

FAVORISER LE BIEN-ÊTRE ET L'INCLUSION DES PERSONNES LGBTQ2+ EN MILIEU DE TRAVAIL

Rapport de recension des interventions
contribuant à prévenir la discrimination
et la violence fondées sur l'orientation
sexuelle, l'identité de genre
et l'expression de genre

Rapport de recherche
Mars 2022

Crédits

DIRECTION SCIENTIFIQUE

Martin Blais, Ph. D., Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres, Université du Québec à Montréal

Angelo Soares, Ph. D., Département d'organisation et ressources humaines, Université du Québec à Montréal

COORDINATION

Gabriel James Galantino, M.A., coordonnateur, Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres, Université du Québec à Montréal

AUXILIAIRES DE RECHERCHE

Claudelle Brazeau, candidate à la maîtrise en sexologie, auxiliaire de recherche, Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres, Université du Québec à Montréal

Vincent Arseneault, candidat au baccalauréat en sciences politiques, auxiliaire de recherche, Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres, Université du Québec à Montréal

CHERCHEURS POSTDOCTORAUX

Émilie Morand, chercheure postdoctorale, Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres, Université du Québec à Montréal

David Myles, chercheur postdoctoral, Institute for Gender, Sexuality & Feminist studies, Université McGill

POUR CITER CE DOCUMENT :

Blais, M., Brazeau, C., Soares, A., Myles, D. et Morand, E. (2022). *Favoriser le bien-être et l'inclusion des personnes LGBTQ2+ en milieu de travail : rapport de recension des interventions contribuant à prévenir la discrimination et la violence fondées sur l'orientation sexuelle, l'identité de genre ou l'expression de genre*. Montréal : Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres.

FINANCEMENT

La production de ce rapport a été soutenue financièrement par Femmes et égalité des genres Canada.

Dépôt légal

Printemps 2022

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

Bibliothèque et Archives Canada

ISBN : 978-2-9820435-2-7

© Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres, Université du Québec à Montréal

Table des matières

Liste des acronymes	5
Faits saillants	7
1. Introduction	9
1.1 Objectif	9
1.2 Contexte	9
1.3 Cadre légal	11
2. Méthode	13
2.1 Sélection des documents recensés	13
2.2 Extraction et synthèse des données	14
2.3 Évaluation de la qualité des preuves	15
3. Résultats	16
3.1 Description des documents	16
3.2 Description des recommandations synthétisées	19
3.2.1 <i>Faire des membres du personnel des allié·e·s</i>	19
3.2.1.1 <i>Développer des attitudes favorables</i>	19
3.2.1.2 <i>Développer des connaissances</i>	22
3.2.1.3 <i>Augmenter le sentiment d'auto-efficacité</i>	24
3.2.1.4 <i>Modifier des comportements</i>	26
3.2.2 <i>Rendre les organisations plus accueillantes</i>	27
3.2.2.1 <i>Instaurer des politiques et des règlements inclusifs</i>	27
3.2.2.2 <i>Soutenir directement les employé·e·s LGBTQ+</i>	30
3.2.2.3 <i>Développer des relations de travail plus sensibles aux réalités LGBTQ2+</i>	31
3.2.2.4 <i>Instaurer des pratiques de recrutement non biaisées</i>	32
3.2.2.5 <i>Soutenir symboliquement les personnes et les droits LGBTQ2+</i>	33
3.2.3 <i>Adapter l'aménagement physique du lieu de travail</i>	34
3.3 Description des modèles théoriques fondant les interventions	35
3.3.1 <i>Les modèles fondés sur la théorie du stigmat</i>	35
3.3.2 <i>Les modèles fondés sur les théories de la cognition sociale</i>	37
3.3.3 <i>Les modèles fondés sur des approches développementales</i>	39

3.3.4 Les modèles centrés sur la sensibilité et la compétence culturelles	41
3.3.5 Les modèles fondés sur les contacts intergroupes	42
3.3.6 Les modèles fondés sur des approches pédagogiques	42
3.3.7 Les modèles fondés sur la reproduction des inégalités	42
3.3.8 Les modèles sous-jacents aux interventions visant l'aménagement physique du lieu de travail	43
4. Conclusions	44
4.1 Qualité des documents recensés et limites de la démarche	44
4.2 Synthèse des recommandations	45
4.2.1 Multiplier les interventions à au moins trois différents niveaux, soit les organisations, les membres du personnel et l'aménagement physique du lieu de travail	45
4.2.2 Instaurer des politiques et des règlements incluant explicitement les personnes LGBTQ2+	45
4.2.3 Soutenir directement les employé·e·s LGBTQ2+	45
4.2.4 Améliorer les relations de travail entre les employé·e·s	46
4.2.5 Favoriser le témoignage et la rencontre de personnes LGBTQ2+	46
4.2.6 Viser non seulement l'acquisition de connaissances, mais aussi la mise en pratique	46
4.2.7 Planifier des interventions d'une durée minimale de trois (3) heures, en deux parties	46
4.2.8 Modifier l'aménagement physique pour créer des espaces non genrés sécuritaires	47
4.3 Exemple d'intervention-type	47
Références	48
Annexe 1. Description des mots clés utilisés pour la recension des documents scientifiques.	52
Annexe 2. Description des documents scientifiques recensés.	53
Annexe 3. Description des guides de pratiques recensés.	59
Annexe 4. Exemple d'intervention-type et ressources.	62

Liste des acronymes

CR-DSPG	Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres
DSPG	Diversité sexuelle et la pluralité des genres
IG	identité de genre
IEG	identité et expression de genre
LGBT+	lesbiennes (L), gaies (G), bisexuelles (B), transgenres (T) ou tout autre terme évoquant la diversité sexuelle et la pluralité des genres (+) Les lettres forment différents acronymes selon la composition du groupe que l'on cherche à décrire. Certains acronymes incluent aussi les lettres associées aux termes queers (Q), intersexes (I), asexuelles (A) et bispirituelles (2).
OS	orientation sexuelle
OSIEG	orientation sexuelle, identité de genre et expression de genre
OSIG	orientation sexuelle et identité de genre
UQAM	Université du Québec à Montréal

Liste des tableaux

Tableau 1. Obstacles rencontrés dans la trajectoire professionnelle (à vie).	10
Tableau 3. Interventions visant l'individu – développer des attitudes favorables.	21
Tableau 4. Interventions visant l'individu – développer des connaissances.	23
Tableau 5. Interventions visant l'individu – augmenter les sentiments de compétences et d'auto-efficacité.	25
Tableau 6. Interventions visant l'individu – modifier des comportements.	27
Tableau 7. Interventions visant l'organisation – instaurer des politiques et des règlements inclusifs.	29
Tableau 8. Interventions visant l'organisation – soutenir directement les employé·e·s LGBTQ+.	31
Tableau 9. Interventions visant l'organisation – des relations de travail plus sensibles culturellement.	32
Tableau 10. Interventions visant l'organisation – instaurer des pratiques de recrutement non biaisées.	33
Tableau 11. Interventions visant l'organisation – soutenir symboliquement les personnes et les droits LGBTQ2+.	34
Tableau 12. Interventions visant l'organisation – soutenir symboliquement les personnes et les droits LGBTQ2+.	35

Faits saillants

- Ce document dresse l'état actuel des connaissances relatives à l'impact d'interventions, de programmes ou de politiques visant à prévenir la victimisation des personnes LGBTQ2+, à promouvoir leur inclusion en milieu de travail et à créer un climat de travail plus inclusif.
- Il s'appuie sur 41 documents, parmi lesquels on compte 23 études primaires, 4 recensions (elles-mêmes synthétisant les résultats de 66 études) et 14 guides de pratiques.
- Les documents provenaient principalement des États-Unis et une minorité seulement du Canada, de la Nouvelle-Zélande et de l'Espagne.
- Les documents ont été classés selon la qualité des preuves à l'appui, les niveaux des interventions ciblées (l'individu, l'organisation ou son aménagement physique) et les secteurs d'intervention visés (par ex., entreprises privées, secteur public, organismes à but non lucratif, établissements d'enseignement ou de santé, etc.)
- Les recommandations recensées ont été classées en trois grandes catégories :
 - faire des membres du personnel des allié·e·s ;
 - rendre les organisations plus accueillantes ;
 - adapter l'aménagement physique du lieu de travail.
- Pour chacune de ces catégories, les recommandations détaillées sont présentées et discutées en fonction de la qualité des preuves disponibles.
- Peu d'études permettent de statuer définitivement sur les stratégies efficaces.
- Huit recommandations principales ont été formulées pour prévenir la victimisation des personnes LGBTQ2+, promouvoir leur inclusion en milieu de travail et créer un climat de travail plus inclusif :
 - multiplier les interventions à au moins trois différents niveaux, soit les organisations, les membres du personnel et l'aménagement physique du lieu de travail ;
 - instaurer des politiques et des règlements incluant explicitement les personnes LGBTQ2+ ;
 - soutenir directement les employé·e·s LGBTQ2+ ;
 - améliorer les relations de travail entre les employé·e·s ;
 - favoriser le témoignage et la rencontre de personnes LGBTQ2+ ;
 - viser non seulement l'acquisition de connaissances, mais aussi la mise en pratique ;
 - planifier une intervention d'une durée minimale de trois (3) heures, en deux parties ;
 - modifier l'aménagement physique pour créer des espaces non genrés sécuritaires.

- Une structure d'intervention-type basée sur les meilleures pratiques et les pratiques prometteuses est proposée.
- Cette recension peut soutenir les efforts de prévention de la violence fondée sur l'orientation sexuelle, ainsi que l'identité et l'expression de genre dans les entreprises et les organisations canadiennes et leur fournit des modèles de pratiques leur permettant de mieux se conformer à leurs obligations légales.

1. Introduction

1.1 Objectif

La présente recension dresse l'état actuel des connaissances relatives à l'impact d'interventions, de programmes ou de politiques visant à prévenir la victimisation des personnes LGBTQ2+, à promouvoir leur inclusion en milieu de travail et à créer un climat de travail plus inclusif. Elle recense les pratiques exemplaires et prometteuses pour aiguiller les politiques et pratiques dans le domaine de la prévention de la violence envers les personnes LGBTQ2+.

1.2 Contexte

Le milieu de travail représente pour une majorité de personnes un lieu central de réalisation personnelle et de socialisation. Toutefois, lorsque certaines conditions minimales ne sont pas réunies, le milieu de travail peut également constituer une source de détresse. Les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, trans, queers, bispirituelles et celles se reconnaissant dans la diversité sexuelle ou de genre (LGBTQ2+) sont particulièrement exposées à l'hostilité dans leur environnement de travail.

L'orientation sexuelle désigne patron d'attirances émotionnelles, romantiques ou sexuelles pour un ou plusieurs genres et sentiment d'identité basé sur ces attirances, les comportements qui y sont liés et l'appartenance à une communauté d'autres personnes qui partagent ces attirances [1]

L'identité de genre renvoie au sentiment profond et inhérent à une personne d'être une femme, un homme ou un autre genre (par ex., agendre, bigendre, neutre, genre-fluide, etc.) et qui peut ou non correspondre au sexe assigné à la naissance [2]

L'expression de genre est la manifestation du sentiment d'être masculin ou féminin d'un individu par l'utilisation de noms, de vêtements, de coiffures, d'accessoires et de mouvements corporels associés aux différentes catégories de genre [3]

Les discriminations et violences fondées sur l'orientation sexuelle (OS), l'identité de genre (IG) et l'expression de genre (EG) prennent des formes multiples dans la trajectoire professionnelle des personnes LGBTQ2+ (voir l'encadré adjacent pour les définitions des concepts). Une synthèse des recherches quantitatives publiées entre 2007 et 2017 et réalisées en Amérique du Nord (États-Unis et Canada), en Europe (Allemagne, Suède, Espagne, Royaume-Uni, Belgique et France) et en Océanie (Australie et Nouvelle-Zélande) révèle des proportions importantes de discrimination vécue par les personnes LGBTQ2+ à différentes étapes de leur carrière [4]. Ainsi, près de 12 % des personnes LGBTQ2+ rapportent avoir été découragées de postuler à un emploi ou ont été écartées du processus d'embauche, alors que 10 % signalent avoir déjà été mises à pied injustement au cours de leur carrière professionnelle.

Des données récentes colligées en 2019-2020 dans le cadre du programme de recherche québécois Savoirs sur l'inclusion et l'exclusion des personnes LGBTQ (SAVIE-LGBTQ; Blais, Côté,

Une personne cisgenre est une personne dont le sexe assigné à la naissance est conforme avec leur identité de genre [2]

Une personne transgenre est une personne dont le sexe assigné à la naissance n'est pas conforme à leur identité de genre [2]

Chamberland, 2016-2023) révèlent la prévalence encore élevée de plusieurs obstacles rencontrés au cours de la trajectoire professionnelle. Les résultats de cette recherche suggèrent que plus de la moitié des personnes LGBTQ2+ cisgenres et du deux tiers des personnes trans ou non-binaires (voir l'encadré adjacent pour les définitions des concepts) ont été affectées par au moins un des obstacles recensés (Tableau 1). De tels résultats interrogent, d'une part, les pratiques du personnel des ressources humaines et les biais pouvant influencer le traitement des personnes LGBTQ+ et, d'autre part, les réactions du milieu de travail au dévoilement de l'OSIG.

Tableau 1. Obstacles rencontrés dans la trajectoire professionnelle (à vie).

	Personnes LGBTQ2+ cisgenres	Personnes trans ou non-binaires
	% (IC 95 %)	
Refus d'être rencontré-e en entrevue d'embauche	23,0 (21,5-24,5)	40,2 (36,1-44,2)
Évaluer injustement sévèrement	33,7 (20,7-35,4)	49,3 (44,9-53,6)
Refus de promotion	29,5 (27,8-31,2)	41,8 (37,8-46,2)
Congédiement considéré injuste	21,6 (20,2-23,1)	30,0 (26,7-33,9)
Démotion (transfert dans un poste moins intéressant)	14,9 (13,7-16,2)	22,8 (19,6-26,2)
Forcé-e de changer d'emploi après dévoilement de l'OS	4,0 (3,3-4,6)	7,4 (5,3-9,6)
Forcé-e de changer d'emploi après dévoilement d'une modalité de genre trans	--	12,1 (9,1-14,7)
Au moins un de ces obstacles	54,6 (52,9-56,3)	66,5 (63,0-70,1)

Notes. IC = intervalles de confiance. Source de données : Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres (CR-DSPG), Enquête SAVIE-LGBTQ+ 2019-2020. Analyses statistiques : CR-DSPG.

Parmi les travailleur-euse-s LGBTQ2+, bon nombre déclarent aussi avoir été la cible de harcèlement verbal et sexuel en milieu de travail, respectivement 42 et 12 % [4]. Ces expériences touchent un nombre plus grand de personnes LGBTQ2+ que de personnes cisgenres et hétérosexuelles : près du tiers rapporte que ces expériences de discrimination ne sont pas rares et qu'elles se produisent au moins quelques fois par mois au travail comme le confirment des données canadiennes [5].

Les milieux de travail où règne ce type de climat peu soutenant sont associés à des niveaux plus élevés d'anxiété chez les employé-e-s LGBTQ2+, à une satisfaction plus faible à l'égard de leur travail et de leur vie en général, ainsi qu'à des changements d'emploi plus fréquents [6].

Au contraire, lorsque le climat de travail est considéré soutenant, c'est-à-dire inclusif à l'égard de la diversité et non empreint de violence, les personnes LGBTQ2+ se dévoilent davantage et présentent un engagement plus grand envers l'organisation, ainsi qu'une satisfaction plus élevée à l'égard de leur travail et dans leur vie en général [7]. Ainsi, en plus des avantages évidents associés à l'amélioration des conditions pour les travailleur·euse·s LGBTQ2+, les organisations tirent également des bénéfices de la mise en place d'un climat de travail inclusif.

Chojnacki et Gelberg [8] proposent quatre types d'environnement de travail en référence à l'OS et l'hétérosexisme (voir l'encadré adjacent pour une définition). Les environnements **ouvertement discriminatoires** contiennent des politiques formelles ou informelles discriminatoires (par exemple, l'exclusion des personnes gaies, lesbiennes ou bisexuelles). Les environnements **subtilement discriminatoires** n'ont aucune politique formelle antidiscriminatoire et la discrimination informelle persiste, par exemple à travers des politiques d'embauche et de progression en carrière qui favorisent les personnes hétérosexuelles. Les environnements marqués par la **tolérance** possèdent une politique antidiscriminatoire formelle à l'égard de l'OS, sans toutefois offrir de soutien direct aux personnes LGB (par exemple, une couverture d'assurance pour les conjoint·e·s de même sexe ou genre). Enfin, les **environnements affirmatifs** possèdent une politique antidiscriminatoire formelle à laquelle s'ajoute du soutien direct aux employé·e·s LGB les valorisant pour la diversité qu'ils et elles apportent à l'organisation. Ce soutien direct peut prendre la forme d'une couverture d'assurance étendue aux partenaires de même sexe ou genre, une formation à la sensibilité à la diversité pour les employé·e·s, la promotion du réseautage entre personnes LGB au sein de l'organisation ou un système de soutien communautaire pour les personnes LGB [8, p. 6]. À l'époque de son développement, cette typologie n'incluait pas les personnes trans, mais sa formulation est assez souple pour qu'elles y soient incluses. Cette typologie suggère qu'il est nécessaire d'aller au-delà de l'absence de politiques antidiscriminatoires pour favoriser un environnement de travail inclusif et sécuritaire pour les personnes LGBTQ2+.

1.3 Cadre légal

La mise en œuvre effective d'un climat de travail inclusif n'est pas seulement encouragée, elle répond également aux objectifs légaux. En effet, au Québec, la *Loi sur les normes du travail* a été modifiée en 2019 pour que le harcèlement sexuel, ainsi que toutes les formes de harcèlement discriminatoire fondé sur l'un ou l'autre des motifs énumérés dans l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne, incluant l'orientation sexuelle, l'identité de genre ou l'expression de genre (OSIEG), soit inclus dans la définition du « harcèlement psychologique ». La loi définit le « harcèlement psychologique » comme une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel (Article 81.18).

Une conduite vexatoire est, quant à elle, définie comme une « conduite inacceptable [qui] s'appuie essentiellement sur une notion d'abus de confiance, d'abus de pouvoir ou d'autorité, exercé à l'encontre de la victime ; le langage utilisé ou les gestes posés recherchent, consciemment ou non, le maintien de la victime dans une situation d'infériorité ou d'ostracisme par rapport aux collègues

de travail ou, plus globalement, au milieu de travail » (p. 3418). Le harcèlement cherche à isoler la victime et peut prendre diverses formes : « [...] allant de l'usage d'un langage cru, de blagues grivoises, de remarques désobligeantes, de rebuffades, de brimades, d'injures et d'insultes aux menaces, voies de fait ou autres agressions, en passant par des caricatures, graffitis et dommages causés à la propriété de la victime ou aux lieux et objets mis à sa disposition [...] ce type de harcèlement cherche à isoler les femmes [...] » [9]. La loi précise aussi qu'une seule conduite grave peut constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour la personne salariée.

De plus, les nouvelles dispositions de la loi prévoient que les employeur·e·s doivent adopter une politique de prévention de toutes les formes de harcèlement et mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes au sein de leur organisation. Comme le stipule l'article 81.19 « Tout salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. L'employeur doit prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser. Il doit notamment adopter et rendre disponible à ses salariés une politique de prévention du harcèlement psychologique et de traitement des plaintes, incluant, entre autres un volet concernant les conduites qui se manifestent par des paroles, des actes ou des gestes à caractère sexuel (2002, c. 80, a. 47 ; 2018, c. 21, a. 34) ». Ainsi, les nouveaux cadres légaux et réglementaires plaident activement pour la mise en place de mesures effectives de prévention et de traitement de tous types de comportements décrits précédemment.

