

# « La sécurité doit passer avant tout » : pour des services publics qui fonctionnent pour les personnes âgées LGBTQ2+ et les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ au Canada

---

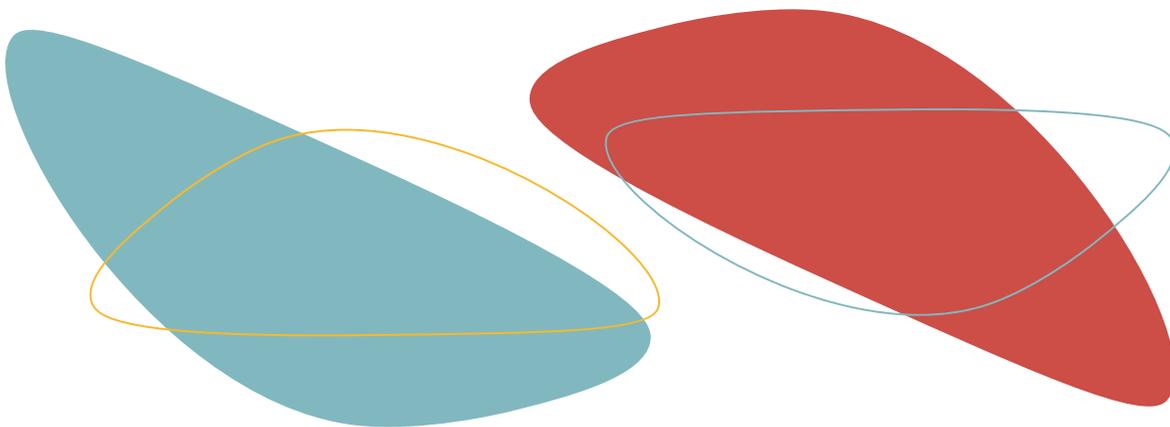
## Décembre 2020

Christine Streeter  
Maîtrise en travail social  
Université Carleton

Susan Braedley  
Doctorat et maîtrise en travail social  
Université Carleton

Irene Jansen  
Maîtrise en travail social  
SCFP national

Martin Krajcik  
Maîtrise en travail social  
Egale Canada



# Table des matières

Résumé .....	4
Constats .....	4
Introduction .....	8
Comment définissons-nous la sécurité et l’accessibilité? .....	9
Un regard intersectionnel.....	11
Langage .....	12
Contexte : les services publics au Canada .....	12
Projet de recherche : les contributions .....	14
Que savons-nous des personnes âgées LGBTQ2+ au Canada? .....	14
Que savons-nous des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ du secteur public? .....	16
Constat 1 : Un « baromètre de la sécurité » existe au sein des services publics pour les personnes âgées LGBTQ2+, ainsi que les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ en termes d’accès, d’utilisation et de travail ...	20
La sécurité des personnes âgées LGBTQ2+ au sein des services publics .....	20
La sécurité des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ dans les services publics..	25
Constat 2 : Il existe une diversité incroyable parmi les personnes âgées, les travailleuses et les travailleurs LGBTQ2+. Afin que les services publics soient accessibles et sécuritaires, il faut porter une plus grande attention à ces différences. Le racisme, la transphobie et les autres systèmes d’oppression doivent être démantelés .....	30
Constat 3 : Les conditions du travail reflètent les conditions de la prestation du service. Là où les travailleuses et les travailleurs LGBTQ2+ sont plus en sécurité, les personnes âgées LGBTQ2+ le sont aussi, et vice versa.....	32
Constat 4 : La responsabilité de rendre les services publics plus sécuritaires et plus accessibles tombe sur les épaules des travailleuses et travailleurs de façon disproportionnée, permettant aux gestionnaires,	

aux propriétaires, aux conseils d'administration, aux gouvernements  
et aux agences d'accréditation de s'en laver les mains ..... 37

Constat 5 : Il existe des pratiques prometteuses et des organisations  
au Canada qui mettent de l'avant des propositions porteuses pour plus  
d'accessibilité et de sécurité pour les personnes âgées LGBTQ2+  
et les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+. Nous devons en faire un  
tout cohérent..... 40

Pratique prometteuse 1 : Transférer le pouvoir aux diverses communautés  
LGBTQ2+..... 42

Pratique prometteuse 2 : Assurer la représentation LGBTQ2+ lors de  
l'établissement des politiques et des pratiques ..... 44

Pratique prometteuse 3 : Apporter des changements organisationnels pour que  
les utilisateurs de service LGBTQ2+ ainsi que les travailleuses et travailleurs  
LGBTQ2+ puissent s'affirmer..... 45

Pratique prometteuse 4 : Assurer la représentation LGBTQ2+ et l'équité en  
matière d'emploi dans le secteur public ..... 48

Pratique prometteuse 5 : Assurer une formation significative dans l'ensemble  
des organisations afin de promouvoir la sécurité et l'accessibilité LGBTQ2+ ..... 51

Pratique prometteuse 6 : Rendre l'affirmation LGBTQ2+ visible dans les  
affiches, les symboles et les célébrations ..... 54

Conclusion ..... 56

Sources ..... 58

Remarque sur les méthodes de recherche ..... 66

Les auteurs tiennent à remercier grandement du fond du cœur les conseillères,  
les conseillers, les contributrices et les contributeurs suivants : David Breault,  
Elizabeth Dandy, Philippe Gagnon, Laura Hui, Tammy Kelly, Dai Kojima, Gina  
McKay, Celeste Pang, Kimalee Phillip, Robert Ramsay, Donna Smith, Imogen  
Tam, Marnie Thorp, Madeleine Vachon et Dana Wesley.



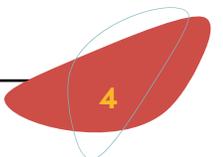
# Résumé

Les services publics au Canada assurent-ils des services accessibles et plus sécuritaires pour les personnes âgées LGBTQ2+ de 55 ans et plus? Ces services constituent-ils des milieux de travail plus sécuritaires pour les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+? Quelles mesures et approches doivent être mises en place afin de rendre ces services publics accessibles et plus sécuritaires pour les travailleuses, les travailleurs et les personnes âgées LGBTQ2+? Notre point de départ est que les services publics doivent être sécuritaires pour tous. En d'autres mots, les utilisateurs de service et les travailleuses et travailleurs ne doivent pas subir de discrimination, de harcèlement ou de violence et ils doivent être traités avec dignité et respect. Les services publics doivent être accessibles pour tout le monde, y compris les personnes qui travaillent au sein de ces services et les personnes qui les utilisent. En d'autres mots, les services publics doivent être offerts dans des endroits pratiques, accessibles physiquement et financièrement et représentatifs de toutes les communautés, surtout les communautés marginalisées, au niveau de la dotation en personnel, de la diffusion des messages, de la prestation des services et de tous les autres aspects.

En utilisant une approche intersectionnelle, ce rapport aborde ces questions à la lumière d'un projet de recherche en trois phases qui a été mené entre août 2019 et juillet 2020. Un examen de la littérature produite au Canada a permis d'identifier les obstacles et les défis auxquels font face les personnes âgées LGBTQ2+ ainsi que les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+. De plus, cet examen a mis en lumière le besoin d'effectuer des recherches plus approfondies à ce sujet au Canada. Une analyse des programmes a révélé l'existence d'initiatives et de programmes municipaux, provinciaux et fédéraux, ainsi que des services non gouvernementaux très prometteurs pour améliorer l'accessibilité et la sécurité des personnes âgées LGBTQ2+. Finalement, des personnes âgées LGBTQ2+ qui utilisent les services publics, ainsi que des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ du secteur public, ont offert des points de vue et des conseils importants lors d'entrevues et de groupes de discussion.

## Constats

En 2020, les services publics pour les personnes âgées au Canada subissent toujours l'effet de décennies d'austérité financière, de modifications réglementaires et de restructurations. Des services publics ont été privatisés, la charge de travail a augmenté partout, et plus encore dans les secteurs des services sociaux et des soins de longue durée où il y a une pénurie de personnel. Trop souvent, les questions d'équité ont été mises de côté. Un financement plus stable et de meilleures conditions de soins sont nécessaires pour toutes les personnes âgées. Dans ce contexte, des mesures précises doivent être prises au bénéfice des personnes âgées LGBTQ2+, des mesures qui sont réalisables et qui assureront une prestation de services plus sécuritaire pour tout le monde. Notre analyse des données a permis de tirer les conclusions suivantes :



1. **Un « baromètre de la sécurité » existe au sein des services publics pour les personnes âgées LGBTQ2+, ainsi que les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ en termes d'accès, d'utilisation et de travail.**

Selon des recherches bien documentées et des témoignages de nos participantes et participants, les personnes âgées LGBTQ2+ ainsi que les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ au sein des services publics font face à une gamme de dangers au chapitre de la sécurité. Les communautés LGBTQ2+ savent que certains services sont particulièrement dangereux, c'est-à-dire que des personnes âgées ou des travailleurs y ont subi des attaques physiques ou psychologiques. De l'autre côté de la médaille, certains services publics offrent un niveau élevé d'accessibilité et de sécurité. Pour ces services, les personnes âgées et les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ savent qu'ils peuvent être ouvertement queers, se rassembler et travailler ou vivre dans des conditions qui affirment leur genre et leur sexualité. La plupart des services et des espaces se trouvent entre ces deux extrêmes.

2. **Il existe une diversité incroyable parmi les personnes âgées, les travailleuses et les travailleurs LGBTQ2+. Afin que les services publics soient accessibles et sécuritaires, il faut porter une plus grande attention à ces différences. Le racisme, la transphobie et les autres systèmes d'oppression doivent être démantelés.**

Les personnes âgées LGBTQ2+ sont, entre autres, des immigrants, des Autochtones, des personnes noires, racisées ou blanches, des personnes à faible revenu et à revenu élevé, elles viennent de milieux urbains et ruraux. Les personnes trans, lesbiennes, gaies, queers, bispirituelles, intersexes, bisexuelles et en interrogation vivent des réalités et des expériences différentes. La diversité parmi les communautés LGBTQ2+ est marquante, mais la majorité des données de recherche a été obtenue auprès de personnes âgées et des travailleurs LGBTQ2+ blancs, ouvertement gais, éduqués et militants. Seulement une petite partie des données tient compte d'autres perspectives.

3. **Là où les travailleuses et les travailleurs LGBTQ2+ sont plus en sécurité, les personnes âgées LGBTQ2+ le sont aussi, et vice versa.**

Notre analyse démontre que pour avoir des services accessibles et sécuritaires pour les personnes âgées LGBTQ2+, il faut des environnements où les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ sont bien présents et en sécurité. Les personnes âgées cherchent des signes qu'un environnement est plus sécuritaire. Pour elles, voir des membres de la communauté qui sont ouvertement queers au travail et interagir avec eux est un signe essentiel. De plus, les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ mènent régulièrement la charge pour la création d'espaces plus sécuritaires. Cependant, notre recherche démontre que beaucoup de milieux de travail ne sont pas des espaces sécuritaires et ne favorisent pas l'affirmation de l'identité des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+. Nous avons également noté que des initiatives axées sur la diversité sexuelle et de genre destinées aux utilisateurs de service ont un effet en chaîne sur les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+. Malgré la complexité de la relation

entre les expériences des utilisateurs de service et les conditions de travail, les conditions structurelles qui touchent la sécurité et l'accessibilité LGBTQ2+ ont un effet sur tout le monde.

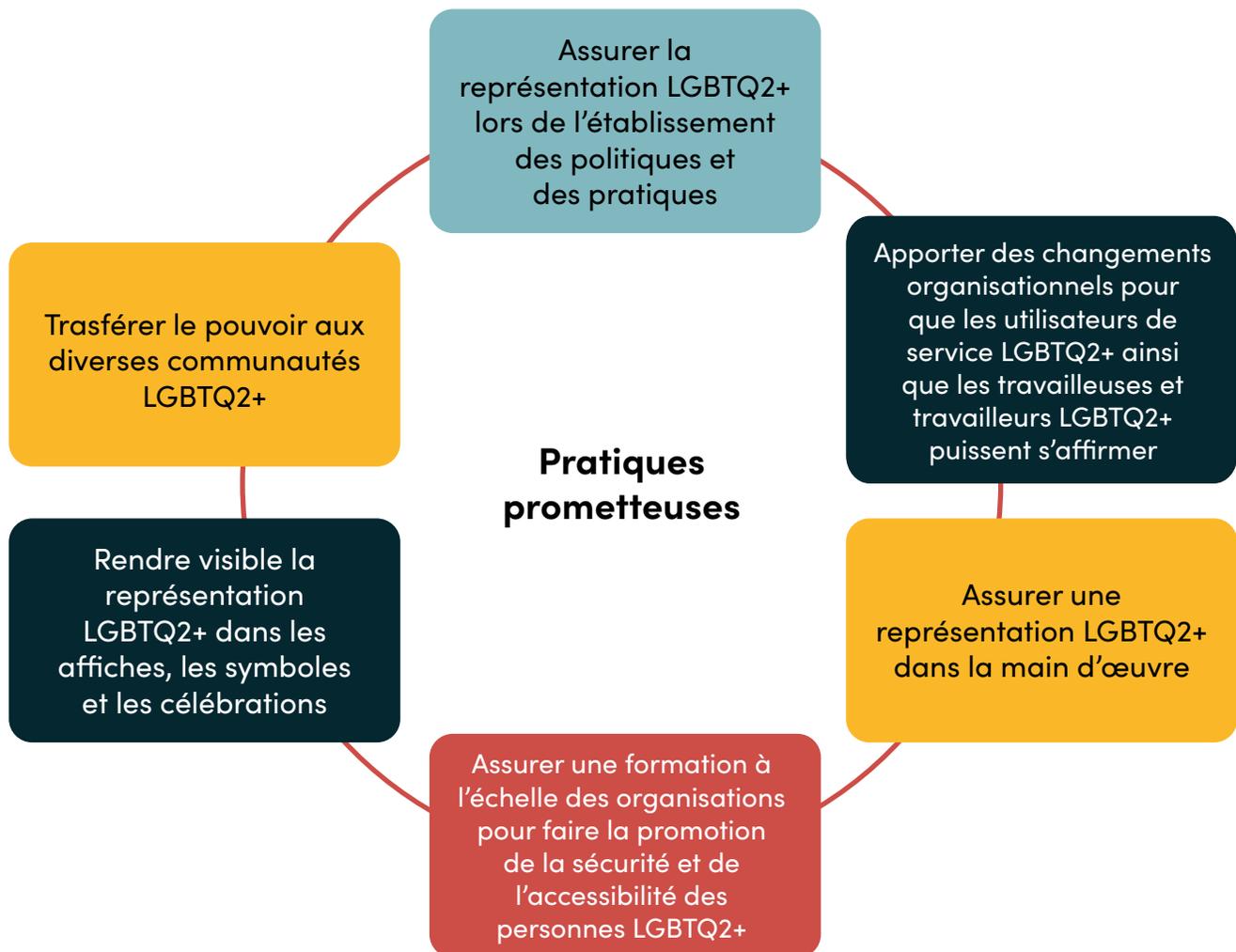
**4. La responsabilité de rendre les services publics plus sécuritaires et plus accessibles tombe sur les épaules des travailleuses et travailleurs de façon disproportionnée, permettant aux gestionnaires, aux propriétaires, aux conseils d'administration, aux gouvernements et aux agences d'accréditation de s'en laver les mains.**

Les gouvernements, les employeurs et les organismes d'accréditation et de certification établissent rarement des normes applicables en matière d'équité et droits de la personne. Notre recherche confirme que les services publics se déchargent de leurs responsabilités relatives à l'accessibilité et à la sécurité en les faisant porter par les travailleuses et travailleurs, notamment en offrant de la formation insuffisante ou de qualité douteuse. Sinon, ces services publics se fient à une formation bénévole d'un groupe ou d'une organisation communautaire LGBTQ2+ charitable ou à but non lucratif. Certaines initiatives prometteuses sont lancées, mais ne résistent pas à l'épreuve du temps lorsque les membres clés du personnel partent. La surveillance est irrégulière et les initiatives nécessitent souvent des heures supplémentaires non rémunérées de la part du personnel. Des formations en groupe et en personne de haute qualité sont remplacées par de courts modules en ligne que l'employé suit tout seul. La formation est souvent axée sur les préjugés personnels, sans tenir compte de la dimension structurelle qui touche la sécurité et l'accessibilité. Cette sorte de formation est relativement inefficace, mais elle permet aux organisations de faire preuve de diversité de façade. Ainsi, ces organisations peuvent faire la promotion d'un « espace sécuritaire » sans prendre les mesures nécessaires pour créer un service réellement accessible et sécuritaire. En fait, cette pratique peut augmenter les risques en encourageant les personnes âgées LGBTQ2+ d'être ouvertement queers lorsqu'il n'est pas sécuritaire de le faire. La formation doit être de haute qualité, financée adéquatement et accompagnée d'objectifs, de surveillance et de reddition de comptes à tous les échelons de l'organisation.

**5. Il existe des pratiques prometteuses et des organisations au Canada qui mettent de l'avant des propositions porteuses pour plus d'accessibilité et de sécurité pour les personnes âgées LGBTQ2+ et les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+. Nous devons en faire un tout cohérent.**

Notre analyse de l'environnement a permis d'identifier quelques organisations de premier plan et plusieurs pratiques prometteuses. Cependant, très peu d'organisations ou de pratiques abordent la question des conditions des travailleuses et travailleurs et des utilisateurs de service. Dans ce rapport, nous tenons compte des relations entre ces conditions. Certains services publics ont consacré les ressources requises pour apporter des changements nécessaires et importants afin d'améliorer l'accessibilité et la sécurité. Ces changements sont visibles dans plusieurs secteurs : la gouvernance et la reddition des comptes, la prestation des services, l'environnement physique, les sites Web, les conditions du travail, les programmes, la mobilisation, la formation, les évaluations du rendement et

l'évaluation des programmes, entre autres. Plusieurs organisations s'efforcent d'apprendre, d'intégrer et d'entretenir une approche anti-oppressive. Nous avons beaucoup d'exemples à suivre pour la création d'espaces plus sécuritaires dans le secteur public.



# Introduction

C'est une question de sécurité, non? Si tu as peur et que tu retournes dans le placard, évidemment tu ne te sens pas en sécurité. Donc, la sécurité doit passer avant tout.  
(Travailleuse, Saskatchewan)

Trop souvent, les personnes âgées LGBTQ2+ n'obtiennent pas les services publics auxquels elles sont dignes ou dont elles ont besoin parce que ces services ne sont pas sécuritaires pour elles. Trop souvent, les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ ne se sentent pas en sécurité pendant qu'ils travaillent dans le secteur public. Les services publics doivent être sécuritaires et accessibles pour tout le monde, y compris pour les personnes qui ont besoin de ces services et qui travaillent dans ce secteur. Malgré les lois fédérales et provinciales qui interdisent la discrimination et le harcèlement pour des raisons d'orientation sexuelle, d'identité de genre et d'expression de genre, les services publics n'ont toujours pas pris des mesures adéquates pour garantir ces protections.

Dans ce rapport, nous présentons les constats d'un projet de recherche mené en collaboration. Nous avons posé deux questions simples. À quels obstacles et à quels impacts les personnes âgées LGBTQ2+ qui utilisent les services publics au Canada et les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ qui y travaillent sont-ils confrontés? Que peuvent faire ces services publics pour améliorer l'accessibilité et la sécurité des personnes âgées et des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+?

Nous avons collaboré avec le Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP) et Egale Canada (Egale). Le SCFP est le plus grand syndicat de la fonction publique au Canada. Il représente des travailleuses et des travailleurs dans un vaste éventail de professions et de services publics, notamment des services utilisés par des personnes âgées. Egale est une organisation nationale dédiée à la poursuite de l'égalité et de la justice pour les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles et trans, ainsi que leurs familles. Le SCFP et Egale ont une grande expertise dans ce domaine et ont le mandat de défendre les droits de la personne. Notre collaboration comprend également des chercheuses et des chercheurs du partenariat Age-Friendly Communities-in-Communities : International Promising Practices du CRSH. Cette équipe de recherche travaille à identifier les pratiques prometteuses qui font progresser l'équité en matière d'âge et l'émancipation des personnes âgées et de leurs aide-soignants (rémunérés ou non) des situations sociales qui les oppriment et les marginalisent. Ce projet a été financé par une subvention de MITACS Accélération.

Afin de trouver des réponses, nous avons utilisé une approche intersectionnelle pour réaliser une étude des revues bibliographiques, une analyse nationale de l'environnement et des entrevues et des groupes de discussion pour apprendre directement des personnes âgées LGBTQ2+ et des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ du secteur public. Nous visons à apporter une plus grande connaissance qui permettra d'avoir des services publics accessibles où tout le monde s'épanouit dans la dignité, le respect et la sécurité.

Dans cette introduction, nous allons premièrement définir l'accessibilité et la sécurité des services publics et décrire l'approche intersectionnelle utilisée pour ce projet. Ensuite, nous regarderons le contexte actuel des services publics au Canada. Finalement, nous discuterons de la portée de notre recherche et qui était impliqué dans le projet de recherche.

## Comment définissons-nous la sécurité et l'accessibilité?

Dans ce rapport, nous avons élaboré nos concepts de sécurité et d'accessibilité des services publics à la lumière des expériences vécues et de la sagesse transmise par les personnes âgées, ainsi que les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+, qui ont participé à cette recherche.

### La sécurité des services publics

Nos participants étaient clairs. La sécurité signifie, entre autres :

- un endroit sans violence physique, remarque sarcastique ou regard réprobateur, un endroit où on ne se fait pas ignorer, refuser un service ou un emploi;
- un endroit où nous pouvons exprimer notre identité de genre et notre sexualité, en sachant que nous serons traités avec dignité et respect et que l'accès aux services, nos conditions de travail et nos possibilités d'emploi ne seront pas touchés;
- un endroit sécuritaire pour les personnes âgées LGBTQ2+ et les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ noirs, autochtones, racisés, trans, ayant un handicap ou marginalisés en fonction de leur situation sociale;
- des salles de bain qui sont sécuritaires pour les personnes de tout genre;
- des travailleuses et travailleurs qui font preuve d'humilité culturelle dans leur interaction entre eux et avec le public;
- être célébré.



