



Accueillir des client·e·s LGBTI dans mon établissement

Gîtes et Chambres d'hôtes



GÎTES ET
CHAMBRES D'HÔTES DE
WALLONIE

www.gitesdewallonie.be



Editeur responsable

Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie a.s.b.l.
avenue Prince de Liège, 1/21
5100 Namur

081 311 800
info@gitesdewallonie.be

Le mot des Gîtes et Chambres d’hôtes de Wallonie	4
Le Mot de la Fédération Prisme.....	5
La Charte d’accueil LGBT-friendly.....	6
Quelques définitions préliminaires.....	7
Pour mieux comprendre la transidentité	10
En pratique, comment m’adresser à une personne trans ?	12
Que faire dans certaines situations particulières ?	14
Rendre mon entreprise plus inclusive.....	17
Ressources pour aller plus loin.....	18



1 Le mot des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie

Depuis 30 ans, la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie a.s.b.l. défend une philosophie du tourisme. Un tourisme durable où le respect de l'autre et de sa diversité, la valeur de la richesse humaine, l'envie d'échanges et de découvertes sont des valeurs dominantes.

Au fil des jours, notre équipe vous accompagne pour vous aider à garder un hébergement empreint de l'authenticité propre à notre secteur mais aussi répondant aux attentes des touristes. Elle est à vos côtés pour répondre à vos interrogations, vous conseiller dans le quotidien de votre activité et vous guider dans vos démarches.

Plus qu'une association, les Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie sont un véritable réseau de propriétaires où les rencontres et les échanges font que vous n'êtes pas seul.

L'ensemble de nos propriétaires adhèrent à nos différentes chartes. Par cette adhésion, chacun s'engage à accueillir ses invités comme des amis, en leur réservant un accueil chaleureux et personnalisé mais aussi à les accueillir sans aucune discrimination.

Parce que 90% de la communauté LGBTI+ exprime des craintes de discrimination pendant ses vacances, il nous a paru important de réaffirmer nos valeurs dans une charte Accueil LGBT-Friendly.

Nous remercions la Fédération Prisme qui nous a accompagné dans cette réflexion et qui est à l'origine de ce guide.



2 Le Mot de la Fédération Prisme

Bienvenue dans ce petit guide rapide qui vous montrera comment accueillir vos client-e-s LGBTI+ (Lesbiennes, Gay, Bisexue-le-s, Transgenres, Intersexes) de la manière la plus inclusive et respectueuse qui soit.

De cet accueil dépendra la qualité du séjour de la personne LGBTI+ dans votre établissement. Souvent rien ne la distingue d'autres clientèles. Parfois si. C'est de vos réactions à ces différences que dépendront en grande partie le bien-être de celle-ci.

De plus en plus de réseaux d'hébergement incluent des chartes, conseils, voire des obligations quant à l'accueil des client-e-s de la communauté LGBTI+. Vous comprendrez, après la lecture de ce manuel, que beaucoup de ces conseils sont de simples bons sens, et allient respect de chaque personne dans sa singularité et savoir-vivre.



PRISME

Fédération wallonne LGBTQIA+

La Fédération Prisme est la coupole qui rassemble et représente les associations wallonnes œuvrant en faveur des personnes issues de la diversité des orientations sexuelles, des identités de genre, des expressions de genre et des caractéristiques sexuelles ; et dans ce cadre, mène des actions aux enjeux régionaux et communautaires. Elle œuvre à la construction d'une société plus équitable pour les personnes LGBTQIA+.

Rue Sainte-Marie, 15
4000 Liège

tél. : 04 222 17 33

info@federation-prisme.be

www.federation-prisme.be



La Charte d'accueil LGBT-friendly



PRISME

Fédération wallonne LGBTQIA+

Accueil « LGBTI-friendly » en Wallonie

Charte des bonnes pratiques à l'égard des personnes LGBTI

(Lesbiennes, Gay, Bisexuel-le-s, Transgenres, Intersexes)



Par la présente, je m'engage à être labellisé « hébergement LGBTI-friendly » de Wallonie et à respecter la charte des bonnes pratiques m'invitant à :

