toutes et tous. De plus, cela permet une meilleure adhésion des personnes aux projets mis en place.

### **Pistes d'action:**



Dans un premier temps, les **pratiques de recrutement** peuvent être interrogées, en analysant les critères objectifs de sélection des employé-es. Des méthodes comme la lecture de CV anonymisés peuvent être expérimentées. On peut également envisager, comme responsable ou référent-e RH, de travailler sur les raisons du rejet d'un-e candidat-e : est-ce parce que cette personne ne nous ressemble pas? Ne ressemble pas aux autres membres de l'équipe? Ces caractéristiques sont-elles indispensables pour effectuer les tâches requises? L'ouverture à la diversité des profils peut être mentionnée sur vos offres d'emploi, à condition qu'elle soit effective. Par exemple, face à deux candidat-es avec des compétences similaires, engageriez-vous la personne minorisée?

Les organisations peuvent veiller à mettre en place des **groupes d'action**, de **réflexion** pour questionner leurs biais inconscients<sup>4</sup>. Les groupes de réflexion et d'analyse de pratiques seront bénéfiques pour garantir des espaces sécuritaires et agréables à toutes et tous. Ils peuvent s'inscrire dans un programme de formations internes.

Selon nous, le **cadre inclusif doit également s'appliquer aux travailleur-euses**. Un-e travailleur-euse LGBTQIA+, a fortiori s'il s'agit d'une femme, d'une personne racisée, d'une personne porteuse de handicap(s), peut également être confronté-e à des attaques, des insultes ou des agressions. Il convient également d'y prêter une attention soutenue en tant qu'organisation, d'inscrire ces principes de non discrimination dans le ROI, le règlement d'ordre intérieur, et de soutenir ces directions par de la formation des équipes, des managers et des ressources humaines. Comme le suggère le guide OIM (2021), il apparaît pertinent de mettre en place et de visibiliser les **procédures en cas d' harcèlement et d'intimidation**. " Dans un esprit de responsabilité partagée, encouragez vos collaborateur-ices à réagir aux commentaires négatifs et aux micro-agressions." (OIM, 2021, Guidelines,p.21).

Enfin, un point essentiel concerne les **informations privées** que vous détenez, en tant qu'organisation, manager, collègue, etc. sur une personne. Bien que vous ayez connaissance de l'identité LGBTQIA+ d'un-e professionnel-le, gardez ces informations confidentielles si ce-tte dernièr-e ne vous a pas autorisé-e à les partager, et ce de manière à garantir son sentiment de sécurité et la protection de sa vie privée.

---

<sup>4</sup> Un biais est un raccourci mental que notre cerveau prend involontairement et qui nous amène à porter automatiquement des jugements rapides, qui manquent d'impartialité et d'objectivité. (Psychomédia, 2021)



## 2. Formations à l'inclusivité

Les personnes en **GP+** ont formulé un intérêt à ce que les travailleur-euse-s des institutions d'accueil soient formé-e-s sur les sujets LGBTQIA+, ainsi que sur la façon de sécuriser un lieu, par des organismes reconnus en la matière ou des personnes concernées par les sujets en question. Iels ont notamment évoqué cela comme un moyen de garantir un cadre plus rassurant pour les personnes LGBTQIA+.



En effet, dans la thématique *Cadre\**, nous avons parlé de l'importance d'un règlement d'ordre intérieur ou charte, de façon à porter un engagement visible concernant le refus d'attitudes discriminantes. Il a été mentionné la pertinence de se référer au cadre législatif, faisant alors référence à une autorité au-delà de l'institution, reflétant un cadre plus sécurisant. Toutefois, une fois ce cadre de valeurs institutionnelles visibilisé et communiqué, comment l'appliquer ?

Dans la mise en place d'espaces plus *safe\**, l'Organisation Internationale pour les Migrations propose aux institutions de se baser sur trois attitudes: **l'Introspection, l'Auto-responsabilité et le Partage des responsabilités.**

*"L'introspection signifie que les personnes engagées dans la sécurisation de leur espace doivent constamment observer et remettre en question leurs propres comportements et attitudes.*

*L'auto-responsabilité consiste à reconnaître que l'on est responsable de ses propres choix et actions ainsi que de leurs conséquences. Elle exige de s'engager à rester attentif-ve à ses préjugés et à remettre en question ses propres habitudes et son positionnement.*

*La responsabilité partagée fait référence au fait qu'il n'y a pas une personne spécifique en charge de la sécurité des espaces (plus) safe, mais que chacun-e doit se tenir responsable du maintien de cette sécurité, individuellement et collectivement. Cette section explore les moyens par lesquels tout type de lieu de travail peut soutenir ses collaborateur-ices (multi-)marginalisé-es, depuis la déclaration de vos valeurs jusqu'à la prise de mesures à l'encontre du harcèlement et de l'intimidation, en gardant à l'esprit ces attitudes." (OIM, 2021, Guidelines, p.10)*

Pour comprendre le sens de ces recommandations et les appliquer, il faut aussi avoir des **clés d'informations suffisantes au préalable.** Ces attitudes et le besoin



qu'elles soient appliquées par toutes les personnes travaillant dans l'institution pour que celles-ci fassent sens soutiennent donc un besoin de sensibilisation et de formation concernant les thématiques LGBTQIA+. Une professionnelle de terrain interrogée explique bien cette nécessité à former les personnes pour qu'il y ait une réelle utilisation des outils inclusifs proposés.

*“C'est un peu la grande ambition de dire “on donne l'outil”. Mais en fait, si les personnes ne sont pas prêtes à recevoir et pouvoir amener les éléments qui peuvent faire réfléchir, ça fait vite “flop”. Ce n'est pas une formation, c'est un suivi et c'est aussi un chemin personnel.”* (Entretien avec L., directrice d'une aide en milieu ouvert).

Une autre professionnelle interrogée explique que même en n'ayant aucune hostilité vis-à-vis des thématiques LGBTQIA+ et en essayant de faire de leur mieux, les travailleur-euse-s ne peuvent pas garantir qu'il n'y aura pas de micro-agressions. Cela rejoint l'idée de suivi et de cheminement personnel évoqué dans l'extrait d'entretien, ce qui comprend des habitudes à adopter au fur et à mesure, tout ayant une conscience réaliste d'autres facteurs d'influences et habitudes sociales qui ne vont pas forcément dans le sens de l'inclusion. Il est donc effectivement difficile, voire impossible, de garantir une sécurité totale aux micro-agressions dans un lieu. Cela rejoint la notion de *safe space\**, parfois critiquée pour être remplacée par une notion de *safe-r space\** ou de *brave space\**, incluant une prise de risque indissociable du contact à l'Autre, tout en étant encadrée.

Dans le cadre du travail en équipe, une professionnelle interrogée ajoute que des personnes faisant partie de celle-ci peuvent déjà être sensibilisées ou même concernées par les thématiques LGBTQIA+, ce qui donne d'autant plus de raison et de sens à ce que le reste de l'équipe apporte de l'attention à ces sujets. Cela rejoint la pertinence, ainsi que la valeur que peut apporter une équipe incluant des profils de personnes plus diversifiés, reflétant des thématiques qui peuvent également concerner les usager-ère-s.

### **Pistes d'action :**

Nous vous recommandons de former l'ensemble des personnes composant votre organisation aux **thématiques LGBTQIA+ et leurs enjeux, ainsi que sur les autres formes de discrimination**. Assimiler la terminologie des termes employés, ainsi que les droits légaux et des pratiques inclusives qui peuvent être appliquées donne du sens à une charte de valeurs incluant ces thématiques. Cela permettra une meilleure compréhension de ces sujets, tout en arrivant mieux à identifier les situations de discriminations et envisager des pistes pour y faire face. Ces formations doivent idéalement être données par des **organismes reconnus sur**



**ces sujets**, de façon à ce qu'elles soient à jour et adéquates. Il peut être utile de notifier les organisations spécialisées présentes dans votre région pour y faire appel plus facilement. Lorsque de nouvelles personnes intègrent l'équipe de votre institution, nous vous proposons aussi d'**inclure ces formations (ou une version de celles-ci) dans votre processus d'accueil** (CCUNESCO, 2019 ; OIM, 2021).

Nous vous proposons également d'envisager **une collaboration avec les organismes spécialisés sur les sujets LGBTQIA+**, en particulier car ceux-ci peuvent vous proposer de **l'aide si vous vous questionnez face à des situations de travail ou des problématiques liées à ces sujets** (OIM, 2021).

De façon à garantir un cadre plus sécurisant via des moyens concrets, nous ajouterons la pertinence d'envisager à inclure **une personne référente en cas de problème, qui soit formée aux thématiques LGBTQIA+ et à l'intervention dans le cadre de d'agressions et discriminations**, quelles que soient leurs formes. Nous vous recommandons de rendre cette personne **reconnaisable via des signes distinctifs** (badge, bandeau), de façon à ce que toute personne qui soit usager-ère ou travailleur-euse puisse l'identifier et pouvoir demander son aide. Cette personne pourrait notamment être présente dans l'espace d'accueil comme garante du cadre, ayant le rôle d'intervenante en cas de discriminations pour **appliquer des sanctions lors de non respect de la charte et proposer un soutien si besoin**. Cette proposition est le fruit de la réflexion des personnes en **GP+**.



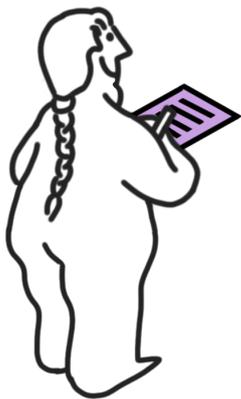
### 3. Adapter outils et politiques vers plus d'inclusivité

Les **GP+** ont souligné l'importance de pouvoir garder certaines **informations confidentielles** lorsque celles-ci sont demandées, telles que le genre, le nom d'usage, le nom officiel, la situation de vie, ou encore la nature d'un entretien. Par exemple, via un formulaire qui reste confidentiel ou en y répondant dans un endroit isolé. Lorsque ce type d'informations est demandé, il a été exprimé l'intérêt d'inclure la mention possible d'une situation de transidentité, de transition en cour ou de non-binarité. Les personnes suggèrent également de considérer si ces questions spécifiques sont **réellement pertinentes ou non** selon le contexte d'intervention.

Une autre question porte sur les outils existants dans l'institution. Il est possible de travailler à les rendre plus inclusifs. Par exemple, la collecte des données est une question sensible également. Outre le fait d'adapter les formulaires pour les rendre plus inclusifs, il convient de s'interroger sur la nécessité de collecter telle ou telle donnée. Il arrive que ces injonctions proviennent des administrations et ministères. En tous les cas, elles méritent d'être questionnées.

*"Faire des statistiques, c'est gouverner"* (Entretien avec M., chercheure en sociologie et sciences politiques).

Les formulaires que les administrations enjoignent de compléter sont dans la lignée de ce que Judith Butler appelle la « matrice hétérosexuelle ». *"Ainsi, les êtres humains ne sont intelligibles que si leur identité est conforme aux catégories de sexe « homme » ou « femme » de manière cohérente et stable – lesquelles prennent sens grâce à l'hétérosexualité, c'est-à-dire le désir mutuel entre hommes et femmes (Butler, 2005). Cette matrice organise la supériorité sociale du masculin sur le féminin, en même temps que de l'hétérosexualité sur l'homosexualité"* (Prauthois, 2022).