Comme une participante nous a dit :

Bien sûr, la sécurité signifie évidemment la sécurité physique, ne pas se faire harceler ou insulter. Mais il y a aussi la sécurité au niveau du confort... avoir le sentiment d'être dans un espace sécuritaire et accueillant. La sécurité, c'est savoir que si je décide d'être ouvertement gaie et de parler de ma famille et de sa composition, je peux le faire. Et je ne suis pas inquiète qu'on se moque de moi ou que je doive m'isoler. Je me sens assez à l'aise d'être moi-même. *(Travailleuse, Saskatchewan)*

Un espace plus sécuritaire est un endroit où les personnes se sentent à l'aise d'exprimer leur genre et leur diversité sexuelle sans crainte de discrimination, de harcèlement ou de violence. Plusieurs groupes LGBTQ2+ utilisent le terme « plus sécuritaire » afin de reconnaître que la sécurité est relative; le sentiment de sécurité varie selon la personne.

### L'accessibilité des services publics

Reliée à la sécurité, l'accessibilité, un concept différent, est définie par nos participantes et participantes de la façon suivante :

- **accessibilité physique** : des services publics situés dans des quartiers ou près de quartiers où les personnes âgées LGBTQ2+ vivent, y compris les quartiers à faible revenu;
- **accessibilité économique** : des services publics abordables pour les personnes âgées LGBTQ2+ à faible revenu, par exemple, des services publics situés le long de trajet d'autobus ou des services accessibles sans avoir besoin de posséder un ordinateur ou de maîtriser la technologie;
- **accessibilité sociale** : les personnes âgées LGBTQ2+ se reconnaissent et reconnaissent leurs communautés dans les services publics, que ce soit au niveau des employés, des affiches, des images, des célébrations et des enjeux abordés.

Finalement, notons que seulement les personnes âgées et les travailleuses et les travailleurs LGBTQ2+ peuvent complètement évaluer la sécurité et l'accessibilité des services au nom de leurs communautés respectives. Ils doivent être les personnes qui définissent les critères de sécurité et d'accessibilité et la façon dont ces critères sont mesurés, signalés et respectés.

Dans ce rapport, nous avons fait nôtres les termes utilisés par les participantes et participants à la recherche. Cela dit, il existe beaucoup d'autres termes utilisés pour désigner des services publics accessibles et sécuritaires ou plus sécuritaires. Le terme « espace positif » est utilisé au sein de plusieurs environnements au Canada (OPHA, 2011; McDonnell et Daley, 2015). Des efforts pour trouver des approches efficaces en matière de prestation de service dans certains domaines, par exemple le travail social, ont entraîné des débats autour des termes comme « pratiques positives » (Crisp, 2007), « compétence culturelle » (Azzopardi & McNeill, 2016) et « humilité culturelle »; ces termes font référence à la pratique de se pencher sur ses propres préjugés, de faire preuve de jugement de soi, d'aborder les déséquilibres du pouvoir et de mettre au défi les obstacles systémiques (Danso, 2018; Fisher-Borne et coll., 2015).

Le terme « sécurité culturelle » est aussi utilisé, même par une de nos participantes, pour décrire le résultat voulu des services.

La sécurité culturelle n'est pas seulement la sécurité physique. C'est... que ta vision du monde, ton contexte culturel et ton droit d'exister dans ce monde soient affirmés d'une façon ou d'une autre. *(Travailleuse, Colombie-Britannique)*

La sécurité culturelle est un processus dynamique qui tient compte du contexte social et historique afin de mettre l'accent sur les déséquilibres de pouvoirs structurels et interpersonnels qui touchent les travailleuses et les travailleurs et les utilisateurs de service. Ce concept nous vient de fournisseurs de soins de santé et de groupes militants autochtones<sup>1</sup>. Il a été élaboré principalement dans le contexte de programmes de sécurité culturelle axés sur les Autochtones. Cette approche exige que les fournisseurs de service réfléchissent à leur position de pouvoir dans le contexte d'une relation fournisseurs-utilisateurs, et sur leur rôle auprès des utilisateurs du service afin de tenir compte de l'homophobie, de la transphobie, du racisme, du sexisme, du colonialisme et du capacitisme, ainsi que des autres forces structurelles. La sécurité culturelle va au-delà des notions de compétence culturelle, de sensibilité culturelle et d'humilité culturelle. La sécurité culturelle est normalement comprise comme étant liée aux utilisateurs de service, c'est-à-dire que la « sécurité est définie par ceux qui reçoivent le service, pas par ceux qui le fournissent » (Churchill et coll., 2017 : 4), mais il en est de même pour les travailleurs. Les travailleuses et travailleurs marginalisés ont besoin d'environnements culturellement sécuritaires, et eux seuls peuvent définir ces conditions. Dans ce rapport, nous reconnaissons que la sécurité culturelle a des aspects différents tant pour les travailleuses et travailleurs que pour les utilisateurs de service. Cependant, ces deux groupes font face à des conditions hostiles qui sont enracinées dans les mêmes conditions structurelles que les solutions structurelles qui en pourraient être le remède.

## Un regard intersectionnel

Ce rapport découle d'une approche intersectionnelle fondée sur une économie politique féministe (ÉPF). L'intersectionnalité conceptualise « la relation entre les systèmes d'oppression qui forment nos multiples identités et notre position sociale dans la hiérarchie du pouvoir et du privilège » (Carastathis, 2014 : 304), y compris la sexualité, le genre, la race, la classe, l'incapacité, le statut d'immigration, l'autochtonie et l'âge. La recherche intersectionnelle remet en question les approches qui suggèrent que l'expérience des personnes âgées ou des travailleuses et travailleurs peut être saisie en regardant séparément leur sexualité, leur genre, leur race, leur classe, leur handicap, leur âge ou leur statut d'immigration (Crenshaw, 1989 : 140). Nous avons considéré les similitudes et les différences parmi les multiples positions sociales et leurs expériences intersectionnelles. Nous avons utilisé l'intersectionnalité comme outil analytique dans le but de mieux comprendre la complexité du monde et la place où les personnes se trouvent dans ce monde (Collins et Bilge, 2016). L'ÉPF tient compte de ces considérations. Elle met en lumière les relations politiques, économiques et sociales qui s'entrecroisent afin d'entretenir les hiérarchies du privilège et de l'oppression. De plus, elle permet de remettre en question et de changer ces hiérarchies (Luxton, 2006).

---

<sup>1</sup> Une infirmière maorie de la Nouvelle-Zélande (Aotearoa), Irihapeti Ramsden, a élaboré ce concept. De plus, des groupes militants pour l'équité en matière de soins de santé continuent d'élaborer ce cadre théorique.

## Langage

Le langage est important et dynamique. Il peut nier ou affirmer l'identité d'une personne. Le comité du triangle rose du SCFP national utilise le sigle LGBTQ2+ pour faire référence à lesbienne, gai, bisexuel, trans, queer, bispirituel, et plus. Egale utilise le sigle LGBTQI2S, soit lesbienne, gai, bisexuel, trans, queer, intersexe et bispirituel. Les deux organisations ont convenu d'utiliser LGBTQ2+ pour ce projet de recherche.

Toutefois, lorsque ce rapport cite la documentation de recherche, nous utilisons les termes utilisés par la recherche elle-même, par exemple LGBTQ2S+.

Nous sommes conscients que ces sigles et ces groupes peuvent, et vont, certainement changer avec le temps. Une participante de la recherche nous a fait part d'un point de vue de plus en plus adopté par différentes organisations :

Je pense que bispirituel devrait être au début du sigle, afin de reconnaître que les personnes autochtones bispirituelles étaient la première minorité sexuelle et de genre en Amérique et de faire preuve de solidarité avec ces personnes pendant cette période de vérité et de réconciliation au Canada. (*Personne âgée, Ontario*)

Certaines organisations ont déjà adopté cette pratique. Par exemple, la Fédération du travail de l'Ontario utilise le sigle 2SLGBTQI+. D'autres organisations, comme le Réseau enchanté, une organisation nationale canadienne, utilisent 2Esprit et LGBTQ+.

Ce [glossaire](#) explique certains termes liés aux identités et aux expériences LGBTQ2+ citées dans ce rapport. Les termes changent ou deviennent obsolètes. Les mises à jour sont disponibles sur le site [d'Egale Canada](#)

## Contexte : les services publics au Canada

Les services publics au Canada existent dans un monde de contradiction. D'un côté, les services publics ont été élaborés de façon à perpétuer des priorités coloniales, racistes, sexistes, capacitistes, homophobes et transphobes. De l'autre côté, les services publics offrent la promesse d'un accès universel aux services qui appuient l'équité. Ces services, comme les soins de santé, l'éducation, la garde des enfants, les soins de longue durée, le transport, les soutiens du revenu et le logement, entre autres, peuvent contribuer à la santé, au bien-être, aux relations communautaires positives et rendre la société plus équitable. Ces contradictions, leurs histoires et leurs effets – du génocide et la violence systémique jusqu'au développement humain et à la création de sociétés plus équitables – ont été bien documentés par des chercheuses et chercheurs, des commissions et des enquêtes gouvernementales, ainsi que des militants et des défenseurs des droits de la personne<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Consultez les nombreux rapports du Centre canadien de politiques alternatives concernant les services publics partout au Canada. C'est un bon point de départ. <https://www.policyalternatives.ca/>

Nous avons entamé la recherche pour ce rapport<sup>3</sup> en étant conscients des contradictions qui existent au sein des services publics. Nous avons également tenu compte des politiques néolibérales mises en place depuis les années 1990 (au moins), justifiées par un éventail de circonstances politiques et économiques. Ces politiques de limitation des coûts, de restructuration des services, de désinvestissement, de privatisation, de programmes d'austérité et plus encore ont contribué à la dégradation de plusieurs services publics au Canada (Braedley & Luxton, 2010).

Dans ce rapport, nous identifions des pratiques prometteuses qui peuvent contribuer à la création de services plus équitables, plus sécuritaires et plus accessibles. Une « pratique prometteuse » ou une « pratique exemplaire » est une intervention, un programme, un service ou une stratégie qui est efficace. Nous utilisons le mot « prometteuse » plutôt qu'« exemplaire » afin de reconnaître que ces pratiques ont été utilisées dans un contexte précis avec des personnes en particulier. Ce qui fonctionne pour le nord de Vancouver ne fonctionne pas de la même façon pour Lethbridge, Halifax, Whitehorse ou même l'est de Vancouver. De plus, nous utilisons le mot « prometteuse » afin de reconnaître qu'une pratique comme telle ne peut pas défaire toute la violence engendrée actuellement par l'homophobie, la transphobie, le racisme, le sexisme, le capacitisme et le colonialisme systémiques.

## Services publics : nos considérations

Nous définissons les services publics comme étant des services financés principalement par les gouvernements fédéral, provinciaux ou municipaux. Dans certains cas, le gouvernement gère le service et en est propriétaire. D'autres services publics fonctionnent comme des entreprises à but lucratif ou à but non lucratif, mais reçoivent un financement considérable des gouvernements.

Afin d'obtenir des constats solides, nous avons limité la portée de notre enquête et ciblé plusieurs services publics utilisés par des personnes âgées de 55 ans et plus, notamment les programmes sans rendez-vous pour personnes âgées, les centres communautaires de soins de santé, le transport en commun, les parcs, les bibliothèques, les logements abordables, les hôpitaux, les centres de soins de longue durée et les soins à domicile. Des membres du SCFP travaillent aussi dans ces services publics. Ces choix signifient toutefois que certains services publics n'ont pas été pris en compte.



---

3 Cette recherche était terminée largement avant le début de la pandémie de la COVID-19 au Canada. Les répercussions de la pandémie au pays et la réponse du Canada ont révélé des forces et des faiblesses systémiques relatives à la prestation des services publics aux personnes âgées et la relation étroite existant entre les vulnérabilités des personnes âgées et celles des travailleuses et travailleurs du secteur public.

## Projet de recherche : les contributions

L'équipe de recherche était composée de chercheuses et chercheurs et de militantes et militants cisgenres, hétérosexuels et LGBTQ2+ blancs de l'Université Carleton, du SCFP et d'Egale. Les participantes et participants recrutés par Egale et le SCFP étaient des membres actifs des communautés LGBTQ2+ et ouvertement queers. Ils participaient tous à la recherche dans le cadre de leur militantisme et de leur action politique. Deux des participants étaient noirs et un était autochtone. Ainsi, notre groupe de participantes et de participants était composé disproportionnellement d'hommes blancs comparativement aux membres actifs du SCFP et d'Egale qui travaillent dans les services publics examinés.

Quatre entrevues individuelles avec des personnes âgées et quatre entrevues individuelles avec des travailleuses et travailleurs ont été réalisées. De plus, deux groupes de discussion ont été organisés, un groupe avec quatre personnes âgées et un groupe avec quatre travailleuses et travailleurs, pour un total de 16 participants. La plupart des membres de l'étude vivaient en Ontario, tandis que d'autres vivaient en Colombie-Britannique, au Manitoba, en Nouvelle-Écosse et en Saskatchewan. Les personnes âgées participantes avaient entre 59 et 76 ans. Les travailleuses et travailleurs venaient des services sociaux, des services municipaux et des soins de santé. Certaines personnes âgées travaillent ou ont travaillé dans le secteur public; ils ont donc fourni des commentaires des deux points de vue. Certains travailleuses et travailleurs sont des personnes âgées qui utilisent des services publics. Le groupe comptait des personnes qui s'identifiaient comme lesbienne (8), gai (4), trans (2), bispirituel (1) et dyke/gouine (1). Étant donné la taille du groupe et le désir de préserver l'anonymat des participantes et participants, nous n'avons pas été en mesure de relier les commentaires des participants avec leur situation sociale intersectionnelle. Par conséquent, certaines perspectives ont été limitées.

Maintenant que le contexte, les définitions et la description de l'étude ont été résumés, nous nous pencherons sur les recherches statistiques et universitaires.

## Que savons-nous des personnes âgées LGBTQ2+ au Canada?

Le Canada ne recueille pas de données statistiques exhaustives de haute qualité sur la population LGBTQ2+ (Waite & Denier, 2019), ce qui entraîne des lacunes, des conceptions erronées et d'autres types de problèmes. La taille de cette population varie selon les estimations; certaines suggèrent que 10 p. cent de la population fait partie de la communauté LGBTQ2+ tandis que d'autres suggèrent 1 p. cent (Waite & Denier, 2019). Selon les estimations, les personnes trans représentent environ 0,6 p. cent de la population américaine (Flores et coll., 2016) et ces chiffres ont été utilisés pour estimer le nombre de personnes trans au Canada (Waite, 2020). L'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes en 2014 était le premier sondage de Statistiques Canada qui a posé des

questions sur l'orientation sexuelle. Par contre, le sondage n'a pas inclus les personnes de 59 ans et plus.

L'Étude longitudinale canadienne sur le vieillissement, un sondage national rempli par des volontaires et donc pas statistiquement représentatif de la population canadienne, indique que 2 p. cent des répondantes et répondants s'identifient comme lesbienne, gai ou bisexuel. Comparativement aux répondantes et répondants hétérosexuels, ces personnes lesbiennes, gaies et bisexuelles sont mieux éduquées, plus jeunes, ont tendance à vivre dans un milieu urbain, à vivre seules et à signaler des sentiments de solitude (Stinchcombe & Wilson, 2018).

Même si le recensement ne procure aucune donnée sur la diversité sexuelle et de genre, il permet aux répondantes et répondants de s'identifier comme ménage de couple du même genre (Statistiques Canada, 2015). Selon ces données, presque 1 p. cent des couples mariés ou en union de fait sont du même genre au Canada. Ces chiffres excluent les personnes LGBTQ2+ qui habitent seules, les personnes bisexuelles, les personnes qui habitent avec quelqu'un d'un autre genre, les relations qui ne sont pas un « couple » et les couples qui habitent dans différents ménages. Ces chiffres n'incluent pas non plus les personnes qui sont toujours dans le placard. La longue histoire de la discrimination subie par les adultes LGBTQ2+ suggère que ce chiffre est plutôt élevé (Brotman et coll., 2015). Les Autochtones ont moins tendance à participer au recensement et aux autres formes de collecte de données en raison de plusieurs facteurs systémiques, y compris la méfiance légitime envers l'état colonial (Rotondi et coll., 2017) et les obstacles à l'accès comme l'endroit géographique, la mobilité et le degré d'alphabétisation (Smylie & Firestone, 2015). La sous-représentation des Autochtones LGBTQ2+ peut être encore plus importante.

Le recensement national et la collecte de données par sondage ne permettent pas une analyse des identités sociales intersectionnelles. Dans la plupart des données statistiques nationales au Canada, les personnes LGBTQ2+ ne peuvent pas également s'identifier comme noires, autochtones, nouveaux arrivants ou réfugiées ou en tant que personne ayant un handicap. Nous avons très peu d'information sur leur nombre exact, leurs conditions de vie et leur état de santé (Waite & Denier, 2019). Les discussions liées aux politiques sur le vieillissement, la santé ou la diversité sexuelle et de genre tiennent rarement compte de leurs problèmes précis.

Plusieurs études ont démontré que les populations LGBTQ2+ au Canada vivent dans de mauvaises conditions socio-économiques qui peuvent varier en fonction de leur situation sociale intersectionnelle (Kia et coll., 2020) et de ses impacts négatifs sur les plans sociaux et de la santé qui en découlent. Les problèmes de fiabilité des données, comme c'est le cas à Statistiques Canada, donnent la fausse impression que les hommes gais ont un revenu élevé (Mulé et coll., 2009). Ces fausses idées augmentent la stigmatisation des membres de la communauté LGBTQ2+ en uniformisant les hommes gais et en perpétuant le mythe de la « richesse gaie » (Albelda et coll., 2009).

Les personnes âgées LGBTQ2+ utilisent une variété de services publics en fonction de leur âge et de leur emplacement géographique (Brotman et coll., 2015; Brotman et coll.,

2007). Les services qu'utilisent les personnes âgées dépendent également de la condition de leur logement et de leurs relations. Les personnes âgées LGBTQ2+ prennent peut-être soin de parents ou de conjointes ou conjoints, elles sont possiblement impliquées de façon active dans la vie de leurs enfants ou petits-enfants ou elles peuvent être sans soutien de leur famille choisie ou biologique. Au Canada, lorsque les services de soins de santé et de services sociaux déterminent la prestation qu'ils doivent offrir, ils tiennent pour acquis que les personnes desservies ont de la famille qui peut fournir des soins (Day, 2013). Cette supposition désavantage plusieurs personnes âgées LGBTQ2+. En outre, les personnes âgées LGBTQ2+, leur conjointe ou conjoint de même genre et leur famille choisie sont souvent ignorés par les fournisseurs de soins de santé et de services sociaux tandis que les services d'aide-soignant stigmatisent, excluent ou ignorent ces personnes et leur famille (Brotman et coll., 2007).

Comme les personnes âgées LGBTQ2+ ne forment pas un groupe homogène, un petit segment de la littérature, quoique croissant, tient cependant compte des conditions de vie, des points de vue et des expériences vécues par les personnes âgées lesbiennes, gaies, bissexuelles, trans, queers et bispirituelles (Waite & Denier, 2019). De plus, certaines analyses utilisent une approche intersectionnelle (Chaze et coll., 2019, par exemple). Cependant, la majorité de la recherche est axée sur la communauté LGBTQ2+ en général et cette recherche met l'accent principalement sur la santé et les services de soins de longue durée (Butler, 2017; Daly & Braedley, 2017; Furlotte et coll., 2016; Grigorovich, 2015).

## Que savons-nous des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ du secteur public?

Il existe seulement une petite quantité de recherches qui ciblent les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ ou leurs conditions de travail au Canada. Nous ne savons pas combien de travailleurs s'identifient comme LGBTQ2+. Il y a quelques études qui se concentrent précisément sur les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ du secteur public (Baker & Lucas, 2017; Ng & Rumens, 2017), notamment des études sur les services policiers (Couto, 2018), l'enseignement (Wells, 2017) et les travailleurs trans au sein des services de soins de santé (MacDonnell & Grigorovich, 2012). Selon des données très limitées<sup>4</sup> sur l'emploi dans les villes importantes au Canada, il semble que les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ sont légèrement surreprésentés dans le secteur public. Environ 24 p. cent des travailleurs du secteur public sont des hommes gais et 29 p. cent sont des femmes lesbiennes comparativement à 14 p. cent des travailleurs qui sont des hommes hétérosexuels (Denier & Waite, 2017). Pour appuyer ce constat, une étude récente des travailleuses et des travailleurs 2SLGBTQ+ dans deux villes ontariennes a révélé qu'une grande proportion de cette main d'œuvre travaille dans les secteurs des soins de la santé, de l'aide sociale, de l'éducation et

<sup>4</sup> Ces données posent problème étant donné qu'elles tiennent seulement compte des couples qui habitent ensemble selon le recensement du Canada de 2016. Ainsi, ces données sont en quelque sorte obsolètes. De plus, elles sont limitées à un petit groupe de travailleuses et de travailleurs qui s'identifient comme LGBTQ2+. Cela dit, ces données sont disponibles et nous offrent quelques indications, sans toutefois avoir tous les renseignements à jour.

de l'administration publique, ce qui représente un total de 30,3 p. cent des travailleuses et travailleurs sondés (Mills et coll., 2020).

Cette surreprésentation pourrait être due aux conditions dont bénéficient les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ dans le secteur public, notamment les salaires relativement équitables et la protection relative contre la discrimination, par rapport aux conditions offertes dans le secteur privé. Les conditions prévalant dans le secteur public sont attribuables aux taux élevés de syndicalisation; les syndicats sont souvent mieux placés que les employés ou les groupes sans syndicat pour négocier des salaires équitables et pour veiller à ce que l'employeur respecte les lois antidiscriminatoires. Cependant, des différences en matière de salaire existent au sein de la main d'œuvre LGBTQ2+. Il existe très peu de renseignements sur les salaires de personnes bispirituelles, queers ou trans. La recherche disponible, qui tient compte seulement des données sur le recensement des couples du même genre, suggère que les hommes gais gagnent moins et les femmes lesbiennes gagnent plus que leurs homologues hétérosexuels. Les femmes et hommes bisexuels gagnent le moins. Selon la recherche, l'écart salarial est encore plus grand pour les minorités sexuelles dans les régions non urbaines (Waite et coll., 2019).