Il existe également des objectifs légaux au niveau fédéral. En effet, le *Code Canadien du Travail* (le Code) a également été amendé pour prévenir la violence et le harcèlement sexuels, mais sans s'y limiter, dans les milieux de travail [10]. Dans la partie II du Code, la violence et le harcèlement sexuels sont définis comme : « tout acte, comportement ou propos, notamment de nature sexuelle, qui pourrait vraisemblablement offenser ou humilier un employé ou lui causer toute autre blessure ou maladie, physique ou psychologique, y compris tout acte, comportement ou propos réglementaire. » Ainsi, le Code oblige l'employeur·e à compter du 1er janvier 2021, à prendre « les mesures réglementaires pour prévenir et réprimer le harcèlement et la violence dans le lieu de travail, pour donner suite aux incidents de harcèlement et de violence dans le lieu de travail et pour offrir du soutien aux employés touchés par le harcèlement et la violence dans le lieu de travail. » [10]. La loi fédérale exige également que l'employeur·e se dote d'une politique organisationnelle qui vise la prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail et qu'il s'assure que ses employé·e·s reçoivent de la formation nécessaire à cet effet [10]. Le présent rapport peut soutenir les efforts de prévention de la violence fondée sur l'OSIEG dans les entreprises et les organisations canadiennes et leur fournit des modèles de pratiques leur permettant de mieux se conformer à leurs obligations légales.

2. Méthode

2.1 Sélection des documents recensés

La présente recension est le résultat d'une approche itérative. Nous avons initialement réalisé une recension systématique des écrits pour identifier les études primaires qui ont évalué une intervention visant à promouvoir le bien-être des personnes LGBTQ2+ ou à réduire tous types de violence qu'elles subissent au sein de différents milieux de travail en appliquant les standards *Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) [11]. Les documents scientifiques ont été identifiés à partir des bases de données bibliographiques pertinentes au domaine du travail et de la prévention des violences fondées sur l'OSIEG (ABI/INFORM Collection, Emerald Insight, PsycARTICLES, SAGE Journals, SCOPUS), ainsi que de manière itérative en consultant les listes bibliographiques de chacun des articles. Les mots-clés utilisés pour la recherche couvraient les sphères suivantes (voir l'Annexe 1) :

- 1) la diversité sexuelle et la pluralité des genres ;
- 2) les violences fondées sur l'OSIEG (intimidation) ;
- 3) les différentes formes de harcèlement au travail (psychologique, moral, sexuel, sexiste ou homophobe) et le climat de travail toxique ;
- 4) les interventions préventives ou de promotion de l'inclusion et le vocabulaire associé (essai contrôlé randomisé, devis expérimental, devis quasi-expérimental, devis pré-expérimental) ;
- 5) le pays dans lequel les interventions ont été réalisées (Canada et pays similaires : pays d'Europe, États-Unis, Australie, Nouvelle-Zélande).

La recherche initiale a permis d'identifier plus de 2000 articles qui ont fait l'objet d'une présélection sur la base du titre, puis du résumé. Devant le faible nombre d'articles répondant strictement aux critères initialement établis (n=3) et en prenant connaissance de la diversité des travaux produits, notamment via les listes bibliographiques des articles, nous avons apporté trois modifications à notre approche :

- nous avons **assoupli la définition du concept de « milieu de travail »** pour inclure plus largement les interventions implantées ou proposées dans des établissements scolaires ou le système de la santé et des services sociaux, à condition que les interventions visent des personnes employées ou salariées et non seulement des bénéficiaires ou des élèves ;
- nous avons assoupli les critères de recherche pour inclure **une plus grande diversité de sources, incluant des opinions d'expert·e·s et des guides de pratiques**, même si elles n'incluaient pas de résultats empiriques ;
- nous avons cherché **les preuves disponibles sur l'efficacité des interventions recensées** sans exclure les résultats neutres ou négatifs quand ils existaient.

Au final, nous avons retenu les critères de sélection suivants : 1) les documents avaient été publiés entre 2010 et 2021 ; 2) ils décrivaient une intervention visant à prévenir la violence envers les personnes LGBTQ2+ ou à promouvoir leur inclusion dans un milieu de travail au sens large ; 3) ils décrivaient des interventions qui touchaient les enjeux de DSPG, soit en incluant des contenus DSPG explicites ou des instruments de mesure relatifs aux enjeux DSPG (attitudes à l'égard des personnes LGBTQ2+, présence de politiques les visant explicitement, etc.) ; 4) ils décrivaient des recherches réalisées au Canada ou dans un pays similaire (par exemple, pays d'Europe, États-Unis, Australie, Nouvelle-Zélande) ; 5) ils étaient disponibles en français ou en anglais ; et 5) ils n'étaient pas inclus dans les recensions systématiques ayant déjà été retenues.

L'assouplissement des critères de recension nous a permis d'identifier plus de 8000 articles scientifiques sur les diverses bases de données mobilisées. Deux types de documents se retrouvent dans la présente recension : des documents scientifiques sélectionnés parmi les 8000 articles disponibles (n=27) et des guides de pratiques (n=14). Parmi les documents scientifiques, quatre (4) constituaient des recensions elles-mêmes basées sur un total de 66 documents. Ainsi, les résultats présentés ici s'appuient sur un total de 104 documents. Les guides de pratiques ont été recensés à partir des sites web d'organisations spécialisées dans l'amélioration des pratiques organisationnelles à l'égard des personnes LGBTQ2+.

2.2 Extraction et synthèse des données

Les notices bibliographiques des documents ont été exportées vers le logiciel de gestion bibliographique Zotero et les doublons ont été triés. Pour chaque document, les données suivantes ont été extraites dans des tableaux lorsqu'elles étaient disponibles : l'approche méthodologique (qualitative, quantitative, mixte), l'échantillon (site de recrutement), les caractéristiques des participant-e-s (par exemple, âge, OS, IG), la description des interventions (par exemple, durée, format), les modèles théoriques ou conceptuels sous-jacents aux interventions, les cibles de l'intervention ayant été évaluées (connaissances, attitudes, compétences) et les résultats pour chacune des cibles évaluées. L'Annexe 2 présente exhaustivement chaque étude et l'Annexe 3, chacun des guides de pratiques. Deux auxiliaires de recherche ont extrait les données de chaque document.

Les données ont été synthétisées sous forme de tableaux. Le Tableau 2 présente la synthèse des principales caractéristiques des 41 documents recensés (pays d'origine, type de preuves produites, niveaux d'intervention, secteurs pour lesquels les interventions ont été implantées ou suggérées). Les différentes interventions ont été regroupées en fonction des niveaux d'intervention qu'elles visaient (individus, organisations et aménagement physique) et de la similarité des changements qu'elles proposaient (Tableau 3 à Tableau 12). Pour chaque intervention décrite, les changements attendus et les sources documentaires disponibles pour l'appuyer ont été précisés en fonction de la qualité des preuves disponibles (section suivante). Une section dernière présente les modèles théoriques ou conceptuels qui ont été mobilisés ou qui peuvent l'être pour soutenir les interventions proposées.

2.3 Évaluation de la qualité des preuves

Nous avons résumé les informations disponibles sur l'efficacité de chacune des mesures pour prévenir la violence fondée sur l'OSIEG en fonction de **quatre grandes catégories de preuves** : **les preuves empiriques filtrées et non-filtrées**, **les preuves empiriques indirectes**, ainsi que **les opinions d'experts**¹. Les trois premiers niveaux de qualité reposent sur la disponibilité de résultats empiriques tirés d'études scientifiques.

Nous avons codé comme **preuves empiriques filtrées** les documents qui reposaient sur des résultats filtrés et agrégés d'études uniques, par méta-analyses ou synthèses des connaissances (recensions systématiques, recensions narratives, synthèses critiques), qui avaient été publiés dans des revues avec examen critique par les pairs avant publication. Les interventions validées par ce type de preuve sont considérées comme les plus robustes.

Nous avons considéré comme **preuves empiriques non-filtrées** les études uniques qui ont fait l'objet d'un examen critique par les pairs avant publication et qui incluaient des mesures répétées (avant et après l'intervention) et/ou un groupe de comparaison (témoin ou contrôle, selon la terminologie) en plus du groupe expérimental (c'est-à-dire ayant été exposé à l'intervention). Seules des études quantitatives expérimentales, quasi-expérimentales ou des études de cas contrôlés ont été incluses dans cette catégorie.

Les articles qui reposaient sur des protocoles de recherche sans groupe témoin et sans mesures ou entrevues répétées, sur des données corrélationnelles, des études pré-expérimentales ainsi que des études qualitatives ont été considérées comme des **preuves empiriques indirectes** (par exemple, la satisfaction différentielle des employé·e·s LGBTQ2+ dans deux organisations dont les politiques diffèrent). Ces preuves sont considérées moins robustes que les précédentes, car elles sont sujettes à une influence non-contrôlée et non-estimée de caractéristiques contextuelles potentiellement confondantes.

Les **opinions d'expert·e·s** incluent des guides de pratiques ou des documents d'opinions ou de réflexion théorique qui ne reposent pas sur des données empiriques originales, ainsi que des éditoriaux publiés dans des revues scientifiques. En l'absence d'autres types de preuve, les interventions recommandées par des opinions d'expert·e·s sont considérées comme les moins robustes, car elles n'ont pas nécessairement fait l'objet d'une expérimentation scientifique permettant de générer des données empiriques et leur publication n'a pas fait, autant que l'on puisse en juger, l'objet d'un examen scientifique critique par les pairs avant publication. Ces opinions sont donc potentiellement contaminées par des biais dont il était impossible d'estimer l'ampleur.

Il faut insister sur le fait que les opinions d'expert·e·s ne sont pas infondées. Leurs recommandations présentaient d'ailleurs souvent une grande validité apparente (c'est-à-dire qu'elles sont en apparence cohérente avec leur objectif visé). Toutefois, en l'absence de preuves empiriques en démontrant l'efficacité, ces interventions sont des recommandations en attente de validation scientifique. Afin de fournir un panorama des interventions proposées dans les écrits, nous n'avons pas exclu les documents sur la base du type de preuve sur lequel ils reposaient.

¹ Bien qu'il existe une hiérarchie plus fine dans la qualité des preuves [12], les caractéristiques des études ne justifiaient pas un niveau de précision plus fin.

3. Résultats

3.1 Description des documents

Le Tableau 2 synthétise les principales caractéristiques des quarante-et-un (41) documents retenus. Les documents provenaient principalement des États-Unis (n=33) et une minorité seulement du Canada (n=6), de la Nouvelle-Zélande (n=1) et de l'Espagne (n=1).

Qualité des preuves. Quatre (4) documents constituaient des preuves filtrées, elles-mêmes proposant des synthèses d'un nombre d'études variant de neuf (9) à vingt-sept (27). Six (6) étaient des preuves non-filtrées quantitatives (avec mesures répétées et groupe témoin). Dix-sept (17) documents constituaient des preuves indirectes et quatorze (14), des opinions d'expert·e·s.

Niveaux des interventions. Nous avons catégorisé les interventions en trois niveaux. Un premier niveau était **l'individu**. Il regroupe les interventions qui ciblent directement les personnes non-LGBTQ2+ dans l'objectif d'en faire des alliées et de créer un climat plus favorable pour les personnes LGBTQ2+. Un deuxième niveau était **l'organisation**, qui regroupe des caractéristiques organisationnelles telles que les politiques et les règlements en place, les interventions permettant d'améliorer les relations de travail entre les employé·e·s LGBTQ2+ et les autres (par exemple, les activités de sensibilisation), le soutien direct aux employé·e·s LGBTQ2+ (par exemple, la création d'un groupe LGBTQ2+ la mise à disposition d'un budget), la prise de position publique en faveur de l'inclusion des personnes LGBTQ2+ et la modification des pratiques de recrutement. Un troisième niveau était **l'aménagement physique**, qui décrit les structures physiques qui contribuent à l'inclusion ou à l'exclusion des personnes LGBTQ2+.

Secteurs d'intervention. Les documents recensés présentaient des interventions qui couvraient une diversité de secteurs de travail : les entreprises privées; le secteur public au compte d'une collectivité locale, d'un comté, d'un état ou d'un gouvernement; des organismes à but non-lucratif; des établissements d'enseignement; le milieu de la santé et des services sociaux; et les forces de l'ordre.

Tableau 2. Caractéristiques des documents retenus (n=41).

Caractéristiques	Nombre de documents	Sources documentaires
Pays		
États-Unis	33	[7][13][14][15][16][17][18][19][20][21][22][23][24][25][26][27][28][29][30][31][32][33][34][35][36][37][38][39][40][41][42][43][44]
Canada	6	[45][46][47][48][49][50]
Espagne	1	[51]
Nouvelle-Zélande	1	[52]

Caractéristiques	Nombre de documents	Sources documentaires
Population-cible		
Diversité sexuelle ²	4	[13][18][21][24]
Pluralité des genres	12	[16][17][19][23][25][29][32][37][38][40][43][44]
DSPG combinées	25	[7][14][15][20][22][24][26][27][28][30][31][33][34][35][36][39][41][42][45][47][51][52][48][49][50]
Qualité des preuves disponibles		
Preuves empiriques filtrées	4	[7][13][14][15]
Preuves empiriques quantitatives non-filtrées	6	[16][17][19][21][30][31]
Preuves indirectes	17	[18][20][22][23][24][25][26][27][28][29][32][33][34][35][36][47][52]
Opinions d'expert-e-s	14	[37][38][39][40][41][42][43][44][45][46][51][48][49][50]
Niveaux d'intervention		
Individus		
Attitudes	17	[14][16][17][18][19][20][21][22][23][24][25][28][32][33][35][40][51]
Connaissances	15	[14][15][20][21][22][26][27][28][29][30][31][34][35][47][52]
Sentiment d'auto-efficacité et de compétence	12	[14][15][20][21][22][27][28][30][31][35][47][52]
Comportements	6	[18][24][36][38][42][43]

2 Certain-e-s auteur-ice-s faisaient usage de l'acronyme LGBT, mais les échelles d'évaluation utilisées ne couvraient que l'orientation sexuelle et non les questions de genre.

Caractéristiques	Nombre de documents	Sources documentaires
Niveaux d'intervention (suite)		
Organisation		
Politiques et règlements	14	[7][13][36][37][38][39][40][41][42][43][46][48][49][51][50]
Relations de travail	12	[7][13][36][38][39][11][10][40][42][43][46][48][49][51][50] [11][10]
Soutien direct aux employé·e·s LGBTQ2+	13	[7][13][36][37][38][39][40][42][43][46][48][49][51][50]
Prise de position publique (visibilité, membership, philanthropie)	6	[36][40][42][45][48][51]
Pratiques de recrutement	4	[36][40][43][48]
Aménagement physique	7	[36][37][38][44][45][46][48][49][51]
Secteur d'intervention pour lequel des preuves sont disponibles		
Établissements d'enseignement (personnel scolaire, étudiant·e·s, conseiller·ère·s scolaires)	17	[13][14][15][16][17][20][21][22][23][24][25][30][31][32][33][35][47]
Milieus de la santé et des services sociaux (médecins, infirmiers·ières, pharmacien·ne·s, dentistes, professionnel·le·s en santé mentale)	14	[14][15][16][17][18][20][22][26][28][34][35][40][47][51][32][31]
Entreprises du secteur privé	6	[7][19][36][37][46][51]
Justice et forces de l'ordre (agents assermentés et non assermentés, forces armées)	2	[26][27]
Secteur public au compte d'une collectivité locale, d'un comté, d'un état ou d'un gouvernement (organismes à but non lucratif)	1	[36]
Non spécifié (selon l'avis des auteur·trice·s, applicable aux secteurs de la santé, de l'enseignement et des ressources humaines)	3	[19][48][50]

Caractéristiques	Nombre de documents	Sources documentaires
Fondements théoriques		
compétences culturelles	12	[21][22][25][26][27][28][29][30][31][34][35][47]
contacts intergroupes	6	[14][15][16][17][19][23]
approches pédagogiques	3	[20][32][33]
théorie du stigmat	2	[7][18][51]
théories de la cognition sociale	2	[14][24]
reproduction des inégalités	1	[36]
aménagement physique	1	[44]
approches développementales	1	[13]
non précisés	11	[37][38][39][40][41][42][43][45][46][48][49][52][50]

3.2 Description des recommandations synthétisées

3.2.1 Faire des membres du personnel des allié·e·s

De nombreuses interventions visaient à modifier les attitudes, les connaissances, les sentiments de compétence et d'auto-efficacité, ainsi que les comportements des personnes non- LGBTQ2+ afin d'en faire des alliées. Une personne alliée est une personne non-LGBTQ2+ qui soutient les personnes et les droits LGBTQ2+.

3.2.1.1 Développer des attitudes favorables

Le Tableau 3 présente les interventions recommandées pour modifier les attitudes des personnes. L'**exposition *in vivo* à des personnes LGBTQ+ via des témoignages ou des vignettes**, utilisée seule ou en combinaison avec d'autres méthodes, a été associée à une **diminution des attitudes transphobes ou homophobes** et à une **augmentation de l'ouverture à l'égard des personnes LGBTQ+** par des preuves empiriques filtrées [14] et non-filtrées [16][17], ainsi que par des preuves indirectes [18][35]. Des preuves quantitatives non filtrées suggèrent que l'exposition *in vivo* à travers des scénarios préétablis permettrait aussi de **développer des attitudes favorables tant envers les personnes trans qu'envers les personnes cis au profil d'emploi identique** (amabilité, employabilité, compétences, etc.) [19]. Toutefois, l'exposition *in vivo* ne permettait pas de diminuer les préjugés implicites (inconscients) à l'égard des personnes LGBTQ+ tels que mesurés par des tests d'association implicites [14]. Cette approche a aussi été recommandée par des opinions d'expert·e·s [40][51].

Lorsque l'exposition *in vivo* n'est pas possible, **une combinaison de méthodes** (conférence, exercices interactifs, activités en petits groupes et courts métrages) pourrait aussi contribuer à **diminuer les attitudes transphobes ou homophobes** et à **augmenter l'ouverture à l'égard des personnes LGBTQ+**, comme le suggèrent des preuves empiriques filtrées [14] et non-filtrées [17] (avec des résultats parfois non concluants [21]), ainsi que des preuves indirectes [20][22][23]. Cette stratégie combinée est aussi associée à une **augmentation du confort** et à une **diminution de l'appréhension à interagir ou à travailler avec les personnes LGBT+** ou à s'adresser correctement à ces personnes, comme le suggèrent des preuves filtrées [15] et des preuves indirectes [22][47], non sans résultats contradictoires [27][47]. Les approches combinant de multiples stratégies auraient le potentiel de modifier positivement les croyances à l'égard des personnes LGBTQ2+ selon certaines preuves indirectes [24], mais n'a pas démontré d'effets sur les préjugés implicites (inconscients) à l'égard des personnes LGBTQ2+ tels que mesurés par des tests d'association implicites [14].

L'**apprentissage expérientiel** vise à faire vivre des expériences participatives et directes qui interpellent les participant·e·s au-delà du plan cognitif (par exemple, sur les plans émotionnel, moral, intellectuel), qui facilitent la mise en lien des contenus d'apprentissages à leur vécu et qui les aident à clarifier leurs valeurs et leur sens des responsabilités à l'égard d'autrui [53]. Pour favoriser ces apprentissages, certain·e·s ont proposé de faire porter aux personnes un signe qui les associe aux communautés LGBTQ+ (par exemple, un triangle rose) pendant une durée déterminée (par exemple, pour une durée totale de 24 h sur une période de quatre jours, incluant la fin de semaine) pour mieux comprendre la perspective des personnes concernées et le poids du regard d'autrui [33]. Étant donné que la période de quatre jours incluait la fin de semaine, les participant·e·s n'étaient pas dans l'obligation de porter le signe en public.