#### **Pistes d'action**

Lorsque vous êtes amené à demander des informations concernant le genre, le sexe, l'orientation sexuelle ou romantique d'une personne, nous vous conseillons de réfléchir à la nécessité de vos question comte tenu de votre contexte d'intervention. Tout comme il en va de même concernant les usager-ère-s, si ces questions ne sont **pas absolument nécessaires**, nous vous proposons de les enlever de vos formulaires (CCUNESCO, 2019, p.20).

Lorsque vous êtes amené à demander des informations à vos travailleur-euse-s, nous vous proposons de le faire en incluant une **diversité de genre et**



**d'orientations romantiques**, de manière **inclusive ou non-genrée**, tout comme auprès de vos usager-ère-s. Par exemple, lorsqu'il est question de personnes en couple, vous pourriez inclure la diversité d'orientations romantiques via les termes de "conjoint/conjointe", ou encore "conjoint-e". Si vous demandez le **genre** d'une personne, en plus des cases "homme/femme", nous vous recommandons d'inclure une case "non-binaire" pour les personnes ne se reconnaissant ni totalement homme ou femme. Selon la raison de votre demande, il peut éventuellement être pertinent d'inclure la possibilité d'évoquer une situation de transition de genre (sociale, légale ou physique) en cours ou de transidentité. Cela pourrait également susciter un intérêt à accompagner des personnes entamant une transition de genre dans leur contexte de travail. Dans ce contexte, il est important de **se soucier particulièrement du droit à la vie privée, en ne divulguant pas d'information privée sans le consentement de la personne**, tout en envisageant les **enjeux et difficultés que cette situation peut engendrer pour celle-ci**. Si une de ces données n'est pas indispensable, nous vous conseillons de **donner la possibilité de ne pas répondre** (CCUNESCO, 2019 ; OIM, 2021).

Nous vous proposons d'adapter le contenu de vos politiques internes de façon plus inclusive, en **considérant les effets discriminants des normes hétérosexuelles\* et cisgenres\* mentionnées plus tôt, mais également de celles liées aux normes religieuses et culturelles**. Par exemple, dans votre politique concernant les **congés parentaux**, pensez à inclure différents modèles familiaux. Cela peut être fait en incluant les familles homoparentales, monoparentales, en co-parentalité, d'adoption, etc. Il convient alors d'utiliser des termes non-genrés et inclusifs tels que parents, co-parents, parents biologiques, etc. Concernant les **congés, ceux-ci sont souvent établis selon les normes religieuses** du calendrier chrétien en Europe. Cela entraîne que les travailleur-euse-s d'autres religions devront probablement prendre congé pour célébrer les dates qui sont importantes dans leur propre calendrier, à la différence des autres qui pourront garder leur jours de congé à d'autres occasions. Nous vous recommandons d'**inclure la possibilité de prendre des jours de congé pour des raisons religieuses et culturelles qui soient différentes des fêtes chrétiennes** (OIM, 2021).

Si votre institution inclut un **code vestimentaire** à respecter, nous vous proposons de rendre celui-ci **commun à tous-tes indépendamment du genre des travailleur-euse-s**. Cela permet d'établir des codes plus neutres, incluant des expressions de genre s'éloignant des stéréotypes de genre et des normes binaires qui peuvent s'avérer désagréables pour certain-e-s travailleur-euse-s (CCUNESCO, 2019).



## **Références :**

Prauthois Lus et Biland Émilie, 2022, « L'État des LGBTI. Comment politiques et administrations publiques ordonnent et transforment le genre et la sexualité », *Gouvernement et action publique*, 2022, VOL. 11, no 1, p. 11-35.

Commission canadienne pour l'UNESCO. (2019). *L'inclusion des personnes LGBTQ2+ – Guide pratique pour des municipalités inclusives au Canada et ailleurs dans le monde*.  
<https://fr.ccunesco.ca/-/media/Files/Unesco/Resources/2019/06/CMIGuidePratiqueInclusionLGBTQ2Plus.pdf>

Organisation internationale pour les migrations. (2021). *Boîte à outils EQUALCITY - Créer des espaces (plus) safe pour les personnes LGBTQI+ issues de la migration*. <https://belgium.iom.int/lgbtqi-toolbox>

Fondation Emergence (s.d.). ProAllié. Inclure les personnes LGBT en milieu de travail. [InclusionEnMilieuDeTravailPourDesPersonnesLGBTQ.pdf \(acfo-acaf.com\)](#) « 30 biais cognitifs qui nuisent à la pensée rationnelle », Psychomédia s.d., 2021, <http://www.psychomedia.qc.ca/psychologie/biais-cognitifs>.



# 3. ACCUEIL AU SEIN DU LIEU





# L'accueil au sein du lieu

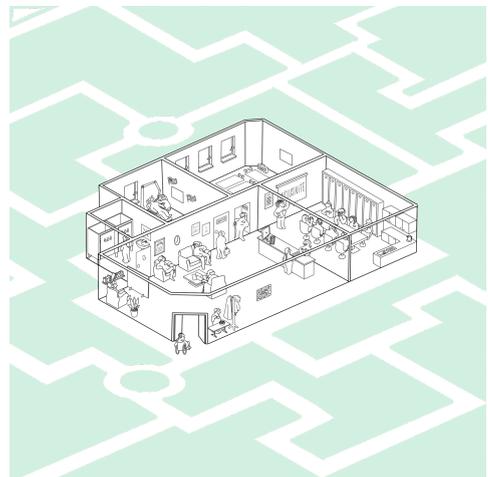
## Objet de la thématique :

Il s'agit ici d'évoquer les enjeux liés à **l'emplacement du lieu d'accueil**, plus précisément les particularités des publics usager-ères qui peuvent y être lié-es, leurs difficultés potentielles existantes avant l'arrivée à votre lieu physique, ainsi que l'impact de cela dans le lieu d'accueil. Que votre lieu soit au centre ville ou en périphérie, proches d'autres organisations LGBTQIA+-friendly, ou non, la situation socio-géographique et actuelle amène des enjeux spécifiques propres à chaque lieu. Dans le contexte intérieur du lieu physique d'accueil, il sera question de la **façon dont les usager-ères sont accueilli-es**, concernant autant ce qui leur est directement communiqué que la façon dont iels sont perçu-es à leur arrivée, ou encore l'organisation et l'adaptation des travailleur-euses et des supports matériels mis en place pour permettre un accueil adéquat pour tous-tes.

### **1. Enjeux socio-géographiques**

Les **GP+** décrivent la ville comme un espace qui n'est pas construit, ni pensé pour les personnes LGBTQIA+. Il a été évoqué une accentuation des discriminations dans les espaces périphériques et en campagne, comparé aux villes. Toutefois, les personnes ont manifesté l'existence de beaucoup de **discriminations LGBTQIA+-phobes et racistes** dans les espaces publics, avec une accentuation lors d'appartenances multiples.

*"Personnellement, je suis noire et lesbienne, du coup il y a **pleins d'endroits où je ne vais pas aller et de trucs que je ne vais pas relever...** En fait, je ne saurais même pas à qui me plaindre. (...) Si je sens qu'il y a un truc de cet ordre là qui se passe, la personne va faire comme si elle l'avait pas exprès et moi je vais faire comme si je l'avais pas vu et puis chacun vis sa vie. Et ça aussi c'est fatiguant en réalité, parce qu'on ne se dit pas les choses. Moi j'aimerais bien pouvoir tout dire, expliquer à la personne ce qu'elle vient de faire et lui dire que ce n'est pas ok, mais en fait **je dois déjà subir ton truc et en plus je dois te faire comprendre...** Moi j'ai **l'impression que c'est la double peine**, et moi j'ai pas l'énergie, j'ai pas le temps..." (GP 1).*





Les personnes LGBTQIA+ ne vivent pas les espaces publics de la même façon que les autres, tout comme les autres minorités, notamment car elles y subissent des agressions, micro-agressions ou perçoivent le risque de les vivre. Le fait d'appartenir à plusieurs minorités sociales accentue la vulnérabilité à vivre ces oppressions, car il y a alors une plus grande susceptibilité à subir différents types de discrimination. Cela crée également des situations où les discriminations vont se manifester différemment, de manière spécifique à la combinaison des diverses facettes de l'identité. Adopter une **démarche intersectionnelle** permet de s'adapter à la complexité de chacun-e et ses vulnérabilités en considérant l'impact des différentes composantes de l'identité de chacun-e, telles que ses origines ethniques, culturelles, sa religion, ses handicaps, son genre, son orientation sexuelle et romantique, etc. permet une approche mieux adaptée à la complexité de chacun-e et ses vulnérabilités.(ACCP, 2020 ; UNESCO, 2019)

Plusieurs personnes ont expliqué **éviter certains endroits** publics étant vécus comme insécurisants, tels que des rues, des transports en communs, des terrasses, etc. Certaines personnes ajoutent éviter des endroits étant fréquentés majoritairement par des personnes étant perçu comme des hommes, car elles s'y sentent en insécurité. La présence et la multiplication de discriminations dans l'espace public envers les personnes marginalisées accentue un vécu anxigène et inconfortable de cet espace. Ce sentiment de domination ou d'exclusion qui est propre aux minorités sociales peut être intériorisé, s'apparentant à un **sentiment de discrimination**. L'évitement de certains endroits et d'interactions qui est évoqué ici renvoie à de l'insécurité et une anticipation quotidienne de discriminations potentielles (Alessandrin et Dagorn, 2016). Le stress ainsi que la charge mentale que cela peut engendrer correspondent au stress des minorités (ACCP, 2020 ; UNESCO, 2019). Une travailleuse sociale à l'asbl le Refuge ajoute, lors de son témoignage, observer une **gradation des agressions et discriminations** ayant lieu dans les transports en communs. L'espace public en général et celui de la rue est décrit comme un espace qui n'est pas *safe* pour les personnes LGBTQIA+. Pourtant, ces mêmes personnes sont souvent amenées à traverser la ville pour avoir accès à des praticien-nes plus inclusif-ves.

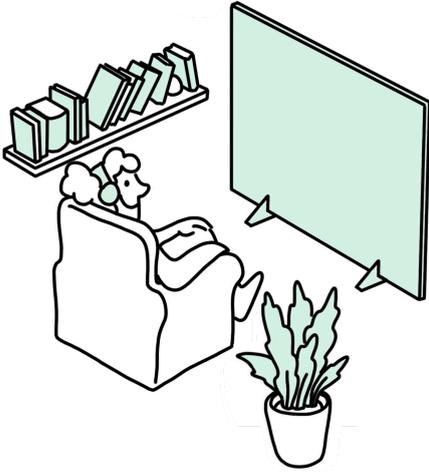
Une chercheuse de perspective.brussels dénonce une **inégalité de temps passé dans les transports** pour les personnes cherchant à fréquenter des structures ayant une approche plus inclusive, comparé aux autres. La proximité avec des structures inclusives n'est pas vue comme un droit, mais plutôt comme une chance. Les personnes ayant besoin de ces structures sont souvent amenées à se déplacer d'un bout à l'autre de la ville, ce qui peut être une entrave à leur accès à la vie publique pour beaucoup d'entre elles. Cela illustre le manque de possibilité de choisir, lorsqu'il s'agit de structures aux démarches inclusives.