Les données statistiques au Canada sur les conditions de travail des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ sont limitées. L'Enquête sociale générale au Canada en 2014 révèle que 79 p. cent des répondantes et répondants lesbiennes, gais ou bisexuels ont déclaré avoir subi de la discrimination fondée sur leur orientation sexuelle. Selon cette enquête, le milieu de travail était cité le plus souvent comme étant l'endroit où la discrimination a eu lieu (Simpson, 2018). Il existe très peu de documentation de recherche liée aux conditions de travail et aux expériences des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ noirs, autochtones, immigrants et racisés (Waite & Denier, 2019). Nous savons que les travailleuses et travailleurs racisés LGBTQ2+ font face à des conditions de vie et de travail plus difficiles. Dans un sondage mené auprès de 673 travailleuses et travailleurs 2SLGBTQ+ en Ontario, près de deux tiers (62,8 p. cent) des répondantes et répondants racisés cachent leur identité au travail, par rapport au 45,5 p. cent des répondantes et répondants blancs (Mills et coll., 2020 : 20). Plus de 22 p. cent des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ racisés ont quitté un emploi à cause du racisme. Selon ce sondage, les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ autochtones étaient le groupe le moins susceptible d'être syndiqué comparativement aux autres répondants, ce qui suggère des obstacles à l'accès à l'emploi dans certains secteurs (Mills, 2019).

En 2017, un sondage mené auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) a commencé à recueillir des renseignements sur les catégories de l'identité de genre, soit homme, femme ou « autre », c'est-à-dire non binaire ou diverses identités de genre. Sur 170 000 répondants et répondantes, 374 (0,22 p. cent des répondantes et répondants) personnes se sont identifiées comme « autre ». De ce groupe, 35 p. cent ont signalé avoir subi du harcèlement en milieu de travail, comparativement à 16 p. cent des personnes qui s'identifient comme homme et 19 p. cent des personnes qui s'identifient comme femme (Waite & Denier, 2019).

Les personnes de diverses identités de genre et les autres groupes minoritaires étaient les plus susceptibles de subir de la discrimination et du harcèlement. Ces personnes sont également sous-représentées dans la fonction publique fédérale, une conclusion possiblement liée aux conditions de travail discriminatoire (Waite, 2020). En 2018, le SAFF a inclus une question sur l'orientation sexuelle en utilisant ces catégories : hétérosexuel, gai, lesbienne, bisexuel, veuillez préciser et je préfère ne pas répondre (Waite & Denier, 2019).

Plusieurs travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ ne sont pas ouvertement queers avec leur employeur, leurs collègues ou leur clientèle. Bien que certains grands employeurs au Canada signalent qu'ils n'ont pas de travailleuses ou de travailleurs qui s'identifient comme LGBTQ2+, de la recherche suggère que ces milieux de travail sont vraisemblablement à risque élevé d'exclusion, de harcèlement et discrimination, donc ses travailleuses et travailleurs ne divulgueraient pas des renseignements concernant leur identité, leur relation et leur vie (Sasso & Ellard-Gray 2015). Dans l'étude *Work, Inclusion and 2SLGBTQ+* (Le travail, l'inclusion et 2SLGBTQ+) (Mills et coll., 2020), 70,5 p. cent des travailleuses et travailleurs ont subi une forme de harcèlement ou de discrimination dans leur emploi actuel et un peu plus de la moitié des personnes 2SLGBTQ+ sondées n'étaient pas ouvertement queers au travail, du moins pas complètement. Plusieurs personnes interrogées dans le cadre de cette étude ont parlé de quitter leur emploi afin de trouver un milieu de travail plus favorable, quitte à subir une réduction du salaire ou à décrocher un emploi plus précaire. La discrimination de l'employeur dans la sélection d'un candidat ou d'une candidate, la prolongation d'un contrat et les congédiements ont également été signalés par les répondantes et répondants. Quoique le secteur public compte un taux plus bas que tous les autres secteurs, 8,6 p. cent des travailleuses et travailleurs sondés ont déclaré qu'ils ont subi de la discrimination lors du processus d'embauche (Mills et coll., 2020). D'autres personnes ont indiqué lors d'entrevue qu'elles ont été ignorées pour une possibilité d'emploi ou ont été congédiées à cause de leur identité de genre ou de leur orientation sexuelle.

Les personnes transgenres et non binaires vivent un taux plus élevé de chômage et de discrimination dans l'emploi que les personnes cisgenres. En fait, une étude a révélé que moins de 50 p. cent des personnes transgenres et non binaires ont un emploi à temps plein (Mills, 2019). Selon une étude détaillée des hommes et femmes transgenres en Ontario (Bauer & Scheim, 2015), 13 p. cent ont signalé avoir été congédiés parce qu'ils étaient transgenres et un autre 15 p. cent ont dit avoir subi le même sort pour une raison liée à leur identité de genre. Mills et coll. (2020) ont trouvé qu'il y avait trois fois plus de chances qu'une travailleuse ou un travailleur transgenre quitte un emploi en raison d'un milieu de travail défavorable comparativement aux répondantes et répondants cisgenres; deux fois plus de chances d'avoir fait face à des obstacles à l'obtention d'un emploi; au-delà de quatre fois plus de chances de ne pas avoir d'emploi; et beaucoup plus de chances d'avoir un emploi à temps partiel. De plus, ces travailleuses et travailleurs avaient beaucoup plus tendance à changer leur apparence afin de bien s'intégrer au travail comparativement aux répondantes et répondants cisgenres. Près de la moitié des répondantes et répondants transgenres ont dit qu'ils n'étaient pas ouvertement trans ou ne font pas leur transition en milieu de travail parce qu'ils ont peur de perdre leur emploi.

Dans la même étude, les travailleuses et travailleurs racisés étaient deux fois plus susceptibles que les répondantes et répondants blancs à nommer la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle ou l'identité de genre comme obstacle à l'obtention d'un emploi. Ce groupe est plus marginalisé dans leur milieu de travail. Environ deux tiers des répondants racisés ont indiqué qu'ils cachent leur identité 2SLGBTQ+ au travail, comparativement à 45,4 p. cent des répondants blancs.

En outre, l'étude a clairement démontré que la situation sociale de la race était un facteur important de discrimination. La discrimination dans les promotions était plus élevée chez les répondantes et répondants noirs, un fait révélateur. Les expériences de violence physique et sexuelle étaient très différentes en fonction de la situation sociale de la race : 22,8 p. cent des répondantes et répondants noirs et 15 p. cent des travailleuses et travailleurs d'une race différente ont signalé de la violence physique de la part de collègues et de clients, comparativement à 3,7 p. cent des personnes blanches. Pour ce qui est du harcèlement sexuel, les personnes noires signalent le plus de cas de harcèlement (15,8 p. cent) par rapport à leurs homologues blancs, soit 4,8 p. cent.

Deux tiers des travailleuses et travailleurs 2SLGBTQ+ interrogés dans l'étude Work and Inclusion (Le travail et l'inclusion) (Mills et coll., 2020) ont indiqué que leurs expériences au travail avaient eu des impacts négatifs sur leur santé mentale. L'anxiété et la dépression étaient les problèmes de santé mentale les plus communs; les suivants étaient les crises de panique, la considération du suicide et les tentatives de suicide. Certaines personnes interrogées relient leurs problèmes de santé au stress et au caractère instable de leur emploi. D'autres personnes ont précisé que leurs problèmes proviennent d'un environnement défavorable à la diversité sexuelle et de genre.

À l'échelle internationale, des mesures importantes ont été prises afin de produire plus d'informations quantitatives et qualitatives de meilleure qualité au sujet des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ (Gammerano, 2019) et de la population LGBTQ2+ (OCDE, 2019). Aux États-Unis, des chercheuses et chercheurs ont documenté la diversité croissante de la population LGBT, examinant les préoccupations précises des aînés LGBT (Auldrige & Espinoza, 2013). Le Canada devrait immédiatement s'engager sur cette voie. Tout d'abord, les gouvernements devraient recueillir des données quantitatives et qualitatives sur la diversité sexuelle et de genre à l'échelle nationale, infranationale et organisationnelle. Ces données nous donneront une bonne idée de l'impact des politiques et des pratiques sur la vie et les emplois des personnes LGBTQ2+. Ces données permettraient aussi d'élaborer des mesures de reddition de comptes afin d'améliorer les politiques publiques et les services publics.

Malgré le manque de données recueillies à l'échelle nationale et la recherche limitée dans ce domaine, des groupes de militants et de défenseurs des droits de la personne, ainsi que des chercheuses et chercheurs travaillent avec acharnement dans le but d'identifier des pratiques prometteuses qui améliorent les services publics pour les personnes âgées LGBTQ2+, ainsi que les conditions de travail et les possibilités d'emploi pour les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+. Dans le cadre de ce projet, nous avons examiné la recherche

existante afin de trouver des renseignements sur des programmes et des améliorations prometteuses pour les services publics. Nous avons aussi recueilli des conseils et des perspectives en ce sens de la part de personnes âgées, ainsi que de travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ ouvertement queers et impliqués dans la communauté. Nous avons analysé l'information en utilisant notre approche intersectionnelle, nous avons consulté plusieurs sources de nouveau et réexaminé la littérature afin de nous assurer d'obtenir le portrait le plus détaillé possible. Voici nos constats

## Constat 1 :

### **Un « baromètre de la sécurité » existe au sein des services publics pour les personnes âgées LGBTQ2+, ainsi que les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ en termes d'accès, d'utilisation et de travail.**

La sécurité n'est pas garantie pour les personnes âgées qui utilisent un service public ou pour les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ dans le secteur public. À la place, ils font l'expérience de conditions relativement variées, soit dangereuses ou sécuritaires. Parfois, leur situation sociale (c'est-à-dire leur identité de genre, race, autochtonie, orientation sexuelle, classe sociale, handicap, statut d'immigration et âge) a été bien affirmée dans l'environnement du service public, par les personnes qui travaillent, par les processus et les interactions. Parfois certains aspects de leur identité ont été affirmés et d'autres ne l'ont pas été. Et parfois, un environnement est carrément hostile, menaçant la sécurité physique et psychologique des personnes LGBTQ2+.

En 2020, les municipalités et les collectivités canadiennes ne sont toujours pas des endroits sécuritaires pour les personnes LGBTQ2+. Selon les dernières données publiées, l'année 2018 a compté le deuxième niveau le plus élevé de crimes motivés par la haine signalés à la police depuis 2009, ce qui représente une légère diminution par rapport à 2017 (Reitman & Rosenthal, 2019). Quinze p. cent de ces crimes étaient fondés sur l'orientation sexuelle ou l'identité de genre de la victime. Au Canada, une personne lesbienne, gaie ou bisexuelle est deux fois plus susceptible d'être victime d'agression sexuelle comparativement aux personnes hétérosexuelles (Simpson, 2018). Pour les personnes trans, la violence est une menace incessante. Selon un sondage réalisé au Canada auprès de personnes trans et non binaires, 68 p. cent des personnes interrogées ont fait l'expérience de harcèlement verbal, 37 p. cent ont signalé de l'intimidation physique ou des menaces, 16 p. cent ont déclaré avoir été victime de violence physique et 26 p. cent ont déclaré avoir été victime d'agression sexuelle (TransPULSE, 2020).

### **La sécurité des personnes âgées LGBTQ2+ au sein des services publics**

La communauté des personnes âgées LGBTQ2+ au Canada a de bonnes raisons de se méfier des services publics. Les personnes âgées LGBTQ2+ au Canada ont été victimes de persécution toute leur vie. Les personnes de 75 ans et plus en 2020 ont grandi et sont devenues adultes à la fin des années 1950 ou pendant les années 1960 et 1970, alors

que le gouvernement fédéral menait des campagnes de purge au nom de la sécurité nationale. L'État canadien a espionné les personnes soupçonnées d'activités LGBTQ2+ et il a interrogé, harcelé et congédié les personnes jugées LGBTQ2+ de la fonction publique fédérale en raison de leur orientation sexuelle (Kinsman & Gentile, 2010). Les personnes âgées LGBTQ2+ avaient 43 ans lorsque l'orientation sexuelle n'était plus (ou presque plus) classifiée comme trouble mental. Ces personnes âgées ont connu la crise du sida des années 1990, notamment l'homophobie, la transphobie, ainsi que la surveillance de la part de la communauté médicale et de la police qui ont accompagné cette crise (Kinsman, 2017; Tremblay, 2015).

Les personnes âgées LGBTQ2+ ont également subi beaucoup d'oppression et de discrimination en matière d'emploi, dans les soins de santé, le logement, ainsi que dans leur famille et leurs cercles sociaux. Elles font face à un plus grand nombre d'inégalités en matière de santé, en partie à cause d'une vie entière de discrimination fondée sur le genre, l'orientation sexuelle, l'âge et le contexte social (Brotman et coll., 2015; Réseau local d'intégration des services de santé [RLISS] de Champlain, 2018). La dysphorie de genre est toujours considérée comme un trouble mental, ce qui a des répercussions nocives pour les personnes âgées trans (Daley & Mulé, 2014). Les personnes âgées LGBTQ2+ sont touchées différemment par ces réalités en fonction de leur race, statut d'immigration, langue, genre, classe, âge, handicap et autres situations sociales.

Les politiques gouvernementales et les services publics créent et perpétuent ces expériences (Brotman et coll., 2003; Daley, 2006). L'expérience de vie des personnes âgées LGBTQ2+ dévoile comment le colonialisme, le capacitisme, le racisme, les préjugés de classe, l'homophobie, la transphobie et le sexisme s'additionnent, créant des divisions entre les personnes jugées dignes de respect et les personnes jugées invisibles ou méprisables (Ferrer et coll., 2017). Les personnes âgées LGBTQ2+ et les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ ont témoigné de leurs craintes, de leurs préoccupations et de leur colère concernant la discrimination, le harcèlement et la violence dans le contexte des services publics. Ils ont expliqué qu'avant d'accéder à ces services publics ils doivent surmonter leur méfiance envers les organisations du secteur public étant donné qu'elles ont une longue histoire d'homophobie, d'hétérosexisme et des manifestations de discrimination, notamment le rejet pur et simple, la condescendance, la pitié, le refus de traitement, l'évitement physique et la violation de la confidentialité.

Les interactions avec le personnel hétérosexuel cisgenre et les autres utilisateurs des services peuvent être destructrices pour les personnes âgées LGBTQ2+. Certains membres du personnel et d'autres personnes âgées qui utilisent ces services repoussent et évitent les personnes âgées LGBTQ2+; leurs commentaires homophobes ou transphobes créent un « climat glacial » (Brinkworth, 2016) pour les personnes âgées LGBTQ2+ (Boule et coll., 2019; Colpitts & Gahagan, 2016; de Vries et coll., 2019; Pang et coll., 2019). Selon les constatations de Sussman et coll. (2018), lorsque des centres de soins de longue durée font des efforts à plusieurs niveaux pour améliorer la sécurité et l'accessibilité pour la communauté LGBTQ2+, le climat de discrimination ou de tolérance se transforme en inclusion et en solidarité.

En raison de cette discrimination continue, plusieurs personnes âgées LGBTQ2+ cachent leur identité lorsqu'elles doivent accéder à ces services, ce qui entraîne souvent des conséquences dévastatrices. Des personnes qui sont ouvertement queers depuis des années doivent retourner dans le placard, même chez elles. Par exemple, lorsque certaines personnes âgées gaies ou lesbiennes sont à la recherche de services de soins à domicile, elles cachent des photos, des livres et d'autres signes qui pourraient dévoiler leur orientation sexuelle ou leur identité de genre aux infirmières ou aux aide-soignants (Brotman et coll., 2006).

Les groupes militants et défenseurs LGBTQ2+ partout au Canada se sont concentrés sur l'amélioration des services de soins de longue durée en résidence. Ces établissements obligent beaucoup de personnes âgées LGBTQ2+ à retourner dans le placard. Contrairement aux personnes âgées qui habitent chez elles, le retour au placard est permanent, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Nous connaissons tous le terme CHSLD et ce que ça signifie. Par contre, pour plusieurs personnes LGBTQ, ce n'est pas une place de soins, c'est une place pour retourner dans le placard longtemps. *(Personne âgée, Ontario)*

Nous avons rencontré un décideur des services de santé et elle a sorti un gros tableau. On allait faire un remue-méninge. Elle voulait savoir ce que chacun d'entre nous allait ressentir si nous devions aller vivre dans un centre de personnes âgées. Nous avons seulement pu sortir un mot : la peur. La peur absolue. *(Personne âgée, Ontario)*



Des résidentes et résidents LGBTQ2+ ont connu des expériences où le personnel a refusé l'entrée de visiteurs pour les personnes LGBTQ2+, ont refusé le partage d'une chambre aux

couples du même genre, ont refusé de mettre une personne âgée trans dans un pavillon qui correspond à leur identité de genre et ont empêché les conjoints ou conjointes à participer au processus décisionnel médical (MAP & SAGE, 2010). Bon nombre de personnes âgées LGBTQ2+ s'inquiètent d'avoir leurs souhaits de fin de vie ignorés et que les désirs de la famille biologique l'emporteront sur ceux de la famille choisie (de Vries et coll., 2019; Pang et coll., 2019). Les aide-soignants de personnes âgées LGBTQ2+ ne peuvent souvent pas trouver des soutiens (Brotman et coll., 2007).

En raison de la prise d'hormones ou de chirurgies, des personnes âgées trans ont été obligées de divulguer leurs antécédents médicaux, ainsi que leur transition de genre, ce qui les rend vulnérables à la dérision, au rejet ou aux agressions de la part de travailleuses et travailleurs, de pairs ou d'autres. Pendant notre recherche, nos participantes et participants ont raconté des histoires vécues par leurs connaissances trans.

Le docteur lui a dit, « Va derrière le rideau et enlève tes vêtements » et ainsi de suite. Son mari l'a fait et, lorsqu'il est revenu, le docteur a jeté un coup d'œil et a immédiatement dit « Je ne touche pas à ça. Rhabille-toi et pars s'il vous plaît. »  
(*Personne âgée, Ontario*)

À cause du rejet et manque de respect, certaines personnes âgées trans cachent leurs besoins ou refusent des soins de santé et d'autres services (Sussman et coll., 2012). Lorsqu'elles reçoivent des services, les personnes âgées trans se préoccupent de l'accès à l'hormonothérapie et de la protection de leurs antécédents médicaux. De plus, elles ne savent pas si la simple visite sera une expérience sécuritaire pour elles (Witten, 2016).

Une amie à moi a tellement été mal traitée aux services d'urgence de deux hôpitaux différents parce qu'elle est une personne trans. Elle vivait une expérience de vie ou de mort... elle était tellement mal traitée. Les travailleuses et travailleurs à l'admission se sont moqués d'elle. Lorsqu'elle a finalement vu un médecin, le médecin s'est moqué d'elle. (*Personne âgée, Ontario*)

Les normes de genre sont binaires et transphobes et l'âgisme y est profondément ancré. Selon les normes de beauté de la société, une « femme » ou un « homme » privilégiés sont jeunes. Les personnes trans, et surtout les femmes trans, sont jugées sévèrement, comme c'est le cas pour les femmes dont l'apparence est considérée comme plus masculine avec l'âge.

... si vous êtes une personne trans d'un certain âge et que votre apparence ne correspond pas à votre identité de genre, c'est très difficile d'avoir accès à des services. La chose la plus difficile, c'est d'utiliser une salle de bain sans se faire harceler. Je me suis fait harceler. J'ai été agressée physiquement dans la salle de bain des femmes parce qu'elles pensent que je suis un homme trans. Oui, ça arrive au moins 2 ou 3 fois par semaine dans n'importe quel endroit public. (*Personne âgée, Ontario*)

Nous avons entendu d'autres expériences aussi. Des personnes âgées LGBTQ2+ disent subir une sorte d'effacement de soi, lorsque leur orientation sexuelle ou leur identité de genre sont négligées ou ignorées. Parfois, des clients essaient de divulguer leur identité avec un signal, un indice ou une action évidente et le fournisseur de service le manque complètement. Certains fournisseurs de service affirment que « tout le monde est traité de la même façon ici », oubliant la différence entre l'égalité (tout le monde est traité de la même façon) et l'équité (le résultat est le même pour tout le monde).

Pendant notre recherche, nous avons trouvé des cas où des personnes âgées LGBTQ2+ ont été exclues des communications concernant les services publics offerts, par exemple sur un site Web de la ville, dans une publicité concernant un foyer de soins ou dans une affiche dans une bibliothèque. Les images, les descriptions et les messages dans des matériels publicitaires comprennent rarement les identités gaies, lesbiennes ou bisexuelles (Chaze et coll., 2019) et, lorsque c'est présent, les personnes représentées sont normalement jeunes. La réalité des personnes transgenres n'est même pas présente en temps normal. Les formulaires, qu'ils soient pour l'inscription, l'admission, l'évaluation ou autres processus, n'incluent pas normalement les relations et les identités des personnes LGBTQ2+. Par exemple, les bibliothèques n'ont peut-être pas de livres ou de films qui intéressent le public LGBTQ2+ ou organisent des événements avec conférenciers transphobes.

En ne tenant pas compte des expériences distinctes des personnes âgées LGBTQ2+, les fournisseurs de service imposent des normes cisgenres et hétérosexuelles qui stigmatisent ces clients, ce qui les pousse à retourner dans le placard. Ces formes d'effacement ont tendance à limiter la participation des personnes âgées LGBTQ2+ lors des consultations et des exercices de planification qui pourraient entraîner des améliorations aux services.

Les obstacles liés à la classe sociale et au sous-financement des services publics aggravent les problèmes d'accès pour les personnes âgées LGBTQ2+, notamment dans le transport en commun. Une personne âgée a expliqué qu'il y a un manque énorme des services de transport dans leur quartier à faible revenu, y compris le transport en commun.

Les ressources que nous avons à Halifax sont centralisées... Ça me prend 5 minutes par voiture pour me rendre au centre-ville. Par autobus, c'est une heure. Et déjà, dès le départ, c'est un obstacle... La majorité des personnes LGBTQ qui sont très pauvres habitent au nord de la ville d'Halifax. Le simple accès au transport et aux choses comme ça est un gros obstacle pour beaucoup de personnes. (*Travailleur, Nouvelle-Écosse*)

Du côté positif du baromètre de la sécurité, nous avons découvert des services publics qui cherchent à créer des conditions plus accessibles et plus sécuritaires pour les personnes âgées LGBTQ2+. Ces changements positifs ont été obtenus grâce au militantisme et aux revendications de longue date de la communauté LGBTQ2+, surtout des personnes de 55 ans et plus.