Cette activité visait à faire réfléchir les participant·e·s sur leurs décisions de porter ou non le signe en public et leurs réponses émotionnelles au regard d'autrui. Un autre exemple d'activité expérientielle [32] consiste à provoquer des conversations dans lesquelles les personnes n'utilisent pas les bons pronoms pour s'adresser les unes aux autres, leur permettant de vivre l'expérience de se voir attribuer un genre qui ne correspond pas à leur IG (ménagement) et d'en ressentir les effets sur elles-mêmes.

Ce type d'expérience a été associé à une augmentation du confort à travailler avec les personnes LGBTQ+ dans des preuves filtrées [14]. Il aurait aussi le potentiel de modifier favorablement les attitudes à l'égard des personnes trans (par exemple, empathie, réflexivité sur actions précédentes et futures) et de soutenir la reconnaissance de l'influence de l'homophobie sur la conformité aux normes hétérosexuelles, comme le suggèrent des preuves indirectes [32][33]. Toutefois, il ne permettrait pas de soutenir la reconnaissance du privilège hétérosexuel [33] ni de diminuer les préjugés implicites (inconscients) à l'égard des personnes LGBTQ+ tels que mesurés par des tests d'association implicites [14].

Enfin, des **lectures individuelles et des discussions de groupe** auraient aussi le potentiel de réduire les attitudes négatives (par exemple, l'hostilité) et d'augmenter les attitudes positives (l'inclusion), comme à l'égard de l'utilisation des toilettes désirées par les personnes trans comme le suggèrent des preuves indirectes [25].

Tableau 3. Interventions visant l'individu – développer des attitudes favorables.

Méthode d'intervention	Changements attendus	Preuves empiriques filtrées		Preuves scientifiques quantitatives non filtrées		Preuves indirectes favorables		Opinions d'expert·e·s favorables
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	
Exposition <i>in vivo</i> à des contacts intergroupes via le témoignage de personnes concernées (seule ou en combinaison avec d'autres méthodes)	Diminution des attitudes transphobes ou homophobes ; augmentation de l'ouverture à l'égard des personnes LGBTQ+	[14]		[16] [17]		[35] [18]		[40][51]
	Obtenir des niveaux similaires d'attitudes à l'égard d'une personne cis et trans à profils identiques (amabilité, employabilité, compétences, chevauchement entre soi et l'autre)			[19]				
	Diminution des préjugés implicites (inconscients) à l'égard des personnes LGBTQ+		[14]					
Combinaison de méthodes excluant l'exposition <i>in vivo</i> (safe zone, conférence, atelier, discussion de groupe)	Augmenter le confort et diminuer l'appréhension à interagir ou à travailler avec les personnes LGBT+ ou à s'adresser correctement à ces personnes	[15]						
	Diminution des attitudes transphobes ou homophobes ; augmentation de l'ouverture à l'égard des personnes LGBTQ+	[14]		[21]	[17]	[20] [22] [23]	[28]	
	Changement positif des croyances auto-rapportées à l'égard des personnes LG					[24]		
	Diminution des préjugés implicites (inconscients) à l'égard des personnes LGBTQ+		[14]					

Méthode d'intervention	Changements attendus	Preuves empiriques filtrées		Preuves scientifiques quantitatives non filtrées		Preuves indirectes favorables		Opinions d'expert·e·s favorables
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	
Apprentissage expérientiel	Augmenter le confort à travailler avec les personnes LGBTQ+		[14]					
	Modifier favorablement les attitudes à l'égard des personnes trans (par ex., empathie, réflexivité sur actions précédentes et futures); reconnaître l'influence de l'homophobie sur la conformité aux normes hétérosexuelles					[32]		
	Reconnaître son privilège hétérosexuel					[33]		
	Diminution des préjugés implicites (inconscients) à l'égard des personnes LGBTQ+		[14]					
Lectures individuelles et discussion de groupe	Réduire les attitudes négatives (hostilité) et augmenter les attitudes positives (inclusion) à l'égard de l'utilisation des toilettes désirées par les personnes trans					[25]		

3.2.1.2 Développer des connaissances

Le développement de connaissance est appuyé par une combinaison de méthodes qui exclut l'exposition *in vivo* (par exemple, conférence, discussions, exercices interactifs) (Tableau 4). Les approches combinées permettent notamment d'augmenter les connaissances sur les enjeux, besoins et ressources pour les personnes LGBTQ+, incluant les personnes âgées, comme le montrent des preuves filtrées [14][15] et non filtrées quantitatives [21], ainsi que de nombreuses preuves indirectes [47][34][20][27][28][29][22]. Des preuves quantitatives non filtrées ([21][30][31]) et des preuves indirectes ([20][52]) suggèrent qu'une combinaison d'approches permettrait aussi d'augmenter les connaissances sur l'hétéronormativité et la normativité de genre, ainsi que sur les politiques qui créent des obstacles et inégalités pour les personnes LGBTQ+. L'exposition *in vivo* n'est pas associée à un changement dans le niveau de connaissances à l'égard des enjeux et des soins de santé inclusifs pour les personnes LGBT+ [35]. Une étude a aussi testé l'efficacité d'une présentation à base de diapositives (type *Powerpoint*) pour augmenter les connaissances sur les barrières aux soins spécifiques aux populations LGBT+ avec des résultats encourageants [35].

Tableau 4. Interventions visant l'individu – développer des connaissances.

Méthode d'intervention	Changements attendus	Preuves empiriques filtrées favorables	Preuves empiriques quantitatives filtrées non-favorables	Preuves indirectes	
		Oui	Oui	Oui	Non
Combinaison de méthodes excluant l'exposition <i>in vivo</i> (par ex., conférence, discussions, exercices interactifs)	Augmenter les connaissances sur les enjeux, besoins et ressources pour les personnes âgées et non-âgées LGBTQ+	[14] [15]	[21]	[20] [22] [27] [28] [29] [34] [47]	
	Augmenter les connaissances sur l'hétéronormativité et la normativité de genre, ainsi que sur les politiques qui créent des obstacles et inégalités pour les personnes LGBTQ+		[21] [30] [31]	[20] [52]	
Présentation de type <i>Powerpoint</i>	Augmenter les connaissances sur les expériences des personnes LGBT+ (par ex., liées à leurs barrières spécifiques aux soins)			[26]	
Exposition <i>in vivo</i> à des contacts intergroupes via le témoignage de personnes concernées (seule ou en combinaison avec d'autres méthodes)	Augmenter les connaissances à l'égard des enjeux et des soins de santé inclusifs aux personnes LGBT+ (âgées et non-âgées)				[35]

3.2.1.3 Augmenter le sentiment d'auto-efficacité

Le sentiment d'auto-efficacité ou de compétence décrit la perception qu'ont les personnes d'exercer du contrôle sur les événements, de réaliser certaines tâches et d'atteindre certains objectifs [54]. Ces sentiments sont une ressource essentielle à acquérir pour adapter et modifier les comportements dans un objectif précis. Puisque le sentiment d'auto-efficacité est spécifique à des domaines de compétences, il doit faire l'objet d'interventions spécifiques. Une recension a conclu à l'efficacité de l'exposition *in vivo* (seule ou en combinaison avec d'autres stratégies) pour augmenter les compétences à travailler avec les personnes LGBT+ âgées [15]. Quelques études ont exploré l'impact de stratégies combinées sur les sentiments de compétences et d'auto-efficacité portant sur un grand nombre de compétences (Tableau 5). Des preuves empiriques non filtrées [21] et indirectes [20] ont montré que des approches combinant des présentations d'un·e animateur·ice, des exercices interactifs, des discussions de groupe, des courts-métrages, des lectures et des jeux de rôle permettaient d'augmenter la capacité à travailler de façon inclusive avec les personnes LGBTQ+ et à les aider.

Deux études ont aussi montré que les approches combinant des lectures mensuelles et des séances de formations régulières incluant diverses présentations, activités et discussions (inspirées du guide d'animation *Safe Zone Project*³) sur une durée de 4 mois encourageraient les pratiques qui renforcent le sens de la culture chez les personnes LGBTQ+ et leur sentiment d'auto-expression, en plus d'augmenter la capacité perçue à plaider en faveur d'une sensibilité aux préoccupations de justice sociale de cette communauté [30][31]. Les deux mêmes études [30][31] ont produit des résultats mitigés quant à la capacité de leurs interventions à favoriser des pratiques qui renforcent leur sens de l'héritage, à créer un environnement non discriminatoire pour l'expression ouverte du genre, à créer des offres de programmes qui leur sont inclusives, à adapter les structures physiques qui entravent l'accès aux programmes, aux services LGBTQ+ et aux ressources LGBTQ+, à garantir l'accès aux espaces physiques pour les personnes LGBTQ+, à assurer l'accès aux programmes et ressources LGBTQ+, à répondre aux besoins de la communauté LGBTQ+ lors de la mise en place des programmes et des services, ainsi qu'à promouvoir une culture d'inclusion du personnel LGBTQ+ sur le lieu de travail. Ces compétences ont été significativement renforcées dans l'étude [31] réalisée auprès de 148 employé·e·s d'un service de loisirs sportifs sur un campus universitaire. Dans l'étude [30], réalisée auprès de 27 employé·e·s dans un milieu aquatique universitaire récréatif, ces compétences n'avaient pas été modifiées.

Des preuves indirectes suggèreraient que ces stratégies combinées ont le potentiel d'augmenter la confiance à mettre en œuvre des changements individuels et structurels favorables aux personnes LGBTQ+ et d'augmenter disposition à travailler avec des personnes LGBTQ+ aînées [27][28]. Aucune étude ne permet de conclure que les approches combinées augmenteraient le sentiment de compétences relativement à la rencontre interculturelle, au désir culturel, à la sensibilité culturelle, ainsi qu'aux connaissances et habiletés culturelles [35]. De même, elles n'ont pas mené à une augmentation significative de la confiance à promouvoir l'inclusion de la DSPG, malgré des résultats qualitatifs le suggérant indirectement [52].

³ <https://thesafezoneproject.com/>

Tableau 5. Interventions visant l'individu – augmenter les sentiments de compétences et d'auto-efficacité.

Méthode d'intervention	Changements attendus	Preuves empiriques filtrées	Preuves empiriques quantitatives non filtrées		Preuves indirectes	
		Oui	Oui	Non	Oui	Non
Exposition <i>in vivo</i> à des contacts intergroupes via le témoignage de personnes concernées (seule ou en combinaison avec d'autres méthodes)	Augmenter les compétences à travailler avec les aîné·e·s LGBTQ+	[15]				
Combinaison de méthodes excluant l'exposition <i>in vivo</i> (par ex., conférence, discussions, exercices interactifs)	Augmenter la capacité à travailler de façon inclusive avec les personnes LGBTQ+ et à les aider		[21]		[20]	
	Encourager les pratiques qui renforcent le sens de la culture pour les participant·e·s LGBTQ+		[30] [31]			
	Favoriser les pratiques qui renforcent le sentiment d'auto-expression des personnes LGBTQ+		[30] [31]			
	Plaider en faveur d'une sensibilité aux préoccupations de justice sociale de cette communauté		[30] [31]			
	Favoriser les pratiques qui renforcent leur sens de l'héritage		[31]	[30]		
	Créer un environnement non discriminatoire pour l'expression ouverte du genre		[31]	[30]		
	Créer des offres de programmes qui leur sont inclusives		[31]	[30]		
	Adapter les structures physiques qui entravent l'accès aux programmes, services et ressources LGBTQ+		[31]	[30]		

Méthode d'intervention	Changements attendus	Preuves empiriques filtrées	Preuves empiriques quantitatives non filtrées		Preuves indirectes	
		Oui	Oui	Non	Oui	Non
Combinaison de méthodes excluant l'exposition <i>in vivo</i> (par ex., conférence, discussions, exercices interactifs)	Garantir l'accès aux espaces physiques pour les personnes LGBTQ+		[31]	[30]		
	Assurer l'accès aux programmes et ressources LGBTQ+		[31]	[30]		
	Répondre aux besoins de la communauté LGBTQ+ lors de la mise en place des programmes et des services		[31]	[30]		
	Promouvoir une culture d'inclusion du personnel LGBTQ+ sur le lieu de travail		[31]	[31]		
	Augmenter la confiance à promouvoir l'inclusion de la DSPG				[52]	[52]
	Augmenter la confiance dans la mise en oeuvre de changements individuels et structurels favorables aux personnes LGBTQ+				[27] [28]	
	Augmenter la préparation perçue à travailler avec des personnes LGBTQ+ aînées				[27] [28]	
	Augmenter les compétences (rencontres culturelles, désir culturel, sensibilisation culturelle, connaissances culturelles, habiletés culturelles)					[35]

3.2.1.4 Modifier des comportements

Le Tableau 6 présente deux méthodes d'intervention soutenant le changement de comportements chez les personnes non- LGB+, ainsi que deux changements de comportements susceptibles d'avoir un effet positif sur les personnes LGBTQ+. L'*exposition in vivo* à des personnes LGB+ à travers des témoignages (seule ou en combinaison avec d'autres méthodes) a été associée à des comportements de soutien à l'égard des personnes LGB (par exemple, assister à un événement social soutenant les personnes LGBTQ+) par des preuves indirectes [18]. En revanche, *en l'absence d'exposition in vivo*, une combinaison de méthodes (par exemple, conférence, discussions, exercices interactifs) semblait avoir le potentiel de modifier les comportements autorapportés à l'égard des personnes LG [24].

En ce qui concerne les changements de comportements susceptibles d'avoir un effet positif sur les personnes LGBTQ+, le premier consiste en l'*utilisation d'un langage inclusif* sur une base quotidienne dans le milieu (par exemple, utiliser le langage épïcène, demander les pronoms des personnes) pour normaliser le vécu des personnes LGBTQ+ et éviter de reproduire les rapports

d'inégalité et d'exclusion *via* le langage. Cette recommandation est appuyée par des preuves indirectes [36] et d'opinions d'expert-e-s [38][42][43]. Le second consiste en l'*inhibition de la curiosité à l'égard des détails de la vie privée des personnes LGBTQ+* (par exemple, les pratiques sexuelles ou les démarches de transition chez les personnes trans) qui, appuyé par des opinions d'expert-e-s, est réputé accroître le sentiment d'être respectées chez les personnes LGBTQ+ [38].

Tableau 6. Interventions visant l'individu – modifier des comportements.

Méthode d'intervention	Changements attendus	Preuves indirectes favorables Oui	Opinions d'expert-e-s favorables Oui
Implanter l'usage d'un langage inclusif sur une base quotidienne dans le milieu (par ex., demander les pronoms de tous-tes)	Favoriser l'inclusion des personnes LGBTQ+, normaliser leur vécu non-hétéronormatif et non-normatif de genre	[36]	[38] [42] [43]
Exposition <i>in vivo</i> à des contacts intergroupes via le témoignage de personnes concernées (seule ou en combinaison avec d'autres méthodes)	Augmenter les comportements en soutien aux personnes LGB	[18]	
Combinaison de méthodes excluant l'exposition <i>in vivo</i> (par ex., conférence, discussions, exercices interactifs)	Changer positivement les comportements autorapportés à l'égard des personnes LG	[24]	
Inhibition de la curiosité à l'égard des détails de la vie privée des personnes LGBTQ+ (par ex., sur les pratiques sexuelles ou sur les démarches de transition)	Respecter les personnes LGBTQ+		[38]

3.2.2 Rendre les organisations plus accueillantes

Les interventions visant les organisations ont été synthétisées en cinq (5) catégories, des plus documentées aux moins documentées : des politiques et des règlements inclusifs ; des relations de travail plus sensibles culturellement ; le soutien direct aux employé-e-s LGBTQ+ ; des pratiques de recrutement non biaisées ; et des prises de position publiques soutenant les luttes LGBTQ+.

3.2.2.1 Instaurer des politiques et des règlements inclusifs

L'instauration de politiques formelles favorables aux personnes LGBTQ+ est considérée comme une étape nécessaire, à défaut d'être suffisante, pour rendre les organisations plus accueillantes à l'égard des personnes LGBTQ+ (Tableau 7). Les politiques les plus fréquemment discutées sont celles mentionnant explicitement la prévention du harcèlement et de la discrimination basés sur l'OSIEG, incluant la tolérance zéro à l'égard de l'homophobie et de la transphobie. Il est recommandé que ces politiques identifient clairement des exemples de comportements non conformes

à cette politique (par exemple, forcer la dissimulation ou, au contraire, divulguer l'OSIG sans le consentement des personnes, générer des rumeurs et des commentaires offensants pour les autres personnes présentes qui nuisent à l'harmonie sur le lieu de travail). De même, ces politiques devraient aussi indiquer les mesures disciplinaires pouvant suivre les actions non conformes à la politique, incluant le licenciement.

Des preuves filtrées montrent que ce type de politiques affecte vraisemblablement positivement les employé·e·s LGBTQ+ en augmentant leur satisfaction et leur engagement à l'égard du milieu de travail ou d'enseignement, leurs niveaux de bien-être et de sécurité, le dévoilement de leur OSIG, tout en diminuant les atteintes à leur intégrité (par exemple, le harcèlement, la violence verbale) et la discrimination perçue après l'embauche [7][13]. Des preuves indirectes [36] et des opinions d'expert·e·s soutiennent aussi l'implantation de telles politiques [37][38][42][46][48][51]. Plusieurs sources insistent sur le fait que **les politiques formelles sont nécessaires, mais non suffisantes pour améliorer le climat de travail pour les employé·e·s LGBTQ+** [36]. **Elles doivent être conjuguées à d'autres changements organisationnels**, comme l'amélioration des relations de travail avec les personnes non- LGBTQ+ ou le soutien direct aux employé·e·s LGBTQ+.

Un deuxième changement dans les politiques, appuyé favorablement par une (1) preuve indirecte [36] et recommandé par des opinions d'expert·e·s [37][38][39][40][48][49], consiste à **implanter un code vestimentaire non genré ou à permettre de porter les vêtements genrés désirés**. Ce changement est proposé dans l'objectif de ne pas renforcer, à travers le code vestimentaire, la binarité des genres et de respecter les personnes trans, non-binaires et intersexes. Un troisième changement, aussi appuyé par une (1) preuve indirecte [36] et une (1) opinion d'expert [48], consiste à **instaurer des politiques facilitant le processus de signalement (plainte) des expériences de discrimination**. Cela implique d'avoir des procédures claires en ce qui concerne la façon de reporter l'incident, la personne responsable de prendre en charge ce type de dossiers et les conséquences prévues. Cette intervention permettrait de mieux soutenir les personnes LGBTQ+ et d'assurer leur sécurité au travail.

Cinq autres changements aux politiques et règlements sont soutenus par des opinions d'expert·e·s, sans que nous n'ayons trouvé, au moment de la recension, d'études permettant de documenter des effets mesurables sur les personnes LGBTQ+ ou leur milieu de travail :

- neutraliser ou supprimer le langage genré dans les procédures, politiques, plans de communication et documents internes (par exemple, employer le pronom « iel ») [38][39][40][43][48];
- s'assurer d'avoir une convention collective non discriminatoire pour l'OSIEG (par exemple, bonne gestion des congés de maladie et des absences résultant du processus de transition) [41][42][48][51];
- permettre le changement de nom et de genre sur les documents internes (par exemple, fiche de paie) [37][49][51];
- instaurer la pratique selon laquelle tous·te·s les employé·e·s doivent ajouter leurs pronoms à leur signature de courriel [43];
- maintenir une confidentialité stricte dans la gestion des données et des dossiers personnels des personnes employées LGBTQ+ [40][48].

Tableau 7. Interventions visant l'organisation – instaurer des politiques et des règlements inclusifs.