### Pistes d'action :

Nous vous recommandons de prendre en compte les **difficultés que peuvent éprouver vos usager-ères avant même leur arrivée** dans votre lieu d'accueil, en

particulier sur leur trajet pour y arriver. Même sans avoir de moyen d'action concret concernant ces difficultés, les considérer peut permettre un accueil plus adéquat. Par exemple, en proposant un temps de pose avant le début d'un entretien en cas d'effort physique ou de situation difficile émotionnellement. Cette attitude permet d'instaurer un **sas de décompression**, pour que le usager-ère puisse être disponible et bénéficier pleinement des services qui lui sont proposés.



Prendre en compte le type de public que vous accueillez selon les **enjeux ethnographiques de votre emplacement** peut également soutenir un accueil plus pertinent. En adoptant une posture intersectionnelle, considérant différentes composantes de l'identité de chacun-e et ses vulnérabilités, incluant ses origines ethniques, culturelles, sa religion, ses handicaps, son genre, son orientation sexuelle et romantique, etc., il sera plus aisé d'appréhender et de s'adapter aux difficultés et particularités qui y sont liées.

Accroître le nombre d'endroits *safer* à disposition pour les personnes LGBTQIA+ est un moyen en soit d'accroître la possibilité de choix des lieux fréquentés. Cela inclut plus de choix quant à la durée et le moyens de déplacement que les personnes auront à faire pour y accéder. Dans la mesure du possible, vous pouvez prendre en considération votre situation géographique selon les **facilités ou difficultés d'accès, ainsi que les autres espaces inclusifs** existants dans votre zone géographique.



## 2. Accueil non-genré

Concernant les formulations d'accueil orales, les **GP+** ont manifesté l'importance de **ne pas genrer oralement les personnes lors de leur première interaction**. C'est à dire que lorsqu'un-e nouveau-elle usager-ère arrive, on pourrait l'accueillir en lui disant "Bonjour", au lieu de "Bonjour madame/monsieur", par exemple. Cela permet de ne pas supposer des pronoms que chaque personne préfère utiliser, ce qui évite un sentiment d'exclusion et de malaise pour certain-es.



*"Quand les personnes s'adressent à moi, je vais tout de suite me sentir attaqué-e si je suis genré-e à la première interaction. Genre "Bonjour monsieur" ou "Bonjour madame", peu importe lequel, je me sens attaqué-e parce qu'on me met directement dans une case et ça ne me laisse pas la possibilité d'exister, ça me réduit directement à ça et ça m'énerve." (GP1).*

### Pistes d'action :

Nous vous proposons d'utiliser des **formulations non-genrées**, lors de salutations ou autres échanges, **autant à l'oral que dans vos communications** par courriels ou via d'autres documents. Cela permet de s'adresser adéquatement à chacun-e lors de votre première rencontre, sans supposer des pronoms qu'ils souhaitent utiliser et éviter de provoquer un sentiment d'exclusion ou de malaise. Concrètement, cela revient à adresser un "Bonjour" aux usager-ères, à la place d'un "Bonjour madame/monsieur". (CCUNESCO, 2019, p.20 ; OIM, 2021, Guidelines, p.31).



### 3. Prénom et pronoms d'usages

Globalement, les **GP\*** recommandent de ne pas supposer du genre et de l'orientation romantique/sexuelle de chacun-e. Il a également été proposé de **demander le prénom et les pronoms d'usage** lors de la première interaction avec une personne, tout en ayant la possibilité de mettre à jour ces informations chaque fois que celle-ci se présente. Les personnes précisent souhaiter que leur prénom d'usage soit utilisé, même si celui-ci diffère de leur prénom officiel. Certaines personnes cisgenres ont exprimé avoir un ressenti neutre si on leur demande leurs pronoms et comprendre que cela peut avoir de l'importance pour d'autres personnes.

La demande des pronoms d'usage semble répondre à un **besoin de reconnaissance du vécu et de sa légitimité**, présent chez certaines personnes, en particulier transgenres et de genres minorisés. Cette visibilité de leur existence permet alors d'atténuer un statut minoritaire, en normalisant cette demande.

#### Pistes d'action :

Tout d'abord, nous vous proposons de considérer que la **pertinence de demander** les pronoms utilisés par une personne peut différer selon le contexte d'intervention et de rencontre. Poser cette question peut être rassurant pour certaines personnes, tandis que cela peut être vécu comme offensant pour d'autres. Pour vous aider à distinguer la pertinence de cette question, vous pouvez vous demander si vous la posez pour montrer votre propre inclusion ou parce que vous percevez que cela pourrait apporter une plus value à la personne selon le contexte de rencontre. Dans le deuxième cas, demander les pronoms sera probablement plus adéquat.

Lors de la première rencontre avec un-e usager-ère de votre service, nous vous conseillons d'utiliser des formulations d'accueil non-genrées. Toutefois, **si vous estimez pertinent de le savoir** selon votre contexte d'intervention, nous vous proposons de demander le **prénom et le-s pronom-s qu'il souhaite utiliser**. De cette façon, vous pouvez intégrer ses informations pour vous adresser correctement à chaque personne en public, en évitant de les mégenrer (utiliser des pronoms ou un langage sexospécifique que la personne n'utilise pas). Si vous vous trompez, nous vous proposons de vous excuser simplement et de poursuivre. Nous vous proposons aussi de ne pas présumer le genre des personnes que vous rencontrez et de ne pas faire de remarque sur leur physique et habillement. En effet, l'expression de genre d'une personne peut différer de la représentation typique que vous avez de son genre. Certaines personnes peuvent utiliser un prénom différent de celui indiqué sur leur carte d'identité



officielle, auquel cas il est important de s'adresser à la personne avec son prénom d'usage et non celui officiel. Ces informations sont également pertinentes à prendre en compte dans vos **documents et autres communications**, si vous êtes amené à utiliser des formulations genrées. Nous rappelons toutefois que l'utilisation de **formulations non-genrées peut être priorisée** dans vos communications, de façon à les simplifier. Si il n'est pas absolument nécessaire que le prénom donné corresponde à une pièce d'identité, vous pouvez indiquer le prénom d'usage en précisant que c'est celui à utiliser. Si vous avez besoin du nom légal, vous pouvez également l'indiquer en précisant celui à utiliser (CCUNESCO, 2019, p.21 ; OIM, 2021, Guidelines, pp.30, 31).



Si vos usager-ères sont amené-es à revenir plusieurs fois, nous vous proposons de permettre à ceux-ci de **pouvoir mettre à jour** ces informations facilement. En effet, le prénom et le-s pronom-s d'une personne peuvent changer. La possibilité de mise à jour pourrait être à chaque fois qu'une personne se présente sur place ou à chaque prise de rendez-vous, autant en ligne que sur place, par exemple (OIM, 2021, Guidelines, p.31-32).



#### 4. Accueil par numéros

Comme dans la rubrique concernant les aménagements intérieurs, les **GP+** ont manifesté un intérêt à rendre l'accueil dans les espaces d'accueil plus **accessible**, en particulier pour les personnes en situation de handicap, étant neuroatypiques ou ayant certaines sensibilités spécifiques. Par exemple, en utilisant des signalétiques indiquant l'accueil et la salle d'attente clairement, en ayant une personne disponible pour venir en aide si besoin, en utilisant des *trigger warning* (avertissement au public) en cas de sujet jugé sensible évoqué, etc. Cela rejoint des notions de sécurité, mais aussi de sûreté, qui sont présentes dans le concept de *safe space*. Toutefois, en considérant que chaque personne n'est pas sensible aux mêmes sujets et que des rapports de pouvoir s'exercent partout, dans toutes les interactions entre individus et entre collectifs, il devient **impossible de rendre un lieu absolument et totalement sécurisé pour tous-tes** (Prieur, 2015). C'est pourquoi on parle parfois de lieu *safe-r* ou **plus sécurisant**, de manière à marquer l'intention de rendre un lieu plus sécurisant, sans pour autant pouvoir garantir une sécurité totale pour tous-tes.

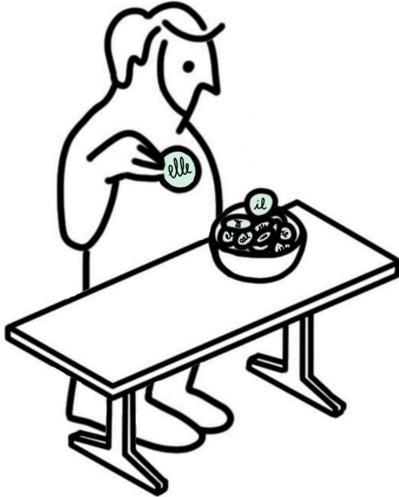
Les **GP+** ont également évoqué la possibilité de pouvoir entrer et sortir librement de l'espace d'accueil sans avoir à donner de justification, notamment pour que des personnes supportant mal les espaces confinés à plusieurs puissent momentanément sortir.

#### Pistes d'action :

Si le contexte de vos services le permet, nous vous proposons d'envisager un système d'accueil par **tickets numérotés**. Ce système peut paraître plus impersonnel, toutefois il a l'avantage de rendre l'accueil plus accessible aux **personnes sourdes et malentendantes**, lorsqu'un écran affiche les numéros des personnes appelées. L'anonymat de ce type d'accueil permet également de **préserver la confidentialité** des données privées (OIM, 2021, Guidelines, p.32).



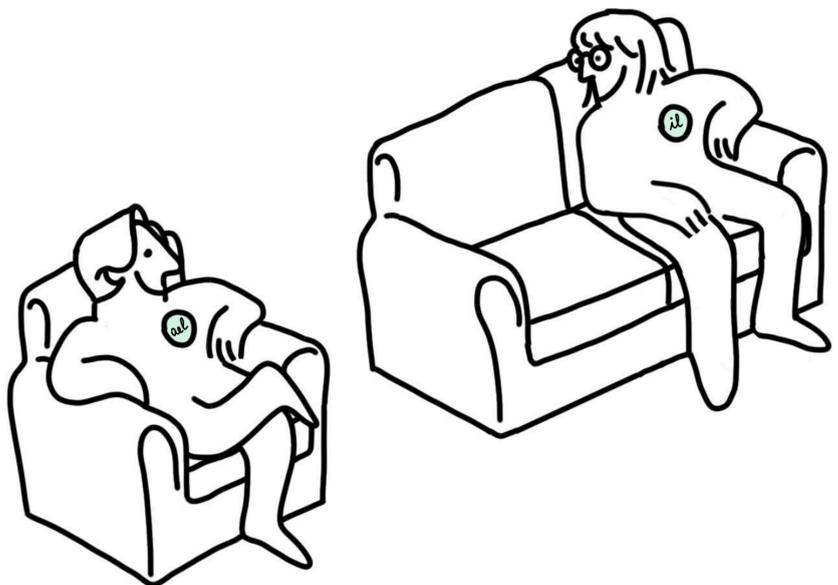
## 5. Badges et signatures avec pronoms



Les **GP** ont proposé que les employé-es de l'espace d'accueil portent chacun-e un **badge indiquant leur prénom et pronoms** d'usage, de manière à se présenter et normaliser la demande des pronoms de chaque personne. Il a aussi été proposé d'inclure les **pronoms aux signatures de mail** automatiques des employé-es. Concrètement, cette proposition amène à visibiliser des marqueurs de démarche vers l'inclusivité, différemment que via des marqueurs symboliques présents dans l'espace (autocollants, affiches, ...). Une étude a démontré que la présence de petits marqueurs symboliques dans l'espace engendre des pratiques différentes, ainsi qu'un changement d'idée sur soi-même, son rapport aux autres et aux normes (Milani, 2013, cité dans Le Blanc, 2019, p.6). A partir de cette étude, on pourrait supposer que la présence de ce type de badges pourrait soutenir la création de pratiques plus inclusives. Toutefois, l'aspect plus personnel, entrant dans une certaine proximité avec les travailleur-euses, en font un support incluant des enjeux spécifiques qui mériteraient d'être considérés avant application.

