

## ANNEXE J

# Liste de recommandations pour des pratiques d'ouverture envers les jeunes LGBTQIA2S en situation d'itinérance

### Procédures administratives

- Le personnel administratif doit adopter et appliquer des politiques inclusives concernant la discrimination et le harcèlement ainsi que la confidentialité des renseignements. Ces politiques doivent mentionner explicitement les caractéristiques sexuelles, l'identité de genre, l'orientation sexuelle et l'expression de genre (ce dernier motif s'applique seulement pour la politique sur la discrimination et le harcèlement);
- Le personnel administratif doit répondre rapidement aux plaintes déposées et agir conformément aux procédures établies lorsqu'une personne signale une violation des politiques inclusives;
- Le personnel administratif devrait veiller à ce que tout le personnel (l'administration, les salariés, les bénévoles et les stagiaires) et les jeunes qui fréquentent l'organisme reçoivent des avis verbaux (lors de l'accueil) et écrits (sous la forme d'un manuel de formation ou d'un code de vie) portant sur l'inclusion des enjeux LGBTQIA2S dans les politiques ainsi que sur les procédures à suivre pour déposer une plainte;
- L'administration doit fournir à tout son personnel un accès régulier à des activités de sensibilisation et à des formations traitant de la diversité liée au corps sexué, au genre et à l'orientation sexuelle;
- L'administration doit s'assurer que les formulaires de sélection du personnel, d'admission et autres documents administratifs sont adaptés pour les personnes LGBTQIA2S;
- L'organisme devrait utiliser un langage non genré et inclusif de la diversité liée au corps sexué, au genre et à l'orientation sexuelle sur son site Internet, sur les réseaux sociaux, dans ses publicités, brochures, communiqués de presse, rapports annuels et dans tout autre matériel lié à la promotion de ses programmes et services;
- L'administration devrait s'assurer que des personnes issues de la diversité LGBTQIA2S soient présentes parmi son personnel;
- L'administration devrait favoriser le développement de liens avec les communautés LGBTQIA2S.

### Accès aux services d'aide

- L'organisme doit assurer la sécurité de toutes et ne doit pas refuser l'accès des services aux jeunes LGBTQIA2S ou leur limiter l'accès en raison de leur corps sexué, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre, de leur expression de genre ou de leur genre assigné à la naissance.

### Utilisation des services d'aide

- L'organisme devrait montrer des signes visuels d'ouverture à la diversité liée au corps sexué, au genre et à l'orientation sexuelle, dans les espaces communs; et rendre disponible de la documentation portant sur les questions LGBTQIA2S;
- L'organisme devrait assurer la disponibilité d'au moins une salle de bain individuelle identifiée comme une toilette mixte, d'une douche privée ainsi que d'une chambre individuelle avec une porte qui se verrouille de l'intérieur pour favoriser la sécurité des jeunes LGBTQIA2S.

## Accueil et processus d'admission

- Le personnel devrait utiliser un langage inclusif et non genré, ainsi qu'une terminologie adaptée à la diversité liée au corps sexué, au genre et à l'orientation sexuelle ;
- Le personnel devrait informer les jeunes de leurs droits et de leurs responsabilités en vertu des politiques contre le harcèlement et la discrimination, des politiques de confidentialité, ainsi que des procédures pour signaler les violations ;
- Le personnel devrait utiliser un formulaire d'admission incluant des questions sur le nom et les pronoms utilisés, le corps sexué, l'identité de genre et l'orientation sexuelle, sans toutefois que les jeunes soient contraint·e·s de répondre à ces questions ;
- Lorsqu'un·e jeunes divulgue son statut LGBTQIA2S, le personnel devrait aborder les questions relevant de la confidentialité des renseignements et de la sécurité du ou de la jeune, ainsi que de ses besoins liés à son statut LGBTQIA2S.

## Accompagnement individuel

- Le personnel devrait soutenir les jeunes dans leur processus de questionnement et d'acceptation en offrant une écoute sans jugement, en les outillant pour combattre les LGBTQIA2S-phobies subies et intériorisées, en encourageant l'exploration de soi et en les dirigeant vers des ressources LGBTQIA2S ou adaptées à leurs besoins particuliers ;
- Le personnel devrait soutenir les jeunes LGBTQIA2S dans leur processus de coming out en les aidant à respecter leur rythme, à évaluer les conséquences de la divulgation, à gérer les réactions négatives, à choisir à qui le dire, comment le dire et à déterminer un moment approprié pour le faire ;
- Le personnel doit utiliser le prénom et les pronoms que les jeunes trans, queer, non binaires et two-spirit utilisent pour s'identifier, et ce, quel que soit leur nom légal ou leur genre assigné à la naissance, ainsi que s'assurer que les jeunes trans aient accès aux services et aux traitements médicaux appropriés à la transition de genre ;
- Le personnel devrait soutenir les jeunes LGBTQIA2S dans leur besoin de maintenir ou de rétablir des liens familiaux, ou encore, de se construire une « famille choisie ».

## Intervention de groupe

- Le personnel doit être en mesure d'identifier les différentes formes de violences LGBTQIA2S-phobes et d'intervenir de manière appropriée lorsqu'elles surviennent ;
- Le personnel doit prendre en compte les plaintes liées à la discrimination et au harcèlement LGBTQIA2S-phobes et y répondre adéquatement, et ce, même lorsque les manifestations sont sournoises ;
- Le personnel devrait combattre la méconnaissance, les craintes et les préjugés négatifs par la sensibilisation à la diversité liée au corps sexué, au genre et à l'orientation sexuelle ;
- Le personnel doit veiller à ce que les règles concernant les comportements intimes et affectifs soient appliquées de manière égale à toutes les jeunes, sans distinction fondée sur le statut LGBTQIA2S.