Je me souviens lorsque la TTC (Toronto Transit Commission, c.-à.-d. le service de transport en commun de Toronto) a lancé une campagne l'année passée. Elle disait que tout le monde était bienvenu sur la TTC, peu importe leur apparence ou leur capacité. *(Personne âgée, Ontario)*

Pour la Journée internationale des personnes âgées, nous avons organisé un événement pour célébrer les aînés queers. Et [NOM DE LA PERSONNE] [d'un foyer de soins local] a apporté, je pense, au moins 9 ou 10 résidents à l'événement. Pour certains, c'est le seul moment où ils peuvent être avec d'autres aînés queers. La résidence a également une AGS – une alliance pour le genre et de la sexualité. J'ai aidé au lancement du groupe. J'ai aidé la résidence à devenir un endroit plus inclusif pour les personnes 2SLGBTQ. *(Personne âgée, Ontario)*

En même temps, les réactions politiques de la part de groupes conservateurs de droite, y compris certains gouvernements, rendent la vie plus dangereuse.

Deux phénomènes se produisent en même temps. La droite a le vent dans les voiles et les groupes haineux de droite renaissent, se renforcent et se multiplient, ce qui pose un problème pour nous et pour les personnes âgées dans notre communauté.... Du côté positif, il y a vraiment de bons programmes qui sont créés au niveau local. *(Personne âgée, Ontario)*

## La sécurité des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ dans les services publics

Le baromètre mesure la sécurité de votre milieu de travail. Si vous ne vous sentez pas en sécurité, ce n'est tout simplement pas un milieu de travail sécuritaire. *(Travailleuse, Ontario)*

C'est dans leur environnement de travail que les travailleuses et travailleurs subissent le plus de discrimination au Canada. Selon un sondage de Statistiques Canada, 50 p. cent de tous les incidents signalés de discrimination ont eu lieu au travail (Simpson, 2018). Les personnes LGBTQ2+ font souvent l'expérience d'un environnement de travail qui n'est pas sécuritaire, qui les excluent et qui refusent tout accommodement (IVTF, 2016). Selon une étude canadienne axée sur la sécurité des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ (Sasso & Ellard-Gray, 2015), près de 30 p. cent des répondantes et répondants LGBTQ2+ ont signalé qu'ils ont subi de la discrimination au travail, comparativement à 2,9 p. cent de la population générale. Bon nombre de travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ subissent également de la discrimination fondée sur la race, l'ethnie, le genre, le handicap, la classe sociale, l'âge ou d'autres motifs.

L'hétéronormativité, ou la supposition que tout le monde est hétérosexuel, est partout : les bavardages, les dossiers du personnel, les formulaires pour les avantages sociaux, les notes de l'employeur et les invitations aux fonctions sociales pour n'en nommer que quelques-uns. La cisnormativité, ou la supposition que tout le monde s'identifie avec le genre qui lui a été désigné à la naissance et donc tout le monde est cisgenre, est également ancrée dans les milieux de travail. Le binaire des genres « femme/femelle » et « homme/mâle » est aussi utilisée dans les communications et dans toute sorte de systèmes.

En plus de cette discrimination structurelle et systémique, le harcèlement en milieu de travail est très commun pour les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ (Brotman & Ryan, 2008; Camilleri & Gogolishvili, 2018; Desouza et coll., 2017; Ng & Rumens, 2017). Ce harcèlement se manifeste de différentes façons, par exemple, si un gestionnaire, un collègue ou un client fait des commentaires homophobes ou transphobes, s'ils ignorent ou minimisent les plaintes de harcèlement ou s'ils mégenrent<sup>5</sup> une personne à plusieurs reprises (IVTF, 2016; Desouza et coll., 2017). Souvent, les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ sont la cible de « microagressions » en milieu de travail, soit des formes subtiles et indirectes de discrimination, qui font du travail un défi quotidien (Desouza et coll., 2017; Ng & Rumens, 2017). Il existe aussi clairement du harcèlement et de l'exclusion. Les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ noirs, autochtones, ainsi que d'autres groupes racisés, ont davantage tendance à vivre ces expériences, et ce plus souvent (Mills et coll., 2020).

Un milieu de travail où les gens sont ouvertement queers est une bonne indication de la sécurité du milieu de travail. Selon une étude de Sasso et Ellard-Gray (2015) qui comptait 1410 participantes et participants au Canada, la plupart des participantes lesbiennes et des participants gais divulguent normalement leur orientation sexuelle au travail seulement avec certaines personnes. De plus, il y avait différentes conséquences liées à la divulgation aux employeurs et aux gestionnaires par rapport aux collègues ou aux clients. L'identité de genre était beaucoup moins divulguée. Selon un autre sondage (Mills, 2019), 53 p. cent des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ sont ouvertement queers avec la majorité de leurs collègues, 23 p. cent avec un collègue ou quelques collègues et 14 p. cent avec leurs clients. Beaucoup de travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ ne se sentent pas en sécurité de divulguer leur orientation sexuelle ou leur identité de genre au travail (Simpson, 2018). Les participantes et les participants de notre recherche ont confirmé cette tendance. Ils ont noté que cette réalité nuit à la création d'espaces plus sécuritaires.

||| C'est difficile de discuter de la façon dont les travailleuses et travailleurs se sentent  
||| parce que la plupart ne sont pas ouvertement queers. (*Travailleuse, Ontario*) |||

Selon la littérature, nos entrevues et les discussions de groupes, c'est toujours un risque d'être ouvertement queers avec les gestionnaires.

---

5 « Mégenrer » signifie l'acte où quelqu'un fait référence à une personne, surtout une personne trans, en utilisant un mot, un pronom ou une forme quelconque qui ne correspond pas au genre auquel la personne s'identifie.

Je suis toujours un peu dans le placard parce que je ne veux pas divulguer mon orientation. J'ai l'impression que je ne serais pas embauchée ou que je me ferais congédier. *(Travailleuse, Manitoba)*

Lorsqu'elle a commencé son emploi comme gestionnaire des programmes dans son premier centre de soins de longue durée, la personne responsable du bâtiment ne lui parlait pas, donc elle a démissionné... Le responsable ne voulait pas lui parler parce qu'elle était gaie et lui a dit que « les personnes comme vous ne devraient pas travailler ici. » *(Travailleuse, Ontario)*

Souvent, les employeurs ne connaissent pas certains groupes dans la communauté LGBTQ2+, sont mal à l'aise autour d'eux ou ont des préjugés envers certains groupes, ce qui les exclut de plusieurs façons. Une des personnes participantes nous a dit :

On m'a demandé de me présenter au bureau de la gestionnaire. Elle m'a dit « Je ne pense pas que c'est une bonne idée que tu parles de ta sexualité au travail. » *(Travailleuse, Ontario)*

Certains employeurs ne comprennent pas la différence entre « égalité » et « équité ». Lorsque tout le monde est traité de la même façon et que c'est appelé de l'égalité, les employeurs effacent les expériences des groupes marginalisés, ils ignorent l'oppression et ils n'abordent pas la question du pouvoir et du privilège. Une travailleuse dans notre étude a décrit le résultat.

Dire « Et bien, je traite tout le monde de la même façon », ça fait quoi des expériences de personnes qui sont différentes? Ça les rejette, non? *(Travailleuse, Colombie-Britannique)*

L'équité exige des pratiques proactives qui rectifient les conditions sociales désavantageuses.

La discrimination au travail peut prendre plusieurs formes. Certains gestionnaires rejettent des candidats ou refusent de donner des heures de travail, des promotions et d'autres droits aux travailleuses et travailleurs LGBTQ2+. Dans une étude menée auprès d'hommes trans qui travaillent dans le secteur des soins de santé, des employeurs ont justifié les congédiements, la discrimination et le manque de promotion en disant que ces travailleurs « ne cadraient pas » (MacDonnell & Grigorovich, 2012). Les participantes et participants à notre étude ont également décrit cette justification.

Je suis rendu à une étape où je pourrais obtenir un poste, un poste syndiqué, une promotion. Je serais la première femme à occuper ce poste. La première personne LGBT dans ce rôle. On m'a approché et on m'a offert une prime de départ et une retraite anticipée pour éviter d'avoir à me donner le poste... Je pense qu'ils m'ont fait cette offre parce qu'ils ne voulaient pas qu'une femme LGBT occupe le poste.  
*(Travailleuse, Ontario)*

La discrimination de la part des gestionnaires est souvent justifiée par des arguments du type « la personne ne convient pas », ou par la volonté de faire respecter des standards pour la coiffure, l'habillement ou d'autres aspects physiques, des standards établis en fonction des normes blanches, cisgenres et hétérosexuelles. Les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ autochtones, noirs et racisés sont surtout visés par cette police des corps dans le milieu du travail (Creese & Wiebe, 2009; Das Gupta, 2009; Teeluckgsingh & Galubuzi, 2005).



Les collègues au travail peuvent également imposer la suprématie blanche. Selon un sondage des travailleuses et travailleurs LGBTQI2S+ en Ontario (Mills, 2019), 70 p. cent des personnes racisées ont signalé de la discrimination venant de leurs collègues, comparativement à 42 p. cent des personnes blanches. Les travailleuses et travailleurs LGBTQ racisés subissent continuellement l'effacement et le silence concernant leur situation sociale intersectionnelle (Giwa & Greensmith, 2012).

Les personnes transgenres et non binaires signalent un taux de discrimination plus élevé au travail par rapport aux personnes cisgenres. De plus, elles font face à des obstacles et des préoccupations particulières en matière de sécurité. Des salles de bain et des vestiaires inclusifs n'existent pas dans plusieurs milieux de travail (Connell, 2011; Alliance de la fonction publique du Canada, 2018). Les codes vestimentaires, les directives sur l'apparence à

adopter et les uniformes imposent souvent le binaire des genres. Dans certains cas, les travailleuses et travailleurs trans sont privés d'avantages sociaux, de congés, d'accommodements et d'autres droits qui sont structurés en fonction du binaire des genres. Les personnes trans se font mégenrer et morinommer<sup>6</sup> souvent. Les travailleuses et travailleurs transgenres sont plus susceptibles de se faire refuser un emploi, d'être sous-employés, ou d'être forcés de quitter un emploi (TransPulse, 2020).

Les problèmes se multiplient lorsque les travailleuses et travailleurs ne peuvent pas compter sur les gestionnaires pour agir lorsque des plaintes de discrimination ou de harcèlement sont déposées.

Je travaille dans un endroit syndiqué. J'ai été agressée physiquement lorsque je suis entrée dans la salle de bain des femmes il y a trois ans. Je l'ai signalé à mon superviseur et au coordinateur. Nous avons parlé avec les ressources humaines et elles m'ont dit « Et bien, qu'est-ce que tu veux qu'on fasse? ». J'ai juste répondu « Vraiment? Vous devriez être proactif et au moins faire quelque chose, non? »  
*(Travailleuse, Ontario)*

Même lorsque la direction, les collègues et les clients reconnaissent la diversité sexuelle et de genre, ils peuvent être mal à l'aise ou se fier aux stéréotypes. Dans l'étude de Sasso et d'Ellard-Gray (2015), des travailleuses et travailleurs hétérosexuels et cisgenres ont décrit leur malaise lorsqu'ils interagissent avec leurs collègues LGBTQ2+, surtout lorsque les conversations portent sur les membres de la famille LGBTQ2+. Ils avaient également tendance à se faire des idées selon lesquelles tous les travailleurs qui s'identifient comme LGBTQ2+ ont des besoins et des préoccupations semblables. En réalité, les expériences de discrimination dans le milieu de travail varient entre les groupes gais, lesbiens, bisexuels, trans, queers, intersexes, non binaires et bispirituels. Ces expériences sont influencées par les relations sociales en termes de race, de classe, de genre, d'immigration, de handicap, d'âge et plus encore (Camilleri & Gogolishvili, 2018). Par exemple, selon Bowring et Brewis (2009), c'était plus facile pour les travailleuses lesbiennes et les travailleurs gais dans une relation avec une personne du même genre d'être ouvertement queers au travail. Pour d'autres groupes, il est impossible de le faire.

En raison des données, ce n'est pas surprenant que les participantes et participants à notre étude décrivent des sentiments de crainte, de stress et d'hypervigilance au travail. Ils ont également indiqué que les risques sont plus élevés dans certains environnements et conditions.

Qu'est-ce qui se passe à 21 h pendant un quart de travail de 15 h à 23 h lorsque la stigmatisation ou les préjugés apparaissent? *(Travailleuse, Ontario)*

6 « Morinommer » est l'acte où quelqu'un, volontairement ou non, fait référence à une personne transgenre en utilisant le nom qu'elle utilisait avant de faire sa transition.

## Constat 2 :

**Il existe une diversité incroyable parmi les personnes âgées, les travailleuses et les travailleurs LGBTQ2+. Afin que les services publics soient accessibles et sécuritaires, il faut porter une plus grande attention à ces différences. Le racisme, la transphobie et les autres systèmes d'oppression doivent être démantelés.**

Il n'existe pas de personne âgée queer standard. *(Personne âgée, Ontario)*

Comme deux sondages récents et notre recherche le démontrent, les communautés LGBTQ2+ sont souvent incomprises et traitées comme un groupe uniforme (Sasso & Ellard-Gray, 2015). Les différences sont importantes au sein de ces communautés et parmi ces groupes. Une approche « à taille unique » concernant l'accessibilité et la sécurité des services publics ne fonctionnera pas. Les personnes âgées et les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ sont possiblement aussi des personnes autochtones, noires, racisées, musulmanes, juives, à faible revenu, ayant un handicap ou ayant d'autres situations sociales. Les personnes LGBTQ2+ appartiennent à plusieurs communautés; bon nombre de ces communautés ont été historiquement marginalisées et opprimées. Au sein des communautés LGBTQ2+, les personnes ont des identités, des expériences et des priorités différentes et distinctes.

Par exemple, les personnes autochtones ont une espérance de vie plus courte et souffrent de problèmes de santé liés à l'âge plus tôt que les autres personnes âgées au Canada (Brooks-Cleator et coll., 2019). Les membres autochtones des communautés LGBTQ2+ sont soumis à la violence, aux disparités de traitement et à la discrimination. Ils n'atteignent souvent pas un âge avancé. Les services publics doivent tenir compte de ces réalités, ainsi que de l'accumulation des traumatismes liée à ces identités.

Comme personne autochtone... c'est rare que nous vivions une longue vie. Il y a seulement quelques-uns d'entre nous dans les 80 ou 70 ans. *(Personne âgée, Ontario)*

Afin de créer des espaces plus sécuritaires, les services publics doivent trouver une façon de s'attaquer aux systèmes d'oppression intersectionnelle et d'être à l'écoute de tout l'éventail des points de vue. Les services publics doivent donc lutter contre la suprématie blanche, la misogynie, le colonialisme, la classe sociale et le capacitisme, en plus de l'homophobie et de la transphobie.

Une chose que j'ai remarquée est qu'il y a deux communautés LGBT. Ceux qui ont travaillé dans les domaines de la santé, ont bénéficié de pensions, etc. Et ceux qui ne l'ont pas fait, et ont vécu sur le seuil de la pauvreté. *(Travailleur, Nouvelle-Écosse)*

Tout ce que je veux pour moi, et pour les autres, c'est qu'on soit capable d'être nous-mêmes. Peu importe ta religion, ton ethnie et toutes ces choses-là. On ne devrait pas être obligé de présenter des excuses pour qui nous sommes. *(Personne âgée, Ontario)*

On parle de la communauté queer, mais en même temps, il y a aussi tous ces groupes qui revendiquent l'équité et l'égalité qui ressentent les mêmes genres de pressions. Donc, on ne peut pas juste parler d'aînés queers. Il faut inclure les besoins d'autres personnes marginalisées aussi. *(Travailleuse, Saskatchewan)*

Les groupes marginalisés au sein des communautés LGBTQ2+ doivent être bien représentés parmi les porte-paroles, les fournisseurs de services et d'autres personnes qui ont du pouvoir et de l'influence.

Les personnes cis se retrouvent à parler pour les personnes trans assez souvent, comme si sous la bannière de LGBTQ2+ on peut tous parler les uns pour les autres. Je pense que c'est dangereux de plusieurs façons, parce que ce n'est pas le vécu de tout le monde et je pense que le but de la solidarité est de donner de l'espace pour tout le monde. *(Travailleuse, Colombie-Britannique)*

Une façon de contester le colonialisme et la suprématie blanche est de s'attaquer aux stéréotypes dégradants. Par exemple, des suppositions sont faites concernant les communautés d'immigrants racisés : qu'ils sont le problème, qu'ils sont plus homophobes et transphobes, qu'ils sont une partie croissante de la main d'œuvre et qu'ils ont besoin davantage de formations. Nous avons entendu ce point de vue de quelques participantes et participants à notre recherche. Ces points de vue correspondent aux mythologies homonationalistes, tout comme dire que le Canada est un lieu de refuge, et comme les notions colonialistes et suprématistes blanches voulant que le Canadien blanc soit davantage éclairé (Dryden & Lenon, 2016).

Afin de remettre en question ces stéréotypes dommageables, tous les travailleuses et travailleurs doivent obtenir de la formation sur l'homophobie et la transphobie (Holman et coll., 2020; Kortés-Miller et coll., 2018). La majorité des travailleuses et travailleurs, même les personnes LGBTQ2+, peuvent en apprendre davantage.

Selon les participantes et participants à notre étude, les organisations ont de la difficulté à affirmer que leurs services sont sécuritaires et accessibles, faute de ligne d'arrivée claire ou de mesures de résultats permettant aux organisations de déclarer que leurs services sont sécuritaires et accessibles. Notre recherche suggère que la sécurité et l'accessibilité ne sont pas des lignes d'arrivée, mais plutôt des processus continus. Les organisations doivent toujours remettre en question leurs suppositions et éliminer des niveaux de discrimination. Elles doivent continuellement établir et évaluer les améliorations en impliquant une gamme d'utilisateurs de service et de travailleuses et travailleurs, surtout ceux qui sont marginalisés et opprimés. Même les organisations progressistes du secteur public peuvent

relâcher leurs efforts et être discriminatoires si elles croient avoir atteint la ligne d'arrivée comme organisation sécuritaire et accessible. Une de nos participantes de recherches nous l'explique.

Je pense que parce que nous nous concentrons tellement à être un endroit ouvert aux personnes queers que nous ne sommes pas particulièrement ouverts aux personnes trans. Donc, je pense que par défaut on pense qu'on est correct, qu'on est arrivé.  
*(Travailleuse, Colombie-Britannique)*

## Constat 3 :

**Les conditions du travail reflètent les conditions de la prestation du service. Là où les travailleuses et les travailleurs LGBTQ2+ sont plus en sécurité, les personnes âgées LGBTQ2+ le sont aussi, et vice versa.**

Je veux être plus à l'aise où je travaille, parce qu'à n'importe quel moment, je peux devenir un patient dans l'établissement où je travaille. *(Travailleur, Colombie-Britannique)*

Ce constat est possiblement notre contribution la plus importante aux discussions concernant la façon de rendre les services plus sécuritaires et accessibles pour les personnes âgées LGBTQ2+ : les conditions de travail pour les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ sont les conditions de la prestation de service pour les personnes âgées LGBTQ2+. Bien que d'autres recherches expriment le lien entre les conditions du travail et les soins dans le contexte des soins de longue durée (Armstrong & Braedley, 2013), nos entrevues et nos discussions de groupe démontrent clairement que ce lien existe également pour les travailleuses et travailleurs et les personnes âgées marginalisés et opprimés dans l'ensemble du secteur public. Les répondantes et répondants âgés LGBTQ2+ ont souligné ce lien entre les travailleurs et les utilisateurs du service.

Si vos travailleuses et travailleurs se sentent assez en sécurité pour être ouvertement queers au travail, les services qui sont offerts seront donc mieux pour nous. *(Personne âgée, Ontario)*

Nous avons une directrice des programmes pour les personnes âgées et c'est une personne transgenre. Elle fait un travail excellent côté programmation. En plus, elle rend la place chaleureuse et accueillante. *(Personne âgée, Manitoba)*

Trop souvent, des améliorations à la prestation de service sont tentées sans tenir compte du lien entre la situation sociale, les expériences et la connaissance des travailleuses et travailleurs et celles des utilisateurs de service. Par conséquent, ces améliorations ne remédient pas aux conditions structurelles oppressives et aux présuppositions discriminatoires qui sont ancrées dans le mandat, les procédures et la culture de l'organisation. Ces stratégies sont souvent axées sur de la recherche qui n'a pas établi ce lien non plus. Par exemple, Fredriksen-Goldsen et coll. (2014) soulignent dix compétences centrales et les associent à des stratégies précises pour améliorer les pratiques professionnelles et l'élaboration du service dans le but de promouvoir le bien-être des personnes âgées LGBTQ2+ et de leurs familles. Par contre, ces systèmes de compétences et de stratégies ne considèrent pas le lien entre les conditions de travail et les conditions du service. Selon notre recherche, la hausse de l'équité pour le personnel LGBTQ2+ est un des facteurs les plus importants contribuant à l'amélioration des services (Brotman et coll., 2003).

Étant donné que les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ ont du mal à obtenir et garder un emploi, la première considération doit être la représentation. Premièrement, les personnes LGBTQ2+ se font-elles embauchées? Les personnes sous-représentées, notamment les personnes trans et non binaires, sont-elles recrutées, embauchées et gardées en emploi? Et qu'en est-il pour les personnes LGBTQ2+ qui sont immigrantes, racisées ou autochtones?

Mon département évalue sa représentation... parce qu'on a deux personnes trans, pardon, une personne non binaire et une personne transidentifiée dans notre division, dans notre unité de travail. C'est vraiment génial. On a différentes voix au travail... et je pense que c'est super important. On doit aussi nous assurer qu'elles ne s'épuisent pas et comme unité de travail, nous devons les soutenir. *(Travailleur, Colombie-Britannique)*

La deuxième considération est la suivante : est-ce que les travailleuses et travailleurs sont en mesure d'être ouvertement queers au travail et d'être complètement eux-mêmes? Nos participantes et participants ont dit que des superviseurs et des gestionnaires LGBTQ2+ sont essentiels. En parlant d'un foyer de soins qui se décrivait comme accessible et culturellement plus sécuritaire, nous avons été avisés que :

le directeur administratif adjoint est gai et ouvertement gai au travail... donc c'est un endroit très ouvert aux gais. *(Travailleuse, Ontario)*

La relation entre les travailleuses et travailleurs et les utilisateurs de service est complexe. Ce n'est pas seulement le personnel qui rend les services accessibles aux personnes âgées LGBTQ2+, les utilisateurs de service soutiennent également le personnel, ce qui aide à façonner des espaces et des liens plus sécuritaires dans le contexte des services publics.