### Pistes d'action :

Concernant les travailleur-euses de votre service, en particulier celles en contact avec le public, nous vous proposons le port de **badges de présentation** incluant le **prénom et le-s pronom-s d'usage**. De cette manière, la demande des pronoms est normalisée, autant pour les usager-ères que pour les travailleur-euses. A cela, nous vous proposons également d'inclure le-s pronom-s à vos **signatures de mail** (CCUNESCO, 2019, p.20).





## 6. Formulaires inclusifs

Tout comme pour l'accueil oral, les **GP+** ont conseillé d'utiliser des formules de salutation non genrées également pour les mails et les formulaires à remplir.

Dans les formulaires, ne pas supposer du genre et de l'orientation romantique/sexuelle de chacun-e a également été conseillé. Les personnes proposent d'utiliser des formulaires en **écriture inclusive ou utilisant des formules épiciènes**.



Le fait que des formulaires ne proposent pas d'autres options qu'une orientation hétérosexuelle et une identité de genre cis exprime une certaine hétéronormativité et cishnormativité. **L'hétéronormativité** est un préjugé culturel qui suppose que tout le monde est hétérosexuel, ce qui entraîne de la discrimination envers les personnes étant d'autres identités romantiques et sexuelles. **La cishnormativité** est un préjugé culturel qui suppose que tout le monde est cisgenre. Ce

préjugé entraîne de la discrimination envers les personnes étant d'autres identités de genre. Ces normes, qui sont alors visibles via des formulaires, créent un climat où l'existence des **personnes LGBTQIA+ est invisibilisée et où leur statut de minorité sociologique est accentué en les plaçant en opposition à une majorité**. Cela manifeste aussi une potentielle méconnaissance des thématiques LGBTQIA+ (ACCP, 2020). En incluant d'autres situations de vie ne s'inscrivant pas dans les normes cis et hétéro, il y a une **atténuation de leur statut minoritaire via une visibilité de leurs existences**.

### Pistes d'action :

Nous vous proposons d'utiliser une **écriture inclusive ou non-genrée** dans vos formulaires et autres documents. Par exemple, les termes "père/mère" pourraient être remplacés par celui de "parent". Lorsqu'il est question de personnes en couple, vous pourriez inclure la **diversité d'orientations romantiques** via les termes de "conjoint/conjointe", ou encore "conjoint-e". Si vous demandez le **genre** d'une personne, en plus des cases "homme/femme", nous vous proposons d'inclure une case "non-binaire" pour les personnes ne se reconnaissant ni totalement homme ou femme. Selon le contexte de votre demande, il peut également être pertinent d'inclure la possibilité d'évoquer une situation de transition (sociale, légale ou physique) en cours ou de transidentité. Si une de ces données n'est pas indispensable, nous vous conseillons de donner la possibilité de ne pas répondre (CCUNESCO, 2019 ; OIM, 2021).



## 7. Questions pertinentes et confidentialité

Les **GP+** ont souligné l'importance de pouvoir garder certaines **informations confidentielles** lorsque celles-ci sont demandées, telles que le genre, le nom d'usage, le nom officiel, la situation de vie, ou encore la nature d'un entretien. Par exemple, via un formulaire qui reste confidentiel ou en y répondant dans un endroit isolé. Lorsque ce type d'informations est demandé, il a été exprimé l'intérêt d'inclure la mention possible d'une situation de transidentité, de transition en cour ou de non-binarité. Les personnes suggèrent également de considérer si ces questions spécifiques sont **réellement pertinentes ou non** selon le contexte d'intervention.

### Pistes d'action :

Lorsque vous êtes amené à demander des informations concernant le genre, le sexe, l'orientation sexuelle ou romantique d'une personne, nous vous conseillons de réfléchir à la nécessité de vos question comte tenu de votre contexte d'intervention. Si ces questions ne sont **pas absolument nécessaires**, nous vous proposons de les enlever de vos formulaires (CCUNESCO, 2019, p.20). Cela est également valable concernant la demande des pronoms d'usage, auquel cas, si cette demande n'est pas nécessaire, des formulations non-genrées permettent de s'adresser à tous-tes sans difficulté.

Concernant ces mêmes données, veillez à protéger le **droit à la vie privée** des personnes en les gardant confidentielles. En effet, les personnes étant LGBTQIA+ peuvent souhaiter ne pas rendre ces informations publics pour diverses raisons qui peuvent parfois impacter leur propre sécurité. Nous vous proposons d'instaurer un cadre d'intimité lorsque ces données sont demandées, de façon à ce qu'elles ne soient pas forcément rendues publiques. Concernant la nature de certains documents, par exemple une fiche de présence avec en intitulée "LGBTQIA+", nous vous conseillons de rendre la **nature de ces documents moins explicite**, de manière à ne pas dévoiler l'appartenance d'une personne à ce groupe sans son consentement. Avant de communiquer ces informations à quiconque, assurez-vous d'avoir le **consentement** de la personne concernée pour respecter son droit à la vie privée. Sans son consentement, toute information personnelle est considérée comme confidentielle (CCUNESCO, 2019, p.21 ; OIM, 2021, Guidelines, pp.28, 29, 31).

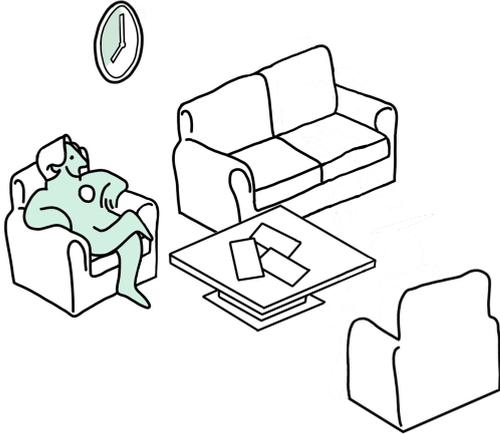
Pour rappel: "**Le "consentement"** est défini comme étant le fait que vous donniez **librement, en pleine connaissance de cause et sans contraintes, votre accord** pour que vos données fassent l'objet d'un traitement. Votre consentement est aussi spécifique, ce qui implique que votre image ne peut



être utilisée pour aucune autre finalité que celle pour laquelle vous avez donné votre accord." (Autorité de protection des données, 2024).

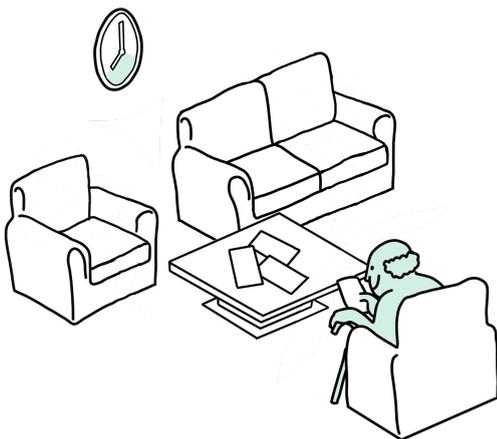
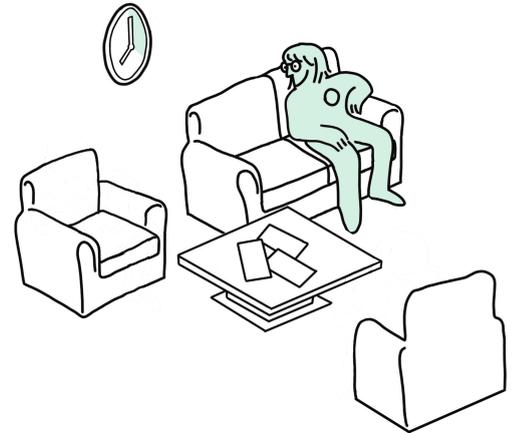


## 8. Horaires d'accueil et non-mixité?



Les **GP+** ont questionné l'organisation des espaces d'accueil comme espace ouvert à tous-tous. Certaines personnes ont évoqué ressentir un sentiment de tension et de malaise dans des espaces partagés avec des personnes n'étant pas LGBTQIA+, en particulier avec une majorité de personnes perçues comme hommes. Ces personnes ont envisagé la possibilité de proposer des espaces d'accueil en non-mixité, par exemple via une plage horaire consacrée aux personnes LGBTQIA+. Les espaces en **non-mixité** sont alors considérés comme des sas de décompression rassurants. Ils sont jugés nécessaires, car ceux-ci aident à mieux vivre en mixité, ou simplement à la supporter.

*"Pour moi l'inclusivité elle passe par la non-mixité, parce que la non-mixité c'est un sas de décompression. Dans la vie de tous les jours on est déjà confronté non stop à l'homophobie, au racisme, à la fat-phobie, etc. Du coup avoir des espaces en non-mixité c'est permettre d'avoir des endroits où on est pas obligé de batailler à chaque fois parce qu'on est entouré de personnes qui partagent le même type de minorité ou d'expérience. Selon moi ces espaces sont nécessaires, sinon on arriverait pas à l'inclusivité." (GP 1).*



Les espaces en **non-mixité** sont des espaces réservés à des personnes faisant partie d'un même groupe discriminé, de façon à réduire leur exposition aux discriminations. Ils ont été élaborés à partir d'un constat: c'est dans les **espaces mixtes**, qui permettent à des publics de différents groupes sociaux de se mouvoir au même endroit et de se côtoyer, que les personnes marginalisées sont le plus vulnérables. Dans un contexte où les personnes minorisées, dont font partie les personnes LGBTQIA+, font face à des oppressions systémiques lors de leurs interactions avec d'autres groupes sociaux, la **recherche et le développement d'un sentiment d'appartenance** sont propices d'apparaître. La création de lieux



en non-mixité répond à cette recherche d'un sentiment d'appartenance, ils sont alors perçus comme synonyme de sécurité (Le Blanc, 2019).

Dans l'asbl D., il a été mentionné l'intention d'accueillir un public incluant des personnes de divers genres, tout en observant une **difficulté à rendre réelle la mixité** du public venant. Le public est composé principalement de personnes se présentant comme hommes cisgenres. Cela s'expliquerait par un inconfort de certaines femmes à partager un espace avec des hommes avec qui elles ont pu avoir des antécédents négatifs. Les personnes transgenres ou non binaires sont invisibilisées dans ce service, ce qui pourrait suggérer que ces personnes n'y vont pas car elles ne s'y sentent pas à l'aise, ou qu'elles préfèrent ne pas parler de leur identité de genre lorsqu'elles y sont.

