

Rendre les services municipaux plus inclusifs

L'acceptation de la diversité sexuelle et de genre a connu de grandes avancées au cours des dernières années. Toutefois, certaines barrières subsistent encore et ont un impact négatif sur la participation des personnes LGBTQ2+ aux activités de la Ville de Montréal.



Le saviez-vous ?

Lors d'une consultation de la Ville auprès de personnes LGBTQ2+¹, près du quart des personnes interrogées ont déclaré se sentir freinées d'utiliser un ou des services de la Ville de Montréal par crainte de subir un traitement défavorable ou différencié, et ce, en raison de leur orientation sexuelle, de leur identité ou de leur expression de genre.

Si une personne vit des situations blessantes lorsqu'elle a recours aux services de la Ville (questions indiscretes, non-respect des pronoms, etc.), elle risque de restreindre sa fréquentation de ceux-ci. Bien qu'il n'y ait pas d'intention de discrimination, le résultat est néanmoins le même. Il est donc de notre devoir de s'engager avec proactivité pour offrir des services inclusifs ainsi que des espaces accueillants et sécuritaires.

Des droits à respecter

La **Charte des droits et libertés de la personne** interdit la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle ainsi que sur l'identité ou expression de genre. Par exemple, une personne ne peut pas refuser des biens ou des services publics à une autre à cause de son orientation sexuelle ou de son identité de genre. Il ne doit pas non plus y avoir de discrimination dans la manière de lui rendre des services.

Dans la **Charte montréalaise des droits et responsabilités**, la Ville de Montréal s'engage à : « combattre toute forme de discrimination, incluant les profilages racial et social ainsi que les autres profilages discriminatoires; la pauvreté; l'exclusion sociale; le sexisme; le racisme; l'âgisme; le capacitisme; l'homophobie; la lesbophobie; la transphobie et la xénophobie, lesquels peuvent être de nature directe, indirecte, systémique et intersectionnelle et qui ont pour conséquence de miner les fondements d'une société libre, juste et démocratique. » (Article 16 i.)

¹ [Rapport de consultation des communautés LGBTQ+ à Montréal](#). Institut du Nouveau Monde, 2019

Les obstacles à des services inclusifs

Microagressions

Les agressions physiques que vivent les personnes LGBTQ2+ sont plus évidentes à détecter, mais il existe d'autres types d'agressions plus subtiles et insidieuses : les microagressions.

Les microagressions sont des gestes ou des paroles courantes, issues de préjugés, qui peuvent paraître inoffensifs, mais qui ont un impact néfaste sur le bien-être des personnes faisant partie de groupes marginalisés. Il peut s'agir de l'utilisation de certains mots péjoratifs comme « fifs » ou « travelos », d'un langage non verbal exprimant de l'hostilité ou du mépris, ou encore de blagues maladroites.

L'accumulation de microagressions peut nuire à l'estime de soi et au bien-être des personnes LGBTQ2+ en provoquant du stress et de l'anxiété chez celles qui les subissent.

Le saviez-vous?

D'après une consultation menée par la Ville auprès des communautés LGBTQ2+, au cours des années 2017 et 2018, 75 % des répondant-e-s ont été victimes d'un ou de plusieurs comportements déplacés en raison de leur identité et expression de genre ou de leur orientation sexuelle. Ce pourcentage grimpe à 93 % pour les personnes trans.²



La présence de personnes alliées permet de rendre un espace plus accueillant pour les personnes LGBTQ2+.

Pour en savoir plus sur les pratiques à adopter en tant qu'allié-e, consultez la fiche *S'allier aux communautés LGBTQ2+* de la Boîte à outils LGBTQ2+.



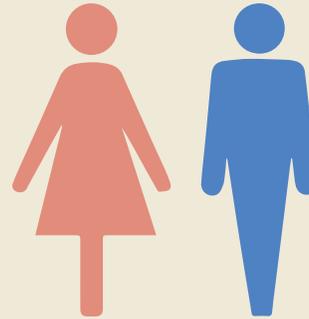
² [Rapport de consultation des communautés LGBTQ+ à Montréal](#). Institut du Nouveau Monde, 2019

Espaces genrés

L'absence d'espaces sécuritaires pour les personnes trans et non binaires (toilettes, vestiaires) peut les dissuader de fréquenter les espaces municipaux et donc restreindre leur participation sociale.