Méthode d'intervention	Changements attendus	Preuves empiriques filtrées favorables Oui	Preuves indirectes favorables Oui	Opinions d'expert·e·s favorables Oui
Instaurer des politiques de tolérance zéro en matière de harcèlement et de discrimination à l'égard de l'OSIEG, qui incluent des exemples d'actions non conformes à la politique (p.ex., dissimulation forcée, commentaires offensants) et des conséquences possibles (par ex., licenciement)	Augmenter la satisfaction et l'engagement à l'égard du travail; Améliorer les indicateurs de bien-être/sécurité psychologique (par ex., acceptation de soi); augmenter le dévoilement de l'OS et de l'IG; diminuer les atteintes à l'intégrité physique (par ex., harcèlement) et psychologique (violence verbale), diminuer la discrimination perçue après l'embauche	[7][13]	[36]	[37][38] [42][46] [48][51]
Implanter un code vestimentaire non genré ou permettre de porter les vêtements genrés désirés	Ne pas renforcer la binarité des genres et respecter les personnes trans, non-binaires et intersexes		[36]	[37][38] [39][40] [48]
Instaurer des politiques pour le processus de signalement des expériences de discrimination (plaintes)	Soutenir les personnes LGBTQ+ et assurer leur sécurité au travail		[36]	[48]
Supprimer le langage genré des procédures, politiques et documents existants (par ex., employer le pronom « iel »)	Envoyer le message aux personnes non conformes dans leur genre qu'elles sont acceptées			[38][39] [40][43] [48]
S'assurer d'avoir une convention collective non discriminatoire pour l'OS, l'IG et l'EG (par ex., bonne gestion des congés de maladie et des absences résultant du processus de transition)	Diminuer la discrimination, le harcèlement et la violence chez les personnes LGBTQ+			[41][42] [48][51]

Méthode d'intervention	Changements attendus	Preuves empiriques filtrées favorables Oui	Preuves indirectes favorables Oui	Opinions d'expert·e·s favorables Oui
Permettre le changement de nom et de genre sur les documents internes (par ex., fiche de paie)	Favoriser l'instauration d'un climat égalitaire et non discriminatoire pour les personnes de genre non conforme			[37][49][51]
Instaurer la pratique selon laquelle tous·te·s les employé·e·s doivent ajouter leurs pronoms à leur signature de courriel	Normaliser l'utilisation des pronoms et instaurer un climat inclusif pour toute personne de genre non conforme			[43]
Maintenir une confidentialité stricte dans la gestion des données et des dossiers personnels des personnes employées LGBTQ+	Empêcher que les personnes LGBTQ+ ne soient accidentellement exposées (sans leur consentement)			[40][48]

3.2.2.2 Soutenir directement les employé·e·s LGBTQ+

Une autre catégorie d'intervention désigne les formes de soutien direct aux employé·e·s LGBTQ+ (Tableau 8). On y trouve notamment l'implantation de programmes inclusifs destinés aux personnes LGBTQ+, l'adoption de polices d'assurance incluses et la mise à disposition d'un budget spécifique. Les programmes inclusifs destinés aux personnes LGBTQ+, tels que des groupes-ressources pour employé·e·s (GRE), des groupes de soutien, des programmes de mentorat et de sensibilisation ciblée pour encourager le perfectionnement en leadership des employé·e·s LGBTQ+ ou des groupes permettant la collaboration entre employé·e·s LGBTQ+ et leurs allié·e·s.

L'implantation de programmes destinés aux personnes LGBTQ+ dans les milieux d'enseignement (en particulier les étudiant·e·s) est associée à l'amélioration du bien-être et de sécurité psychologique (par exemple, via une diminution des problèmes de santé mentale et des tentatives de suicide [13][36]). Des opinions d'expert·e·s soutiennent également ce type d'intervention [38][39][40][42][43][46][48][49][51], car il assurerait notamment que l'organisation reste connectée aux préoccupations et problèmes rencontrés par leurs travailleur·euse·s LGBTQ+ et aiguillerait la réalisation de changements en faveur d'un milieu plus inclusif, positif et accueillant. Une autre intervention de soutien direct consiste en l'offre de **couvertures d'assurance qui incluent les partenaires de même sexe/genre et les soins médicaux offerts aux personnes trans** (par exemple, l'efficacité pour soutenir les personnes trans et augmenter la satisfaction et l'engagement à l'égard du travail a été soutenue par des preuves filtrées [7], indirectes [36] et des opinions d'expert [48]). Une autre forme de soutien direct suggérée par des opinions d'expert·e·s consiste à **réserver un budget** pour soutenir les activités visant l'inclusion des personnes LGBTQ+ [39][48].

Tableau 8. Interventions visant l'organisation – soutenir directement les employé·e·s LGBTQ+.

Méthode d'intervention	Changements attendus	Preuves empiriques filtrées favorables Oui	Preuves empiriques indirectes favorables Oui	Opinions d'expert·e·s favorables Oui
Implanter divers programmes inclusifs pour personnes LGBTQ+ (par ex., groupes-ressources pour les employé·e·s, groupes de soutien, groupes d'intervention multidisciplinaire, programmes de mentorat et de sensibilisation ciblée pour encourager le perfectionnement en leadership des employé·e·s LGBTQ+, groupes de collaborateur·trice·s avec allié·e·s)	Améliorer les indicateurs de bien-être/sécurité psychologique (par ex., diminution des problèmes de santé mentale) Diminuer les atteintes à l'intégrité physique (par ex., tentatives de suicide)	[13]	[36]	[38][39][40][42][43][46][48][49][51][50]
Offrir une couverture d'assurance maladie pour les personnes trans	Soutenir les personnes trans, favoriser leur inclusion	[7]	[36]	[37][48]
Offrir une couverture des avantages sociaux aux personnes de même sexe	Augmenter la satisfaction et l'engagement à l'égard du travail	[7]	[36]	[48]
Établir un budget pour les formations, les groupes-ressources pour employé·e·s (GRE), etc.	Favoriser l'inclusion des personnes LGBTQ+			[39][48]

3.2.2.3 Développer des relations de travail plus sensibles aux réalités LGBTQ2+

Une deuxième catégorie d'interventions fréquemment proposées vise à rendre les relations de travail plus sensibles aux réalités des personnes LGBTQ+ en implantant des activités ou programmes de formation (Tableau 9). Entre autres exemples d'intervention, on retrouve : des activités de sensibilisation ; des programmes de formation pour enseignant·e·s, gestionnaires, étudiant·e·s ou employé·e·s ; des comités LGBTQ2+ ; et la nomination d'un·e responsable aux enjeux LGBTQ+ à l'intérieur de l'organisation. Cette recommandation est appuyée par des preuves filtrées dans les milieux d'enseignement [13], une preuve indirecte à partir de 75 entrevues qualitatives auprès de travailleur·euse·s dans différents milieux de travail (organismes à but lucratif, gouvernement local ou fédéral, organismes à but non lucratif, organismes pour personnes LGBTQ+) [36], ainsi que des opinions d'expert·e·s [7][38][39][40][42][43][46][48][49][51][50].

Ce type d'intervention réalisé auprès des membres du personnel et des étudiant·e·s en milieux d'enseignement a été associé à une amélioration des indicateurs de bien-être et de sécurité psychologiques (par exemple, une diminution d'homophobie intériorisée) chez les personnes LGBTQ+, ainsi qu'à une diminution des atteintes à leur intégrité physique (par exemple, victimisation), en plus de créer un climat plus soutenant [13]. Les résultats concernant des indicateurs sociaux tels

que le lien à l'école, l'acceptation par les pairs, la violence verbale ou le langage homonégatif, ainsi que le soutien visible des enseignant-e-s et du personnel ne sont pas concluants [13]. Ce type d'intervention serait aussi associée à des environnements *queer* et trans-inclusifs [36].

Une autre intervention suggérée dans cette catégorie est de rendre accessible sur l'intranet de l'organisation des documents éducatifs sur les personnes trans, non-binaires et intersexes ou sur d'autres plateformes éducatives présentées par l'entreprise [40][43].

Tableau 9. Interventions visant l'organisation – des relations de travail plus sensibles culturellement.

Méthode d'intervention	Changements attendus	Preuves empiriques filtrées favorables		Opinions d'expert-e-s favorables Oui
		Oui	Non	
Implanter diverses activités ou programmes de formation (par ex., activités régulières de sensibilisation, programmes de formation pour enseignant-e-s, gestionnaires, étudiant-e-s, employé-e-s, création d'un comité ou nomination d'un responsable LGBTQ+ à l'intérieur du syndicat, etc.)	Améliorer les indicateurs de bien-être/sécurité psychologique (par ex., diminution homophobie intériorisée); diminuer les atteintes à l'intégrité physique (par ex., victimisation); favoriser un climat soutenant.	[13]		[7] [38][39] [40][42] [43][46] [48][49] [51][50]
	Améliorer les indicateurs sociaux (par ex., lien avec l'école)	[13]		
Offrir des documents éducatifs sur les personnes trans, non-binaires et intersexes accessibles sur l'intranet de l'entreprise et d'autres plateformes éducatives présentées par d'autres plateformes éducatives présentées par l'entreprise	Favoriser l'inclusion des personnes non conformes dans leur genre			[40][43]

3.2.2.4 Instaurer des pratiques de recrutement non biaisées

Une catégorie d'interventions consiste à améliorer les pratiques de recrutement et de gestion des ressources humaines pour favoriser l'inclusion de personnes LGBTQ+ (Tableau 10). Pour ce faire, il est recommandé de recruter des employé-e-s par l'entremise d'organismes LGBTQ+ œuvrant en défense des intérêts des personnes LGBTQ+ ou dans le soutien par les pairs [36][40][48], ainsi que de veiller, dès le début du processus d'entrevue ou d'embauche, à ce que les candidat-e-s aient la possibilité de dévoiler les pronoms qui correspondent à leur IG [43][48]. Ces recommandations ne semblaient pas avoir fait l'objet d'une évaluation de leur efficacité, seules des preuves indirectes et des opinions d'expert-e-s étant disponibles au moment où nous avons réalisé cette recension.

Tableau 10. Interventions visant l'organisation – instaurer des pratiques de recrutement non biaisées.

Méthode d'intervention	Changements attendus	Preuves indirectes favorables Oui	Opinions d'expert·e·s favorables Oui
Recruter des employé·e·s par l'entremise d'organismes de défense des intérêts et de soutien par les pairs œuvrant auprès des personnes LGBTQ+	Favoriser l'inclusion des personnes LGBTQ+	[36]	[40] [48]
Veiller à ce que les candidat·e·s et les personnes interrogées aient la possibilité dévoiler leur(s) pronom(s) dès le début du processus d'embauche	Favoriser l'inclusion des personnes non conformes dans leur genre		[43] [48]

3.2.2.5 Soutenir symboliquement les personnes et les droits LGBTQ2+

En plus du soutien direct et concret apporté aux employé·e·s LGBTQ2+, certaines recommandations proposent d'apporter un soutien symbolique aux personnes et aux droits LGBTQ+ (Tableau 11). Deux interventions suggèrent d'afficher son soutien à l'intérieur de l'organisation et publiquement. À l'interne, le soutien peut prendre la forme de communications ou d'activités soulignant les dates importantes pour les communautés LGBTQ+ (par exemple, le 17 mai, la Journée internationale contre l'homophobie et la transphobie) ou d'abonnements aux listes de diffusion d'organismes stratégiques (inclusifs) axés sur les enjeux LGBTQ+. À l'externe, les opinions d'expert·e·s recommandent que les organisations *établissent des partenariats* avec groupes de défenses des droits LGBTQ+, *deviennent membres de regroupements* d'organismes employeurs qui soutiennent le développement de bonnes pratiques d'inclusion (par exemple, *Fierté au travail*), *soutiennent de manière philanthropique* les événements LGBTQ+ ou *diffusent des publicités dans les médias LGBTQ+*.

Aucune preuve empirique filtrée ou non filtrée n'est disponible pour appuyer l'efficacité de ces interventions. Toutefois, des preuves indirectes [36] et des opinions d'expert·e·s [40][42][45][48][49][51] suggèrent qu'elles auraient le potentiel de démontrer publiquement l'engagement de l'organisation à l'égard des communautés LGBTQ+, de favoriser l'inclusion des employé·e·s LGBTQ+ dans l'organisation et d'envoyer le message aux employé·e·s et à toute personne en contact avec l'organisation qu'elle constitue un milieu inclusif. Ces interventions seraient aussi associées à une meilleure conscience organisationnelle des problèmes qui peuvent affecter les employé·e·s LGBTQ+ en étant connectés à des organisations ou partenaires spécialisés.

Tableau 11. Interventions visant l'organisation – soutenir symboliquement les personnes et les droits LGBTQ2+.

Méthode d'intervention	Changements attendus	Preuves indirectes favorables Oui	Opinions d'expert·e·s favorables Oui
Afficher son soutien au sein de l'organisation (par ex., souligner les dates importantes pour la communauté LGBTQ+)	Démontrer l'engagement de l'organisation à l'égard des communautés LGBTQ+	[36]	[48] [49] [51]
Afficher publiquement son soutien (par ex., réseaux sociaux, partenariats avec groupes de défenses LGBTQ+, campagnes publicitaires dans les médias LGBTQ+, etc.)	Envoyer le message aux employé·e·s et à toute personne en contact avec l'organisation qu'il s'agit d'un milieu inclusif; maintenir une conscience organisationnelle des problèmes qui peuvent affecter leurs travailleur·euse·s LGBTQ+		[40] [42] [45] [48] [51]
Abonner votre entreprise à des listes de diffusion d'organismes stratégiques (inclusifs) axés sur les enjeux trans	Maintenir une conscience organisationnelle des problèmes qui peuvent affecter leurs travailleur·euse·s non conformes dans leur genre		[40]

3.2.3 Adapter l'aménagement physique du lieu de travail

Deux interventions visant l'aménagement physique du lieu de travail ont été recensées, soit l'implantation de toilettes, de vestiaires et d'espaces non genrés, ainsi que l'implantation d'un espace ouvert de toilettes accessibles pour tous·tes et fermées du sol au plafond (Tableau 12). Ces interventions sont proposées afin de respecter la dignité des personnes non conformes dans leur genre, ainsi que de garantir l'intimité visuelle et favoriser l'inclusion des personnes non conformes dans leur genre. Ces interventions sont surtout appuyées par des opinions d'expert·e·s [37][38][45][46][48][49][51][54]. Une seule étude fournit une preuve indirecte de l'efficacité d'espaces non genrés [36], suggérant que de telles initiatives répondraient aux besoins de personnes trans et non-binaires en leur donnant accès à des espaces sécuritaires correspondant à leur IEG ou à des espaces non genrés. Toutefois, elles ont aussi des bénéfices pour d'autres groupes d'employé·e·s qui se sont fait discriminer à travers l'histoire en raison d'une ségrégation des toilettes (c'est-à-dire, les femmes, les personnes racisées, les personnes en situation de handicap, les hommes homosexuels lors de la pandémie du VIH-sida, etc.) [54].

Tableau 12. Interventions visant l'organisation – soutenir symboliquement les personnes et les droits LGBTQ2+.

Méthode d'intervention	Changements attendus	Preuves indirectes favorables Oui	Opinions d'expert·e·s favorables Oui
Implanter des toilettes, vestiaires et espaces non genrés	Respecter la dignité des personnes non conformes dans leur genre	[36]	[37][38] [45][46] [48][49] [51]
Implanter un espace ouvert de toilettes accessibles pour tous·tes fermées du sol au plafond	Garantir l'intimité visuelle et favoriser l'inclusion des personnes non conformes dans leur genre		[54]

3.3 Description des modèles théoriques fondant les interventions

Vingt-huit (28) des documents recensés font état explicitement des théories, modèles ou cadres conceptuels sur lesquels ils appuient leurs interventions. On peut identifier au moins 16 modèles qui permettent de justifier les recommandations proposées. Nous avons regroupé les modèles en huit (8) catégories, soit les modèles fondés sur : la théorie du stigmatisme ; les théories de la cognition sociale ; les approches développementales ; la sensibilité et la compétence culturelles ; les contacts intergroupes ; les approches pédagogiques ; la reproduction des inégalités ; et les modifications de l'aménagement physique du lieu de travail. La plupart des modèles abordent exclusivement la question de l'OS et si leur transférabilité aux enjeux d'IEG apparaît élevée, elle reste à confirmer par de nouvelles études.

3.3.1 Les modèles fondés sur la théorie du stigmatisme

La théorie du stigmatisme postule que des caractéristiques personnelles peuvent être assignées à un statut social inférieur (un *stigmatisme*) en raison de certaines hiérarchies symboliques [55]. En ce qui concerne l'OSIEG, l'hétérosexisme et le cissexisme (voir l'encadré adjacent pour les définitions des concepts) accolent un statut de stigmatisme aux personnes LGBTQ2+ qui deviennent les cibles d'ostracisme, de rejet, de harcèlement et de discrimination selon le niveau d'implantation de ces hiérarchies dans divers milieux.

L'hétérosexisme est « l'affirmation de l'hétérosexualité comme norme sociale ou comme étant supérieure aux autres orientations sexuelles ; pratiques sociales qui occultent la diversité des orientations et des identités sexuelles dans les représentations courantes, dans les relations et les institutions sociales, entre autres en tenant pour acquis que tout le monde est hétérosexuel » [56]

Le cissexisme est une idéologie ancrée dans un paradigme du déterminisme biologique selon laquelle le sexe assigné à la naissance détermine l'identité de genre d'une personne [57]

Deux modèles populaires ont adapté la théorie du stigmatisme à l'expérience des personnes LGBTQ2+ en milieu de travail [7], [58]: le **modèle du dévoilement travail-maison** de Ragins [59], [60]; le **modèle interpersonnel du dévoilement** de Clair, Beatty et Maclean [61]. Ces modèles décrivent les facteurs personnels et contextuels qui influencent les décisions de dévoiler ou non (et dans quelle mesure) l'OS et, notamment, les coûts, bénéfices et conséquences anticipés de son dévoilement et de sa visibilité. Si ces approches tiennent explicitement compte des facteurs personnels et développementaux susceptibles d'influencer les décisions relatives au dévoilement de l'OS, elles considèrent aussi explicitement la manière dont les organisations traitent les employé·e·s LGBTQ2+, tant à l'échelle de ses politiques et règlements que du climat organisationnel et des relations interpersonnelles qui règnent un milieu de travail. Le modèle de Ragins [59], [60] met l'accent sur le rôle de quatre catégories de facteurs dans les décisions relatives au dévoilement de l'OS en milieu de travail:

- *les conséquences anticipées de la divulgation*: certaines conséquences sont positives, comme des relations interpersonnelles plus authentiques, le soulagement de ne pas avoir à se cacher, la possibilité d'influencer positivement le milieu de travail, alors que d'autres sont négatives, comme l'isolement, le harcèlement, la discrimination, etc.;
- *les caractéristiques socialement construites du stigmatisme*: le dévoilement serait moindre dans les milieux où l'OS est perçue comme un choix personnel, une menace ou un facteur de perturbation du climat de travail;
- *les facteurs psychologiques*, comme la centralité de l'OS dans l'identité des personnes (plus l'OS est centrale dans l'identité d'une personne, plus il est probable qu'elle la dévoile);
- *les facteurs environnementaux* qui peuvent soutenir l'affirmation de l'OS: la présence d'autres personnes ayant révélé leur OS avec des conséquences positives, la présence d'allié·e·s et l'existence de politiques et pratiques institutionnelles inclusives pour les personnes LGB.

Dans la même veine, le modèle interpersonnel du dévoilement de Clair, Beatty et Maclean [61] examine les facteurs impliqués dans le dévoilement ou la dissimulation d'une identité stigmatisée au travail. Le modèle décrit deux grandes catégories de facteurs, soit les facteurs individuels et les facteurs contextuels. Les facteurs individuels renvoient à:

- *l'autosurveillance* (angl. *self-monitoring*), qui réfère à la mesure dans laquelle une personne répond aux attentes normatives relatives à son rôle dans un contexte donné: un degré élevé d'autosurveillance peut faciliter l'adoption d'une stratégie de dissimulation pour se conformer à des attentes professionnelles, alors qu'un degré plus faible d'autosurveillance peut être associé à un plus grand dévoilement;
- *la propension de chaque personne à prendre des risques*: le dévoilement est plus probable chez les personnes qui ont une tolérance plus élevée aux risques interpersonnels;
- *le processus de développement de l'identité*: les personnes qui possèdent plusieurs identités invisibles stigmatisées peuvent être moins susceptibles de se dévoiler;

- *les motivations personnelles*, comme l'importance d'être authentique, de construire ou maintenir des relations interpersonnelles, de contribuer au changement social influencent aussi le dévoilement et la dissimulation de l'OS.