A contrario de ce qui a été expliqué précédemment, durant l'**Entretien B**, il a également été exprimé que toutes les personnes LGBTQIA+ n'apprécient pas les espaces en non-mixité, car cela renverrait à un entre-soi ne permettant pas de se concentrer sur des espaces en mixité plus inclusifs. En effet, les espaces en non-mixité sont parfois considérés comme **paradoxaux, voire incompatibles avec la notion d'inclusivité**, car ils consistent en l'application d'un entre-soi par séparation de groupes sociaux, tout en revendiquant l'égalité sociale. Cette séparation peut s'apparenter à une forme de communautarisme, voire de ségrégation, ce qui, historiquement, a souvent été un outil de domination. Les frontières autant physiques que symboliques peuvent être des moyens de production d'inégalités sociales, accentuant un rapport de pouvoir entre certains groupes sociaux envers d'autres. Toutefois, la création d'espaces communautaires réservés à des personnes subissant une même domination systémique diffère de la démarche de groupes dominants, de par leur but qui n'est pas de s'approprier des ressources au détriment d'autres groupes sociaux, mais bien de **réduire les inégalités en se réunissant temporairement** (François et al., 2021).

### **Pistes d'action :**

Comme cela a été expliqué, les espaces en non mixité ne font pas l'unanimité auprès des personnes minorisées, tout en se formulant comme un besoin pour certaines personnes. Pour permettre de répondre à ce besoin et cela est pertinent dans le contexte de votre institution, nous vous proposons d'envisager la création de **plages horaires réservées à certains publics marginalisés**, tels que les personnes LGBTQIA+, par exemple. Cela crée alors un espace en **non-mixité éphémère**, qui peut s'avérer plus rassurant pour certaines personnes. Cela permet de donner la possibilité d'en bénéficier, si des usager-ères en ressentent le besoin, **sans obligation d'y participer** pour toute personne appartenant à ce groupe minorisé. A cela, nous rappelons qu'il est pertinent de **choisir les plages horaires adéquatement** selon les disponibilités habituelles de



vos publics. Par exemple, si une plage horaire est réservée à des parents monoparentaux, pensez à proposer des heures durant les horaires de cours des écoles, et non avant ou après ceux-ci.

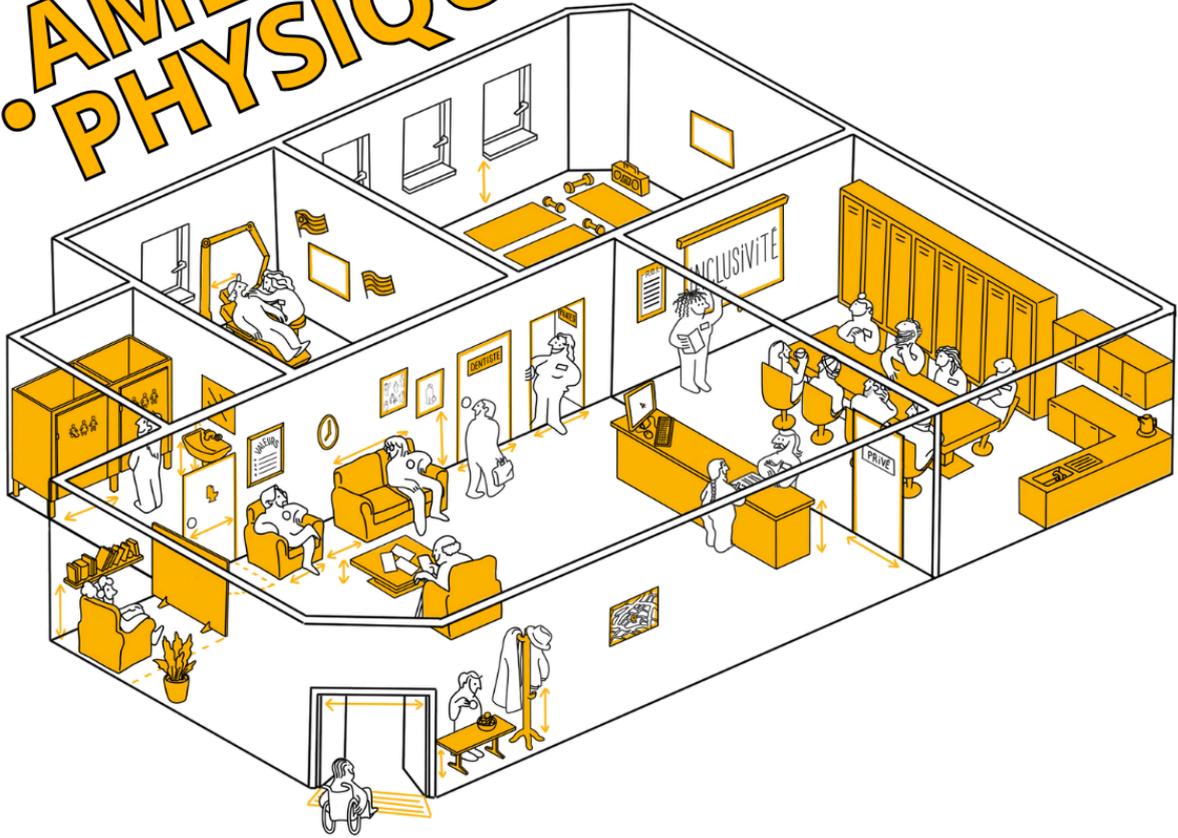


## **Références :**

- Antoine Le Blanc. (2019). Construire des territoires rassurants : l'exemple du sport LGBT en région parisienne. <https://shs.cairn.info/revue-l-information-geographique-2019-3-page-39?lang=fr#s2n1>
- Arnaud Alessandrin et Johanna Dagorn. (2016). L'expérience urbaine des discriminations. <https://shs.cairn.info/revue-cahiers-de-la-lcd-lutte-contre-les-discriminations-2016-1-page-17?lang=fr&tab=texte-integral>
- Association canadienne des chefs de police. (2020). *Soutenir la communauté 2SLGBTQ+ : Boîte à outils pour l'équité et l'inclusion*. [https://cacp.ca/%C3%84quit%C3%A9-diversit%C3%A9-etinclusion.html?asst\\_id=2359](https://cacp.ca/%C3%84quit%C3%A9-diversit%C3%A9-etinclusion.html?asst_id=2359)
- Autorité de protection des données. (2024). Principe du consentement. <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/professionnel/themes/le-droit-a-l-image/la-nouvelle-loi-du-30-juillet-2018/principe-du-consentement>
- Camille François & Pierre Gilbert & Narguesse Keyhani & Camille Masclat. (2021). Espaces non mixtes : l'entre-soi contre les inégalités ? <https://metropolitiques.eu/Espaces-non-mixtes-l-entre-soi-contre-les-inegalites.html>
- Cha Prieur. (2015). Penser les lieux queers : entre domination, violence et bienveillance : Etude à la lumière des milieux parisiens et montréalais. Géographie. <https://hal.science/tel-01304990>
- Commission canadienne pour l'UNESCO. (2019). *L'inclusion des personnes LGBTQ2+—Guide pratique pour des municipalités inclusives au Canada et ailleurs dans le monde*. <https://fr.ccunesco.ca/-/media/Files/Unesco/Resources/2019/06/CMIGuidePratiqueInclusionLGBTQ2Plus.pdf>
- Organisation internationale pour les migrations. (2021). *Boîte à outils EQUALCITY - Créer des espaces (plus) safe pour les personnes LGBTQI+ issues de la migration*. <https://belgium.iom.int/lgbtqi-toolbox>



# 4. AMÉNAGEMENTS PHYSIQUES DU LIEU





# Les aménagements physiques du lieu

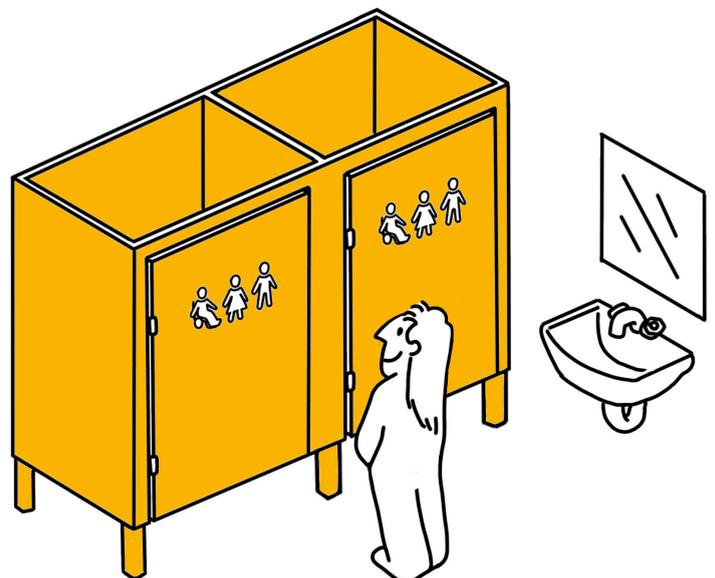
## Objet de la thématique :

Cette thématique porte sur les signaux d'inclusion au sein des espaces d'accueil. Elle permet de questionner leur pertinence, leur mise en œuvre et l'identité du lieu perçue à travers ses affichages. Il est question ici de ce que les personnes entrant dans l'espace physique perçoivent en premier, en dehors de l'accueil humain : l'accueil matériel. Cela englobe l'**agencement** de l'espace et son degré d'accessibilité, ainsi que ses **aménagements**, c'est-à-dire les messages et valeurs qui peuvent y être communiquées, notamment via les affiches et brochures mises à disposition. Le rôle des espaces virtuels sera également abordé, autant concernant l'accessibilité que les valeurs qui peuvent y être communiquées. Divers autres aspects de l'accueil en espace physique et virtuel existent et ne seront pas forcément abordés, il s'agit ici d'aborder des enjeux multiples de manière non-exhaustive.

### **1. Toilettes et vestiaires non-genrés**

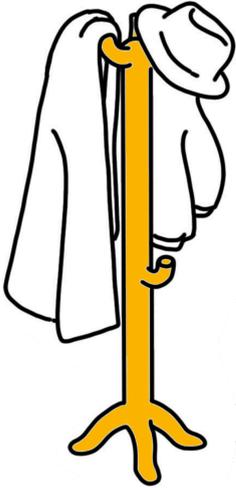
Les **GP** ont évoqué que les toilettes genrées pouvaient créer de l'insécurité chez les personnes transgenres et non-binaires qui sont amenées à partager un espace dans lequel elles peuvent anticiper, voire subir des agressions venant d'autres usager-ères inconnu-es. Pour ce qui est des toilettes non-genrées mises à disposition dans un espace commun, la même insécurité a été évoquée concernant les personnes transgenres et non-binaires, en plus de l'insécurité déjà présente chez les femmes à partager cet espace avec des hommes.