- **Considérer et accueillir mes hôtes de la même façon** peu importe leur orientation sexuelle et/ou leur identité/expression de genre ;
- **Ne pas réduire mes hôtes à leur orientation sexuelle et/ou identité de genre ;**
- **Offrir un accueil chaleureux aux personnes et aux couples - mariés ou non - de personnes de même sexe ainsi qu'aux familles homoparentales** et ce, peu importe leur orientation sexuelle et/ou leur identité/expression de genre. Cela implique
 - o de **ne faire aucune distinction de traitement** entre les couples de personnes de même sexe et les autres ;
 - o de **ne pas refuser certaines demandes**, notamment lorsqu'il s'agit de partager un même lit lors de l'hébergement ;
- **Ne pas émettre de jugement** envers les personnes ou groupes de personnes LGBTI ;
- **Bannir les propos homophobes et transphobes** au sein de mon établissement ;
- **Accepter les signes d'affection** que deux personnes, peu importe leur orientation sexuelle et/ou identité/expression de genre, **peuvent se témoigner mutuellement.**
- **Inform**er mes hôtes sur les établissements (restaurants, commerces, associations...) de ma région s'engageant également pour un accueil LGBTI-friendly. Je peux notamment m'appuyer sur le réseau des Maisons Arc-en-Ciel à ce sujet.

En signant cette charte des bonnes pratiques, j'accepte :

- que ce label soit **connu et affiché publiquement** sur le site Internet de la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie et sur les médias de la Fédération Prisme et des Maisons Arc-en-Ciel ;
- **d'afficher un autocollant du label** sur la porte d'entrée – ou à une fenêtre - de l'hébergement.



4 Quelques définitions préliminaires

Le sexe biologique

Le sexe correspond à un ensemble d'attributs biologiques, ce sont des caractéristiques physiques et physiologiques telles que l'appareil génital (caractéristiques primaires), les caractéristiques sexuelles secondaires (comme la poitrine, la pilosité, la voix etc...), les chromosomes, les gonades et le taux d'hormones.

A la naissance le médecin attribue généralement un sexe au bébé en examinant ses organes génitaux.

Actuellement la grande majorité des pays ne reconnaissent que deux sexes : le sexe « femelle » et le sexe « mâle ». Pourtant, dans la réalité, les choses sont plus complexes et certaines personnes présentent des variations naturelles de ces caractéristiques. On parle alors de personnes intersexes ou intersexuées.

Le genre

Le genre est un ensemble de paramètres construits socialement qui embrasse des questions aussi vastes que la répartition des rôles sociaux, les injonctions vestimentaires, les rapports de force entre les hommes et les femmes, les exclusions et discriminations, la sexualité, la famille etc...

C'est aussi un outil d'analyse de ces mêmes paramètres à travers les études sur le genre qui permettent de comprendre comment les différences entre les hommes et les femmes se sont construites et comment, elles persistent dans le temps.

L'identité de genre, expression et rôle sociale de genre

Le genre est un moyen de s'identifier subjectivement à un groupe social donné. Les deux genres les plus réguliers sont les genres masculin et féminin, mais une personne peut se déterminer comme lesbienne butch ou fem, ou, lorsqu'il s'agit de personnes transidentitaires, comme, femme, homme, femme trans*, homme trans*, personnes non binaires (ne se reconnaissant pas dans la binarité des genres classiques) agenre (ne se reconnaissant dans aucun genre) etc... Les identifications peuvent se recouper ou varier selon l'histoire de chacun-e. On désigne généralement tout ceci sous le vocable identité de genre.

Un genre donné peut être exprimé selon des codes acceptés (comme ceux de la féminité et de la masculinité), revendiqués politiquement (pour les lesbiennes butchs par exemple) ou déconstruite comme en ce qui concerne les personnes queer. Là encore des expressions peuvent se recouper et se superposer. On parle généralement d'expression de genre.

L'expression de genre

Il s'agit de l'apparence de ce que notre société qualifie de féminin ou de masculin sans égard à l'identité de genre de la personne. Là encore les deux pôles de cet axe correspondent aux représentations stéréotypées du féminin et du masculin telle que les véhiculent notre société. Entre ces deux pôles, on retrouve toutes les possibilités de l'expression de genre.

Cela réfère donc à l'ensemble des codes sociaux, vestimentaires, corporels, etc qu'une personne utilise. Par exemple, des vêtements féminins sont des indices d'une expression de genre qui peut être considéré comme féminine. Néanmoins, l'expression de genre et l'identité de genre ne sont pas reliées. On peut s'identifier comme femme et avoir une expression de genre dite « masculine » sans que ça ne redéfinisse l'identité de genre. Ces deux éléments constituent la personne, mais ne sont pas forcément alignés entre eux.