Les facteurs contextuels constituent des signaux qui informent les personnes LGB du soutien ou de la stigmatisation auxquels elles s'exposent si elles dévoilent leurs OS. Le modèle en identifie quatre (4) :

- le climat organisationnel à l'égard de la diversité désigne les normes, les politiques et les pratiques organisationnelles en place, ainsi que la présence d'autres personnes ayant révélé des identités stigmatisées dans le milieu ;
- les normes de l'industrie et de la profession, qui influencent le risque que peut représenter le dévoilement d'une identité stigmatisée ;
- les protections juridiques, qui influencent aussi le risque que peut représenter le dévoilement d'une identité stigmatisée ;
- le contexte interpersonnel immédiat au travail, qui renvoie à la proximité des relations entre les individus dans le milieu de travail et à la composition sociodémographique des collègues.

3.3.2 Les modèles fondés sur les théories de la cognition sociale

Les théories de la cognition sociale postulent que les attitudes et les croyances, qui jouent un rôle déterminant dans l'adoption de certains comportements, sont apprises à travers la socialisation. Acquises au fil du temps à travers des expériences personnelles ou l'apprentissage de la culture, les attitudes et les croyances ne sont pas facilement modifiables. Dans son application à la compréhension des décisions des personnes LGBTQ2+ de dévoiler ou non leur OSIG, deux types de croyances identifiés par la **théorie de la cognition sociale** de Bandura [54] (parfois appelée théorie de l'apprentissage social) sont particulièrement mis de l'avant. Les *croyances relatives à l'efficacité personnelle* renvoient à l'évaluation que chaque personne fait de sa capacité ou de sa compétence à adopter certains comportements pour atteindre certains objectifs. Les *croyances relatives aux conséquences anticipées* (aussi appelées *anticipation des résultats*) renvoient aux croyances que les comportements adoptés entraîneront des conséquences positives ou négatives. Dans cette perspective, la décision d'adopter ou de modifier des comportements repose sur le bilan de ces croyances. L'intérêt de la théorie de Bandura pour l'intervention est qu'elle postule que ces croyances résultent de trois formes d'apprentissage :

- **l'apprentissage vicariant**, qui s'appuie sur l'observation d'autrui qui exécute un comportement donné : par exemple, si d'autres personnes ont dévoilé leur OSIG, le fait d'être témoin de leur expérience et de ses conséquences peut modifier nos croyances sur le dévoilement de l'OSIG ;
- la **facilitation sociale**, qui décrit le rôle motivant de la présence d'observateur·trice·s sur la réalisation de certains comportements : par exemple, dans certains milieux, les normes sociales peuvent encourager ou décourager le dévoilement de l'OSIG ; et

- **l'anticipation cognitive**, qui permet d'apprendre à se comporter dans une situation par extrapolation de règles tirées de situations similaires: par exemple, si le dévoilement de l'OSIG dans certains contextes a produit des conséquences positives ou négatives, les personnes peuvent anticiper que ces conséquences se reproduiront dans un nouveau contexte.

Parmi les modèles qui s'inspirent de la théorie de la cognition sociale pour penser l'inclusion de la DSPG en milieu de travail, certains se concentrent sur les facteurs qui influencent les décisions relatives au dévoilement de l'OSIG chez les personnes LGBTQ2+. D'autres se concentrent plutôt sur le personnel non- LGBTQ2+ afin de déterminer les facteurs sociocognitifs qui doivent être ciblés par les interventions.

Le **modèle sociocognitif de la gestion de la visibilité de l'identité** de Lidderdale, Croteau, Anderson, Tovar-Murray et Davis [62] met l'accent sur le rôle des cognitions individuelles dans la gestion de la visibilité de son identité et décrit comment ces cognitions se développent et influencent les décisions relatives au dévoilement dans le milieu de travail. En plus des expériences antérieures d'apprentissage, le modèle décrit différentes catégories de facteurs influençant les décisions relatives au dévoilement et qui dépendent du milieu organisationnel [58]. Les *croyances relatives à l'efficacité personnelle* renvoient à la capacité perçue des employé·e·s de se conformer à certains rôles dans leur milieu de travail, alors que les *conséquences anticipées* sont des croyances quant aux effets de la conformité ou non-conformité à certains rôles. Ces croyances peuvent porter sur des conséquences internes aux personnes (fierté, confort, aisance) ou externes, comme un changement dans le climat de travail (être ridiculisé·e, cessation de certains comportements, mise en place de formes de soutien). Ces croyances déterminent les stratégies de dévoilement ou de dissimulation qui sont acceptables pour les personnes dans un contexte donné. Des *influences contextuelles proximales* jouent aussi un rôle, comme le contexte de travail immédiat, le climat de travail pour les personnes LGB et le type de rôle professionnel occupé.

Les théories sur la cognition sociale ont aussi été appliquées à la compréhension des préjugés et à leur réduction. Deux types de préjugés sont décrits, qui renvoient à des formes différentes de cognitions sociales: les **préjugés explicites**, renvoyant à des attitudes et des croyances accessibles à la conscience qui sont contrôlables et qui nécessitent des ressources mentales, et les **préjugés implicites**, désignant des attitudes et des croyances automatiques qui échappent à la conscience et au contrôle, mais qui influencent néanmoins les perceptions, le jugement et les comportements [63]. Les deux types de préjugés ne convergent pas nécessairement, des personnes pouvant faire état de conceptions explicites favorables à l'égard d'un groupe tout en entretenant simultanément des préjugés implicites à son égard.

Le **modèle multidimensionnel de la correction des préjugés** (angl. *multifaceted prejudice habit-breaking intervention*) [64][65] a été mobilisé pour inspirer des interventions visant à modifier les préjugés implicites et involontaires chez le personnel non-LGBTQ2+[14]. Le modèle postule qu'il est possible de modifier (désapprendre) des préjugés. Pour ce faire, il faut mettre en place cinq (5) éléments [65]: 1) des valeurs personnelles sincères qui s'opposent aux préjugés; 2) la conscience de l'emprise des préjugés implicites, involontaires sur soi; 3) l'inquiétude quant aux conséquences de ses préjugés implicites; 4) des stratégies efficaces de réduction des préjugés; et 5) des efforts soutenus dans le temps pour réduire l'influence des préjugés implicites.

La **théorie de la dissonance cognitive** [66] postule que les individus se sentent mal à l’aise lorsque leurs croyances ou leurs comportements envers un groupe ne convergent pas. Pour réduire ce malaise, ils s’engagent dans des processus cognitifs leur permettant de retrouver un sentiment de cohérence. Les interventions fondées sur cette approche [24] consistent à créer de la dissonance à l’égard des croyances discriminatoires : 1) en informant les personnes des besoins spécifiques des communautés LGBTQ2+ ; 2) en les amenant à développer des croyances antidiscriminatoires incompatibles avec les premières ; et 3) en proposant des solutions simples pour se conformer à ses croyances antidiscriminatoires (par exemple, des mesures concrètes pour accueillir ou soutenir les personnes LGBTQ2+).

3.3.3 Les modèles fondés sur des approches développementales

Différents modèles développementaux ont été proposés pour comprendre comment des membres d’un groupe majoritaire développent une posture d’allié·e·s à l’égard des personnes LGBTQ2+ [67]–[70]. Ces modèles montrent comment le développement d’une identité hétérosexuelle va de pair avec un positionnement identitaire à l’égard des autres orientations sexuelles et des attitudes spécifiques à l’égard des minorités sexuelles. Ce positionnement peut être modifié en faveur d’une posture alliée.

Plusieurs de ces modèles sont inspirés du **modèle de développement de l’identité sociale dominante** de Hardiman et Jackson [71]. Le modèle décrit cinq (5) étapes. La première est la naïveté initiale, qui donne prise à la deuxième, soit l’acceptation des modèles dominants à travers la socialisation. La troisième étape est la résistance à ces modèles dominants, basée sur la reconnaissance graduelle des modèles d’oppression et la conscience que les groupes minorisés ne constituent pas un problème, mais que la perception qu’en impose le groupe dominant en constitue un. La résistance peut prendre une forme passive, marquée par le découragement et l’impuissance à remettre en question les systèmes d’oppression, ou active, par la confrontation des normes et des privilèges du groupe dominant. La quatrième étape est la redéfinition de sa propre identité, la prise de conscience de ses propres privilèges et la défense des droits des minorités sexuelles. La cinquième étape est l’intériorisation de la posture intégrée d’allié·e, qui demande alors moins d’efforts conscients, et qui consiste à faire de son identité d’allié·e une facette parmi d’autres de son identité. La transition d’une étape à l’autre est motivée par la reconnaissance que sa perspective est illogique, qu’elle est néfaste pour son image de soi-même, qu’elle est inapplicable ou encore qu’elle ne sert plus les intérêts de la personne [72].

Le **modèle des transitions développementales vers des approches affirmatives** de Gelberg et Chojnacki [70] propose six phases pour progresser vers des niveaux de développement plus élevés en tant qu’allié·e·s : 1) l’éveil de la conscience ; 2) l’ambivalence ; 3) l’autonomisation (angl. *empowerment*) ; 4) la défense des droits (angl. *activism*) ; 5) la fierté ; et 6) l’intégration. La première étape est **l’éveil de la conscience** qui est requis pour devenir personnellement, professionnellement et politiquement plus actifs·ves sur les questions relatives à l’inclusion des personnes LGBTQ2+. Cet éveil peut être marqué par la confusion et l’anxiété. Les premières tentatives pour devenir allié·e peuvent être marquées par **l’ambivalence**, une certaine discordance entre ses objectifs et ses comportements, des erreurs, voire une certaine homophobie (ou transphobie) maladroite. **L’autonomisation** croît avec des contacts plus fréquents avec les personnes concernées et le dévoilement de soi comme allié·e ou le dévoilement de ses frustrations à l’égard de l’hété-

rosexisme. **La défense des droits** désigne une phase durant laquelle les personnes s'impliquent davantage professionnellement dans les organisations et les programmes institutionnels. À mesure que s'installe une cohérence entre les objectifs et les comportements alliés et une plus grande implication personnelle, professionnelle et politique, les personnes développent une **fierté** à l'égard de leurs actions. Enfin, l'étape de **l'intégration** désigne le rôle d'allié qui s'intègre davantage personnellement et professionnellement, notamment à travers le mentorat d'autres personnes souhaitant devenir alliées, ainsi que la participation à des activités LGBTQ2+ et à des comités traitant de la diversité.

Le **modèle du développement d'une posture alliée** de Getz [69] propose cinq phases qui recoupent celles des modèles précédents. La première phase est l'entrée dans une démarche de recherche d'information sur les communautés LGBTQ2+ pour des motifs multiples, qui peut s'accompagner d'un sentiment d'isolement et d'une faible estime de soi quant à ses capacités à être un·e allié·e. La distinction « elles » (les personnes LGBT+) et « nous » (les personnes hétérosexuelles et cisgenres) est très présente à cette étape. La deuxième phase est la peur de l'inconnu, durant laquelle les personnes remettent en question leurs motivations et leurs anxiétés à vouloir développer leur statut d'allié·e. La troisième phase repose sur la reconnaissance de ses privilèges et la compréhension du rôle de ces privilèges dans la discrimination hétérosexiste, sexiste et raciste. La quatrième phase est l'engagement plus confortable à se décrire comme un·e allié·e. La dernière étape est l'auto-identification consciente comme allié·e ou défenseur·e et la disparition de la dynamique de distinction eux-nous.

Le **modèle du développement de l'identité hétérosexuelle** de Mohr [67] postule qu'il est possible de développer une identité d'allié·e chez les personnes hétérosexuelles à travers des activités leur permettant d'augmenter leurs connaissances sur la diversité sexuelle, leurs compétences à interagir avec des personnes LGBTQ2+, leur ouverture à l'égard des personnes LGBTQ2+ et leur capacité à leur offrir du soutien, ainsi que de développer une conscience des formes d'oppression pour leur faire prendre conscience des privilèges hétérosexuels.

Le **modèle multidimensionnel du développement de l'identité hétérosexuelle** de Worthington, Savoy, Dillon et Vernaglia [68] identifie « *les processus individuels et sociaux par lesquels les personnes identifiées comme hétérosexuelles reconnaissent et définissent leurs besoins sexuels, leurs valeurs, leur orientation sexuelle et leurs préférences en matière d'activités sexuelles, leurs modes d'expression sexuelle et les caractéristiques de leurs partenaires sexuels* » [68, p. 510]. Les auteurs ajoutent à cette définition l'hypothèse selon laquelle « *le développement de l'identité hétérosexuelle implique une compréhension (implicite ou explicite) de l'appartenance d'une personne à un groupe majoritaire oppressif, avec un ensemble correspondant d'attitudes, de croyances et de valeurs à l'égard des membres des groupes sexuels minoritaires* » [62]. Ce développement identitaire se ferait en cinq étapes. La première **est un engagement non réflexif dans une hétérosexualité** socialement prescrite, qui s'accompagne d'une conception abstraite et monolithique des personnes LGB. La deuxième est une **exploration active**, cognitive ou comportementale, des caractéristiques de son OS pour en réévaluer certains aspects (par exemple, les rôles genrés). C'est à cette étape que les personnes acquièrent une meilleure compréhension des contraintes normatives sur leur OS. Durant cette étape, certaines personnes prennent conscience de leurs privilèges hétérosexuels et développent des attitudes plus favorables à l'égard des minorités sexuelles. L'étape suivante peut être soit la diffusion, soit l'approfondissement de l'engagement.

La diffusion est un état de crise marqué par la confusion identitaire et une faible capacité réflexive ou conscience de ses motivations à explorer. **L’approfondissement de l’engagement** renvoie à la poursuite d’une exploration active et l’acquisition d’une réflexivité sur ses pensées, ses sentiments et ses comportements. Cette phase peut déboucher sur un retour à l’exploration active, un retour à un stade de diffusion, ou encore progresser vers la synthèse identitaire. **La synthèse identitaire** est décrite comme l’étape la plus mature, mais aussi la plus rarement atteinte, à laquelle se développe un concept de soi réflexif, conscient et congruent. Cette étape s’accompagne d’attitudes positives à l’égard de la diversité sexuelle.

Bien que les modèles développementaux de l’identité alliée aient été développés en référence à l’orientation (hétéro)sexuelle, leur caractère générique invite à tester leur pertinence pour le développement d’interventions ciblant aussi les personnes cisgenres.

3.3.4 Les modèles centrés sur la sensibilité et la compétence culturelles

Le modèle centré sur la compétence culturelle comme processus dans la prestation des services de santé [73] a servi de base au développement d’interventions pour augmenter les compétences culturelles à intervenir auprès des personnes LGBTQ2+ [35]. Le concept de compétence culturelle désigne « un savoir-faire complexe fondé sur la réflexion et l’action critiques, sur lequel le professionnel de la santé s’appuie pour fournir des soins culturellement sûrs, congruents et efficaces [...] et qui prend en compte les dimensions sociales et politiques des soins » [74, p. 12]. Il se décline en 5 processus [73] : la prise de conscience, les connaissances culturelles, les habiletés culturelles, les rencontres multiculturelles, et le désir culturel [73]. La **prise de conscience culturelle** renvoie au processus d’autoexamen et d’exploration en profondeur de ses antécédents culturels. Elle implique la reconnaissance de ses préjugés et de ses croyances à l’égard des personnes qui sont différentes. Les **connaissances culturelles** désignent le processus d’acquisition de connaissances spécifiques aux groupes auprès desquels on intervient. Les **habiletés culturelles** renvoient aux capacités à questionner, évaluer et intervenir en adéquation avec les besoins culturels. Les **rencontres multiculturelles** sont des occasions de valider la compréhension des valeurs et des croyances des personnes et de déconstruire des préjugés. Enfin, le désir culturel désigne la motivation à *vouloir*, plutôt qu’à *devoir*, [73, p. 182]. Ces cinq (5) processus doivent être mis en œuvre auprès des personnes qui prennent des décisions concernant les personnes LGBTQ2+.

Le **modèle du développement de la sensibilité interculturelle** développé par Bennett (1986) s’appuie sur les études de communication et s’inscrit dans une perspective constructiviste. Selon ce modèle, « la clé du développement de la sensibilité et des aptitudes nécessaires à la communication interculturelle réside d’abord dans la vision [perception] que chacun entretient face aux différences culturelles ». Le modèle propose un continuum du développement de la sensibilité interculturelle en six (6) stades. Les trois premiers sont le **déni** (« il n’y a pas de différence »), la **défense** contre la différence et la **minimisation** de l’importance de la différence. Ces trois premiers stades sont ethnocentriques et caractérisés par la résistance. Les trois derniers stades sont l’**acceptation** d’une nouvelle manière de voir, l’**adaptation** (le développement d’une nouvelle manière d’agir) et l’**intégration** d’une nouvelle manière d’être. Ces stades, caractérisés par l’ouverture, sont ethno-relativistes. Ce continuum n’est pas statique et les individus progressent ou régressent entre les stades selon les circonstances. Le modèle a été appliqué avec des résultats favorables à la formation d’étudiant·e·s en commerce sur les comportements organisationnels à l’égard des employé·e·s

trans [25]. Plus les étudiant·e·s étaient conscients des défis auxquels les personnes trans étaient confrontées, plus ils étaient compétent·e·s pour faire face aux questions relatives aux personnes trans.

3.3.5 Les modèles fondés sur les contacts intergroupes

La **théorie du contact intergroupe** [75] [76] postule que les contacts positifs, structurés ou non, directs ou indirects (par exemple, via des capsules vidéo), entre les membres d'un groupe majoritaire et des personnes d'un groupe marginalisé (en l'occurrence, des personnes LGBTQ2+) peuvent diminuer les préjugés et les comportements de discrimination. Une méta-analyse de 515 études portant sur 713 échantillons indépendants a confirmé l'efficacité du contact intergroupe pour réduire les préjugés, incluant ceux qu'entretiennent les personnes hétérosexuelles envers les personnes LG [77]. Pour obtenir des effets maximaux sur la réduction des préjugés, les groupes doivent avoir un statut, des tâches et des intérêts similaires, et la situation doit favoriser un contact personnel entre les membres des groupes. La réduction des sentiments négatifs (incertitude, sentiment de menace, anxiété à l'égard des contacts anticipés) via la familiarité constituerait un mécanisme central de l'efficacité de cette approche [77]. Cette théorie appuie l'idée que la pratique du témoignage par des personnes LGBTQ2+ concernées dans les formations du personnel contribue à modifier les attitudes du personnel non seulement envers les personnes offrant le témoignage, mais envers le groupe entier qu'elles représentent.

3.3.6 Les modèles fondés sur des approches pédagogiques

L'**apprentissage expérientiel** est une approche d'enseignement holistique et d'apprentissage en profondeur (angl. *deep learning*) [53]. Il postule qu'on peut provoquer des apprentissages en plaçant les personnes dans des situations de participation active qui sont inconfortables et qui stimulent l'autoréflexion [78]. Kolb [79] identifie un cycle d'apprentissage en quatre (4) étapes : 1) l'expérience concrète d'une situation, qui sert de base à 2) une réflexion sur son expérience (l'observation réflexive), laquelle permet de forger 3) une nouvelle conceptualisation abstraite (des valeurs, des attitudes implicites) qui peut être mise à l'épreuve à travers 4) une nouvelle expérimentation active. Pour atteindre leur plein potentiel pédagogique, ces expériences doivent interpeller les personnes au-delà du plan cognitif (par exemple, sur les plans émotionnel, moral, intellectuel), faciliter la mise en lien des contenus d'apprentissages à leur vécu et les aider à clarifier leurs valeurs et leur sens des responsabilités à l'égard d'autrui [53, p. 44]. Un exemple d'apprentissage expérientiel consiste à porter un signe associé aux communautés LGBTQ2+ et à s'exposer au regard d'autrui pendant un certain temps pour ensuite réfléchir et échanger sur cette expérience et les leçons à en tirer eu égard à ses propres attitudes à l'égard des communautés LGBTQ2+.