*"Je pense que pour les personnes trans il y a encore beaucoup à faire en terme de toilettes, évidemment. Une amie à moi qui essaie d'être formée sur le sujet a interrogé pas mal de personnes, surtout des filles, qui disent l'aspect pratique de se **sentir en sécurité de pouvoir aller aux toilettes avec d'autres femmes et de savoir qu'on ne va pas y rencontrer***





*des hommes. Mais en fait pour moi c'est intéressant déjà comme propos parce que ça veut dire que tu ne te sentirais pas safe dans un endroit où il y a des hommes, même dans un endroit aussi simple qu'une institution publique où il y a des toilettes, c'est déjà problématique. Ça montre qu'il y a un travail à faire énorme." (GP 2).*



En effet, la recherche démontre clairement que lorsque les toilettes et les vestiaires sont binaires, les personnes transgenres et non-binaires sont plus à risque de violence, de haine et de harcèlement. Beaucoup de personnes trans évitent les toilettes publiques par peur de prendre ces risques, allant même jusqu'à limiter leur consommation d'eau pour en faciliter l'évitement. Cela peut créer des problèmes de santé, tels que des infections urinaires ou d'autres troubles rénaux (BAUER et SCHEIM, 2015, cité dans CCUNESCO, 2019).

Dans une des asbl rencontrées, la mixité des publics amène à ce que des personnes partagent leur chambre, sans considération de leur identité de genre, et cela pose parfois question. Dans notre entretien avec une représentante de l'asbl, elle explique que certaines personnes ne souhaitent pas partager leur chambre, par exemple certaines femmes cisgenres vont avoir des appréhensions à partager l'espace avec des femmes transgenres.

Les enjeux de mixité et de non-mixité dont il est question ici font référence aux rapports de pouvoir dans notre société, entre des groupes sociaux minorisés et des groupes sociaux dominants. Les minorités sociales que représentent les personnes transgenres, non-binaires et les femmes, peuvent se sentir vulnérables et percevoir un risque d'agressions lorsqu'iels sont amené-es à partager un espace avec des personnes appartenant à un groupe social dominant, tel que les hommes (Le Blanc, 2019). En effet, plusieurs personnes participant aux groupes de parole ont également partagé vivre un sentiment de malaise, voire d'insécurité, dans des espaces en mixité avec des personnes perçues comme des hommes cisgenres, dans divers contextes: espaces publics extérieurs, transports en communs, salles d'attente. Cette perception d'oppression et de risque se manifeste donc également dans les espaces des vestiaires et des toilettes communes.

*"Parfois difficile de savoir si c'est parce qu'on est queer ou afab (...) Oui moi franchement la rue, les trains, les transports en commun, les bus, là c'est le combo que j'évite. (...) Après c'est surtout peur des hommes (...) Moi je contourne facilement tout ce qui est les terrasses et tout ça en général, près des bars... Peur des hommes, surtout si ils sont bourrés..." (Entretien A).*



Dans la situation évoquée d'une femme cisgenre ne souhaitant pas partager sa chambre avec une femme transgenre, les deux personnes appartiennent à des groupes discriminés, mais on peut supposer qu'une perception de risque persiste par association de la personne transgenre au groupe social masculin, malgré qu'elle n'en fasse plus partie.

**Le choix d'espaces mixtes ou non mixtes est à considérer selon la pertinence, compte tenu du contexte.** La particularité des espaces non-mixtes est qu'ils **accentuent l'appartenance** de certaines personnes à un groupe social, en établissant une séparation spatiale, différenciant d'autres groupes.

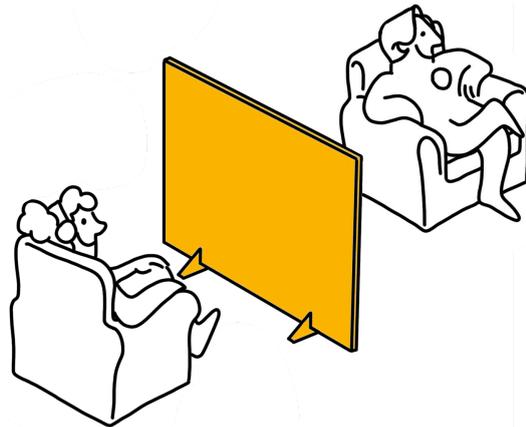
Dans le contexte d'**espace safe**, la non-mixité est pensée de façon à proposer un espace à risque réduit de discriminations pour les personnes issues de minorités sociales (Le Blanc, 2019). Dans l'espace des vestiaires et des toilettes, on peut se questionner sur l'**intérêt ou non d'établir des séparations spatiales**, ainsi que la nature souvent genrée de celles-ci. Généralement, ces séparations genrées ne prennent pas en compte une diversité de celle binaire de tout en mettant les diversités des transgenres et pourquoi ces se retrouver en dispositifs, s'exposant d'incompréhension et part d'autres. Toutefois, comme dégenrer des espaces

communs inclut une mixité qui peut également être porteuse de risques. Selon le contexte de l'institution et les publics qui la fréquentent, on pourrait aussi imaginer la séparation de ces espaces selon d'autres critères tels que l'âge, par exemple.

des genres au delà femme et homme, également de côté corps, en particulier intersexes. C'est personnes peuvent difficulté face à ces à un risque d'agression de la usager-ères.

nous l'avons vu,

communs inclut une mixité qui peut également être porteuse de risques. Selon le contexte de l'institution et les publics qui la fréquentent, on pourrait aussi imaginer la séparation de ces espaces selon d'autres critères tels que l'âge, par exemple.



communs inclut une mixité qui peut également être porteuse de risques. Selon le contexte de l'institution et les publics qui la fréquentent, on pourrait aussi imaginer la séparation de ces espaces selon d'autres critères tels que l'âge, par exemple.

nous l'avons vu,

communs inclut une mixité qui peut également être porteuse de risques. Selon le contexte de l'institution et les publics qui la fréquentent, on pourrait aussi imaginer la séparation de ces espaces selon d'autres critères tels que l'âge, par exemple.

Certaines personnes des **GP** ont manifesté que des toilettes non-genrées, même communes, pouvaient être satisfaisantes et que toutes les femmes ne sont pas forcément réticentes à partager cet espace avec des hommes. **Des toilettes non-genrées et séparées en cabines individuelles** est un agencement que les personnes interrogées lors des groupes de parole ont estimé idéal, en adéquation avec les insécurités expliquées précédemment qui sont alors évitées, ainsi que le malaise que peuvent susciter les urinoires pour les personnes qui sont amenées à les utiliser dans un espace commun. Plusieurs personnes ont également souligné l'importance de mettre à disposition des produits hygiéniques pour les personnes ayant leurs menstruations, permettant de réduire

Certaines personnes des **GP** ont manifesté que des toilettes non-genrées, même communes, pouvaient être satisfaisantes et que toutes les femmes ne sont pas forcément réticentes à partager cet espace avec des hommes. **Des toilettes non-genrées et séparées en cabines individuelles** est un agencement que les personnes interrogées lors des groupes de parole ont estimé idéal, en adéquation avec les insécurités expliquées précédemment qui sont alors évitées, ainsi que le malaise que peuvent susciter les urinoires pour les personnes qui sont amenées à les utiliser dans un espace commun. Plusieurs personnes ont également souligné l'importance de mettre à disposition des produits hygiéniques pour les personnes ayant leurs menstruations, permettant de réduire

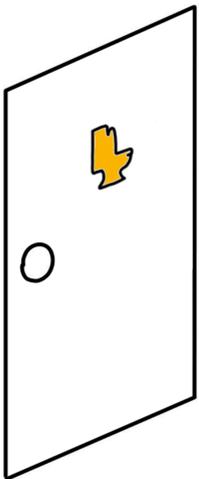


un stress en cas d'oubli, tout en rappelant aux personnes n'étant pas menstruées de pouvoir considérer l'impact que cela peut avoir dans la vie des autres.

Une directrice d'un service d'Action en Milieu Ouvert interrogée explique avoir **dégenré leurs vestiaires** après la venue de l'asbl Genres Pluriels. Elle précise que son service a écrit sur cette décision, a pu en parler et surtout accompagner le public dans la compréhension de cette décision. Elle dit qu'il ne suffit pas de mettre un panneau d'indication et qu'il est important d'expliquer la démarche. Elle précise également que très vite, le fait de dégenrer les vestiaires n'a plus été une question pour les usager-ères.

### **Pistes d'action :**

Comme cela a été mentionné dans les propositions faites par les personnes concernées interrogées, **ne pas genrer l'espace des toilettes** et avoir à disposition des **cabines individuelles** permet d'assurer une plus grande accessibilité à l'ensemble des usager-ère-s, et en particulier aux personnes transgenres et non-binaires. Ce guide recommande également de dégenrer l'espace des vestiaires, ce qui rejoint le témoignage d'une professionnelle de terrain.



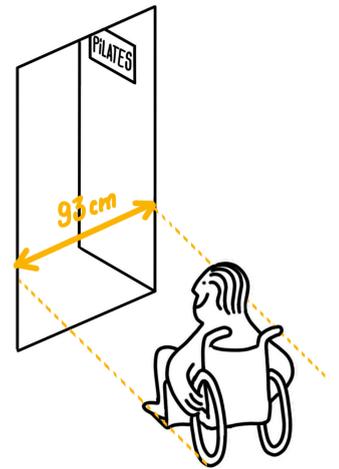
Pour s'assurer que les toilettes sont accessibles indépendamment de l'identité de genre, nous vous proposons de remplacer les signes sexospécifiques ou genrés par des **pictogrammes illustrant l'équipement disponible** : toilette, urinoir, table à langer, toilette accessible en fauteuil roulant, etc. Il est déconseillé d'utiliser des pictogrammes mélangeant les signes habituels binaires de « femme » et « homme », ces signes faisant toujours référence au genre. Nous vous proposons également de mettre à disposition des **poubelles fermées** pour jeter les produits sanitaires dans chaque cabine (CCUNESCO, 2019, p.20 & 27 ; OIM, 2021, Guidelines, p.27 + Manuel, p.13). Si vous en avez la possibilité, vous pouvez également mettre à disposition des **produits hygiéniques** dans chaque cabine pour les personnes ayant leurs menstruations.

Pour sécuriser l'utilisation des toilettes, nous vous proposons de **ne pas supposer** quelles toilettes chaque personne souhaiterait utiliser lorsque vous indiquez celles à disposition. Nous vous proposons également d'**affirmer le droit** de toute personne à utiliser les toilettes et les vestiaires de son choix, notamment en le communiquant via des affiches et consignes (CCUNESCO, 2019, p.20). Idéalement, si ce choix pose question auprès des usager-ères, une manière d'**accompagner votre public** est de pouvoir l'expliquer directement auprès des personnes, comme le mentionnait un témoignage d'une professionnelle du milieu psycho-social.



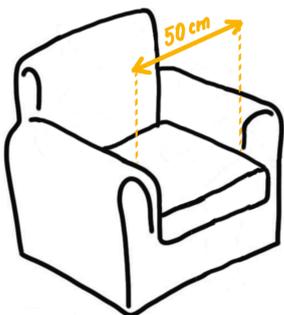
## 2. Accessibilité plurielle et site web

Les **GP+** ont beaucoup évoqué l'importance de l'accessibilité de l'espace concernant divers handicaps et spécificités. Une chercheuse de perspectives.brussels témoigne d'un manque d'accessibilité des infrastructures urbaines, la ville restant un environnement **très validiste**, ce qui pourrait expliquer le choix d'éviter certains lieux en ville par certaines personnes. Il y a donc encore beaucoup à faire pour rendre les espaces plus accessibles à tous-tes.