L'orientation sexuelle

L'orientation sexuelle et la sexualité d'une personne ne sont pas du tout reliées à son identité de genre ni à son expression de genre. Comme pour toute personne, sa sexualité peut être hétérosexuelle, homosexuelle, bisexuelle, pansexuelle, asexuelle, etc. On ne peut pas le deviner en regardant la personne.

Lesbienne : femme homosexuelle, elle est donc sexuellement et/ ou sentimentalement attirée par des personnes appartenant au même genre.

Gay : homme homosexuel, il est donc sexuellement et/ ou sentimentalement attiré par des personnes appartenant au même genre.

Bisexuel-le : personne pouvant être attirée sexuellement et/ ou sentimentalement par des hommes et des femmes.

L'identité de genre, l'expression de genre et l'orientation sexuelle sont des critères protégés par de nombreuses lois européennes anti-discrimination, y compris par la loi belge.

Quelques définitions supplémentaires

Homophobie : manifestations de haine ou de rejet à l'égard de personnes gays ou lesbiennes.

Biphobie : manifestations de haine ou de rejet à l'égard des personnes bisexuel-le-s.

Transphobie : manifestations de haine ou de rejet à l'égard des personnes trans*.

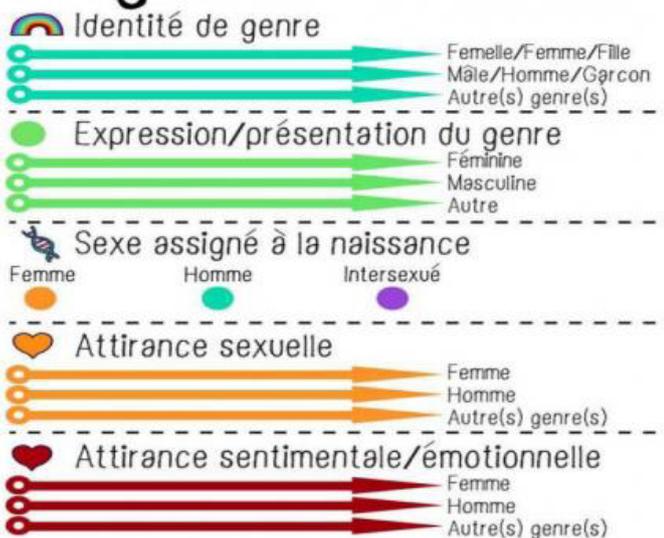
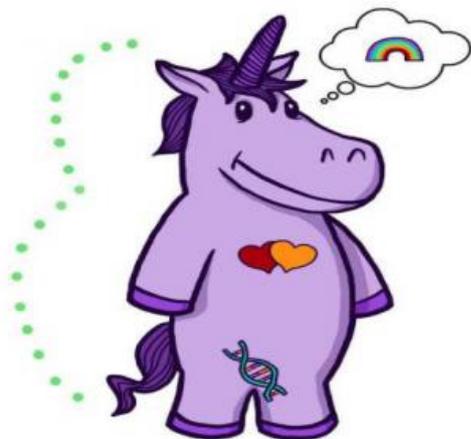
Coming out : révélation publique de son homosexualité, de sa bisexualité ou de sa transidentité.

Outing : le fait pour un tiers de révéler l'homosexualité, la bisexualité ou la transidentité d'une autre personne.

Pour davantage de clarté, voici un schéma reprenant ces différentes notions appelé « La licorne du genre ».

La licorne du genre

Graphic by:
TSER
Trans Student Educational Resources



Plus d'informations sur :
www.transstudent.org/gender

Design by Landyn Pan





5 Pour mieux comprendre la transidentité

Pourquoi dit-on « transgenre » ?

Une personne transgenre est une personne qui ne se reconnaît pas dans le genre qui lui a été assigné à la naissance.

Le mot « transgenre » est un adjectif. C'est la raison pour laquelle, on parle, en général de « personne transgenre », « homme transgenre », « femme transgenre » et non d'« un-e transgenre ». Il est également possible d'utiliser le terme parapluie « trans ».

Le terme « transsexuel·le » est-il respectueux ?