3.3.7 Les modèles fondés sur la reproduction des inégalités

Le **cadre des régimes d'inégalité** d'Acker [80] postule que les organisations reproduisent, à travers leurs politiques, pratiques et idéologies, les inégalités sociales qui affectent désavantageusement les personnes LGBTQ2+. Acker identifie quatre (4) domaines où les inégalités de genre et raciales se reproduisent dans l'organisation du travail, la définition des tâches et des responsabilités, les pratiques de recrutement et d'embauche, la fixation des salaires et les pratiques de

supervision, ainsi que les interactions informelles. S'appuyant sur le cadre des régimes d'inégalité, Kelly et al. [36] suggèrent que l'instauration de politiques explicites contre le harcèlement et la discrimination fondés sur l'OSIEG peut contribuer à limiter la reproduction de ces inégalités sociales au sein des organisations pour protéger les personnes de minorités sexuelles.

3.3.8 *Les modèles sous-jacents aux interventions visant l'aménagement physique du lieu de travail*

On peut mentionner deux autres approches conceptuelles sur lesquelles on peut fonder les interventions visant l'aménagement physique du lieu de travail : le modèle du processus de production du handicap [81]–[83] et la théorie architecturale *queer* [44], [84]. Le **modèle du processus de production du handicap** postule que le handicap ne se situe pas du côté des personnes, mais de l'aménagement physique des lieux qui est inadapté aux divers corps [81]–[83]. Par extension, on peut considérer que ce n'est pas le genre des personnes qui est inadapté aux espaces, mais bien les espaces bicatégorisés qui sont inadaptés à la pluralité des genres. Dans une optique d'inclusion, c'est l'espace bâti qui doit être aménagé pour favoriser l'inclusion plutôt que l'exclusion des personnes trans et non-binaires (par exemple, en aménageant des toilettes et vestiaires mixtes ou neutres). Dans la même veine, la **théorie architecturale *queer*** postule que l'architecture joue un rôle dans la distribution des objets dans l'espace et les personnes qui peuvent y accéder [44], [84]. L'architecture peut donc être utilisée pour créer des environnements plus inclusifs et sécuritaires, notamment via l'aménagement d'espaces ouverts pour accueillir des toilettes accessibles à tous·tes, fermées du sol au plafond pour garantir une intimité.

4. Conclusions

La présente recension fait l'état actuel des connaissances sur les interventions visant à prévenir la victimisation des personnes LGBTQ2+ en milieu de travail, à y promouvoir leur inclusion et à y créer un climat plus inclusif. Elle s'appuie sur 41 documents. Parmi ce nombre, on compte 23 études primaires, 4 recensions ainsi que 14 guides de pratiques. Les 4 recensions synthétisaient elles-mêmes les résultats de 66 articles (ces derniers n'ont été réanalysés). Les conclusions sont donc basées sur un grand total de 107 documents. Cette recension identifie les pratiques exemplaires et prometteuses pour informer les politiques et pratiques dans le domaine de la prévention de la violence envers les personnes LGBTQ2+.

4.1 Qualité des documents recensés et limites de la démarche

Peu d'études permettent de statuer définitivement sur les stratégies efficaces. En effet, seul le quart des documents (10/41) ont permis de déterminer si les interventions proposées étaient soutenues par des preuves empiriques filtrées (c'est-à-dire, dont l'agrégation permet de déterminer l'efficacité des interventions à travers une diversité de contextes et d'échantillons), ainsi que par des preuves empiriques non-filtrées (c'est-à-dire, issues de protocoles de recherche apte à isoler les effets des interventions évaluées dans des contextes précis). Dans les limites de ces travaux, les interventions ayant démontré des effets favorables peuvent être considérées comme empiriquement fondées. Les autres documents fournissaient des preuves indirectes (17) et des opinions d'expert-e-s (14). Du strict point de vue méthodologique, ces derniers ne fournissent pas de preuves empiriques de l'efficacité des interventions qu'ils proposent, mais ils peuvent renforcer la pertinence des interventions appuyées pour des secteurs d'emplois différents par des preuves indirectes. Soulignons également un manque flagrant d'études ou de guides qui abordent les défis spécifiques des personnes LGBTQ2+ qui sont à l'intersection d'autres formes d'oppression (par exemple, pour les personnes LGBTQ2+ noires ou racisées ou encore celles qui sont en situation de handicap). Il est nécessaire de développer et de d'évaluer des programmes qui abordent explicitement ces multiples intersections.

Il faut souligner que la démarche d'agrégation des informations pose elle-même des défis. Entre autres défis, on peut relever que le regroupement d'interventions spécifiques en catégories plus larges évacue les différences dans leur contenu (par exemple, les thèmes abordés) et leur niveau de difficulté (par exemple, le degré de complexité des connaissances et des habiletés visées). Cette démarche homogénéise aussi des conclusions pour des interventions aux formats divers (par exemple, le nombre de séances et leur durée). Elle amalgame les secteurs et les organisations dans lesquels ces initiatives sont implantées, sans égard au fait que certaines peuvent être plus propices que d'autres à de tels changements (par exemple, selon la taille des organisations). Certaines interventions peuvent d'ailleurs être plus appropriées dans un secteur spécifique, même si elles semblent peu applicables à une diversité de secteurs. Enfin, cette agrégation fait fi des caractéristiques des échantillons auprès desquels elles sont testées (étudiant-e-s, professionnel-le-s sur le marché du travail, groupes d'âge).

Dans le contexte de la présente recension, cette forme d'agrégation constitue tout de même un avantage. Elle permet de poser un jugement sur la robustesse des interventions à travers une variété de conditions. Ainsi, les interventions appuyées par une grande diversité de preuves peuvent être considérées robustes et susceptibles d'être efficaces malgré les variations dans leur degré d'implantation ou dans les caractéristiques des participant·e·s qui y ont été exposées. Cette agrégation ne doit pas pour autant nous amener à conclure que des interventions dans un secteur spécifique se généralisent à l'ensemble des autres secteurs de manière similaire. Tout au plus peuvent-elles être considérées, en l'absence de preuves filtrées ou non filtrées directes, comme prometteuses et attendre de validation. Néanmoins, aucune intervention n'a été associée à des effets négatifs. Ainsi, à défaut d'avoir des effets favorables avérés, leur implantation ne présente vraisemblablement aucun désavantage. Dans la section qui suit, nous synthétisons les recommandations et proposons une structure type d'intervention fondée sur les preuves disponibles.

4.2 Synthèse des recommandations

Malgré les limites identifiées, nous pouvons affirmer qu'il est possible de créer un environnement organisationnel plus sécuritaire pour les personnes LGBTQ2+ par des interventions appropriées. À cet effet, nous pouvons dégager au moins huit (8) recommandations claires.

4.2.1 *Multiplier les interventions à au moins trois différents niveaux, soit les organisations, les membres du personnel et l'aménagement physique du lieu de travail*

Pour créer un environnement organisationnel plus sécuritaire pour les personnes LGBTQ2+, il est nécessaire de multiplier les interventions à au moins trois différents niveaux, soit les organisations, les membres du personnel et l'aménagement physique du lieu de travail. Ce dernier niveau concerne particulièrement les personnes trans et non-binaires, mais tous les employé·e·s sont susceptibles de bénéficier d'espaces non genrés sécuritaires.

4.2.2 *Instaurer des politiques et des règlements incluant explicitement les personnes LGBTQ2+*

Les interventions efficaces au niveau organisationnel passent par l'instauration de politiques et de règlements incluant explicitement les personnes LGBTQ2+, notamment une politique de tolérance zéro en matière de harcèlement et de discrimination à l'égard de l'OSIEG. Des changements de politiques sont jugés essentiels, mais insuffisants.

4.2.3 *Soutenir directement les employé·e·s LGBTQ2+*

Les interventions recommandent également la mise en place de mesures de soutien direct aux employé·e·s LGBTQ2+, notamment par la création de groupes ressources pour les employé·e·s ou d'un comité LGBTQ2+, ou par une couverture d'assurance adéquate pour les conjoint·e·s de même sexe/genre ainsi que pour les soins de transition pour les personnes trans.

4.2.4 Améliorer les relations de travail entre les employé·e·s

Non seulement les personnes LGBTQ2+ doivent-elles bénéficier d'un soutien organisationnel direct, mais elles doivent aussi évoluer dans un climat qui leur est favorable. Pour ce faire, il est nécessaire d'améliorer les relations de travail entre les employé·e·s hétérosexuel·le·s et cisgenres et les employé·e·s LGBTQ2+. Cette amélioration passe par un changement des attitudes, des connaissances et des compétences des membres du personnel (leur sentiment d'auto-efficacité ainsi que leurs comportements et habiletés).

4.2.5 Favoriser le témoignage et la rencontre de personnes LGBTQ2+

Pour modifier les attitudes à l'égard des personnes LGBTQ2+, le témoignage et la rencontre de personnes LGBTQ2+ (l'exposition *in vivo*) devraient être privilégiées. Si l'exposition *in vivo* n'est pas possible, une combinaison de méthodes incluant des occasions d'échanger des points de vue devrait être mobilisée. Si l'exposition *in vivo* est utilisée, elle doit précéder les autres stratégies, car elle crée des conditions propices à l'apprentissage de connaissances et de nouvelles habiletés, sans toutefois y suffire.

4.2.6 Viser non seulement l'acquisition de connaissances, mais aussi la mise en pratique

L'acquisition de connaissances sur les réalités LGBTQ2+ est favorisée par une approche combinant des conférences ou des présentations, des discussions et des lectures individuelles. Une combinaison d'approches incluant des activités permettant non seulement de prendre connaissance d'habiletés concrètes, mais aussi de les mettre en pratique (par exemple, par des jeux de rôle) est aussi recommandée pour augmenter le sentiment de compétence ou d'auto-efficacité. Comme les sentiments de compétence et d'auto-efficacité sont spécifiques à des contextes, à des populations et à des résultats accomplissements spécifiques, les activités doivent permettre de cibler spécifiquement les comportements à développer auprès des groupes LGBTQ2+ spécifiquement ciblés dans le milieu de travail.

Notons que peu d'études soutiennent empiriquement le changement de comportements envers les personnes LGBT+. Deux recommandations proposaient spécifiquement d'implanter l'utilisation d'un langage inclusif et de freiner la curiosité des membres du personnel à l'égard des détails concernant la vie privée des personnes LGBTQ2+, avec la visée de créer un meilleur climat de travail pour elles, sans toutefois fournir de preuves empiriques directes sur leur efficacité à atteindre cet objectif. Ces formations offertes au personnel sont aussi essentielles pour **assurer des pratiques de ressources humaines non-discriminatoires**.

4.2.7 Planifier des interventions d'une durée minimale de trois (3) heures, en deux parties

La durée idéale des formations visant le personnel devrait être d'au moins trois (3) heures, idéalement divisée en deux parties pour favoriser la consolidation des acquis.

4.2.8 Modifier l'aménagement physique pour créer des espaces non genrés sécuritaires

Les modifications de l'aménagement physique du lieu de travail permettent de répondre aux besoins de personnes trans, non-binaires, intersexes et en questionnement sur leur IG de pouvoir accéder à des espaces sécuritaires ou non genrés, mais ont aussi des avantages pour tous·tes les employé·e·s.

4.3 Exemple d'intervention-type

L'Annexe 4 présente un exemple d'intervention-type d'une durée de deux heures et demie (2 h 30) à quatre (4) heures (selon les options choisies) que les employeur·e·s peuvent mettre en place dans leur secteur pour faire de leurs employé·e·s des allié·e·s. Ces trois activités s'appuient sur les recommandations qui sont les plus recensées dans le présent rapport. La première propose **une exposition in vivo via le témoignage d'une ou plusieurs personnes** (durée: 60-90 minutes) œuvrant dans un secteur d'emploi pertinent à l'organisation. Elle s'inspire des **théories sur les contacts intergroupes** et vise à réduire les différences perçues entre les employé·e·s et les personnes LGBTQ2+ pour développer des attitudes plus favorables à l'égard de leurs collègues LGBTQ2+ et les disposer à acquérir des connaissances lors de l'activité suivante.

La seconde propose une **conférence interactive**, idéalement livrée par une personne des communautés LGBTQ2+, avec des échanges ou une période de questions ainsi que la remise d'un guide éducatif pour consultation ultérieure (durée: 60-90 minutes). Cette activité s'appuie sur **les modèles centrés sur la sensibilité et la compétence culturelles** qui suggèrent l'importance de l'acquisition de connaissances sur les cultures LGBTQ2+ et sur leurs enjeux vécus par les personnes membres pour rendre les milieux de travail plus inclusifs et pour devenir un·e meilleur·e allié·e. Ces connaissances permettent de poser les fondements de la prochaine activité, qui vise leur mise en pratique.

La troisième et dernière activité suggère **un exercice écrit ou un jeu de rôles**, suivis d'un retour en groupe (durée: 30-60 minutes) pour acquérir des compétences et des habiletés chez les personnes alliées non-LGBTQ2+ dans leurs interactions avec les personnes LGBTQ2+ au travail pour permettre la création ou le maintien d'un environnement physique et social inclusif et sécuritaire pour ces personnes. Cette activité devrait permettre d'augmenter le sentiment de compétences et d'auto-efficacité nécessaires à la mise en pratique des compétences acquises. Elle s'appuie principalement sur **les modèles fondés sur des approches développementales** qui proposent un processus de développement de l'identité alliée dont le développement du sentiment de compétences à interagir avec les personnes LGBTQ2+ figure parmi les dernières étapes.

L'Annexe 4 propose également **des ressources complémentaires pour implanter facilement ces activités**.

Références

- [1] American Psychological Association, « Answers to your Questions for a Better Understanding of Sexual Orientation and Homosexuality ». Office of Public and Member Communications, 2002.
- [2] American Psychological Association, « Guidelines for psychological practice with transgender and gender nonconforming people. », *American Psychologist*, vol. 70, no 9, p. 832-864, déc. 2015, doi: 10/gc3dw7.
- [3] S. M. Anderson, « Gender Matters: The Perceived Role of Gender Expression in Discrimination Against Cisgender and Transgender LGBTQ Individuals », *Psychology of Women Quarterly*, vol. 44, no 3, p. 323-341, 2020, doi: 10/gmgt5g.
- [4] M. Blais, M. Philibert, et L. Chamberland, « Rapport de recension des écrits sur les indicateurs d'inclusion et d'exclusion des personnes LGBTQ+ ». 2018, doi: 10/gnq6c4.
- [5] T. Sasso et A. Ellard-Gray, « In & out: Diverging perspectives on LGBT inclusion in the workplace », Canadian Centre for Diversity and Inclusion, Toronto.
- [6] A. H. Huffman, K. M. Watrous-Rodriguez, et E. B. King, « Supporting a diverse workforce: What type of support is most meaningful for lesbian and gay employees? », *Hum. Resour. Manage.*, vol. 47, no 2, p. 237-253, 2008, doi: 10/dhfkpr.
- [7] J. R. Webster, G. A. Adams, C. L. Maranto, K. Sawyer, et C. Thoroughgood, « Workplace contextual supports for LGBT employees: A review, meta-analysis, and agenda for future research », *Human Resource Management*, vol. 57, no 1, p. 193-210, 2018, doi: 10/ghtjw8.
- [8] J. T. Chojnacki et S. Gelberg, « Toward a Conceptualization of Career Counseling with Gay/Lesbian/Bisexual Persons », p. 8, 1994.
- [9] RIQ, *Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse c. Procureur général du Québec*. 1998.
- [10] Emploi et Développement social Canada, « Obligations des employeurs pour prévenir le harcèlement et la violence en milieu de travail sous réglementation fédérale ». s.d. [En ligne]. Disponible à: <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/sante-securite-travail/prevenir-harcelement-violence.html#shr-pg0>
- [11] D. Moher, A. Liberati, J. Tetzlaff, D. G. Altman, et The PRISMA Group, « Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement », *PLoS Med*, vol. 6, no 7, 2009, doi: 10/bq3jpc.
- [12] Rebecca Ingham-Broomfield, « A nurses' guide to the hierarchy of research designs and evidence », *The Australian Journal of Advanced Nursing*, vol. 33, no 3, p. 7, 2016.
- [13] W. W. Black, A. L. Fedewa, et K. A. Gonzalez, « Effects of "Safe School" Programs and Policies on the Social Climate for Sexual-Minority Youth: A Review of the Literature », *Journal of LGBT Youth*, vol. 9, no 4, p. 321-339, 2012, doi: 10/ggkm6h.
- [14] M. Morris et al., « Training to reduce LGBTQ-related bias among medical, nursing, and dental students and providers: a systematic review », *BMC medical education*, vol. 19, no 1, p. 1-13, 2019, doi: 10/gg7zvw.
- [15] A. Jurček et al., « Educating health and social care practitioners on the experiences and needs of older LGBT+ adults: Findings from a systematic review », *Journal of Nursing Management*, vol. 29, no 1, p. 43-57, 2021, doi: 10/gkdwhx.
- [16] S. E. Walch, K. A. Sinkkanen, E. M. Swain, J. Francisco, C. A. Breaux, et M. D. Sjoberg, « Using Intergroup Contact Theory to Reduce Stigma Against Transgender Individuals: Impact of a Transgender Speaker Panel Presentation », *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 42, no 10, p. 2583-2605, 2012, doi: 10/f4cqdw.
- [17] T. L. Tompkins, C. N. Shields, K. M. Hillman, et K. White, « Reducing stigma toward the transgender community: An evaluation of a humanizing and perspective-taking intervention », *Psychology of Sexual Orientation and Gender Diversity*, vol. 2, no 1, p. 34-42, 2015, doi: 10/ggjmt3.
- [18] A. Lindsey, E. King, M. Hebl, et N. Levine, « The Impact of Method, Motivation, and Empathy on Diversity Training Effectiveness », *Journal of Business and Psychology*, vol. 30, no 3, p. 605-617, 2015, doi: 10/d6gb.
- [19] C. A. Moss-Racusin et H. Rabasco, « Reducing gender identity bias through imagined intergroup contact », *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 48, no 8, p. 457-474, 2018, doi: 10/gd6j5v.