“Rappelons que la Belgique a signé et ratifié la convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées. Cette convention définit le handicap comme le résultat d'une interaction entre les (in)capacités d'une personne et les obstacles opposés par l'environnement et la société non-inclusive. La Convention engage ainsi à prendre des mesures pour garantir l'accessibilité et donc le droit des personnes handicapées - comme toute personne - à circuler librement et participer à la vie sociale et citoyenne. Or les choses avancent lentement, et le handicap est rarement pris en compte de manière transversale et systématique dans les réflexions politiques.” (Le Poisson sans bicyclette ASBL, 2023, p.8).

L'importance apportée à l'accessibilité des espaces, lors des groupes de parole, concernant des profils variés, incluant d'autres groupes minorisés que celui des personnes LGBTQIA+, manifeste un intérêt à adopter une **approche intersectionnelle**. C'est à dire :



« Un cadre permettant d'examiner tous les recoupements entre l'identité, le privilège et l'oppression auxquels les gens sont confrontés afin de mieux comprendre la complexité de la manière dont ils sont touchés par la discrimination et les désavantages. » (ACCP, 2020, p.32).

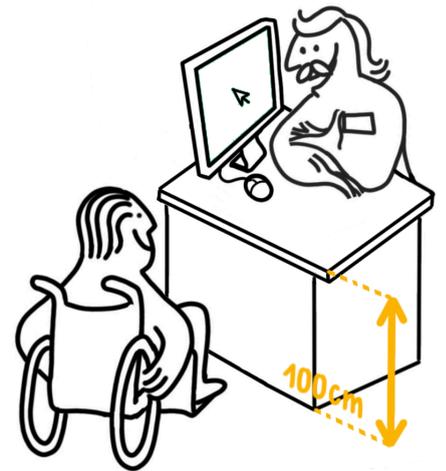
Les personnes LGBTQIA+, tout comme les autres minorités vis-à-vis des groupes majoritaires, ne vivent pas les espaces publics de la même façon que les autres, notamment car elles y subissent des agressions, micro-agressions ou perçoivent le risque de les vivre. Cette situation est liée à leur appartenance à une minorité sociale, ce qui crée une vulnérabilité à vivre des oppressions. Le fait d'appartenir à plusieurs minorités sociales accentue cette vulnérabilité, car il y a alors une susceptibilité à vivre différents types de discrimination. Cela crée également des situations où les discriminations vont se manifester différemment, de manière spécifique à la combinaison des diverses facettes de l'identité. Pour prendre en



considération ces situations, l'adoption d'une démarche intersectionnelle se montre pertinente. Considérer l'identité de chacun-e dans sa globalité, avec ses différentes composantes telles que ses origines ethniques, culturelles, sa religion, ses handicaps, son genre, son orientation sexuelle et romantique, etc., permet une approche mieux adaptée à la complexité de chacun-e et ses vulnérabilités (ACCP, 2020 ; UNESCO, 2019).

### **Pistes d'action :**

En prenant en compte les besoins spécifiques des personnes appartenant à différentes minorités sociales dans l'agencement des espaces, de manière à les rendre plus accessibles, vous pouvez contribuer à réduire le degré d'évitement des lieux d'accueil à disposition de ces personnes. Nous vous proposons de prendre en considération les moyens d'adapter votre espace d'accueil pour le rendre plus accessible à différents profils de personnes. Voici quelques exemples non exhaustifs proposés par les personnes participant aux groupes de parole:



Pour les **personnes à mobilité réduite**, vous pouvez envisager un aménagement au rez-de-chaussée, des rampes d'accès, des portes suffisamment larges, des toilettes à l'espace adapté, etc. Pour les **personnes malentendantes/sourdes et/ou malvoyantes/aveugles**, vous pouvez mettre en place des repères visuels, une police d'écriture suffisamment grande et contrastée, des repères texturés, une aide à disposition etc. Pour les **personnes grosses**, vous pouvez installer des sièges suffisamment larges, sans séparations par accoudoirs, de façon à éviter une gêne ou une peur de prendre de la place sur le siège d'une autre personne. Pour les **personnes neuro-divergentes**, vous pouvez envisager un environnement aux stimulations sensorielles atténuées via un éclairage et une ambiance sonore modérées. Concernant la nourriture proposée, considérez de pouvoir l'adapter selon des **régimes alimentaires** différents, tels que végétarien, vegan, sans sucre, etc.



Pour rendre efficiente la mise en place d'un agencement qui se veut plus accessible, les participant-es aux **GP+** ont également proposé de communiquer un maximum d'informations concernant vos espaces, ainsi que votre organisation, sur votre **site web** (exemple: les horaires, la possibilité de parking ou non, l'accessibilité et l'agencement des infrastructures, la manière de prendre rendez-vous, le besoin d'être sur place à l'avance ou non, la durée estimée du rendez-vous, l'offre de catering, etc). De cette



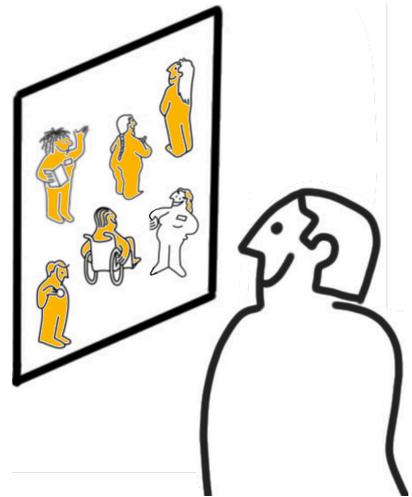
façon, les usager-ères pourront préparer leur venue et convenir plus adéquatement de vos adaptations à disposition.

Pour améliorer l'accessibilité de votre espace, veuillez approfondir vos recherches à l'aide d'outils de référence en la matière, tels que le livret "En accès limité? Accessibilité des milieux culturels, associatifs et militants", publié par l'asbl Le Poisson en bicyclette (2023).



### 3. Diversité des représentations

Les images présentes dans les affiches et publicités visibles dans un espace d'accueil communiquent déjà certaines valeurs, même indirectement, de par le choix de celles-ci. Les **GP+** ont manifesté l'importance du choix des affiches, des décorations et des brochures mises à disposition selon le contexte du lieu, ainsi que leur quantité et les messages que celles-ci transmettent. Le fait de choisir des affiches incluant des **profils variés de personnes et de relations** a été valorisé durant les groupes de parole comme aidant à se sentir plus à l'aise dans un espace.



*"Moi par exemple je me sens **beaucoup plus à même de pouvoir avoir des relations avec des personnes du même sexe depuis que j'en vois beaucoup aussi autour de moi. Donc je me dis bah en fait c'est ok, oui ça va, oui c'est accepté, mes parents vont tomber dessus sans aucun soucis et en fait ça existe et je vais pas me mettre dans quelque chose qui est "bizarre" entre guillemets. En tout cas, c'est plus facile pour moi." (GP 2).***

En donnant de la visibilité à des profils de personnes marginalisées, il est communiqué une volonté d'inclure ces personnes en normalisant leur présence. Cette normalisation via leur représentation semble accentuer un sentiment de légitimité à exister dans l'espace. Il y a donc une perception amenuisée des rapports de pouvoir. Cela met l'accent sur le ressenti et la perception des personnes disposant d'un espace, dont l'aspect rassurant répond à un besoin de protection. Cela rejoint la notion de **territoires rassurants**, qui renvoie, entre autres, à des stratégies de gestion des risques sociaux qui correspondent à une violence structurelle systémique, ainsi qu'à la création d'espaces appropriés via des marqueurs territoriaux et des pratiques spécifiques. La mise en avant de l'influence des affichages sur le sentiment de légitimité et les comportements d'une personne illustre également une **influence mutuelle** entre groupes créateurs d'espaces et espaces créateurs de groupes, dont il est question dans la notion de *territoires rassurants*. La diversité des représentations s'adapte à celle des réalités de vie, tout en permettant aux personnes minorisées à exprimer plus facilement leurs vécus (Le Blanc, 2018 ; Le Blanc 2019).

#### **Pistes d'action :**

En accord avec ce qui a été évoqué durant les groupes de parole, nous vous proposons de choisir des images représentant des **personnes de différentes origines, dans différents types de relations, de différentes identités, de**

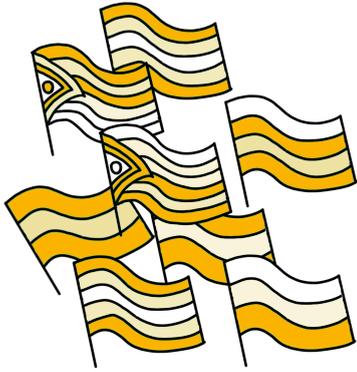


**différentes expressions de genre, avec des familles de différentes compositions, etc.** Nous vous proposons également d'**éviter de choisir des représentations humoristiques**, car cela peut être perçu comme offensant selon chaque personne et sa culture. Pour les mêmes raisons, ne choisissez pas d'image représentant une personne déguisée en quelqu'un-e d'une autre origine, culture ou religion (OIM, 2021, Guidelines, p.26).



#### 4. La juste dose de décorations

Dans les **GP+**, la majorité des personnes ont considéré plaisantes et pertinentes les décorations dans l'espace faisant référence aux identités LGBTQIA+, et plus spécifiquement les **symboles tels que les drapeaux**, à condition que le lieu soit adéquat et que la présence de ce type de décoration ne soit pas disproportionnée par rapport au reste. Concrètement, une étude a démontré que la présence de petits marqueurs symboliques dans l'espace (autocollants, affiches, ...) engendre des pratiques différentes, ainsi qu'un changement d'idée sur soi-même, son rapport aux autres et aux normes. Que l'espace soit qualifié de *safe* ou non, à partir de quelques gestes et marqueurs simples, des changements rapides dans les comportements et pratiques deviennent tangibles (Milani, 2013, cité dans Le Blanc, 2019, p.6).



Toutefois, d'autres personnes interrogées estiment ces décorations pas toujours nécessaires et dans le cas où celles-ci prennent une place jugée disproportionnée, il a été dit qu'elles pouvaient même créer un sentiment de malaise.

*"Disons que, dans les salles d'attente de lieux publics en général, c'est souvent des trucs très variés dans tous les sens. Et si ça commence à **prendre plus de place que le reste**, moi ça me met toujours un **certain malaise** de: pourquoi la communauté LGBT prendrait plus de place visible que l'asbl qui fait des légumes bio à côté? Et je vois pas spécialement l'intérêt d'afficher ça en aussi grand dans des lieux publics. Pour moi, un **petit clin d'œil sur le côté** qui dit "éh, vous êtes les bienvenus, ne vous inquiétez pas, on pense à vous", c'est suffisant." (Entretien B).*

La suspicion de pinkwashing a également été évoquée, ainsi que dans le cas de décorations temporaires étant mises en place uniquement durant le mois des fiertés.

"Le **pinkwashing** est le fait, pour une entreprise, un parti politique ou un pays d'afficher une image "LGBTQIA+-friendly", par des stratégies de marketing ou de communication. Ces politiques de diversité ne sont pas accompagnées par un travail sur les valeurs et d'une volonté interne de déconstruction et de formation." (RainbowHouse Brussels, 2023, p.39). Lorsqu'une institution adopte cette stratégie de communication, sans réelle compréhension des thématiques LGBTQIA+, celle-ci se donne la responsabilité d'un accueil inclusif alors qu'elle ne sera pas en capacité de le proposer, par manque de formation et d'informations. Cette



situation crée alors de l'inconfort autant pour les usager-ères qui s'attendent à une certaine inclusivité, que pour l'institution qui se retrouve dans l'incapacité de répondre à cette attente.