Il n'est pas approprié de demander à une personne :

- ❌ d'utiliser les toilettes et les vestiaires qui correspondent à son sexe assigné à la naissance;
- ❌ d'utiliser les toilettes pour personnes en situation de handicap;
- ❌ d'utiliser les toilettes et les vestiaires selon la façon dont on perçoit son genre;
- ❌ de prouver son identité de genre pour utiliser une toilette ou un vestiaire.



Certaines personnes trans ou cisgenres peuvent être plus à l'aise d'utiliser des toilettes inclusives afin d'éviter d'être confrontées à des regards insistants ou des remarques désobligeantes, surtout si leur apparence ne correspond pas aux stéréotypes de genre (personne en début de transition, personne androgyne, etc.). La présence de toilettes inclusives n'élimine pas les efforts à mettre en place pour rendre les toilettes « hommes » et « femmes » sécuritaires pour les personnes trans.

Le vestiaire universel, un espace inclusif !

Le vestiaire universel est accessible aux femmes et aux hommes (cisgenres ou trans), aux personnes non binaires et aux enfants. La nudité y est interdite dans les aires communes. C'est un espace inclusif qui résout aussi les problématiques d'accompagnement d'une personne de sexe opposé (une mère qui accompagne son fils en situation de handicap, un père qui va avec sa fille à la piscine, etc.).



Documents d'identité non conformes

Bien qu'il soit possible de modifier son prénom et sa mention de genre auprès du Directeur de l'état civil du Québec, cette démarche peut prendre du temps et n'est malheureusement pas accessible à tout le monde. En 2021, les personnes n'ayant pas la citoyenneté canadienne ne peuvent bénéficier de cette mesure.

Certaines institutions, comme les universités, autorisent l'utilisation du prénom d'usage (prénom utilisé par une personne trans qui diffère de son prénom de naissance) même s'il ne correspond pas au nom inscrit sur ses documents d'état civil. Ainsi, une personne pourrait avoir changé son prénom et sa mention de genre sur certains documents (ex. : carte étudiante) et non sur d'autres (ex. : acte de naissance).

Que faire quand le nom sur les documents d'identité ne correspond pas au nom qu'une personne utilise ?

À ne pas faire

❌ Présumer l'identité de genre de la personne en fonction de son apparence.

Ex. : « Éric, c'est un drôle de nom pour une fille ! ».

Ce type de remarque attribue un genre à la personne basé sur notre perception et non sur son identité. Or, il pourrait s'agir d'une personne trans qui n'a pas changé ses documents d'identité.

À faire

✅ Faire preuve de discrétion et respecter l'identité de la personne.

Ex. : « Je vois que le nom que j'ai à votre dossier n'est pas le même que celui qui est indiqué sur votre document. Quel nom devrais-je utiliser ? »

Il peut être utile de faire une note au dossier indiquant le nom à utiliser et l'incongruence des pièces d'identité fournies afin qu'il n'y ait pas de malaise lors des prochaines interactions.

L'objectif de la personne qui traite le dossier devrait être de réduire au minimum les malaises susceptibles d'être vécus par la personne en face d'elle. Ça exige de prendre en considération la réaction des autres personnes autour de soi au moment même de l'interaction et de penser aux contacts ultérieurs de la personne avec le service.

❌ Dire le morinom à voix haute.

Ex. : « C'est bizarre, dans le dossier votre nom est Patrick... »

Dévoiler le morinom (nom utilisé avant la transition) d'une personne trans revient souvent à mettre l'attention sur l'identité trans de cette personne. Cela risque de la mettre mal à l'aise, voire de l'exposer à de la discrimination et de l'intimidation de la part des personnes qui auraient entendu ce renseignement confidentiel. D'où l'importance de faire preuve de discrétion.

✅ Faire preuve de flexibilité et de transparence.

Ex. : « Pour la création du dossier, j'ai besoin de votre nom légal, mais je peux mettre une note que ce n'est pas le nom que vous utilisez. »

Certains systèmes informatiques et procédures peuvent poser un obstacle à l'obtention de services pour une personne trans ou non binaire. Cependant, vous pouvez essayer de trouver une solution avec la personne en lui expliquant les contraintes du système et en étant à l'écoute de ses besoins. Dans le doute, consultez votre gestionnaire.

Pour aller plus loin

[Guide pratique pour des municipalités inclusives au Canada et ailleurs dans le monde de la Commission canadienne pour l'UNESCO](#)



Produit par

 fondation
émergence

Montréal 