- [20] S. Bristol, T. Kostelec, et R. MacDonald, «Improving Emergency Health Care Workers' Knowledge, Competency, and Attitudes Toward Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender Patients Through Interdisciplinary Cultural Competency Training», *Journal of Emergency Nursing*, vol. 44, no 6, p. 632-639, 2018, doi: 10/gkmrvt.
- [21] R. Byrd et D. G. Hays, «Evaluating A Safe Space Training for School Counselors and Trainees Using a Randomized Control Group Design», *Professional School Counseling*, vol. 17, no 1, 2013, doi: 10/gh2sr3.
- [22] K. E. Porter et L. Krinsky, «Do LGBT aging trainings effectuate positive change in mainstream elder service providers?», *Journal of homosexuality*, vol. 61, no 1, p. 197-216, 2014, doi: 10/gh7sk2.
- [23] L. Mizock et al., «The transgender awareness webinar: Reducing transphobia among undergraduates and mental health providers», *Journal of Gay and Lesbian Mental Health*, vol. 21, no 4, p. 292-315, 2017, doi: 10/gfdck8.
- [24] N. A. Stargell, S. J. Jones, W. P. Akers, et M. M. Parker, «Training School Teachers and Administrators to Support LGBTQ+ Students: A Quantitative Analysis of Change in Beliefs and Behaviors», *Journal of LGBT Issues in Counseling*, vol. 14, no 2, p. 118-133, 2020, doi: 10/gk4dxk.
- [25] J. Rudin, Y. Yang, S. Ruane, L. Ross, A. Farro, et T. Billing, «Transforming Attitudes About Transgender Employee Rights», *Journal of Management Education*, vol. 40, no 1, p. 30-46, 2016, doi: 10/ghfj5d.
- [26] A. Shrader, K. Casero, B. Casper, M. Kelley, L. Lewis, et J. Calohan, «Military Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender (LGBT) Awareness Training for Health Care Providers Within the Military Health System», *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*, vol. 23, no 6, p. 385-392, 2017, doi: 10/f982h9.
- [27] T. Israel, A. Harkness, K. Delucio, J. N. Ledbetter, et T. R. Avellar, «Evaluation of Police Training on LGBTQ Issues: Knowledge, Interpersonal Apprehension, and Self-Efficacy», *Journal of Police and Criminal Psychology*, vol. 29, no 2, p. 57-67, 2014, doi: 10/gk4drp.
- [28] E. G. Holman, L. Landry-Meyer, et J. N. Fish, «Creating Supportive Environments for LGBT Older Adults: An Efficacy Evaluation of Staff Training in a Senior Living Facility», *Journal of Gerontological Social Work*, vol. 63, no 5, p. 464-477, 2020, doi: 10/gg9g4d.
- [29] J. Rosa-Vega et al., «Educational intervention to improve pharmacist knowledge to provide care for transgender patients», *Pharmacy Practice*, vol. 18, no 4, p. 1-8, 2020, doi: 10/gk4d3g.
- [30] A. R. Anderson, E. Knee, et W. D. Ramos, «LGBTQ training for aquatic employees: Impact on attitudes and professional competencies», *International Journal of Aquatic Research and Education*, vol. 12, no 3, 2020, doi: 10/ghvdy9.
- [31] A. R. Anderson, E. Knee, et W. D. Ramos, «Impact of an LGBTQ Campus Recreation Student Employee Training Initiative on Professional Competencies», *Recreational Sports Journal*, 2021, doi: 10/gkfhdr.
- [32] J. MacNamara, S. Glann, et P. Durlak, «Experiencing Misgendered Pronouns: A Classroom Activity to Encourage Empathy», *Teaching Sociology*, vol. 45, no 3, p. 269-278, 2017, doi: 10/dsz5.
- [33] L. M. Nunn et S. C. Bolt, «Wearing a Rainbow Bumper Sticker: Experiential Learning on Homophobia, Heteronormativity, and Heterosexual Privilege», *Journal of LGBT Youth*, vol. 12, no 3, p. 276-301, 2015, doi: 10/gg9g4c.
- [34] M. C. Kenny, C. Helpingstine, R. L. Abreu, et F. Duberli, «Understanding the needs of LGBTQ clients and their risk for commercial sexual exploitation: Training community mental health workers», *Journal of Gay and Lesbian Social Services*, vol. 31, no 2, p. 166-181, 2019, doi: 10/gk4d6f.
- [35] L. Schweiger-Whalen, S. Noe, S. Lynch, L. Summers, et E. Adams, «Converging Cultures: Partnering in Affirmative and Inclusive Health Care for Members of the Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender Community», *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*, vol. 25, no 6, p. 453-466, 2019, doi: 10/ghvdw7.
- [36] M. Kelly, J. Carathers, et T. Kade, «Beyond tolerance: Policies, practices, and ideologies of queer-friendly workplaces», *Sexuality Research and Social Policy*, p. 1-16, 2020.
- [37] «Transgender Inclusion in the Workplace: A Toolkit for Employers», *Human Rights Campaign Foundation*, 2016.
- [38] «Best Practices for Non-binary Inclusion in the Workplace», *Out & Equal*.

- [39] A. Grenier et J. Hixson-Vulpe, « Beyond Diversity: An LGBT Best Practice Guide for Employers », *Pride at work*.
- [40] « Supporting Intersex Inclusion in the Workplace », *Out & Equal et InterACT*.
- [41] « Comment soutenir les membres LGBTQ+ », *Comité pour la diversité sexuelle et l'identité de genre*, 2020.
- [42] « Ni plus ni moins comme tout le monde! Guide d'animation sur la diversité sexuelle et de genre », *Confédération des syndicats nationaux*, 2017.
- [43] « What's Your Pronoun? Strategies for Inclusion in the Workplace », *Out & Equal*, 2020.
- [44] J. Sanders, « Stalled!: Transforming Public Restrooms », *FOOTPRINT*, p. 109-118, 2017, doi: 10/gnq53x.
- [45] K. Liss, « LGBTQ2S Inclusion Playbook: A Series of Best Practices for Healthcare Environments », *The 519*, p. 27, 2020.
- [46] J. Hixson-Vulpe, « Créer des milieux authentiques: une boîte à outils sur l'identité et l'expression de genre pour aider à mettre en place des changements dans la société, les organisations et les institutions », *The 519*, p. 97, 2017.
- [47] R. Haghiri-Vijeh, T. McCulloch, L. Attack, et G. Bedard, « The Impact of Positive Space Training on Students' Communication with LGBTQ+ Communities », *Nursing Education Perspectives*, vol. 41, no 2, p. 115-116, 2020, doi: 10/gk4d4d.
- [48] « ProAllié - Guide de bonnes pratiques pour l'inclusion des personnes LGBTQ+ en milieu de travail », *Fondation Émergence*, 2020.
- [49] « Intégrer les personnes trans en milieu de travail - Guide d'information », *Fondation Émergence et Aide aux Trans du Québec*, 2018.
- [50] S. Desmarais, « Unissons-nous contre la violence pour créer des milieux de travail plus positifs et bienveillants », *Fondation Jasmin-Roy*, 2018.
- [51] « ADIM LGBT+ Guide: Inclusion of sexual orientation and gender identity diversity in businesses and organisations », p. 34, 2019.
- [52] H. Gremillion et C. Powell, « Evaluating Unitec's ALLY workshop on diverse sexuality and gender inclusivity », *Evaluation Journal of Australasia*, vol. 19, no 3, p. 134-146, 2019, doi: 10/ghf29w.
- [53] L. Grauerholz, « Teaching Holistically to Achieve Deep Learning », *College Teaching*, vol. 49, no 2, 2001, doi: 10/fv6stc.
- [54] A. Bandura, *Social foundations of thought and action: a social cognitive theory*. Englewood Cliffs, N.J: Prentice-Hall, 1986.
- [55] E. Goffman, *Stigma: notes on the management of spoiled identity*, 1. Touchstone ed. New York: Simon & Schuster, 1963.
- [56] Ministère de la Justice du Québec, « Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie: Ensemble vers l'égalité sociale ». 2016 2011.
- [57] A. Baril, « Sexe et genre sous le bistouri (analytique): interprétations féministes des transidentités », *rf*, vol. 28, no 2, p. 121-141, 2015, doi: 10.7202/1034178ar.
- [58] J. M. Croteau, M. Z. Anderson, et B. L. VanderWal, « Models of Workplace Sexual Identity Disclosure and Management: Reviewing and Extending Concepts », *Group & Organization Management*, vol. 33, no 5, p. 532-565, 2008, doi: 10/c5zqdw.
- [59] B. R. Ragins, « Disclosure Disconnects: Antecedents and Consequences of Disclosing Invisible Stigmas across Life Domains », *AMR*, vol. 33, no 1, p. 194-215, 2008, doi: 10/c7vkbx.
- [60] B. R. Ragins, « Sexual Orientation in the Workplace: The Unique Work and Career Experiences of Gay, Lesbian and Bisexual Workers », dans *Research in Personnel and Human Resources Management*, R. M. Buckley, J. R. B. Halbesleben, et A. R. Wheeler, Éd. 2004, p. 35-120.
- [61] J. A. Clair, J. E. Beatty, et T. L. Maclean, « Out of Sight But Not Out of Mind: Managing Invisible Social Identities in the Workplace », *AMR*, vol. 30, no 1, p. 78-95, 2005, doi: 10/c66sq7.
- [62] M. A. Lidderdale, J. M. Croteau, M. Z. Anderson, D. Tovar-Murray, et J. M. Davis, « Building Lesbian, Gay, and Bisexual Vocational Psychology: A Theoretical Model of Workplace Sexual Identity Management », dans *Handbook of counseling and psychotherapy with lesbian, gay, bisexual, and transgender clients (2nd ed.)*, K. J. Bieschke, R. M. Perez, et K. A. DeBord, Éd. Washington: American Psychological Association, 2007, p. 245-270. doi: 10.1037/11482-010.

- [63] B. A. Nosek et R. Riskind, «Policy Implications of Implicit Social Cognition», *SSRN Journal*, 2011, doi: 10/fx35bj.
- [64] P. G. Devine, P. S. Forscher, A. J. Austin, et W. T. L. Cox, «Long-term reduction in implicit race bias: A prejudice habit-breaking intervention», *Journal of Experimental Social Psychology*, vol. 48, no 6, p. 1267-1278, 2012, doi: 10/f4c8ws.
- [65] W. T. L. Cox et P. G. Devine, «The prejudice habit-breaking intervention», dans *Confronting Prejudice and Discrimination*, Elsevier, 2019, p. 249-274. doi: 10.1016/B978-0-12-814715-3.00015-1.
- [66] J. Cooper, *Cognitive Dissonance: Fifty Years of a Classic Theory*. 1 Oliver's Yard, 55 City Road, London EC1Y 1SP United Kingdom: SAGE Publications Ltd, 2007. doi: 10.4135/9781446214282.
- [67] J. J. Mohr, «Heterosexual Identity and the Heterosexual Therapist: An Identity Perspective on Sexual Orientation Dynamics in Psychotherapy», *The Counseling Psychologist*, vol. 30, no 4, p. 532-566, 2002, doi: 10/b45h7p.
- [68] R. L. Worthington, H. B. Savoy, F. R. Dillon, et E. R. Vernaglia, «Heterosexual Identity Development: A Multidimensional Model of Individual and Social Identity», *The Counseling Psychologist*, vol. 30, no 4, p. 496-531, 2002, doi: 10/d5t6bv.
- [69] C. Getz, «Identity Development models: One size fits all? Heterosexual Identity Development and the Search for Allies in Higher Education», p. 30, 2003.
- [70] S. Gelberg et J. T. Chojnacki, «Developmental Transitions of Gay/Lesbian/Bisexual-Affirmative, Heterosexual Career Counselors», *The Career Development Quarterly*, vol. 43, no 3, p. 267-273, 1995, doi: 10/fzgbrc.
- [71] R. Hardiman et B. W. Jackson, «Racial identity development: Understanding racial dynamics in college classrooms and on campus», *New Directions for Teaching and Learning*, no 52, p. 21-37, 1992, doi: 10/fmgzkw.
- [72] E. M. Broido, «Ways of being an ally to lesbian, gay, and bisexual students», dans *Toward acceptance: Sexual orientation issues on campus*, University Press of Amer., 2000, p. 345-369.
- [73] J. Campinha-Bacote, «The Process of Cultural Competence in the Delivery of Healthcare Services: A Model of Care», *Journal of Transcultural Nursing*, vol. 13, no 3, p. 181-184, 2002, doi: 10/bpjssv.
- [74] A. B. Garneau et J. Pepin, «Cultural Competence: A Constructivist Definition», *Journal of Transcultural Nursing*, vol. 26, no 1, p. 9-15, 2015, doi: 10/f6td3n.
- [75] G. Allport, Pettigrew, Thomas, et Clark, Kenneth, *The nature of prejudice*. Oxford, England: Addison-Wesley, 1954.
- [76] T. F. Pettigrew et L. R. Tropp, *When Groups Meet: the Dynamics of Intergroup Contact*. London: Taylor and Francis, 2011.
- [77] T. F. Pettigrew et L. R. Tropp, «A meta-analytic test of intergroup contact theory.», *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 90, no 5, p. 751-783, 2006, doi: 10/fmsz26.
- [78] K. Hawtrey, «Using Experiential Learning Techniques», *The Journal of Economic Education*, vol. 38, no 2, p. 143-152, 2007, doi: 10/bfrr77.
- [79] D. A. Kolb, *Experiential learning: experience as the source of learning and development*, Second edition. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education, Inc, 2015.
- [80] J. Acker, «Inequality Regimes: Gender, Class, and Race in Organizations», *Gender & Society*, vol. 20, no 4, p. 441-464, 2006, doi: 10/c2cnmw.
- [81] P. Fougeyrollas, Cloutier, Jacques, Bergeron, Hélène, Côté, Jacques, et St-Michel, Ginette, *Classification québécoise : Processus de production du handicap, Réseau international sur le Processus de production du handicap*. Québec, 1998.
- [82] P. Fougeyrollas et R. Gadreault, «Développement humain, handicap et changement social», vol. 16, no 1, p. 87, 2007.
- [83] P. Fougeyrollas et Y. Grenier, «Monitoring Disability Policies and Legislation towards Effective Exercise of Rights to Equality and Inclusive Access for Persons with Disabilities: The Case of the Quebec Model», *Societies*, vol. 8, no 2, p. 41, 2018, doi:10/ggsw2.
- [84] Sanders, Joel, «Introduction», dans *Stud. Architectures of masculinity*, New York: Princeton Architectural Press, 1996, p. 11-25.

Annexe 1. Description des mots clés utilisés pour la recension des documents scientifiques.

Domaine	Mots-clés
Diversité sexuelle et pluralité de genre (DSPG)	LGB* OR Lesbian* OR Gay OR Bisexual* OR Transgender* OR Trans OR Queer OR Asexual* OR «Two-spirit*» OR «Sexual diversity» OR «Sexual minority» OR «Sexual orientation» OR «Gender nonconforming» OR «Gender identity» OR «gender expression» OR homosexual* OR intersex*
Milieu de travail	Workplace* OR «Workplace equity*» OR «workplace discrimination» OR «workplace diversity» OR «Diverse workforce» OR «LGB* employee*» OR «LGB* employee* organization*» OR «LGB* staff» OR «LGB* worker*» OR «LGB* work colleagues» OR «LGB* trainee» OR «Organizational climate» OR «inclusive organi*» OR «Gay*friendly organization*» OR «LGB*friendly organization*» OR «LGB* organization» OR «Employment discrimination» OR «Employment diversit*» OR «employment equity» OR «Employment inclusion*» OR «Employee* resource group*» OR «organizational polici*» OR «organisational polici*»
Intervention	«Reducing transphobia» OR «reducing homophobia» OR «anti*homophobia» OR «anti*transphobia» OR «Diversity training» OR «Workplace training» OR «Employee* training» OR «Staff training» OR «LGB* training*» OR «LGB*education*» OR «LGB* workshop*» OR «LGB* program*» OR quasi*experimental OR «randomized control trial» OR RCT OR pre*experimental
Vécu DSPG	Heterosexism OR heteronormativity OR transphobia OR homophobia OR biphobia OR lesbophobia OR «sexual-based violence» OR «gender-based violence» OR «homophobic violence» OR «transphobic violence» OR «lesbophobic violence» OR «prejudice» OR «discrimination» OR «stigmatization» OR «stigmatisation» OR «victimization» OR «victimisation» OR «harassment» OR «bullying» OR «mobbing» OR «sexual harassment» OR «disclosure» OR «harassment» OR «harcèlement»

Annexe 2. Description des documents scientifiques recensés.

Étude	Approche de recherche	Échantillon	Caractéristiques sociodémographiques ou contenu des articles mobilisés	Type de preuves
Anderson et al., 2020	Recherche quantitative comparative Post-test unique en ligne avec groupe contrôle	Employé·e·s, étudiant·e·s et professionnel·le·s (N= 27) Groupe contrôle (N= 11)	Aucune information disponible	Preuve scientifique non-filtrée
Anderson et al., 2021	Expérimental Enquête rétrospective en ligne pré-test post-test avec groupe contrôle	Participant·e·s (N= 148) Groupe contrôle (N= 60)	IG: Participant·e·s: 62,2% femme, 35,8% homme. Contrôle: 58,3% femme, 41,7% homme OS: Participant·e·s: 87,2% hétérosexuel·le·s. Contrôle: 91,7% hétérosexuel·le·s	Preuve scientifique non-filtrée
Black et al., 2012	Revue de la littérature	17 articles (2001 à 2011)	Les stratégies d'intervention (par ex., politiques éducatives et programmes) et les environnements favorables qui améliorent le climat social des étudiant·e·s LGBT dans les écoles secondaires et les universités.	Preuve scientifique filtrée
Bristol et al., 2018	Quasi-expérimental (étude de cohorte) Pré-test post-test, sans groupe contrôle	Infirmier·ère·s en soins d'urgence, infirmier·ère·s praticien·ne·s, secrétaires d'unité et physicien·ne·s (N=135)	Âge: 32,6% de 18 à 30 ans, 25,9% de 31 à 40 ans, 37,1% de 41 ans et plus, et 4,4% manquant IG: 79,3% femme, 16,3% homme et 4,4% manquant OS: 86,7% hétérosexuel·le·s, 3,7% gai·e·s ou lesbiennes, 3,7% bisexuel·le·s et 5,9% manquant	Preuve indirecte

Étude	Approche de recherche	Échantillon	Caractéristiques sociodémographiques ou contenu des articles mobilisés	Type de preuves
Byrd et Hays, 2013	Expérimental Essai randomisé pré-test post-test avec groupe contrôle (RCT)	Conseiller·ère·s scolaires en formation (N= 62) et conseiller·ère·s scolaires (N= 12)	Âge: M = 27,95 IG: 87,8% femme, 12,2% homme OS: Un·e non-hétérosexuel·le	Preuve scientifique non-filtrée
Gremillion et Powell, 2019	Évaluation basée sur l'utilisation (EBU) à méthodes mixtes Pré-test post-test, sans groupe contrôle, entrevue après intervention	Étudiant·e·s membres (N= 10) et non-membres (N= 22) du programme ALLY à l'Institut de Technologie d'Unitec à Auckland	Aucune information disponible	Preuve indirecte
Haghiri-Vijeh et al., 2019	Quasi expérimental Pré-test, post-test, sans groupe contrôle	Étudiant·e·s d'un collège communautaire de 10 programmes, incluant les soins infirmiers, les soins infirmiers auxiliaires et d'autres disciplines sociales et de la santé (n = 160 qui ont répondu au sondage)	Âge : 56 de 21 à 26 ans (35,7%), tous entre 18 et 55 ans.	Preuve indirecte
Holman et al., 2020	Étude de cohorte Pré-test post-test en ligne à un seul groupe, sans groupe contrôle	Personnel d'une résidence pour personnes âgées (p.ex., infirmier·ères, le personnel d'entretien, de cuisine, assistant·e·s administrative·s, etc.) (N = 43)	Âge: M = 34,21 IG: 84,09% femme, 15,91% homme	Preuve indirecte
Israel et al., 2014	Étude de cohorte Pré-test post-test à un seul groupe, sans groupe contrôle	Agent·e·s assermenté·e·s et non assermenté·e·s d'un service de police local (N = 81)	Âge: Entre 26 et 60 ans avec un âge moyen de 41,05 ans IG: 16% femme, 74,1% homme, 9,9% n'ont pas rapporté leur genre OS: 90,1% hétérosexuel·le·s, 8 sans réponse	Preuve indirecte

Étude	Approche de recherche	Échantillon	Caractéristiques sociodémographiques ou contenu des articles mobilisés	Type de preuves
Jurček et al., 2021	Recension systématique des écrits	9 articles (2013 à 2019)	Interventions utilisées pour former le personnel de santé et d'aide sociale aux expériences et aux besoins des personnes âgées LGBTQ+	Preuve scientifique filtrée
Kelly et al., 2020	Étude qualitative	Employé·e·s de divers milieux (organismes à but lucratif, du secteur public (gouvernement local, l'État ou le gouvernement fédéral), d'organismes à but non lucratif et d'organismes pour personnes LGBTQ+ (N=75)	Âge: M = 41	Preuve indirecte
Kenny et al., 2019	Quasi-expérimental Pré-test post-test après l'intervention et 6 mois après, sans groupe contrôle	Professionnel·le·s en santé mentale et services sociaux, et étudiant·es à la recherche d'un diplôme d'études supérieures (N = 64)	Âge: M = 34,06 IG: 47% femme	Preuve indirecte
Lindsey et al., 2014	Pré-test post-test à un seul groupe Expérience de terrain longitudinale, pré-test post-test, sans groupe contrôle	Étudiant·e·s de première année dans une université du sud (N= 118)	IG: 61% femme OS: 93% hétérosexuel·le·s	Preuve indirecte
MacNamara et al., 2017	Pré-expérimental Post-test, pas de pré-test, sans groupe contrôle	Étudiant·e·s de premier cycle inscrit·e·s au cours d'introduction à la sociologie, sociologie de la diversité ou sociologie du genre dans une grande université de recherche du nord-est des É-U (N = 145)	IG: 100% cisgenres	Preuve indirecte