... bien certainement, on se sent tous en sécurité là... La femme transgenre qui est... la gestionnaire du programme... ça a beaucoup aidé. Elle a dit plusieurs fois que nous l'avons aidé à participer davantage. On l'aide et elle nous aide aussi. Elle... comprend toutes nos difficultés, sortir du placard, elle nous parle de sa transition, sa solitude et sa dépression, mais aussi le fait de faire partie d'un groupe, donc tu te sens plus résilient. *(Personne âgée, Manitoba)*

Plusieurs travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ sentent une pression importante d'éduquer leurs collègues et de défendre les utilisateurs de service LGBTQ2+, ce qui vient s'ajouter au lien entre les conditions de travail plus sécuritaires et les conditions plus sécuritaires du service. Dans bon nombre de cas, les employeurs s'attendent à ce que les travailleuses et les travailleurs LGBTQ2+ soient les seuls fournisseurs de services aux personnes âgées LGBTQ2+ et la voix unique sur la diversité sexuelle et de genre. Les personnes âgées LGBTQ2+ préfèrent souvent être aidées par quelqu'un avec des expériences communes pour les aider à naviguer l'environnement du service tandis que les travailleuses et travailleurs hétérosexuels et cisgenres peuvent rester culturellement incompetents et mal informés.

Ça ajoute de la pression supplémentaire sur nous... parce que si quelqu'un arrive et il a le VIH par exemple, les autres disent « Oh lui c'est le gars gai, on va lui demander de faire ça, on va lui dire de le faire parce que c'est son monde. *(Travailleuse, Colombie-Britannique)*

Les travailleuses et les travailleurs se sentent souvent pris pour acquis, débordés et découragés en raison de cette approche. Ils veulent voir un changement de culture dans l'ensemble de l'organisation et des investissements majeurs dans des ressources.

Si nous voulons assurer le service aux aînés queers, il faut travailler avec la communauté. Comment prenons-nous le temps et créons-nous de l'espace pour agir et en faire une priorité? On ne peut pas y arriver avec une seule réunion. Ça doit être incorporé dans tout ce qu'on fait. Je trouve que beaucoup de notre travail sur la diversité prend une très petite place sur notre bureau tandis que la diversité doit être incorporée dans tout. *(Travailleuse, Colombie-Britannique)*

Selon notre recherche, les travailleuses et travailleurs ont exprimé leurs préoccupations concernant la charge du travail, la stigmatisation, les stéréotypes et l'incapacité de l'employeur à lutter contre l'homophobie et la transphobie dans l'ensemble du milieu de travail. Dans les centres de soins de longue durée et d'autres contextes avec un taux de roulement élevé, les travailleuses et travailleurs, en plus de leurs propres fonctions, doivent continuellement éduquer les nouveaux employés, ce qui entraîne du stress et de l'épuisement.

Le taux de roulement est tellement élevé, genre 30 p. cent ou quelque chose. C'est continu. Voilà, une nouvelle personne, OK, qu'est-ce que je peux dire, et qu'est-ce que je ne peux pas dire? Ça n'arrête jamais. Ça se passe à chaque fois qu'un nouveau résident arrive ou qu'un nouvel employé commence. J'ai jamais choisi le rôle de lesbienne en chef. *(Travailleuse, Colombie-Britannique)*

Dans les centres de soins de longue durée et les services sociaux, un taux de roulement du personnel de 30 p. cent est normal (Virido & Daly, 2019). La confiance et la sécurité pour les utilisateurs de service sont toujours précaires lorsque le service dépend justement sur la présence de travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ pour bâtir cette confiance et améliorer la sécurité. Ces circonstances dévoilent le besoin d'intégrer la sécurité dans les mandats, les systèmes et les pratiques des organisations plutôt que de décharger cette responsabilité sur les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+, qui doivent le faire en plus de leurs fonctions habituelles.

Cela dit, les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ reconnaissent leur position unique qui leur permet de valider l'expérience des clients et de comprendre les vécus des personnes âgées LGBTQ2+. Les personnes âgées elles-mêmes veulent souvent des aide-soignants et des fournisseurs de service qui ont ce vécu.

Lorsque j'étais capable de sortir avec le patient, ce qui faisait partie de mes responsabilités professionnelles, je pouvais me présenter. Je pouvais me promener avec eux et dire « Je veux juste te faire savoir que mes pronoms sont iel<sup>7</sup> et elle et tu peux utiliser iel ». Le patient m'a dit « Merci beaucoup » et j'ai répondu que « Je ferais ce que je peux pour te soutenir. » *(Travailleuse, Colombie-Britannique)*

Je porte une petite épinglette d'un triangle arc-en-ciel quand je travaille à mon bureau. Nous avons une grosse bibliothèque et il y a beaucoup d'hommes gais et de personnes trans qui vivent dans le coin et chaque fois qu'ils voient l'épinglette, ils me sourient... Je sais qu'un visage familier peut faire toute la différence pour quelqu'un. Ils sont plus à l'aise d'emprunter du matériel queer. Quand quelqu'un me dit « Je suis là pour chercher les choses à mon chum, j'ai sa carte. » Il n'a pas besoin d'être inquiet avec moi. Ce n'est pas le genre de truc que je vais trouver bizarre. *(Travailleuse, Colombie-Britannique)*

Les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ utilisent leurs connaissances et expériences pour contester l'homophobie et la transphobie de façon régulière. Dans certains environnements du secteur public, ces actions d'opposition et d'éducation ont un effet d'entraînement.

---

<sup>7</sup> Iel, ielle, yelle, ceuses, ceux, etc. sont des pronoms neutres qu'utilisent les personnes qui ne s'associent ni au genre masculin ni au genre féminin. C'est souvent utilisé comme équivalent du « they/them » employé en anglais pour désigner la troisième personne du singulier. Voici une [ressource](#) produite par le SCFP qui est utile à cet effet.

Les gens posent des questions bizarres et indiscrètes. Les gens hétérosexuels, et surtout les hommes cisgenres, disent des choses homophobes tout le temps. Heureusement, les travailleurs mettent fin à ce comportement très rapidement, mais ils le font de façon empathique quand même. Mais, sans dire des conneries, c'est cool et je pense que ça donne le ton assez bien. Parce que tu peux tout entendre. Tout le monde écoute tout le temps et entend toutes les conversations. *(Travailleuse, Colombie-Britannique)*

D'autres travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ ont indiqué qu'on les empêche de s'exprimer au travail, car les gestionnaires essaient de faire en sorte que les personnes LGBTQ2+ ne soient pas « trop visibles ». Certains travailleuses et travailleurs s'ajoutent du travail supplémentaire parce qu'ils sont dévoués à la communauté. Cependant, certains gestionnaires ont indiqué que c'en était trop, que les travailleuses et travailleurs devraient diminuer ou cacher leur soutien et leur défense de la diversité sexuelle et de genre.

Sa patronne lui a dit, « NOM DE LA PERSONNE, tu fais tout ce travail supplémentaire sur le coin de ton bureau, veux-tu vraiment être connu comme la personne qui fait seulement ce genre de travail? C'est correct d'être gai, mais il ne faut pas être trop gai. » *(Travailleuse, Colombie-Britannique)*

Nous avons entendu des histoires concernant les alliés et ce qu'ils font pour veiller à la sécurité et à l'accessibilité<sup>8</sup>. Dans certains milieux de travail, des groupes de travail ont été mis en place pour encourager les alliés actifs des utilisateurs de service LGBTQ2+ et des collègues LGBTQ2+.

La bibliothèque a organisé un groupe de travail pour les alliés, ce qui est pas mal intéressant. C'est un groupe de personnes queers et trans et des alliés. Le groupe fait du travail sur les pronoms et comment être un allié actif. Mais il ne faut pas seulement dire que tu es un allié... C'est vraiment facile d'être ouvertement queers à la bibliothèque. *(Travailleuse, Colombie-Britannique)*

Le SCFP et Egale ont des ressources pour les alliés et alliées, par exemple sur [la diversité de genre](#) et [les pratiques de solidarité](#).

Notre recherche suggère que les intérêts des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ et des personnes âgées LGBTQ2+ convergent largement pour ce qui est d'améliorer la sécurité et l'accessibilité des services publics. Cependant, cette convergence passe souvent inaperçue. Certains syndicats travaillent étroitement avec les agences communautaires LGBTQ2+ :

<sup>8</sup> Nous n'avons pas inclus des questions directes concernant les alliés ou des entrevues avec des personnes qui seraient considérées comme alliées. Ceci est un manque à notre étude et une possibilité de recherche future. Les alliés ont été considérés dans la recherche de Nama et coll., 2017; Robson et coll., 2018; Ng & Rumens, 2017; Jones et coll., 2017.

leurs membres travaillent ou font du bénévolat avec ces agences, ou ces deux groupes travaillent ensemble lorsqu'il s'agit de lobbying, d'événements commémoratifs, de la Fierté et d'autres initiatives. Toutefois, ce ne sont pas toutes les organisations LGBTQ2+ ou tous les décideurs qui reconnaissent le leadership des syndicats en matière de diversité sexuelle ou de genre (Khosla, 2014) ou qui impliquent les syndicats dans leurs campagnes liées aux enjeux du travail. Cette réalité cloisonnée n'est pas surprenante à cause des décennies de néolibéralisme qui ont entraîné des conditions de travail plus sévères et plus précaires et des structures de financement inadéquates et déséquilibrées pour les services publics (Baines, 2015; Baines et coll., 2011). De plus, ce néolibéralisme a façonné une image antisyndicale reprise dans les médias, les écoles et les politiques gouvernementales. Même la représentation des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ exclut les ouvrières et ouvriers (Mills et coll., 2020).

## Constat 4 :

**La responsabilité de rendre les services publics plus sécuritaires et plus accessibles tombe sur les épaules des travailleuses et travailleurs de façon disproportionnée, permettant aux gestionnaires, aux propriétaires, aux conseils d'administration, aux gouvernements et aux agences d'accréditation de s'en laver les mains.**

Comme ce rapport l'a démontré, l'amélioration de la sécurité et de l'accessibilité pour les personnes âgées, ainsi que pour les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+, demande un engagement à long terme à tous les niveaux d'une organisation ou d'un service. Cela dit, plusieurs décideurs et dirigeants du secteur public peinent à consacrer assez de ressources pour apporter ces améliorations, ou ils refusent de les faire. Dans le contexte de compressions et d'austérité budgétaires, les gouvernements et les organisations du secteur public effectuent souvent des investissements ponctuels, peu coûteux et superficiels, plutôt que des allocations de ressources suffisantes et récurrentes qui amélioreraient réellement les services. Des organisations prétendent être « ouvertes aux personnes LGBTQ » sans faire le travail continu nécessaire pour que la prestation de service soit plus sécuritaire et plus accessible.

Agrément Canada est un exemple. Cette organisation fournit des accréditations pour plusieurs services publics, notamment les soins communautaires, les soins à domicile, les soins aux personnes âgées, les soins résidentiels, les hôpitaux et les systèmes de soins de santé. Même si les pratiques d'exploitation requises d'Agrément Canada mentionnent que l'aspect qualité des soins de santé, qui doit mettre l'« accent sur la population », exige que les organisations « travaillent au sein de la communauté pour anticiper et répondre à leurs besoins » (Agrément Canada, 2020), il n'y a pas de précision soulignant la façon dont cet aspect de la qualité des services est ancré dans ses pratiques (Agrément Canada, 2020). Par exemple, Agrément Canada ne précise aucune pratique liée aux compétences culturelles pour la sécurité, l'accessibilité ou l'inclusion des personnes LGBTQ2+.

Les bailleurs de fonds et les organisations n'ont également pas assumé un rôle ou une responsabilité suffisants pour cette formation. Bien qu'ils veulent en apprendre plus, les aide-soignants qui travaillent avec des personnes âgées LGBTQ2+ ne reçoivent pas de formation efficace et interactive qui les aiderait à comprendre les besoins des personnes âgées et à répondre à leurs besoins (Kortes-Miller et coll., 2018). Jusqu'à présent, aucune province et aucun territoire au Canada n'oblige les centres de soins de longue durée à offrir une formation sur l'inclusion LGBT (Sussman et coll., 2018).

Les participantes et les participants à cette recherche ont décrit plusieurs lacunes liées à la formation qui ont des conséquences particulières pour les personnes âgées LGBTQ2+ marginalisées.



Je connais un cas où une préposée ne lavait pas une personne trans. Donc, ils l'ont simplement changée d'étage. C'est comme ça qu'ils ont réglé le problème. Ils ne voulaient offrir aucune formation, aucune aide sur la compétence culturelle. Elle a juste été déplacée. Ça envoie quelle sorte de message aux travailleurs LGBTQ+?  
(Personne âgée, Ontario)

Il existe d'excellentes ressources et des pratiques prometteuses pour éduquer et former le personnel, y compris les gestionnaires, sur les compétences culturelles intersectionnelles LGBTQ2+, l'humilité culturelle et la sécurité culturelle. De plus, beaucoup de ces ressources sont disponibles gratuitement. Des exemples de ressources prometteuses sont soulignés dans la prochaine section de ce rapport. Cela dit, la formation engendre des coûts organisationnels, notamment la rémunération des travailleuses et travailleurs pour le temps de formation. Pour cette raison, plusieurs organisations utilisent des modules courts en ligne, souvent complétés par les travailleuses et travailleurs à la maison ou pendant leurs pauses au travail. Les gestionnaires peuvent être en mesure de surveiller qui s'est connecté pour compléter les modules et les questionnaires, mais ils ne peuvent pas savoir si les travailleurs ont absorbé la matière. Avec ce genre de formation, il n'est pas possible de poser des questions, de s'assurer de sa compréhension ou de faire des liens avec les expériences de travail des participantes et participants. À la place, les travailleuses et travailleurs écoutent des présentations enregistrées avec des diapositives et ils mémorisent des détails pour les questionnaires.

Même dans les... foyers de soins qui ont comme mandat d'être accueillants et conviviaux, etc., envers les personnes LGBTQ, leur budget a, au cours des deux dernières années environ, été réduit pour la formation. Une des compressions a eu pour effet d'écourter la formation relative à la clientèle LGBTQ jusqu'à une demi-heure. Dans certains cas, l'interaction se limite à une présentation sur une télévision. *(Personne âgée, Ontario)*

Je leur ai demandé, quel genre de formation font-ils avec leur personnel? Ils me disent, bien il faut compléter deux modules. Je leur ai ensuite demandé comment ils savaient si le personnel avait regardé les modules? Quels genres de comptes les participantes et participants doivent-ils rendre et quel genre de formation est suivie? Parce que je fais ce genre de formation dans ce domaine. *(Personne âgée, Ontario)*

Il existe de meilleures options. La littérature et les participantes et participants à notre recherche soulignent que les formatrices et formateurs devraient faire partie de la communauté LGBTQ2+. Les membres de la communauté offrent un enseignement transformateur tiré de leur vécu et de leur expertise, plutôt que de textes et d'apprentissage traditionnel (Kortes-Miller et coll., 2018). De plus, les travailleuses et travailleurs ont la chance de discuter et de faire des liens entre leur apprentissage et leurs responsabilités au travail. Au moment d'écrire ce rapport, la plupart de ces formations de haute qualité étaient offertes par des bénévoles qui reçoivent une indemnité, mais pas un salaire. Souvent, ces bénévoles travaillent un nombre considérable d'heures sur une longue période. Ce recours aux bénévoles sans offrir de salaire constitue une autre manière pour les bailleurs de fonds et les organisations de se décharger de leurs responsabilités.

Donc, je suis une formatrice bénévole avec eux depuis 2014, en plus de mes ateliers 2SLGBTQ+ que je fais à mon propre compte. *(Personne âgée, Ontario)*

La formation est fréquemment donnée par un membre LGBTQ2+ du personnel qui est désigné pour le faire ou qui assume la responsabilité comme fonction supplémentaire qui ne fait pas partie de sa description de tâches, ce qui entraîne souvent des heures supplémentaires non rémunérées. Les participantes et les participants ont noté que les responsabilités liées à la formation LGBTQ2+ sont souvent assignées au personnel par des gestionnaires cisgenres et hétérosexuels, ce qui crée des situations où le gestionnaire demande à un travailleur ou une travailleuse de le former.

Et je répondais carrément aux questions très simples comme « qu'est-ce que ça veut dire "cisgenre" ». Je ne devrais pas être obligé de former un gestionnaire comme ça... mais c'est ce qui est arrivé... ça devait arriver et j'espère que j'ai amélioré la situation... et j'espère que j'ai amélioré sa compréhension un peu. Mais on n'est pas représentés au niveau de la haute gestion donc... ils n'en font pas une priorité. *(Travailleuse, Colombie-Britannique)*

Nous avons besoin de soutiens, nous avons besoin de nos proches, nous avons besoin d'éducation parce que ça ne devrait pas... ça ne devrait pas être notre responsabilité. Je ne suis pas l'incarnation de la communauté LGBTQI2+, les personnes que je connais ne le sont pas non plus (rire). Personne ne l'est. C'est un effort de groupe et nous avons besoin de tout le monde et nous avons surtout besoin de personnes comme vous, qui vont nous aider. *(Travailleuse, Colombie-Britannique)*

Lorsque ces organisations remettent la responsabilité de la formation anti-oppression entre les mains des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+, des formatrices et formateurs, et des groupes militants, elles risquent de causer de l'épuisement professionnel. Ces personnes peuvent s'épuiser au niveau émotionnel et intellectuel, surtout si elles vivent plusieurs intersections sociales. Une personne âgée a expliqué la façon dont elle se sent lorsqu'elle doit animer cette formation pour les participants afin qu'ils puissent comprendre les différentes expériences des personnes âgées queers.

Nous ne sommes pas spéciaux, nous sommes différents. J'ai dit, combien d'entre vous, ici à cette table, ont été agressés par la police lorsque vous étiez plus jeunes? Combien d'entre vous ont perdu votre emploi, ou ont été jetés en dehors de la maison? Combien d'entre vous ont essayé de se suicider? Combien d'entre vous ont utilisé des drogues ou de l'alcool pour aider avec le stress de la vie? Quand je pose ces questions, c'est là qu'ils ont une petite idée. C'est là que je parle des 4 dispositions dans le code des droits de la personne. J'entends toujours, « Et bien, vous êtes donc différents. » Non, tout le monde en Ontario est protégé par le code des droits de la personne. Nous sommes justement protégés par ces quatre dispositions précises. Donc, chaque fois que tu essaies d'expliquer pourquoi c'est nécessaire de comprendre pourquoi c'est difficile d'être queer et d'être un aîné queer. C'est difficile d'offrir cette formation. *(Personne âgée, Ontario)*

## Constat 5 :

**Il existe des pratiques prometteuses et des organisations au Canada qui mettent de l'avant des propositions porteuses pour plus d'accessibilité et de sécurité pour les personnes âgées LGBTQ2+ et les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+. Nous devons en faire un tout cohérent.**

Il y a une petite part, bien que croissante, de la littérature qui identifie des pratiques prometteuses pour la création de services publics plus accessibles et plus sécuritaires pour les personnes âgées LGBTQ2+, ainsi que pour la création de milieux de travail plus accessibles et sécuritaires pour les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+. Les recommandations contenues dans la littérature relative aux personnes âgées LGBTQ2+ et

celle relative aux travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ comportent des similitudes évidentes et importantes, ainsi que certaines différences.

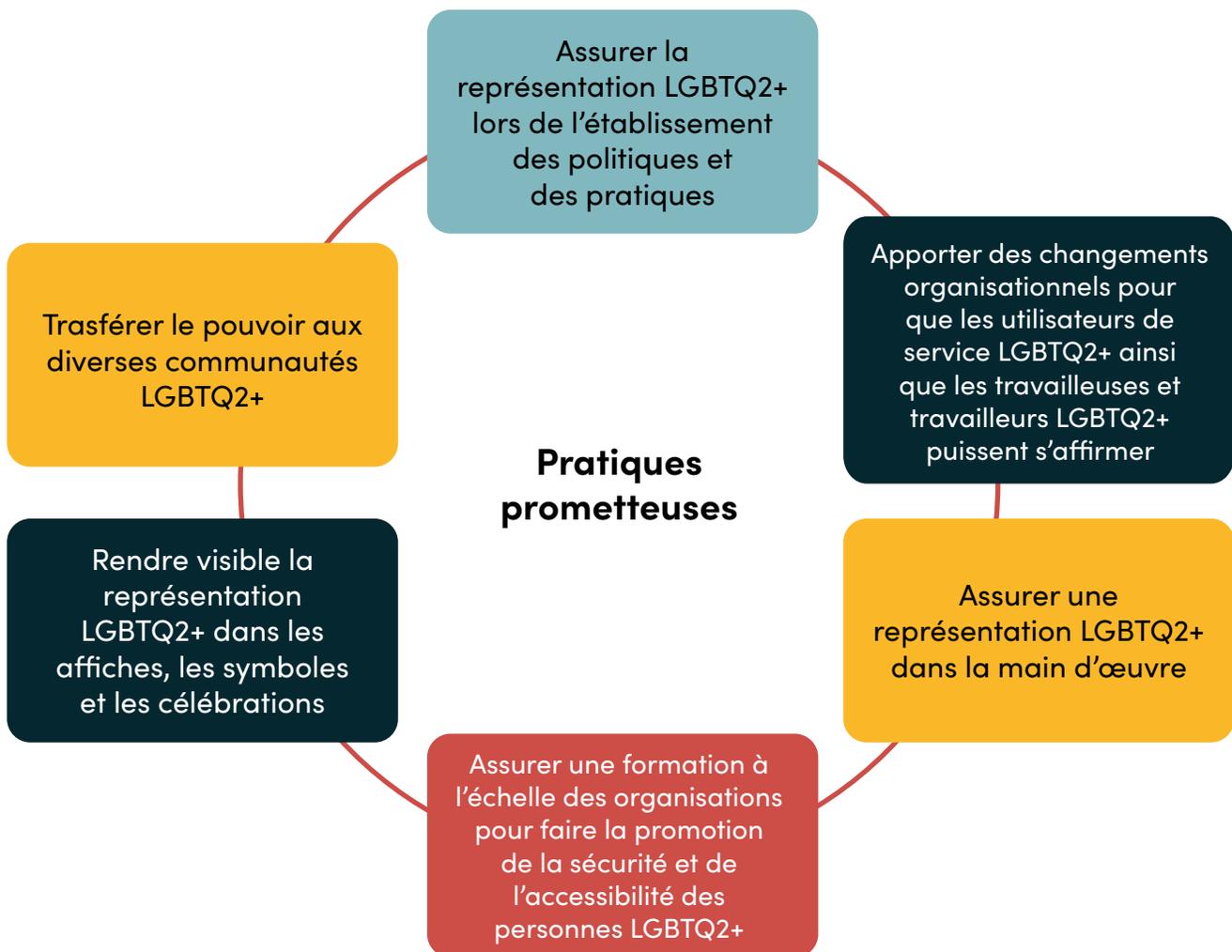
Lors des entrevues et des discussions de groupe, les personnes âgées, les travailleuses et les travailleurs LGBTQ2+ avaient tous beaucoup à dire sur ce qui rend un service public plus sécuritaire et plus accessible. Notre analyse de l'environnement et notre revue de la littérature nous ont aidés à trouver des exemples de plusieurs pratiques prometteuses et de nouvelles initiatives en élaboration.