Enfin, certains espaces d'accueil tels que les administrations ou encore, les CPAS, souhaitent garder des espaces dépourvus d'affichages de sensibilisation, en dehors des informations en lien avec les missions dudit service public.

### **Pistes d'action :**

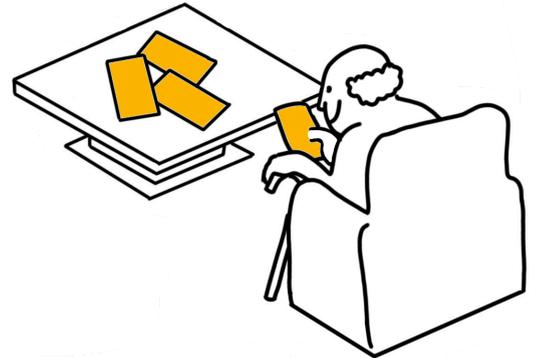
Les décorations faisant référence aux identités LGBTQIA+, en particulier **les drapeaux** arc-en-ciel et autres, peuvent être des symboles intéressants à employer pour visibiliser l'inclusion de diversités minorisées, mais attention à l'espace que ceux-ci prennent par rapport au reste des décorations. Durant les groupes de parole, des personnes concernées ont exprimé apprécier ces symboles, excepté dans le cas d'une omniprésence de ceux-ci ou d'une présence éphémère durant le mois des fiertés qui suscite une suspicion de pinkwashing.

Nous vous proposons d'utiliser ce genre de décorations **de manière permanente** et non éphémère, tout en considérant si celles-ci prennent plus de place que le reste de votre décoration. Il est préférable de garantir **une place proportionnée**, en considérant leur nombre et/ou leur volume. Vous pouvez également considérer la pertinence de leur présence plus ou moins grande selon le contexte d'intervention de votre établissement. Aussi, gardez à l'esprit que ces symboles ne sont pas universels et que la visibilisation d'images incluant des profils de personnes LGBTQIA+ est parfois préférable (OIM, 2021, Guidelines, p.26 ; CCUNESCO, 2019, p.21).



## 5. Brochures locales et informations

D'après le témoignage de A, une professionnelle psycho-sociale, la **communication d'informations** via des affiches semble plutôt bien fonctionner et le format de calendrier est trouvé intéressant. Des brochures sont présentes, mais sans moyen de savoir si celles-ci sont vraiment lues. Dans les **GP**, les brochures mises à disposition sont jugées adéquates lorsque leurs thématiques sont **en lien avec le contexte d'interventions** du lieu en question. Il a été ajouté à cela un intérêt à mettre en avant des initiatives locales qui pourraient aussi être visibilisées sur le site web. Certaines personnes ont également mentionné que les brochures peuvent être un moyen d'ouvrir la discussion sur certains sujets plus sensibles, voire tabous pour les aborder plus facilement, tels que la sexualité par exemple.



### Pistes d'action :

Nous vous proposons de mettre à disposition des brochures concernant des **initiatives locales** et des informations en lien aux publics LGBTQIA+, de manière à les mettre en avant, ainsi que sur des **sujets plus sensibles, voire tabous**. Comme les personnes concernées interrogées l'ont exprimé, cela est un moyen de faire connaître des initiatives locales dont les personnes pourraient bénéficier, ainsi qu'un moyen d'ouvrir la discussion à des sujets plus difficiles à aborder. Nous vous conseillons également de **mettre régulièrement à jour** vos brochures et à considérer l'intérêt particulier à mettre ce type de brochures à disposition même **si vous n'êtes pas une organisation LGBTQIA+**. Dans ce contexte, cela permet d'avoir accès à des informations concernant les thématiques LGBTQIA+ de manière plus discrète, sans y être visiblement associées, ce qui correspond aux besoins de certaines personnes (OIM, 2021, Guidelines, p.26 ; CCUNESCO, 2019).



## 6. Déclaration des valeurs visible et accessible

Au niveau des communications affichées, les **GP+** trouvent important d'avoir une charte des **valeurs de l'établissement** visible et disponible sous forme visuelle pour plus d'accessibilité. Cela rejoint les recommandations de deux guides existants, tout comme le souhait que cela soit également visible sur le site web (CCUNESCO, 2019 ; OIM, 2021). Il a également été mentionné l'intérêt de visibiliser une déclaration concernant l'application du consentement et de la confidentialité, ainsi qu'un rappel des lois anti-discriminations. Le rappel de ces lois peut être identifié comme la mise en place de **moyens pour sécuriser l'espace**, ainsi que l'utilisation **d'outils de contrôle des influences imprévisibles des personnes présentes**, qui sont des principes permettant la création de *safe spaces* (Hartal, 2017, cité dans Le Blanc, 2019, p.5). Toutefois, en considérant que garantir une sécurité absolue pour chaque usager-ères contre quelconques agressions et micro-agressions n'est pas forcément réaliste, il peut être pertinent de s'engager dans une posture encadrant les interactions dans des espaces mixtes. Dans cette perspective, il n'est plus question de sécuriser, mais de **rendre visible les rapports de pouvoir et d'arriver à les désamorcer**. Cela rejoint de *brave spaces* ou *espaces courageux et encourageants* (Prieur, 2015 ; Le Blanc, 2019).



Dans un témoignage recueilli: *"On parlait d'autorité. En fait pour moi c'est pas une solution idéale, mais dans un premier temps dans une institution qui est "malade" entre guillemets, qui est LGBT-phobe en générale, ça peut mener à des changements. Dans le sens où, imagine que tu es à ton boulot, tout le monde est hyper LGBT-phobe, pour moi le seul truc qui peut réellement induire des changements c'est que **l'autorité de l'endroit prenne un positionnement clair** et dise "si vous faites ça, il y aura des conséquences" et de **l'appliquer pour de vrai**, pas de laisser ça juste en tant que discours. (...) Pour moi, il faut passer par l'autorité d'abord, avant d'avoir des solutions un peu plus horizontales, partagées. (...) Sinon j'ai l'impression que sinon les personnes concernées prennent sur elles parce qu'il y a zéro conséquences qui suivent pour les personnes qui discriminent."*

Dans le cas d'un espace se voulant *safer* pour les personnes LGBTQIA+, les personnes interrogées trouvent pertinent de le mentionner également sur le site web via la mention "LGBTQIA+-friendly".

### Pistes d'action :

Nous vous proposons d'établir une charte de valeurs de votre institution et de la rendre visible sous forme de **déclaration des valeurs** via des **affiches** dans votre espace d'accueil, ainsi que sur votre **site web**. Vous pouvez également marquer



votre volonté de rendre votre lieu *safer* pour les personnes LGBTQIA+ en indiquant la mention "LGBTQIA+-friendly" sur votre site web. Pour plus d'accessibilité, nous vous conseillons de la rendre accessible sous forme visuelle via des **pictogrammes** et également en **plusieurs langues**, selon votre public habituel (OIM, 2021, Guidelines, p.26 ; CCUNESCO, 2019, p.20).

Le contenu de votre déclaration de valeurs peut varier selon le contexte d'intervention de votre établissement. Les notions de **consentement** et de **confidentialité**, ainsi que leur encadrement, peuvent être intéressantes à inclure, d'après les personnes concernées. Quel que soit le contexte d'intervention de vos services, nous vous proposons d'inclure un rappel de la **loi antidiscrimination** existante en Belgique, à laquelle les citoyen-nes peuvent recourir pour assurer leur protection. Cette loi interdit toute forme de discrimination concernant: handicap, conviction religieuse ou philosophique, orientation sexuelle, âge, fortune, état civil, conviction politique, conviction syndicale, état de santé, caractéristique physique ou génétique, naissance, origine ou condition sociale, langue. En plus de cette loi, il existe également une loi Genre, protégeant les critères liés au genre et au sexe, ainsi qu'une loi Antiracisme, protégeant les critères liés aux origines ethniques et nationales (Unia, 2024). Cela inclut notamment de prendre clairement position contre les comportements et discours homophobes, biphobes, transphobes, racistes, validistes, etc. (OIM, 2021, Manuel, p.13). Pour rappel:

« La discrimination est le traitement injuste ou inégal d'une personne sur base de caractéristiques personnelles. La législation anti-discrimination condamne tant la discrimination que le harcèlement, le discours de haine ou les délits de haine envers une personne ou un groupe de personnes. » (Unia, 2024).

Pour rendre effective l'application de ces valeurs, il est important de les **communiquer clairement aux travailleur-euses** de votre établissement. Cela permet d'affirmer votre volonté à rendre votre espace plus inclusif en responsabilisant votre organisation dans son encadrement. Cela contribue à créer un espace plus sécurisant pour les personnes marginalisées, autant pour les usager-ères que pour les travailleur-euses (OIM, 2021, Manuel, p.13 ; CCUNESCO, 2019, p.20).



## **Références :**

- Antoine Le Blanc. (2018). Les territoires rassurants. Géographie. <https://hal.science/tel-01872489/>
- Antoine Le Blanc. (2019). Construire des territoires rassurants : l'exemple du sport LGBT en région parisienne. <https://shs.cairn.info/revue-l-information-geographique-2019-3-page-39?lang=fr#s2n1>
- Association canadienne des chefs de police. (2020). *Soutenir la communauté 2SLGBTQ+ : Boîte à outils pour l'équité et l'inclusion*. [https://cacp.ca/%C3%89quit%C3%A9-diversit%C3%A9-etinclusion.html?asst\\_id=2359](https://cacp.ca/%C3%89quit%C3%A9-diversit%C3%A9-etinclusion.html?asst_id=2359)
- Centre interfédéral pour l'égalité des chances. (2024). Discrimination : Quelques précisions. Unia. <https://www.unia.be/fr/criteres-de-discrimination/discrimination-quelques-precision>
- Cha Prieur. (2015). Penser les lieux queers : entre domination, violence et bienveillance : Etude à la lumière des milieux parisiens et montréalais. Géographie. <https://hal.science/tel-01304990>
- Commission canadienne pour l'UNESCO. (2019). *L'inclusion des personnes LGBTQ2+—Guide pratique pour des municipalités inclusives au Canada et ailleurs dans le monde*. <https://fr.ccunesco.ca/-/media/Files/Unesco/Resources/2019/06/CMIGuidePratiqueInclusionLGBTQ2Plus.pdf>
- Le Poisson à bicyclette ASBL. (2023). *En accès limité? Accessibilité des milieux culturels, associatifs et militants*.
- Organisation internationale pour les migrations. (2021). *Boîte à outils EQUALCITY - Créer des espaces (plus) safe pour les personnes LGBTQI+ issues de la migration*. <https://belgium.iom.int/lgbtqi-toolbox>
- RainbowHouse Brussels. (2023). *Glossaire 2023*. [http://rainbowhouse.be/wpcontent/uploads/2023/02/glossaire-2023-web\\_compressed.pdf](http://rainbowhouse.be/wpcontent/uploads/2023/02/glossaire-2023-web_compressed.pdf)



**Open Space - Inclusive City, 2024.**

Un projet de l'**ASBL Epicentre - Espace de Santé Inclusive**



Avec le soutien de **Equal.Brussels**