Étude	Approche de recherche	Échantillon	Caractéristiques sociodémographiques ou contenu des articles mobilisés	Type de preuves
Mizock et al., 2017	Pré-expérimental (étude de cohorte) Pré-test post-test, sans groupe contrôle	Étude 1 : Étudiant·e·s au premier cycle (N= 305) Étude 2 : Professionnel·le·s en santé mentale, incluant des individus en formation et ceux qui pratiquent (N= 158)	Âge: Étude 1 : M = 21. Étude 2 : M = 34 IG: Étude 1 : 87,5 % femme, 12,1 % homme. Étude 2 : 78,5 % femme, 17,1 % homme OS: Étude 1 : 93,4 % hétérosexuel·le·s. Étude 2 : 62,7 % hétérosexuel·le·s	Preuve indirecte
Morris et al., 2019	Recension systématique des écrits	13 articles (2005 à 2017)	Interventions axées sur la réduction des préjugés des étudiant·e·s ou des prestataires de soins de santé à l'égard des personnes LGBTQ	Preuve scientifique filtrée
Moss-Racusin et Rabasco, 2018	Expérience 1A et 1B: Expérimental Expérience 2: Groupe contrôle sans intervention	Adultes américain·e·s employé·e·s recruté·e·s via Amazon Mechanical Turk (1A: N= 215; 1B: N= 213; 2: N= 188)	Âge: 1A: M = 40,06; 1B: M = 38,31; 2: M = 34 IG: 1A: 8 % femme; 1B: 59 % femme; 2: 54 % femme OS: 1A: 89 % hétérosexuel·le·s; 1B: 87 % hétérosexuel·le·s; 2: 94 % hétérosexuel·le·s	Preuve scientifique non-filtrée
Nunn et Bolt, 2015	Pré-expérimental Post-test, sans pré-test, sans groupe contrôle	Étudiant·e·s de premier cycle universitaire dans un cours de sociologie des sexualités, issues d'un campus de taille moyenne, privé, indépendant et catholique romain (N= 27)	IG: 88,9 % femme, 11,1 % homme OS: 81,5 % hétérosexuel·le·s	Preuve indirecte
Porter et al., 2014	Quasi-expérimental Pré-test, post-test, sans groupe contrôle	Professionnel·le·s de la santé en soins à domicile pour personnes âgées (N= 76)	IG: 90,8 % femme, 7,9 % homme OS: 81,3 % hétérosexuel·le·s, 13,3 % gai·e·s/lesbiennes, 5,3 % bisexuel·le·s	Preuve indirecte

Étude	Approche de recherche	Échantillon	Caractéristiques sociodémographiques ou contenu des articles mobilisés	Type de preuves
Rosa-Vega et al., 2020	Quasi-expérimental (étude de cohorte) Pré-test post-test à un seul groupe, sans groupe contrôle	Pharmacien·ne·s membres de l'Ordre professionnel (N = 68)	Âge: M = 47,1 IG: 77,9% femme, 10,3% homme, 1,5% trans, 8,8% sans réponse OS: 84,2% hétérosexuel·le·s, 2,9% gai·e·s/lesbiennes, 2,9% bisexuel·le·s, 11,8% sans réponse	Preuve indirecte
Rudin et al., 2016	Quasi-expérimental Deux groupes, sans groupe contrôle	Étudiant·e·s en commerce inscrit·e·s à un cours de premier cycle en comportement organisationnel d'une université publique de taille moyenne du nord-est des États-Unis (N= 415)	Âge: 10,5% des étudiant·e·s avaient 25 ans ou plus en 2012, 8,4% en 2013. 93% de la classe a participé à l'étude. IG: 59,6% homme en 2012; 72,5% homme en 2013	Preuve indirecte
Schweiger-Whalen et al., 2019	Pré-expérimental Pré-test post-test à mesures répétées, sans groupe contrôle	Professionnel·le·s de la santé et étudiant·e·s en soins de santé (N= 130)	Âge: 31,5% entre 20 et 29, 29,2% entre 30 et 39 et 39,2% de 40 à 79 ans IG: 78,5% femme, 21,5% homme OS: 83,8% hétérosexuel·le·s	Preuve indirecte
Shrader et al., 2017	Étude de cohorte Pré-test post-test à un seul groupe, sans groupe contrôle	Fournisseurs de soins de santé (personnes en médecine, psychologie, travail social, psychiatrie et des infirmiers·ère·s en santé mentale) (N = 51)	Âge: 71,2% moins de 40 ans, 29,8% 40 ans et plus IG: 18 hommes (31%), 31 femmes (62,27%)	Preuve indirecte

Étude	Approche de recherche	Échantillon	Caractéristiques sociodémographiques ou contenu des articles mobilisés	Type de preuves
Stargell et al., 2020	Étude de cohorte Pré-test post-test à un seul groupe, sans groupe contrôle	Étudiant·e·s de premier cycle en enseignement et en administration scolaire dans une institution rurale au service des minorités dans le sud-est des États-Unis (n = 144)	Âge: M = 26 IG: 78 % femme, 21 % homme, 1 % sans réponse	Preuve indirecte
Tompkins et al., 2015	Expérimental (étude de cohorte analytique) Pré-test post-test, avec groupe contrôle	Étudiant·e·s de premier cycle d'un collège d'arts libéraux dans le nord-ouest du Pacifique (n = 100)	Âge: M = 19,24 IG: 53 % femmes, 45 % hommes, 1 % transgenre et 1 % gender-queer OS: 93 % hétérosexuel·le·s, 4 % bisexuel·le·s, 2 % pansexuel·le·s, 1 % gai·e·s ou lesbiennes, 9 % s'identifient comme membre de la communauté LGBTQIA	Preuve scientifique non-filtrée
Walch et al., 2012	Essai randomisé croisé (étude de cohorte analytique) Pré-test et post-test	Étudiant·e·s de premier cycle dans un cours de sexualité humaine (n = 42)	Âge: M = 22,7 IG: 33 femmes (78,6%) et 9 hommes (21,4%) OS: 36 hétérosexuel·le·s (85,7%) et 14,3% gais/lesbiennes/bisexuel·le·s	Preuve scientifique non-filtrée
Webster et al., 2018	Méta-analyse et recension exhaustive	27 articles (1996 à 2015)	Formes de soutiens contextuels dans le milieu de travail (politiques et pratiques LGBT formelles, climat favorable aux personnes LGBT et relations favorables)	Preuve scientifique filtrée

Notes. M = moyenne. IG = identité de genre. OS = orientation sexuelle.

Annexe 3. Description des guides de pratiques recensés.

Auteur·ice·s	Population cible	Visées	Catégories de recommandations couvertes
Human Rights Campaign Foundation, 2016	Personnes trans	Donner des outils pour inclure les personnes trans dans le secteur d'emploi privé.	Aménagement physique du travail Politiques et règlements Soutien direct aux employé·e·s
The 519, 2017	Personnes trans	Donner des outils sur l'IEG pour mettre en place des changements dans la société, les organisations et les institutions.	Politiques et règlements Relations de travail Soutien direct aux employé·e·s Aménagement physique du travail
Fondation Jasmin-Roy et Desmarais, S, 2018	Personnes LGBTQ+	Démystifier la violence, le harcèlement et l'incivilité au travail pour créer des milieux plus positifs et accueillants.	Politiques et règlements Relations de travail Soutien direct aux employé·e·s
Out & Equal	Personnes non-binaires	Démystifier l'IG et donner un aperçu des meilleures pratiques dans le milieu de travail pour favoriser l'inclusion des personnes non-binaires.	Politiques et règlements Relations de travail Soutien direct aux employé·e·s Aménagement physique du travail
The 519 et Liss, K., 2020	Personnes LGBTQ2S	Aider les personnes travaillant dans le système de la santé et des services sociaux primaires et communautaires à créer des espaces inclusifs pour les personnes LGBTQ2S.	Prise de position publique Aménagement physique du travail
Pride at Work Canada, Grenier, A. et Hixson-Vulpe, J.	Personnes LGBT	Aider les organisations à développer des lieux de travail plus inclusifs pour les personnes LGBT en partageant les meilleures pratiques que les grandes organisations canadiennes de toutes structures et de toutes tailles ont mis en œuvre.	Politiques et règlements Relations de travail Soutien direct aux employé·e·s
Confédération des syndicats nationaux (CSN), 2017	Personnes LGBT+	Promouvoir la reconnaissance des droits des personnes LGBT+ dans le milieu de travail.	Politiques et règlements Relations de travail Soutien direct aux employé·e·s Prise de position publique

Auteur·ice·s	Population cible	Visées	Catégories de recommandations couvertes
Out & Equal, 2020	Personnes non conformes dans leur genre	Aider les employeur·e·s à comprendre l'intersection entre les interactions quotidiennes, l'utilisation des pronoms, l'IEG au travail, ainsi que les stratégies d'inclusion.	Politiques et règlements Relations de travail Soutien direct aux employé·e·s Pratiques de recrutement
ADIM LGBT+ Guide, 2019	Personnes LGBT+	Présenter les résultats d'une évaluation qualitative et quantitative des environnements et des politiques d'inclusion organisationnelle dans différentes entreprises et universités, et d'identifier les perceptions et les expériences des employé·e·s de ces organisations à l'égard de la communauté LGBT+. Ce guide vise aussi à proposer diverses façons de promouvoir l'inclusion des personnes de cette communauté dans les différents milieux de travail.	Politiques et règlements Relations de travail Soutien direct aux employé·e·s Prise de position publique Aménagement physique du travail
Out & Equal et InterACT	Personnes intersexes	Aider les employeur·e·s à sensibiliser leurs employé·e·s à l'identité intersexe et à la communauté intersexe, et à adopter des mesures concrètes pour créer un lieu de travail plus inclusif.	Politiques et règlements Relations de travail Soutien direct aux employé·e·s Prise de position publique Pratiques de recrutement
Comité pour la diversité sexuelle et l'identité de genre de la Centrale des syndicats du Québec (CSQ)	Personnes LGBTQ+	Fournir aux responsables syndicaux des informations pertinentes et des pistes d'action en ce qui a trait à l'intégration des personnes LGBTQ+ lors de l'embauche et en cours d'emploi ainsi qu'au soutien qui leur est offert au cours de leur parcours professionnel.	Politiques et règlements
Fondation Émergence, 2020	Personnes LGBTQ+	Présenter les problématiques auxquelles sont confrontées les personnes LGBTQ+ en milieu de travail et proposer des pistes de solutions concrètes afin d'aider les établissements à créer un espace accueillant, sécuritaire et inclusif.	Politiques et règlements Relations de travail Soutien direct aux employé·e·s Prise de position publique Pratiques de recrutement Aménagement physique du travail

Auteur·ice·s	Population cible	Visées	Catégories de recommandations couvertes
Fondation Émergence et Aide aux trans du Québec (ATQ), 2018	Personnes trans	Outiller les employeur·e·s à l'aide d'informations pertinentes sur les personnes trans et des manières de favoriser leur inclusion dans les milieux de travail.	Politiques et règlements Relations de travail Soutien direct aux employé·e·s Aménagement physique du travail

Annexe 4. Exemple d'intervention-type et ressources.

Nombre d'activités : 3

Durée totale : 2 h 30 à 4 h (selon les options).

Activité 1

Durée

60 à 90 minutes

Témoignage

Témoignage interactif (avec échanges ou période de questions) d'une ou plusieurs personnes membre des communautés LGBTQ2+ abordant son expérience dans le secteur d'emploi relative aux éléments suivants :

- vécu lié à son OSIEG ;
- expériences négatives et incidents critiques vécus (par exemple, microagressions, obstacles professionnels) ;
- difficultés personnelles rencontrées face aux incidents critiques ;
- expériences positives et bonnes pratiques mises en place par le secteur d'emploi.

Activité alternative

Visionnement de capsules vidéo mettant en scène une ou plusieurs personnes LGBTQ2+

Ressources audiovisuelles

Français

Emma – secteur de la santé

https://www.youtube.com/watch?v=JE__xsmOPfo

Marie Isabelle – secteur privé

<https://www.youtube.com/watch?v=DvSbchJZer0>

Anglais (sous-titres en français disponibles)

Morgana Bailey – TED talk

<https://www.youtube.com/watch?v=t2gbcVaZ448>

Étudiant·e·s LGBTQ+ – secteur scolaire

<https://www.youtube.com/watch?v=iAwJQYs7pKM>

Changements attendus :

- faire des membres du personnel des allié·e·s ;
- diminuer les attitudes transphobes ou homophobes ;
- augmenter l'ouverture à l'égard des personnes LGBTQ+ ;
- augmenter le sentiment de compétence à travailler avec les personnes LGBTQ+.

Activité 2

Durée	Conférence interactive
60 à 90 minutes	<p>Conférence interactive (avec échanges ou période de questions et remise d'un guide ou document éducatif pour consultation ultérieure) visant la transmission de connaissances sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> – communautés LGBTQ+ (bref historique, symboles, concepts, terminologie) ; – état de la situation des personnes LGBTQ+ (si possible, dans le secteur d'emploi ou dans des secteurs comparables) (par exemple, microagressions, discrimination, positions sociales intersectionnelles) ; – stratégies pour rendre les secteurs d'emploi plus accueillants et inclusifs à plusieurs niveaux : <ol style="list-style-type: none"> 1) politiques et règlements ; 2) soutien direct aux employé·e·s LGBTQ+ ; 3) relations de travail ; 4) pratiques de recrutement ; 5) soutien symbolique des personnes et des droits LGBTQ+ ; 6) aménagement physique du milieu ; – stratégies concrètes pour devenir un·e meilleur·e allié·e pour les personnes LGBTQ+ (voir le guide Des conseils sur la manière d'agir en allié·e 2SLGBTQI+).

Activité alternative

Visionnement de capsules vidéo informatives sur l'inclusion des personnes LGBTQ2+ au sein de divers secteurs d'emploi

Ressources audiovisuellesFrançais

Inclusion dans le milieu de travail – *Tam-Tam/TBWA*

<https://www.youtube.com/watch?v=o5wwl3pHqd8>

Inclusion dans le milieu de travail – *PaySafe*

<https://www.youtube.com/watch?v=lsC4lhPIAIE>

Anglais (sous-titres en français disponibles)

3 façons d'être un·e meilleur·e allié·e LGBTQ+
<https://www.youtube.com/watch?v=k12j-E1LsUU>

Allyship efficace : Une approche transgenre de l'intersectionnalité

<https://www.youtube.com/watch?v=3EcuDfDjUd8>

Activité 2 (suite)

Guides ou documents éducatifs

Français

Termes et concepts LGBTQI2S – tous secteurs confondus

<https://egale.ca/awareness/termes-et-concepts/>

Genderbread Person explained (composantes de l'identité humaine) – tous secteurs confondus

<https://egale.ca/awareness/the-genderbread-person/>

Des conseils sur la manière d'agir en allié-e 2SLGBTQI+ – tous secteurs confondus

<https://egale.ca/awareness/allie-lgbtqi2s/>

Guide pour les groupe-ressource d'employé-e-s 2SLGBTQI – entreprises

<https://egale.ca/awareness/groupe-ressource-demployes/>

Guide de bonnes pratiques pour l'inclusion des personnes LGBTQ+ – entreprises

<https://commander.fondationemergence.org/products/guide-proallie> (gratuit)

Guide pour mieux comprendre les violences LGBTQ+ et les prévenir – secteur scolaire

<https://www.jdrestrie.ca/2022/02/03/inter-ligne%E2%80%AFlance-le-guide-des-violences-a-lecole/>

Anglais

Termes et concepts LGBTQI2S – tous secteurs confondus

<https://egale.ca/awareness/terms-and-concepts-updated/>

Genderbread Person explained (composantes de l'identité humaine) – tous secteurs confondus

<https://egale.ca/awareness/the-genderbread-person/>

Des conseils sur la manière d'agir en allié-e 2SLGBTQI+ – tous secteurs confondus

<https://egale.ca/awareness/tips-on-how-to-practice-lgbtqi2s-allyship/>

Guide pour les groupe-ressource d'employé-e-s 2SLGBTQI - entreprises

<https://egale.ca/awareness/ergs/>

Boîte à outils pour l'inclusion des personnes trans – entreprises

<https://www.thehrcfoundation.org/professional-resources/trans-toolkit-for-employers>

Guide pour l'inclusion des personnes intersexes – entreprises

<https://outandequal.org/supporting-intersex-inclusion-in-the-workplace-resource/>

Guide des meilleures pratiques pour l'inclusion des personnes non-binaires – entreprises

<https://outandequal.org/best-practices-for-non-binary-inclusion-in-the-workplace/>

Guide pour l'usage de pronoms – secteur scolaire

<https://egale.ca/awareness/pronoun-resource-for-teachers/>

Guide pour l'inclusion des personnes LGBTQ+ – secteur scolaire

<https://www.glsen.org/sites/default/files/GLSEN%20Safe%20Space%20Kit.pdf>

Guide pour l'inclusion des personnes LGBTQ2S – secteur de la santé

<https://www.the519.org/education-training/training-resources/our-resources/inclusion-playbook>

Activité 2 (suite)

Changements attendus :

- faire des membres du personnel des allié·e·s;
- augmenter les connaissances sur les personnes LGBTQ+;
- augmenter les connaissances sur l’hétéronormativité et la normativité de genre, sur les politiques qui créent des obstacles et inégalités pour les personnes LGBTQ+ ainsi que sur leurs enjeux, besoins et ressources;
- augmenter les comportements en soutien aux personnes LGBTQ+;
- augmenter le confort et diminuer l’appréhension à interagir ou à travailler avec les personnes LGBTQ+ ou à s’adresser correctement à ces personnes;
- augmenter la capacité à travailler de façon inclusive avec les personnes LGBTQ+ et à les aider.

Activité 3

Durée

Exercice ou jeu de rôle

30 à 60 minutes

Exercice ou jeu de rôle sur les connaissances acquises en fonction des besoins du secteur d’emploi et retour en groupe :

- trouver des alternatives à des phrases genrées ou non-inclusives employées quotidiennement pour laisser place à des phrases non-genrées, neutres et inclusives;
- se pratiquer à demander et à respecter les pronoms de ses collègues;
- adapter les formulaires de l’entreprise de façon qu’ils soient inclusifs de la diversité sexuelle et de genre;
- adapter les politiques et règlements de l’entreprise de façon qu’ils soient inclusifs de la diversité sexuelle et de genre (par exemple, sur la prévention du harcèlement et de la discrimination basés sur l’OSIEG, etc.);
- proposer des alternatives inclusives au secteur d’emploi actuel (par exemple, liées à l’aménagement physique dans le milieu actuel, soit les toilettes, vestiaires, symboles LGBTQ+, célébration de dates importantes, etc.).

Changements attendus :

- faire des membres du personnel des allié·e·s;
- favoriser l’inclusion des personnes LGBTQ+ dans le milieu;
- créer un environnement physique et social non discriminatoire pour les personnes LGBTQ+;
- normaliser leur vécu non-hétéronormatif et non-normatif de genre;
- changer positivement les comportements à l’égard des personnes LGBTQ+.

UQAM | **Chaire de recherche
sur la diversité sexuelle
et la pluralité des genres**
FACULTÉ DES SCIENCES HUMAINES
Université du Québec à Montréal