Les pratiques prometteuses que nous avons identifiées ne forment pas un menu avec plusieurs choix possibles, mais une série de mesures interreliées qui rendent les services publics plus sécuritaires et plus accessibles pour les personnes âgées et les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+, comme l'Image 1 le démontre. Notons que ces mesures doivent tenir compte du vaste éventail des communautés LGBTQ2+, incluant les communautés noires, autochtones et les autres communautés racisées.

Nous avons également appris que, malgré l'introduction et l'élaboration de pratiques prometteuses dans certaines organisations et services, elles n'ont pas toujours été évaluées ou maintenues en place. Certains services publics ont vu des changements et sont devenus plus sécuritaires, pour finalement faire un retour aux anciennes pratiques lorsque des personnes clés sont parties et que les gouvernements ou les politiques ont changé. Par conséquent, nous n'identifions pas toujours des services précis dans cette section, mais des pratiques prometteuses associées à des services plus sécuritaires où leur réussite a été confirmée par plusieurs mentions dans différents contextes.

**Image 1 : Pratiques prometteuses pour des services publics plus sécuritaires et plus accessibles pour les personnes âgées et les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+**



## **Pratique prometteuse 1 : Transférer le pouvoir aux diverses communautés LGBTQ2+**

À plusieurs reprises, on nous a mentionné que des services publics plus sécuritaires et accessibles ont favorisé le dialogue avec les personnes âgées, les travailleuses et les travailleurs LGBTQ2+ et permis un transfert de pouvoir plus significatif. Par exemple, certaines provinces et municipalités ont invité des membres des communautés LGBTQ2+ à prendre part aux groupes consultatifs sur les services aux personnes âgées et aux autres structures de conseil et de gouvernance. Certains gestionnaires et conseils d'administration de services publics de premier plan ont amélioré leurs services ou ont cherché à améliorer leurs services en réponse aux demandes de groupes militants LGBTQ2+ pour les personnes âgées, comme Fierté des aînés. Le personnel de ces services publics a donné des conseils, a embauché des militantes et militants communautaires pour offrir des formations au

personnel et a mis en œuvre des projets d'amélioration du service en collaboration avec ces groupes. Transférer le pouvoir entre les mains des communautés LGBTQ2+ se fait de plusieurs façons. C'est un processus continu qui est essentiel pour toute pratique prometteuse.

Il y a des services publics où le personnel de gestion a élaboré des pratiques prometteuses qui ont permis un transfert de pouvoir. Ces pratiques comprennent l'élaboration de pratiques d'embauche et de gestion qui permettent d'engager du personnel LGBTQ2+ à tous les niveaux des organisations du secteur public et de les maintenir en poste, ainsi que des rapports fréquents sur le succès de ces pratiques au personnel, aux gestionnaires et aux utilisateurs du service.

D'autres pratiques visant à transférer le pouvoir ont été plus modestes, mais tout de même importantes. Par exemple, partager un espace avec des groupes LGBTQ2+ gratuitement ou à bas prix est une pratique prometteuse. Certains conseils d'administration et gestionnaires de services publics communautaires ont invité des organisations communautaires à utiliser leurs espaces physiques pour des réunions et des activités.

Les participantes et participants à notre étude ont souvent fait mention d'une pratique prometteuse en particulier : le recrutement des membres des communautés LGBTQ2+ comme bénévoles offrant des services directs. Par exemple, les participantes et les participants ont parlé de programmes de recrutement de bénévoles LGBTQ2+ pour effectuer des visites régulières auprès des personnes âgées LGBTQ2+ qui habitent dans des foyers de soins ou qui sont confinées ou vivent seules à la maison. Ces programmes sont souvent intergénérationnels. Ainsi, les personnes âgées LGBTQ2+ deviennent des mentors pour les générations plus jeunes dans les communautés, ce qui permet aux jeunes LGBTQ2+ de s'affirmer lorsque leur maison ou leur école ne sont pas des espaces sécuritaires. À leur tour, les personnes âgées reçoivent de la reconnaissance pour leurs contributions, leurs idées et leur résilience. Des visites de la part de pairs favorables permettent aussi d'améliorer la vie des personnes âgées de façon importante. Dans une société où les personnes âgées sont dévalorisées, ce qui est pire encore pour les personnes âgées marginalisées, cet engagement social est particulièrement important.

Je visite trois personnes. C'était supposé être juste deux, mais une personne pense que je devrais le visiter aussi, donc je passe le voir normalement. J'ai déjà demandé, « C'est comment le service ici? » Je ne le demande pas directement. Ils semblent penser être bien traités et ces personnes peuvent avoir un arc-en-ciel collé sur leur porte, donc c'est encourageant. *(Personne âgée, Ontario)*

Si quelqu'un voulait des visiteurs, il pouvait s'inscrire! Maintenant, il y a plein de jeunes qui le visitent, toutes des personnes de notre communauté. *(Personne âgée, Ontario)*

## Pratique prometteuse 2 : Assurer la représentation LGBTQ2+ lors de l'établissement des politiques et des pratiques

Pour que la représentation des travailleuses et travailleurs et des personnes âgées LGBTQ2+ dans le processus décisionnel des politiques, il faut les impliquer de façon significative dans les forums où les services publics sont organisés, élaborés et financés. Voilà une pratique prometteuse. Dans certaines municipalités, ministères provinciaux et agences de haut niveau, les personnes âgées LGBTQ2+



et les organisations de défense de leurs intérêts sont régulièrement impliquées lors des consultations et de l'élaboration de politiques, en plus de veiller à ce qu'une véritable reddition de comptes soit effectuée. Les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ sont beaucoup moins souvent impliqués, mais cette lacune peut facilement être comblée.

On découvre que ce n'est pas juste les personnes hétérosexuelles qui façonnent les politiques, mais des personnes LGBTQ aussi. Et c'est très évident quand on regarde le comité de reddition de comptes pour les personnes âgées à Toronto. Même chose pour le conseil sur le vieillissement de Toronto. C'est très ouvert. *(Personne âgée, Ontario)*

Les résultats de cette implication sont prometteurs dans de nombreux secteurs, par exemple :

Des agences comme Prévention de la maltraitance envers les aînés de l'Ontario (un organisme à but non lucratif financé par des paiements de transfert provinciaux) et le Centre de la défense des aînés (une clinique juridique communautaire pour les personnes âgées à faible revenu financée par Aide juridique de l'Ontario) sont des soutiens merveilleux pour nous et notre cause. *(Personne âgée, Ontario)*

Lorsque les municipalités deviennent membres de la [Coalition des municipalités inclusives](#), par l'intermédiaire de la Commission canadienne pour l'UNESCO, elles s'engagent à investir du temps et des ressources pour la création de collectivités plus accueillantes et inclusives faisant partie d'un réseau de villes qui désirent améliorer leurs politiques pour contrer le racisme, la discrimination, l'exclusion et l'intolérance<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> Les ressources soulignées dans les encadrés présentent un certain nombre de pratiques prometteuses qui ont été notées par les participantes et participants pendant l'étude. Ce n'est pas une liste exhaustive des ressources disponibles, mais plutôt un aperçu qui représente quelques-unes des pratiques prometteuses discutées dans cette section.

## Pratique prometteuse 3 : Apporter des changements

### organisationnels pour que les utilisateurs de service LGBTQ2+ ainsi que les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ puissent s'affirmer.

Des changements globaux à l'échelle des secteurs et des organisations sont primordiaux afin de rendre les services plus sécuritaires et plus accessibles. Certaines organisations montrent la voie en la matière (Gates & Lillie, 2020; Grenier & Hixton-Vulpe, 2017). Des services publics de premier plan se sont engagés explicitement à améliorer la sécurité et l'accessibilité dans la déclaration expliquant leur mission et leurs valeurs. Leurs équipes de gestion ont identifié les résultats souhaités en consultation avec le personnel et les utilisateurs de service. Ces équipes surveillent les progrès réalisés et rendent des comptes publiquement. Ces gestionnaires veillent à ce que les personnes LGBTQ2+ soient représentées dans l'ensemble de l'organisation, y compris dans le cadre des initiatives visant à faire progresser la sécurité des services et améliorer les conditions de travail.

Certaines organisations avant-gardistes effectuent une évaluation annuelle pour voir si les gestionnaires font la promotion de la sécurité et de l'accessibilité de manière concrète et responsable et si oui, la façon dont ils le font. Voilà une autre pratique prometteuse. Dans le cadre de notre étude, nous avons découvert des exemples où cette pratique prometteuse a été initiée ou exigée par un donateur, un conseil d'administration et, dans certains cas, des gestionnaires eux-mêmes.

Notre recherche a révélé que certains services publics ont indiqué explicitement la sexualité et l'identité ou l'expression de genre comme des catégories protégées dans leurs politiques contre la discrimination et le harcèlement. De plus, ils avaient de solides processus de plaintes et de reddition de comptes. Dans les organisations modèles syndiquées du secteur public, ces politiques étaient intégrées dans la convention collective.

Une autre pratique prometteuse est l'établissement d'une équipe d'employés qui a pour mandat explicite de faire progresser la sécurité des personnes LGBTQ2+ dans l'ensemble de l'organisation. Ces équipes ont un budget, ont accès aux décideurs principaux et doivent rendre des comptes à la base LGBTQ2+. Ces équipes ont élaboré des plans d'action transparents visant à apporter les changements nécessaires et à mener des examens formels de façon régulière afin d'évaluer le progrès (Kortes-Miller et coll., 2018).

Des fournisseurs de service avant-gardistes se sont également engagés à utiliser un langage épïcène partout dans l'organisation, y compris à l'oral et à l'écrit. Ils s'efforcent d'éliminer les obstacles comme les politiques et les pratiques qui privilégient la famille biologique plutôt que la famille choisie. Une pratique prometteuse qui est essentielle pour tous ces services publics est de reconnaître les erreurs du passé et du présent concernant les enjeux LGBTQ2+ et d'inclure dans leurs déclarations des engagements à apporter des améliorations concrètes et significatives et à faire preuve de transparence sur les progrès réalisés.

Ces fournisseurs de services publics changent également l'environnement physique des services. Plusieurs ont installé des salles de bain unisexes et ont repensé le plan de niveau afin que les entrées, les vestiaires et les corridors soient bien éclairés et procurent des champs de vision qui assurent la sécurité des utilisateurs de service et des travailleuses et travailleurs.

Il y a de bonnes ressources pour aider à élaborer et évaluer les changements organisationnels. En voici quelques-unes :

- Island Health a publié un guide organisationnel et une liste de vérification pertinente pour le contexte des soins de santé. Le guide est intitulé [Developing Inclusive and Affirming Care for LGBTQ2+ Seniors](#). (anglais seulement)
- [OUT Saskatoon](#) répond aux besoins des personnes âgées LGBT avec son [rapport sur les ressources pour professionnels](#) (anglais seulement) qui aborde plusieurs dimensions des changements organisationnels.
- [Le Réseau Fierté des Aîné\(e\)s d'Ottawa](#) a élaboré plusieurs ressources utiles pour les services aux personnes âgées, y compris une évaluation des compétences culturelles d'une organisation concernant les personnes LGBT que vous pouvez trouver [ici](#).

Chaque service public pour les personnes âgées a ses propres considérations pour les utilisateurs de service LGBTQ2+. Les centres de soins de longue durée en sont un exemple. Dans le secteur public, il existe bon nombre d'organisations et de ressources de pointe axées sur des centres de soins de longue durée plus sécuritaires et plus accessibles. Ces centres ont modifié leurs processus d'inscription et de planification des soins dans le but d'éliminer les pratiques discriminatoires ou cisgenres et hétéronormatives. Ils impliquent les organisations LGBTQ2+ dans l'élaboration du calendrier d'activités et des programmes et veillent à ce que le personnel, les bénévoles, les résidentes et résidents et les familles suivent des formations complètes sur la compétence culturelle LGBTQ2+.

Cependant, plusieurs exigences et formulaires dans les centres de soins de longue durée sont élaborés à l'échelle provinciale et régionale. Une action politique importante est nécessaire afin de garantir que les normes dans les centres de soins de longue durée, y compris les normes de conception, les règlements, les processus d'inscription, etc., tiennent compte des différences, notamment de la sécurité et de l'accessibilité des personnes LGBTQ2+. Les provinces devraient modifier les règlements et les normes dans les centres de soins de longue durée pour tenir compte de la sexualité, de l'identité ou de l'expression de genre, ainsi que d'autres facteurs sociaux, dans le but de créer des conditions qui améliorent la sécurité et l'accessibilité.

[Une boîte à outils LGBT](#) a été créée par les centres de services de soins de longue durée de la Ville de Toronto. Elle a été mise à jour en 2017. L'outil a été rédigé principalement pour la gestion et le personnel des centres de soins de longue durée. Pour obtenir une copie électronique, envoyez un courriel à [lfc-ho@toronto.ca](mailto:lfc-ho@toronto.ca).

Parfois, des changements organisationnels impliquent l'offre de services publics destinés exclusivement aux personnes LGBTQ2+. Pendant notre recherche, nous avons découvert des exemples de ces services, notamment des unités désignées dans les foyers de soins et des clubs de lecture dans des bibliothèques. Un foyer de soins local qui travaille depuis 2009 à améliorer la sécurité et l'accessibilité pour le 20 p. cent des résidents LGBTQ2+ a suscité ce témoignage :

Vous savez, ils ont 25 lits dédiés aux personnes LGBTQ2+. Et ils ont une Alliance de la sexualité et du genre... J'ai aidé à lancer le programme. Et j'ai également aidé pendant qu'ils apportaient des changements pour devenir plus inclusif aux personnes LGBTQ2+. (*Personne âgée, Ontario*)

Les personnes âgées LGBTQ2+ ont exprimé leur soutien pour des initiatives concernant les « logements destinés spécialement aux personnes gaies, lesbiennes et transgenres » (*Personne âgée, Manitoba*), y compris un groupe de personnes qui « cherchent des logements sociaux qu'elles peuvent louer ensemble afin de créer des espaces où elles ne se sentent pas obligées de retourner dans le placard lorsqu'elles essaient d'accéder aux services. » (*Travailleur, Colombie-Britannique*)

Les [Centres Re kai](#) à Toronto sont situés près du [village gai](#) et continuent de travailler pour répondre aux besoins de la communauté LGBTQ2+.

Ces services publics ont été jugés comme prometteurs par beaucoup de participantes et participants à notre étude. Ces groupes offrent un espace où le monde peut être ouvertement queer, faire part de ses préoccupations, se soutenir les uns et les autres et prôner des changements. En continuant dans la même veine concernant des enjeux qui préoccupent les groupes de personnes âgées dans les milieux urbains, les groupes LGBTQ2+ peuvent également étudier ensemble les droits de la famille choisie en ce qui a trait au décès, à la fin de vie et aux testaments, la façon dont les hormones peuvent avoir un effet sur la santé ou interagir avec d'autres médicaments ou les choses à faire lorsqu'un voisin vous harcèle.



Nous nous rencontrons chaque jeudi de 10 h à midi et je dirais qu'un tiers du groupe est composé de lesbiennes, un tiers de gais et un tiers de transgenres et il y a entre 25 et 30 personnes environ dépendamment de la journée... Quand j'ai commencé, il y avait seulement 8 personnes, et maintenant, plus de personnes viennent. Comme j'ai dit, on dîne et on apprend et des invités parlent de la sécurité chez nous, des enjeux de la santé, des problèmes cardiaques et des troubles de santé mentale, de l'abus des aînés... des testaments. Les différents sujets abordés sont tout à fait appropriés par rapport à ce que les personnes âgées vivent aujourd'hui. (*Personne âgée, Manitoba*)

Le [Rainbow Resource Centre](#) est une organisation à but non lucratif du Manitoba qui offre du soutien, de l'éducation et des ressources afin de cultiver une communauté 2SLGBTQ+ fière, résiliente et diversifiée. Les employés sont membres du SCFP.

Malgré ces avancées importantes, il y a encore des disparités importantes dans l'offre de services. La plupart des programmes LGBTQ2+ des services publics sont offerts dans les grands centres urbains. Des obstacles liés à la géographie, la classe, le racisme et autres enjeux doivent être éliminés étant donné que ces services se modifient parfois au bénéfice des communautés LGBTQ2+ plus privilégiées, ce qui entraîne l'exclusion des autres. Des problèmes peuvent survenir lorsque des personnes âgées LGBTQ2+ ont de multiples identités et qu'elles doivent choisir ou sont orientés vers des programmes en fonction d'une seule de ces identités. La littérature sur les services pour les personnes âgées LGBTQ2+ offre peu d'éclairage sur les personnes âgées LGBTQ2+ qui utilisent ces services. Toutefois, selon notre analyse, nous pouvons tenir pour acquis que la plupart de ces services sont élaborés pour servir les groupes plus privilégiés de la communauté, par exemple les clients blancs, cisgenres et colonisateurs. Comme nos méthodes de recherche étaient axées sur la présence sur internet et dans d'autres types de médias, il n'a pas été possible de recenser tous les groupes communautaires de personnes âgées LGBTQ2+ racisées, noires, musulmanes, autochtones, entre autres. Ces groupes doivent surmonter plusieurs obstacles afin d'obtenir du financement ou d'autres ressources, tout en travaillant à répondre aux besoins de communautés opprimées et marginalisées.

## **Pratique prometteuse 4 : Assurer la représentation LGBTQ2+ et l'équité en matière d'emploi dans le secteur public**

Comme discuté dans des sections précédentes du rapport, les participantes et les participants ont noté que la dotation en personnel LGBTQ2+ du secteur public fait toute la différence pour la sécurité et l'accessibilité des personnes âgées LGBTQ2+. La conclusion la plus importante de notre recherche est la relation forte entre les conditions de la prestation de service et les conditions du travail. Afin de façonner un service qui est plus sécuritaire et plus accessible pour les personnes LGBTQ2+, les services publics doivent offrir des conditions

de travail qui permettent de recruter, de garder et d'accorder des promotions aux travailleuses et travailleurs LGBTQ2+, en plus de garantir un environnement de travail sain et sécuritaire.

Dans les milieux de travail syndiqués, la négociation collective permet d'obtenir des protections liées à la diversité sexuelle et de genre. La plupart des conventions collectives ont des dispositions de lutte contre le harcèlement et la discrimination qui incluent l'identité de genre, l'expression de genre et l'orientation sexuelle. La diversité sexuelle et de genre devrait également être reflétée dans le langage des régimes de retraite, des avantages sociaux, des codes vestimentaires et des autres clauses qui touchent les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ de façon différente ou qui combrent les lacunes comme des congés d'affirmation de genre. (Pour un exemple de liste de vérification, consultez SCFPa, 2019.) Des mesures pour un espace LGBTQ2+ plus sécuritaire devraient aussi exister dans les milieux de travail non syndiqués. Tout employeur peut mettre en place une ou plusieurs de ces dispositions.

La recherche et la littérature décrivent des approches prometteuses liées au recrutement et au maintien en poste du personnel et des bénévoles LGBTQ2+. Le processus de recrutement peut être facilité en faisant de la publicité dans des ouvrages et des médias sociaux qui s'adressent aux personnes LGBTQ2+, en tissant des liens avec des dirigeants communautaires qui peuvent faire circuler les renseignements concernant une offre d'emploi parmi leurs réseaux et en travaillant avec des regroupements ouvriers progressistes, comme les syndicats (Gates & Lillie, 2020; Grenier & Hixton-Vulpe, 2017).

Le maintien en poste peut être favorisé par plusieurs aspects liés au changement organisationnel que nous avons cité ci-dessus et par plusieurs politiques en matière de ressources humaines. Des avantages sociaux et des régimes de retraite qui tiennent compte des différents types de familles. Des avantages médicaux qui couvrent le coût des médicaments liés au VIH et au sida (y compris la PrEP) et les coûts liés à la transition, y compris les chirurgies d'affirmation de genre. Les communications de l'employeur et les bases de données doivent tenir compte de toute la diversité sexuelle et de genre. Bon nombre des étapes indiquées dans ce rapport – de la représentation au sein des systèmes de gouvernance jusqu'aux environnements construits accessibles – jouent un rôle dans la réduction du roulement au sein des groupes LGBTQ2+ et des autres groupes marginalisés.

Des services publics à l'avant-garde ont pris des mesures importantes. Certains ont modifié le code vestimentaire des employés afin d'enlever les restrictions genrées. Certains ont soutenu les groupes d'employés, de bénévoles et d'utilisateurs de service LGBTQ2+, notamment en leur donnant accès à un budget. De plus, certains ont veillé à ce que ces groupes participent aux consultations et aux processus décisionnels (Gates & Lillie, 2020; Grenier & Hixton-Vulpe, 2017). Fait nouveau, les Plans d'action en matière d'équité, de diversité et d'inclusion dans le secteur postsecondaire doivent désormais comprendre

les travailleuses et travailleurs LGBTQ<sup>10</sup>. De plus, le gouvernement fédéral a ajouté des questions sur le harcèlement et la discrimination anti-LGBTQ2+ dans le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux en 2019<sup>11</sup>.



Les employeurs doivent examiner tous les aspects de leur fonctionnement et chaque étape du processus de dotation en personnel : la communication, l'embauche, l'orientation et la formation, les procédures disciplinaires, les mutations, les promotions, les démissions et les congédiements. Les plans d'équité en matière d'emploi requièrent :

- un sondage et une analyse de l'effectif
- un examen détaillé des politiques et des pratiques de l'employeur en matière de ressources humaines
- la préparation d'un plan d'équité en matière d'emploi qui comprend des objectifs quantitatifs visant à combler les lacunes liées à la représentation
- la communication avec le personnel afin de veiller à ce que tous les employés soient conscients du processus et des avantages du programme, qu'ils en tirent profit et qu'ils le comprennent
- un examen et un rapport annuel envoyé à toutes les parties

---

10 Même si nous n'avons pas étudié le secteur postsecondaire, cette avancée pourrait avoir des effets en chaîne. L'Association canadienne des professeures et professeurs d'université a eu gain de cause en Cour fédérale l'année passée à la suite d'une plainte en matière de droits de la personne; parmi d'autres changements, les communautés LGBTQ2+ doivent être comprises dans les Plans d'action en matière d'équité, de diversité et d'inclusion [https://www.chairs-chaire.gc.ca/program-programme/2019\\_open\\_letter-fra.aspx](https://www.chairs-chaire.gc.ca/program-programme/2019_open_letter-fra.aspx). Plusieurs universités ont ajouté les identités LGBTQ2+ dans leurs politiques d'équité en matière d'emploi au cours des dernières années.

11 Consultez : <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/innovation/sondage-fonctionnaires-federaux/sondage-fonctionnaires-federaux-2019-sff.html>

Les examens et les plans d'équité en matière d'emploi doivent rendre des comptes aux travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ et ils doivent être menés de concert avec les syndicats.

Le [National Resource Center on LGBT Aging](#) est une organisation américaine qui a créé [ce guide](#) (anglais seulement). Le guide offre des conseils liés au recrutement de personnel LGBT et des idées sur des politiques en matière de ressources humaines sur la non-discrimination.

Le Congrès du travail du Canada offre un guide sur les [travailleuses et les travailleurs en transition](#) pour les dirigeantes et dirigeants syndicaux et le personnel appuyant les membres trans à faire respecter leurs droits et à obtenir le soutien nécessaire dans leur milieu de travail, leur syndicat et leur communauté.

## Pratique prometteuse 5 : Assurer une formation significative dans l'ensemble des organisations afin de promouvoir la sécurité et l'accessibilité LGBTQ2+

La formation était la pratique prometteuse la plus discutée lors de nos entrevues et groupes de discussion. Nous avons également parlé de la formation tout au long de ce rapport. Dans cette section, nous nous concentrons sur les pratiques prometteuses liées à la formation qui ont été soulignées dans la littérature et dans nos entrevues. Ajoutons que la formation est seulement une partie d'une stratégie multiforme, comme le souligne le présent document, et non un effort indépendant ou unique.

Nous avons découvert que même si les travailleuses et travailleurs du secteur public ont une formation postsecondaire ou professionnelle considérable, seulement un petit nombre d'entre eux apprennent les réalités des personnes âgées LGBTQ2+ dans le cadre de leur éducation.

Ouais, j'ai travaillé dans un institut en soins infirmiers, j'ai fait une présentation universitaire, j'ai fait des ateliers pour deux collègues. J'ai tout fait. Et ça devrait être une formation de base que tout le monde suit. À la fin de ce mois-ci, je fais une formation de 90 minutes, 90 minutes pour un collègue de la police, pour 34 policiers.  
*(Personne âgée, Ontario)*

Malgré de bons exemples, les pédagogues et les organismes d'accréditation professionnelle n'ont typiquement pas de normes LGBTQ2+ ou de curriculums très approfondis. Une étude (Obedin-Maliver et coll., 2011) a calculé qu'une étudiante ou un étudiant en médecine suivra, en moyenne, cinq heures d'enseignement liées au contenu LGBTQ2+. Hillock et Mulé (2017) soulignent beaucoup de manques et d'insuffisance à ce chapitre dans l'éducation en travail social offerte au Canada. La formation en soins infirmiers (Kellett & Fitton, 2017) et en bibliothéconomie a également été jugée comme étant inadéquate (Siegal et coll., 2020).

Les pédagogues et les organismes de réglementation se penchent sur différentes orientations et initiatives afin de combler ce manque. Par contre, une analyse exhaustive de ces orientations dépasse la portée de ce rapport. Une orientation possible, envisagée par bon nombre de groupes, est la sécurité culturelle autochtone, ce qui pourrait offrir une orientation pour d'autres groupes marginalisés. Les groupes de militants et de défenseurs, ainsi que les praticiennes et praticiens, ont lutté pour ces mesures de sécurité culturelle autochtone, principalement dans le cadre de la Commission de la vérité et de la réconciliation (Churchill et coll., 2017). La First Nations Health Authority (Régie de la santé des Premières Nations) et la Health Standards Organization (Organisation des normes de la santé) élaborent des normes en matière de sécurité culturelle. Des docteurs (Collège royal des médecins et chirurgiens, 2019) et des infirmières (Association des infirmières et infirmiers du Canada, 2018) organisent un programme, une évaluation et des mesures d'accréditation pour la santé autochtone. Même si notre recherche ne confirme pas que cette orientation soit une pratique prometteuse, elle suggère que cette approche est un modèle possible pour la sécurité liée à la diversité sexuelle et de genre, à la lutte contre le racisme et aux autres pratiques contre l'oppression.

Une deuxième pratique prometteuse est la formation. Il faut former tout le monde qui travaille dans les organisations du secteur public : les gestionnaires, les membres des conseils d'administration, le personnel, les bénévoles et, lorsque nécessaire, les utilisateurs de service ainsi que leurs familles et amis. La formation doit particulièrement être suivie par les membres du conseil et les gestionnaires principaux qui élaborent les politiques (Sussman et coll., 2018).

Une participante à la recherche a indiqué qu'une agence de soins à domicile a rendu obligatoire une formation sur la diversité sexuelle et de genre en 2015.

On a des gens qui assistent aux formations. C'est des femmes en majorité qui suivent les ateliers, et pas seulement des préposées. Il y a des ergothérapeutes, des physiothérapeutes, des infirmières. La formation est pour toutes les personnes qui offrent des soins à domicile. C'est pour ça que j'aime travailler avec [nom de l'agence] parce que chaque membre du personnel doit suivre un atelier de quatre heures. *(Personne âgée, Ontario)*

Comme cité plus haut dans le rapport, une pratique prometteuse est d'embaucher des formatrices et formateurs qui peuvent enseigner leur vécu comme membres des communautés LGBTQ2+. De plus, les organisations doivent rembourser les formatrices et formateurs et rémunérer le personnel pour le temps passé en formation.

Il est important d'utiliser des approches fondées sur des preuves en ce qui concerne la durée du programme de formation, la matière et sa pédagogie. Sussman et coll. (2018) signalent qu'une formation continue en progression avec des niveaux croissants de difficulté et de complexité est mieux acceptée qu'une seule formation, surtout dans les secteurs avec un

taux de roulement élevé. Également, le Centre canadien de la diversité des genres et de la sexualité, la Fondation Émergence et d'autres agences LGBTQ2+ offrent cette formation.

De nombreux participantes et participants à notre étude ont noté que, malgré les exemples de bonnes formations, ils ont vu une érosion de la formation causée par la recherche d'économies et non fondée sur des preuves.

J'ai l'impression qu'on se presse trop... tout le monde veut faire du bon travail... mais on ne se donne pas assez de temps pour apprendre de nouvelles choses.  
(Travailleuse, Colombie-Britannique)

De plus, la formation doit s'attaquer aux inégalités systémiques et aux choses qui doivent changer à l'échelle des politiques, des pratiques et des structures organisationnelles. Certaines formations sont axées sur les partis pris, les attitudes et les comportements interpersonnels, sans tenir compte de ces considérations essentielles.

Les organisations de travailleuses et travailleurs offrent également des formations de haute qualité et des ressources sur la diversité sexuelle et de genre. Les syndicats donnent des ateliers sur la diversité sexuelle et de genre d'une durée variée; ils peuvent offrir des formations de trois heures ou des séances d'une semaine entière. Certains ateliers s'adressent aux membres, d'autres s'adressent aux gestionnaires et aux travailleuses et travailleurs en même temps. Les membres LGBTQ2+ qui animent ces ateliers jouent un rôle déterminant pour concevoir et offrir la formation. Les personnes âgées dans notre groupe de discussion ont cité quelques-unes de ces formations.

Je pense que le travail que le SCFP fait avec nous et pour nous est phénoménal. Sur le site Web, tu peux trouver des enseignements pour les alliés de la diversité de genre et des renseignements sur le langage et comment s'adresser à quelqu'un. C'est vraiment merveilleux de voir ce que le syndicat fait. C'est vraiment des trucs éducatifs. (Personne âgée, Ontario)

Des études dans des contextes gériatriques démontrent que la formation réussit à changer la connaissance et les attitudes du personnel de façon importante lorsqu'elle aborde les mythes et les réalités du vieillissement des personnes LGBT, décrit les politiques publiques d'importance pour les personnes âgées LGBT et présente les obstacles et les solutions pour améliorer l'accessibilité des personnes LGBT (Sussman et coll., 2018). Il est essentiel d'offrir des formations de haute qualité et en personne sur la lutte contre l'oppression pour tous les travailleuses et travailleurs du secteur public, les gestionnaires, les bénévoles et les corps administratifs. De plus, cette formation doit s'ajouter à des campagnes de sensibilisation du public (voir ci-dessous) afin d'augmenter la visibilité et la reconnaissance des personnes âgées LGBTQ2+ et de leurs vécus.

[QMUNITY](#) est une organisation à but non lucratif situé à Vancouver (Colombie-Britannique) qui s'efforce d'améliorer la vie des personnes queers, trans et bispirituelles. Elle [offre des formations](#) (anglais seulement) aux organisations afin qu'elles soient plus inclusives pour les clients et le personnel queer, trans et bispirituel. Le personnel est représenté par le SCFP et a travaillé étroitement avec le Syndicat des employées et employés d'hôpitaux.

Ce [cahier d'exercices interactif](#) (anglais seulement) par le LGBTQ2+ Dignity Project a été créé pour les fournisseurs de services qui veulent en apprendre davantage sur les expériences et les soins dont les personnes âgées LGBTQ2+ ont besoin.

## Pratique prometteuse 6 : Rendre l'affirmation LGBTQ2+ visible dans les affiches, les symboles et les célébrations

Selon notre recherche, les personnes âgées et les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ soulignent que lorsque les vies et les réalités des personnes LGBTQ2+ sont visibles dans un environnement du secteur public, ils ont plus tendance à considérer le service comme accessible et sécuritaire. Cependant, ils ont ajouté que, sans mesure liée à d'autres pratiques prometteuses, ces affiches et ces symboles visibles posent problème.

[À l'hôpital], il y a un macaron durant la semaine de la Fierté qui dit « La Fierté, c'est bon pour la santé ». Et tout le monde le porte et c'est super important pour moi.  
*(Personne âgée, Ontario)*

Le personnel à temps plein porte des épinglettes avec leurs pronoms dessus. Je pense que c'est vraiment cool et vraiment bien pensé. Ils connaissent leur clientèle... Pour moi, en grandissant comme personne queer... chaque fois que je vois quelque chose de moindrement gai, je suis comme « OH SALUT! » *(Travailleuse, Colombie-Britannique)*

Des affiches, des collants et des campagnes de publicité ont également été notés comme indications que ces services publics tiennent compte des préoccupations LGBTQ2+ et du besoin de sécurité.

Il y a plusieurs campagnes sur les espaces positifs et je sais que c'est un problème pour certaines personnes parce qu'on dit qu'on est un espace positif, mais ça veut dire quoi au juste? Mais, notre Fédération de travail a été inspirée par une campagne sur les espaces plus sécuritaires de la Fédération du travail de l'Ontario. On l'a réutilisée avec leur permission. C'est un collant, non? Je ne connais pas les mots exacts, mais c'était quelque chose comme, cet endroit est un espace accueillant et sécuritaire pour les personnes LGBTQ2S, et c'est un petit triangle rose. C'est simple... et important. *(Travailleuse, Saskatchewan)*

The 519 à Toronto (Ontario) a créé une [boîte à outils pour la création d'espaces authentiques](#) (anglais seulement) pour l'identité de genre et l'expression de genre. Les travailleuses et travailleurs du The 519 sont représentés par le SCFP.

Les participantes et participants à notre étude ont noté que ces affiches et ces symboles peuvent être trompeurs s'ils sont utilisés pour faire du rainbow-washing (Nowack & Donahue, 2019), soit un effort pour se présenter comme accessible aux personnes LGBTQ2+ sans apporter un changement important qui fait de l'espace un endroit plus sécuritaire. Cette situation peut rendre un service ou un espace encore plus dangereux en invitant les utilisateurs de service à divulguer leur identité et à s'exposer au harcèlement ou à la discrimination.

Les participantes et participants ont noté que certaines organisations vont seulement à mi-chemin en ce qui concerne l'accessibilité et la sécurité. Même si c'est un début prometteur, ils ont souligné certaines contradictions.

J'ai vu la Ville... et... je dirais qu'elle arrive à mi-chemin, mais c'est au moins ça. La Ville a une formation pour les ambassadeurs LGBT et quand tu termines la formation, tu reçois un collant ou quelque chose que tu peux mettre sur ton bureau. Ça, j'aime ça. Comme ça, les gens savent que c'est un espace sécuritaire. J'aime bien le programme, mais j'ai l'impression que la Ville peut le pousser un peu plus loin, non? Un peu plus que juste genre de la « formation en cliquant », non<sup>12</sup>? C'est aussi toujours associé à l'argent, non? (*Travailleuse, Ontario*)

Les célébrations, grandes et petites, sont une autre indication d'accessibilité et de sécurité.

Il y avait un homme qui est entré dans le foyer de soins qui avait 70 ans et il avait été dans le placard toute sa vie. Il a finalement fait son coming out dans le foyer. Une annonce a été faite et une grosse fête a été organisée pour lui. C'était une célébration incroyable. (*Personne âgée, Ontario*)

Des efforts pour rendre visibles la vie et les expériences des personnes LGBTQ2+ avec des affiches, des symboles et des célébrations doivent être accompagnés de changements structurels et de la sécurité et de l'accessibilité réelles.

<sup>12</sup> Les formations en cliquant signifient les modules de formation en ligne que nous avons citée plus haut dans ce rapport. Ce modèle est critiqué parce qu'il utilise une approche superficielle de l'enseignement et enlève la possibilité de tenir compte du vécu des formatrices et formateurs, de poser des questions et de mettre en pratique ces nouvelles connaissances.

# Conclusion

Les services publics ont la responsabilité d'offrir des services et des conditions de travail qui sont sains, sécuritaires et respectueux pour tout le monde, y compris les personnes âgées et les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+, peu importe leur situation sociale. Compte tenu des lacunes et des problèmes pour les personnes âgées et les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+, il est important, urgent même, de faire progresser le travail lié aux pratiques prometteuses. De plus, il existe des lacunes dans nos connaissances liées à la façon de créer des services plus sécuritaires et plus accessibles pour tout l'éventail des personnes âgées et des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ qui subissent de l'oppression et de la discrimination en raison de leur situation sociale intersectionnelle de genre, de sexualité, d'âge, de race, d'autochtonie, de handicap et d'état d'immigration, entre autres.

En faisant la recherche pour ce rapport, nous pouvons confirmer que, malgré le militantisme important et la recherche solide sur les problèmes d'accessibilité et de sécurité pour les personnes âgées LGBTQ2+, ainsi que l'avant-gardisme de certaines organisations du secteur public, des organisations militantes et de défense et des syndicats, il n'y a toujours pas assez de volonté politique pour assurer un financement dédié et stable dans le but d'apporter des changements systémiques nécessaires. De plus, les politiques n'ont pas encore changé, donc les organisations du secteur public et leurs fournisseurs ne sont pas obligés de mettre en place ces mesures. Finalement, la relation entre les conditions du travail pour les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ et la condition de la prestation de service pour les personnes âgées LGBTQ2+ a été largement ignorée dans la plupart des recherches et des mesures. Pourtant, notre recherche suggère que cette relation est un élément crucial.

Des décennies de militantisme par la communauté LGBTQ2+ ont apporté des protections légales et, dans certains cas, des changements importants aux normes sociales. Toutefois, «le démantèlement des multiples formes de discrimination sociale et institutionnelle repose sur les épaules des personnes LGBTQ2+ elles-mêmes, leurs alliés et les groupes militants» (Brotman et coll., 2015 : 114-15). Nous déduisons que les gouvernements, les employeurs et les autres établissements doivent jouer un plus grand rôle, être plus proactifs et faire du changement systémique une priorité. Des changements en matière de politique, de concert avec un financement dédié, sont nécessaires pour mettre fin à la discrimination, au harcèlement et à la violence envers les personnes âgées LGBTQ2+ et les travailleuses et travailleurs LGBTQ2+.

Grâce au militantisme des personnes âgées LGBTQ2+, la recherche canadienne sur les expériences des personnes âgées LGBTQ2+ dans les services publics nous apporte des preuves porteuses de changements. Malgré les nombreuses lacunes au niveau des connaissances, nous savons que les personnes âgées LGBTQ2+ n'ont pas droit à la sécurité, à l'accessibilité, à la dignité et au respect dans plusieurs services publics (Brotman et coll., 2003; 2007; 2008; 2015; Sorenson, 2018; Löf & Olaison, 2018; Valenti & Katz, 2014). La majorité de la recherche a mis l'accent sur le contexte des soins de santé et des services sociaux

(Camilleri & Gogolishvili, 2018; Coalition canadienne de la santé, 2018; IVTF, 2016; Daley & MacDonnell, 2014; Sussman, et coll., 2012) où ces personnes âgées subissent de la discrimination, de la violence et du harcèlement (Daley, et coll., 2016; Desouza et coll., 2017; Lyons, et coll., 2016; Sasso & Ellard-Gray, 2015; Simpson, 2018; Steele, et coll., 2017; Stinchcombe et coll., 2017; Sussman, et coll., 2018). D'autres défis connexes ont aussi été constatés, notamment l'isolement social (Beaulieu, 2018; Porter & Krinsky, 2014), les inégalités en matière de santé (Brotman et coll., 2015; Réseau local d'intégration des services de santé de Champlain, 2018), l'accès aux logements (Addis et coll., 2009; OUT Saskatoon, n.d.) et les problèmes d'accès aux soins (Brotman et coll., 2007; 2015; Grigorovich, 2015). Bien que la littérature documente plusieurs problèmes, elle offre très peu de solutions pour éliminer les obstacles systémiques ou de pistes pour effectuer des changements significatifs (Grenier & Hixson-Vulpe, 2017). De plus, l'analyse intersectionnelle est utilisée de façon irrégulière dans la littérature, ce qui touche les résultats. Cette étude aborde quelques-unes de ces faiblesses.

En proposant ce rapport de recherche, nous nous joignons aux personnes âgées LGBTQ2+, aux travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ du secteur public et aux chercheuses et chercheurs pour mettre l'accent sur les nombreuses pratiques prometteuses en matière de sécurité et d'accessibilité, tout en soulignant les problèmes qui doivent être surmontés. Les services publics ont un grand potentiel de promotion de la santé et du bien-être de tous les résidentes et résidents du Canada, ce qui fera progresser la justice sociale et l'équité. Que ce soit dans un foyer de soins plus sécuritaire de renom, un programme dans une bibliothèque municipale, un programme de soins à domicile ou un service de transport, nous avons appris que les connaissances, les compétences et les relations de confiance doivent être renforcées afin de créer des environnements de service plus sécuritaires, plus accessibles et fiables. Sans cesse, nous avons entendu que des changements structurels et un engagement à long terme sont nécessaires pour assurer des environnements accessibles et plus sécuritaires. Il existe des orientations et des pratiques prometteuses. Il n'y a pas d'excuse pour l'inaction.



# Sources

- AGRÉMENT CANADA. Required Organizational Practices Handbook 2020. Ottawa (ON), chez l'auteur, 2020.
- ALBELDA, R., Schneebaum, A. Badgett, M.V.L. & Gates, G.. Report: Poverty in the lesbian, gay, and bisexual community. Williams Institute. États-Unis. 32 p. 2009.
- ALLIANCE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA. Toilettes neutres en milieu de travail : Guide à l'intention du personnel et des gestionnaires. ([Document électronique](#)), 2018.
- ARMSTRONG, P. & Braedley, S. Troubling Care: Critical Perspectives on Research and Practices. Canadian Scholars Press. Toronto (ON), 2013.
- ASSOCIATION DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS DU CANADA. Compétences générales. ([Document électronique](#)), 2018.
- AULDRIDGE, A. & Espinoza, R. Healthy Equity and LGBT Elders of Colour. en ligne au <https://www.sageusa.org/wp-content/uploads/2018/06/2013-sage-health-equity-and-lgbt-elders-recommendations-for-policy-and-practice-2.pdf>, SAGE É.-U., 2013.
- AZZOPARDI, C., & McNeill, T. From cultural competence to cultural consciousness: Transitioning to a critical approach to working across differences in social work, *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, vol. 25(4), p. 282-299, 2016.
- BAINES, D. Neoliberalism and the convergence of nonprofit care work in Canada, *Competition & Change*, vol. 19(3), p. 194-209, 2015.
- BAINES, D., Cunningham, I., & Fraser, H. Constrained by managerialism: Caring as participation in the voluntary social services. *Economic and Industrial Democracy*, vol. 32(2), p. 329-352, 2011.
- BAKER, S. J., & Lucas, K. Is it safe to bring myself to work? Understanding LGBTQ experiences of workplace dignity. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, vol. 34(2), pp. 133-148, 2017.
- BAUER, G. R., & Scheim, A. I. Report: Transgender People in Ontario, Canada Statistics from the TransPULSE Project to Inform Human Rights Policy. TransPULSE. London (ON), p. 1-11, 2015.
- BOULÉ, J., Wilson, K., Kortés-Miller, K., & Stinchcombe, A. "We Live in a Wonderful Country, Canada, but..." : Perspectives from Older LGBTQ Ontarians on Visibility, Connection, and Power in Care and Community. *The International Journal of Aging and Human Development*, vol. 0(0) p. 1-18, 2019.
- BOWRING, M.A., Brewis, J. Truth and consequences: Managing lesbian and gap identity in the Canadian workplace. *Equal Opportunity International*, vol. 28, p. 361-377, 2009.

- BRAEDLEY, S., & Luxton, M. Eds. *Neoliberalism and Everyday Life*. Kingston, McGill-Queen's University Press, 2010.
- BRINKWORTH, C. S. *From chilly climate to warm reception: experiences and good practices for supporting LGBTQ students in STEM*. Claremont Graduate University Theses & Dissertations, p. 1-58, 2016.
- BROOKS-CLEATOR, L. A., Giles, A. R., & Flaherty, M. Community-level factors that contribute to First Nations and Inuit older adults feeling supported to age well in a Canadian city. *Journal of Aging Studies*, vol. 48, p. 50-59, 2019.
- BROTMAN, S., Ferrer, I., Sussman, T., Ryan, B., & Richard, B. Access and equity in the design and delivery of health and social care of LGBTQ older adults: A Canadian perspective. In *The Lives of LGBT Older Adults: Understanding Challenges and Resilience*. The American Psychological Association, Washington, D.C. (États-Unis), p. 111-140, 2015.
- BROTMAN, S., & Ryan, B. *Healthy Aging for Gay and Lesbian Seniors in Canada: An Environmental Scan*. McGill University, School of Social Work, p. 1-27, 2008.
- BROTMAN, S., Ryan, B., Collins, S., Chamberland, L., Cormier, R., Julien, D. Coming out to care: Caregivers of gay and lesbian seniors in Canada. *The Gerontologist*, vol. 47(4), p. 490-503, 2007.
- BROTMAN, S., Ryan, B., & Cormier, R. The Health and Social Service Needs of Gay and Lesbian Elders and Their Families in Canada. *The Gerontologist*, vol. 43(2), p. 192-202, 2003.
- BROTMAN, S., Ryan, B., & Meyer, E. The health and social service needs of gay and lesbian elders: Final report. McGill University School of Social Work, Montreal (QC), 2006.
- BUTLER, P. Feeling at Home: Staff Trainers help LGBTQ seniors overcome fears in long-term care. CBC News, ([Article électronique](#)), Ottawa (ON), 2017.
- CAMILLERI, M., & Gogolishvili, D. Report: Employment support services for LGBTQ individuals. Ontario HIV Treatment Network. ([Document électronique](#)), 2018.
- CARASTATHIS, A. The Concept of Intersectionality in Feminist Theory. *Philosophy Compass*, vol. 9 (5), p. 304-314, 2014.
- CHAZE, F., Sulaimon, G., Groenenberg, N., & Burns, B. Mostly white, Christian, and straight: Informational and institutional erasure of LGBTQ and ethnoculturally diverse older adults on long-term care homes websites. *Journal of Aging and Long-Term Care*, vol. 2(1), p. 21-36, 2019.
- CHURCHILL, M., Parent-Bergeron, M., Smylie, J., Ward, C., Fridkin, A., Smylie, D., & Firestone, M. Evidence Brief: Wise Practices for Indigenous-specific Cultural Safety Training Programs. Well Living House Action Research Centre for Indigenous Infant, Child and Family Health and Wellbeing, Centre for Research on Inner City Health, St. Michael's Hospital, Toronto (ON), p. 1-21, 2017.

- COALITION CANADIENNE DE LA SANTÉ. Policy Brief: Ensuring Quality Care for All Seniors, ([Document électronique](#)), p. 1-25, 2018.
- COLLÈGE ROYAL DES MÉDECINS ET CHIRURGIENS DU CANADA. La santé des Autochtones est une priorité du Collège royal. ([Document électronique](#)), 2020.
- COLLINS, P. H. & Bilge, S. Intersectionality. Polity Press, Cambridge (R.-U.), 2016.
- COLPITTS, E., & Gahagan, J. "I feel like I am surviving the health care system": understanding LGBTQ health in Nova Scotia, Canada. BMC Public Health, vol. 16(1), p. 1005, 2016.
- CONNELL, C. (2011). The Politics of the Stall. Transgender and Genderqueer Workers Negotiating the "Bathroom Question", Embodied Resistance: Challenging the Norms, Breaking the Rules, Vanderbilt University Press, Nashville (TN), p. 175-185, 2011.
- COUTO, J. L. Hearing their voices and counting them in: The place of Canadian LGBTQ police officers in police culture. Journal of Community Safety and Well-Being, vol. 3(3), p. 84, 2018.
- CREESE, G., & Wiebe, B. 'Survival Employment': Gender and Deskillling among African Immigrants in Canada. International Migration, vol. 50(5), p. 56-76. 2009.
- CRENSHAW, K. Demarginalizing the Intersection of Race and Sex: A Black Feminist Critique of Antidiscrimination Doctrine. University of Chicago Legal Forum, p. 139-168. 1989.
- CRISP, C. Correlates of homophobia and use of gay affirmative practice among social workers. Journal of Human Behaviour in the Social Environment, vol. 14(4), p. 119-143, 2007.
- DALEY A. Lesbian and gay health issues: OUTside of Canada's health policy. Critical Social Policy, vol. 4, p. 794-816, 2006.
- DALEY, A., & MacDonnell, J. A. 'That would have been beneficial': LGBTQ education for home-care service providers. Health & Social Care in the Community, vol. 23(3), p. 282-291, 2014.
- DALEY, A., MacDonnell, J. A., & St. Pierre, M. LBGTQI Communities and Home Care in Ontario: Project Report. York University, Toronto (ON), 2016.
- DALEY, A., & Mulé, N. J. LGBTQs and the DSM-5: A Critical Queer Response. Journal of Homosexuality, vol. 61(9), p. 1288-1312, 2014.
- DALY, T., & Braedley, S. Let's Talk about Sex... in long-term care. In P. Armstrong, & T. Daly, Exercising Choice in Long-Term Residential Care. Centre canadien des politiques alternatives, Ottawa (ON), p. 69-77, 2017.
- DANSO, R. Cultural competence and cultural humility: A critical reflection on key cultural diversity concepts. Journal of Social Work, vol. 18(4), p. 410-430, 2018.
- DAS GUPTA, T. Real nurses and others: Racism in nursing. Fernwood Publishing, Halifax, 2009.

- DAY, S. The Implications of Conceptualizing Care. In P. Armstrong and S. Braedley Troubling Care: Critical Perspectives on Research and Practices. Canadian Scholars Press, Toronto (ON), p. 21-32, 2013.
- DE VRIES, B., Gutman, G., Humble, Á., Gahagan, J., et coll. End-of-Life Preparations Among LGBT Older Canadian Adults: The Missing Conversations. The International Journal of Aging and Human Development, vol. 88(4), p. 358-379, 2019.
- DENIER, N. & Waite, S. Sexual Orientation Wage Gaps across Local Labour Market Contexts: Evidence from Canada. Relations industrielles/Industrial Relations, vol. 72(4), p. 734-62, 2017.
- DESOUZA, E. R., Wesselmann, E. D., & Ispas, D. Workplace Discrimination against Sexual Minorities: Subtle and not-so-subtle. Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue canadienne des sciences de l'administration, vol. 34 (2), p. 121-132, 2017.
- DRYDEN, O. H., & Lenon, S. Disrupting queer inclusion : Canadian homonationalisms and the politics of belonging. UBC Press, Vancouver (C.-B.), 2016.
- FERRER, I., Grenier, A., Brotman, S., & Koehn, S. Understanding the experiences of racialized older people through an intersectional life course perspective. Journal of Aging Studies, vol. 41, p. 10-17, 2017.
- FIRST NATIONS HEALTH AUTHORITY. FNHA and HSO Convene Technical Committee to Develop Cultural Safety and Humility Standard, ([Ressource électronique](#)), 2019.
- FISHER-BORNE, M., Cain, J. M., & Martin, S. L. From mastery to accountability: Cultural humility as an alternative to cultural competence. Social Work Education, vol. 34, p. 165-181, 2015.
- FLORES, A. R., Herman, J. L., Gates, G. J., & Brown, T. N. T. Report: How Many Adults Identify as Transgender in the United States? The Williams Institute, Los Angeles (CA), p. 1-13, 2016.
- FURLOTTE, C., Gladstone, J., Cosby, R., & Fitzgerald, K.-A. "Could we hold hands?" Older lesbian and gay couples' perceptions of long-term care homes and home care. Canadian Journal on Aging, vol. 35(4), p. 432-446, 2016.
- GAMMERANO, R. Report: Inclusion and diversity in the labour market: A call for lgbt labour statistics, ([Article électronique](#)), 2019.
- GATES, T. G., & Lillie, S. An Exploration of Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, and Queer Volunteerism in North American Social Service Organizations. Journal of Social Service Research, p. 1-12, 2020.
- GIWA, S. & Greensmith, C. Race relations and racism in the LGBTQ community of Toronto: Perceptions of gay and queer social services providers of colour. Journal of Homosexuality, vol. 59(2), p. 149-185, 2012.

- GRENIER, A., & Hixson-Vulpe, J. *Beyond Diversity: An LGBT Best Practice Guide for Employers. Great Place to Work® et Pride at Work Canada*, Toronto (ON), 2017.
- GRIGOROVICH, A. Restricted access: Older lesbian and bisexual women's experiences with home care services. *Research on Aging*, vol. 37(7), p. 763-783, 2015.
- HILLOCK, S., & Mulé, N. J. *Queering social work education*. UBC Press, Vancouver (C.-B.), 2017.
- HOLMAN, E. G., Landry-Meyer, L., & Fish, J. N. Creating Supportive Environments for LGBT Older Adults: An Efficacy Evaluation of Staff Training in a Senior Living Facility. *Journal of Gerontological Social Work*, p. 1-14, 2020.
- INITIATIVE : UNE VILLE POUR TOUTES LES FEMMES (IVTF), Rapport : Personnes LGBTQ. *Optique d'équité et d'inclusion, Portrait*, Ottawa (ON), 2016.
- JONES, K. P., Arena, D. F., Nittrouer, C. L., Alonso, N. M., & Lindsey, A. P. Subtle discrimination in the workplace: A vicious cycle. *Industrial and Organizational Psychology*, vol. 10(1), p. 51-76, 2017.
- KELLETT, P., & Fitton, C. Supporting transvisibility and gender diversity in nursing practice and education: embracing cultural safety. *Nursing Inquiry*, vol. 24(1), e12146, 2017.
- KHOSLA, P. *Labour Pride: What Our Unions Have Done for Us*. World Pride Committee of the Toronto and York Region Labour Council, Toronto (ON), 2014.
- KIA, H., Robinson, M., MacKay, J. & Ross, L. E. Poverty in lesbian, gay, bisexual, transgender, queer, and two-spirit (LGBTQ2S+) populations in Canada: An intersectional review of the literature. *Journal of Poverty and Social Justice*, vol. 28(1), p. 21-54, 2020.
- KINSMAN, G. *AIDS Activism: Remembering Resistance versus Socially Organized Forgetting. Seeing Red: HIV/AIDS and Public Policy in Canada*. University of Toronto Press, p. 311-333, 2017.
- KINSMAN, G., & Gentile, P. *The Canadian war on queers: National security as sexual regulation*. UBC Press, Vancouver (C.-B.), 2010.
- KORTES-MILLER, K., Wilson, K., & Stinchcombe, A. Care and LGBT Aging in Canada: A Focus Group Study on the Educational Gaps among Care Workers. *Clinical Gerontologist*, vol. 42(2), p. 192-197, 2018.
- LÖF, J., & Olaison, A. 'I don't want to go back into the closet just because I need care': Recognition of older LGBTQ adults in relation to future care needs. *European Journal of Social Work*, vol. 23(2), p. 253-264, 2018.
- LUXTON, M. (2006). *Feminist Political Economy in Canada and the Politics of Social Reproduction. Someone to Watch Over You: Gender, Class, and Social Reproduction*, McGill-Queen's University Press, Montréal, (QC), p. 11-44, 2006.
- LYONS, A. Social support and the mental health of older gay men: Findings from a national community-based survey. *Research on Aging*, vol. 38(2), p. 234-253, 2016.

- MACDONNELL, J. A., & Daley, A. Examining the Development of Positive Space in Health and Social Service Organizations: A Canadian Exploratory Study. *Journal of Gay & Lesbian Social Services*, vol. 27(3), p. 263–301, 2015.
- MACDONNELL, J. A., & Grigorovich, A. Gender, Work, and Health for Trans Health Providers: A Focus on Transmen. *ISRN Nursing*, p. 1–11, 2012.
- MAP (LGBTQ Movement Advancement Project) & SAGE (Services and Advocacy for Gay, Lesbian, Bisexual and Transgender Elders). Improving the Lives of LGBT Older Adults. ([Document électronique](#)).
- MILLS, S. Report: LGBTQ2S+ Work & Inclusion: THE LGBTQ2S+ Work & Inclusion Study brings together unions, worker centres, and LGBTQ2S+ people in Sudbury and Windsor to investigate the experiences of LGBTQ2S+ workers. McMaster University, p. 1–4, 2019.
- MILLS, S., Owen, B. Guta, A, Lewis, N., Oswin, N. (2020). Work and Inclusion and 2SLGBTQ+ People in Sudbury and Windsor. ([Document électronique](#)), 2020.
- MULÉ, N. J., Ross, L. E., Deepröse, B., et coll. Promoting LGBT health and wellbeing through inclusive policy development. *International Journal for Equity in Health*, vol. 8:18, 2009.
- NAMA, N., MacPherson, P., Sampson, M., & McMillan, H. J. Medical students' perception of lesbian, gay, bisexual, and transgender (LGBT) discrimination in their learning environment and their self-reported comfort level for caring for LGBT patients: A survey study. *Medical education online*, vol. 22(1), 2017.
- NG, E. S., & Rumens, N. Diversity and inclusion for LGBT workers: Current issues and new horizons for research. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue canadienne des sciences de l'administration*, vol. 34 (2), p. 109–120, 2017.
- NOWACK, V., & Donahue, J. J. Outcomes associated with employee and organisational LGBT value discrepancies. *Psychology & Sexuality*, p. 1–13, 2019.
- OBEDIN-MALIVER, J., Goldsmith, E. S., Stewart, L., White, et coll. Lesbian, gay, bisexual, and transgender-related content in undergraduate medical education. *Jama*, vol. 306(9), p. 971–977, 2011.
- ONTARIO PUBLIC HEALTH ORGANIZATION (OPHA). Report: A positive space is a health place. Making your community health centre or public health unit inclusive to those of all sexual orientations and gender identities. ([Document électronique](#)), Toronto (ON), 2011.
- ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENTS ÉCONOMIQUES (OCDE). Le panorama de la société : les indicateurs sociaux de l'OCDE. ([Document électronique](#)).
- PANG, C., Gutman, G., & Vries, B. D. Later Life Care Planning and Concerns of Transgender Older Adults in Canada. *The International Journal of Aging and Human Development*, vol. 89(1), p. 39–56, 2019.

- REITMAN, J. & Rosenthal, J. L. Press Release: Hate-Crime Analysis by Statistics Canada Highlights Urgent Need to Combat Antisemitism. ([Article électronique](#)), 2019.
- RÉSEAU LOCAL D'INTÉGRATION DES SERVICES DE SANTÉ (RLISS) DE CHAMPLAIN. Report : LGBTQ Health and Health Services in Champlain: An Environmental Scan. Ottawa (ON), 2018.
- ROBSON, C., Gutman, G., Marchbank, J., & Blair, K. Raising awareness and addressing elder abuse in the LGBT community: An intergenerational arts project. *Language and Literacy*, vol. 20(3), p. 46-66, 2018.
- ROTONDI, M. A., O'Campo, P., O'Brien, et coll. Our Health Counts Toronto: using respondent-driven sampling to unmask census undercounts of an urban indigenous population in Toronto, Canada. *BMJ open*, vol. 7(12), p. 1-8, 2017.
- SASSO, T., & Ellard-Gray, A. Rapport du CCDI : In & Out : Points de vue divergents sur l'inclusion des GLBT+ dans le milieu de travail. Centre canadien pour la diversité et l'inclusion, ([Document électronique](#)), Guelph (ON), p. 1-40, 2015.
- SCFP. Soyez des allié.e.s de la diversité des genres ([Article électronique](#)), 2019.
- SCFPa. Négocier les droits des personnes LGBTQ2+ : Aide-mémoire pour des clauses de convention collective ([Article électronique](#)), 2019.
- SIEGEL, J., Morris, M., & Stevens, G. A. Perceptions of Academic Librarians toward LGBTQ Information Needs: An Exploratory Study. *College & Research Libraries*, vol. 81(1), p. 122-48, 2020.
- SIMPSON, L.. Violent victimization of lesbians, gays and bisexuals in Canada. Canadian Centre for Justice Statistics, 85-002-X, ISSN 1209-6393, p. 1-13, 2018.
- SMYLIE, J., & Firestone, M. Back to the basics: Identifying and addressing underlying challenges in achieving high quality and relevant health statistics for Indigenous populations in Canada. *Statistical Journal of the IAOS*, vol. 31(1), p. 67-87, 2015.
- SORENSEN, K. Rapport 6 – Formation à l'emploi pour les Autochtones – Emploi et Développement social Canada, Rapports du vérificateur général du Canada au 42<sup>e</sup> Parlement du Canada, 1<sup>re</sup> séance, Chambre des communes, Canada, p. 1-32, 2018.
- STATISTIQUES CANADA. Les couples de même sexe et l'orientation sexuelle... en chiffres. ([Article électronique](#)), 2015.
- STINCHCOMBE, A. & Wilson, K. Lesbian, Gay, and Bisexual (LGB) Aging in The Canadian Longitudinal Study of Aging Report on Health and Aging in Canada. Hamilton (ON), p. 194- 209, 2018.
- SUSSMAN, T., Brotman, S., Macintosh, H., et coll. Supporting Lesbian, Gay, Bisexual, & Transgender Inclusivity in Long-Term Care Homes: A Canadian Perspective. *Canadian Journal on Aging*, vol. 37(2), p. 121-132, 2018.

- SUSSMAN, T., Churchill, M., Brotman, S., Chamberland, L., et coll. Report: An Environmental Scan: Identifying barriers, developing solutions: Addressing the health and social needs of gay, lesbian, bisexual and transgender old. ([Document électronique](#)), 2012.
- TEELUCKSINGH, C., & Galabuzi, G.-E. Working precariously: The impact of race and immigrant status on employment opportunities and outcomes in Canada. The Canadian Race Relations Foundation, p. 1-39, 2005.
- TRANSPULSE CANADA. Rapport – Accès à la santé et aux soins de santé pour les personnes trans et non binaires au Canada. ([Document électronique](#)), 2020.
- TREMBLAY, M. Queer Mobilizations : Social Movement Activism and Canadian Public Policy. UBC Press, Vancouver, (C.-B.), 2015.
- VALENTI, K., & Katz, A. Needs and Perceptions of LGBTQ Caregivers: The Challenges of Services and Support. *Journal of Gay & Lesbian Social Services*, vol. 26(1), p. 70-90, 2014.
- VIRDO, G., & Daly, T. How do supervisor support and social care matter in long-term care? Correlates of turnover contemplation among long-term care facility workers. *International Journal of Care and Caring*, vol. 3(3), p. 413-424. 2019.
- WAITE, S. Should I Stay or Should I Go? Employment Discrimination and Workplace Harassment against Transgender and Other Minority Employees in Canada's Federal Public Service. *Journal of Homosexuality*, p. 1-27, 2020.
- WAITE, S., & Denier, N. A. Research Note on Canada's LGBT Data Landscape: Where We Are and What the Future Holds. *Canadian Review of Sociology/Revue canadienne de sociologie*, vol. 56 (1), p. 93-117, 2019.
- WAITE, S., Ecker, J., & Ross, L. E. A systematic review and thematic synthesis of Canada's LGBTQ2S+ employment, labour market and earnings literature. *PLOS ONE*, vol. 14(10), p. 1-20, 2019.
- WELLS, K. Sexual minority teachers as activist-educators for social justice. *Journal of LGBT Youth*, vol. 14(3), p. 266-295, 2017.
- WITTEN, T. N. Lesbian, Gay, Bisexual and Trans\* people anticipating dementia care. *Lesbian, Gay, Bisexual and Trans\* Individuals Living with Dementia: Concepts, Practice and Rights*. Routledge, p. 110-123.

# Remarque sur les méthodes de recherche

Les constats présentés dans ce rapport sont basés sur un examen exploratoire de la littérature communautaire et universitaire, avec une attention particulière accordée à la documentation produite depuis 2000 et aux données statistiques publiées depuis 2015. Voici les moteurs de recherches utilisés : Omni (le moteur de recherche de la bibliothèque à l'Université Carleton), Google et des moteurs de recherche pour des résumés en travail social et en sociologie. Les mots clés utilisés pour la recherche étaient : bisexuel; discrimination; lesbienne; LGBT; LGBTQ; LBGTQ2IS; gai; santé; logement; municipal; personnes âgées; sécurité; aide sociale; services sociaux; aînés; transgenre; accessibilité; équité; vieillissement; âge avancé/soins en fin de vie, soutien social; soins de longue durée.

L'analyse de l'environnement a été menée en utilisant une stratégie à trois volets, en commençant avec les services connus par le SCFP, Egale et les partenaires et les chercheuses et chercheurs de la Age-Friendly Communities-in-Communities : International Promising Practices. Ensuite, d'autres services publics ont été identifiés dans la littérature et finalement, les participantes et participants de recherche ont donné des exemples. Nous avons fait un suivi avec chaque source afin d'obtenir des renseignements dans le but de confirmer leur profil en matière de pratique prometteuse.

La dernière phase du projet comprenait des entrevues avec des informateurs clés et des groupes de discussion avec des personnes âgées LGBTQ2+ et des travailleuses et travailleurs LGBTQ2+ du secteur public. Cette phase a inclus l'éthique, le recrutement, les entrevues et l'analyse des résultats. Afin de mener cette recherche, une approbation déontologique a été obtenue par l'entremise du processus d'évaluation de la déontologie de l'Université Carleton. Les participantes et participants ont été recrutés par Egale et le SCFP afin d'obtenir des membres des secteurs ciblés. Les données des entrevues et des groupes de discussions ont été transcrites, codées et analysées en utilisant une analyse thématique. Une fois la familiarisation avec les données complétée, un membre de l'équipe de recherche a entamé une analyse des données afin de générer les codes initiaux. Après une deuxième analyse où un autre membre de l'équipe a repéré d'autres thèmes, nous avons établi la fidélité de la recherche par la voie d'une analyse collaborative. L'équipe est ensuite retournée à la documentation et à l'analyse de l'environnement afin de tracer les convergences et les divergences dans les constats, de regrouper les constats dans des catégories significatives et de déterminer les pratiques prometteuses et d'identifier les organisations avant-gardistes qui abordent ou qui illustrent nos conclusions.