Pour énormément de personnes transgenres, ce terme est considéré comme violent et irrespectueux. En effet, il renvoie aux années où la transidentité (ou la transexualité, comme appelée à l'époque) était considérée comme une maladie mentale, qui nécessitait une consultation psychiatrique et où de nombreux abus et violences ont eu lieu de la part du monde médical. Créé par ce dernier, ce terme est majoritairement rejeté aujourd'hui. Certaines personnes trans l'utilisent encore aujourd'hui mais de manière générale, nous conseillons d'éviter au maximum l'utilisation de ce terme.

Le second aspect problématique de ce terme est qu'il crée la confusion entre sexe et genre. La plupart des personnes trans ne se reconnaissent pas dans le genre qui leur a été assigné à la naissance mais cela ne veut pas dire qu'elles souhaitent nécessairement concrétiser ce sentiment par des modifications corporelles.

Pour illustrer cela plus clairement, on peut prendre l'exemple d'une personne assignée fille à la naissance qui aura le sentiment très fort d'être de genre masculin et qui donc demandera à son entourage d'utiliser les pronoms masculins pour la genrer, la personne pourra aussi éventuellement adopter un nouveau prénom lui aussi plus masculin. Mais cela ne veut pas pour autant dire qu'elle cherchera à modifier son corps à travers une prise d'hormones ou une opération de réassignation sexuelle.

En fait, les personnes trans n'ont pas toute une seule et même façon de vivre leur transidentité, là où certaines changeront seulement leur pronom, prénom, style vestimentaire, certaines prendront des hormones et d'autres encore auront recours à des opérations chirurgicales. Notons d'ailleurs qu'il existe différentes opérations et pas une seule et unique opération visant à modifier les organes génitaux. En effet, il existe également des opérations pour le torse (torsoplastie), la poitrine (mammoplastie ou augmentation mammaire), etc.

Idée reçue : Certaines personnes postulent qu'il existe une différence entre transgenre et transsexuel·le, l'une étant une personne qui « n'a pas été opérée » et l'autre « qui l'a été ». Il faut comprendre par-là, une personne qui a suivi une chirurgie de réassignation sexuelle. Nous rejetons fortement cette distinction voulant diviser les personnes trans en deux groupes. Dans le fond, l'important n'est-il pas de respecter une personne en la considérant comme elle est et s'identifie plutôt que de tenter de connaître son anatomie ? On ne crée pas de différence ou de hiérarchie entre les personnes trans. Chaque histoire est unique et mérite la bienveillance et le respect. Voilà pourquoi nous vous invitons à laisser tomber ce mot pour le terme inclusif et respectueux « transgenre » ou « trans ».

Si je ne suis pas transgenre alors je suis...

une personne cisgenre !

Si vous vous sentez à l'aise avec le genre que l'on vous a assigné à la naissance, vous représentez une majorité de la population mondiale et ne vivez aucune discrimination liée à la concordance de votre genre et du sexe qui vous a été assigné à la naissance. On dira de vous que vous êtes « cisgenre ».

À éviter : personne « normale » ; personne « pas trans » ; « vraie » femme / « vrai » homme ; homme / femme « biologique », etc.





6 En pratique, comment m'adresser à une personne trans ?

Il est important de noter qu'on ne peut pas toujours deviner le genre d'une personne. De plus, vous avez probablement déjà croisé, servi et/ou accueilli une personne trans sans le savoir. Il n'y a pas de manière de le deviner ou de « radar » pour le détecter.

La carte d'identité / Le passeport

Entre le moment où une personne trans fait son coming-out et/ou commence sa transition et le moment où ses documents d'identité seront conformes, il peut s'écouler de longs mois ou années. Votre client-e n'a pas forcément achevé ce processus administratif au moment où il/elle se présente à vous. C'est à ce moment-là qu'il faut faire attention car cela peut être un moment très stressant pour la personne concernée.

Nous utilisons nos papiers d'identité presque quotidiennement (à la pharmacie, à la gare, lors de voyages, etc.). Pour les personnes cisgenres, cela ne représente pas, en général, une épreuve. Par contre, pour de nombreuses personnes transgenres dont l'identité de genre n'est pas en adéquation avec le « M » ou le « F » sur les papiers d'identité, cela peut créer de l'anxiété et même, parfois, les mettre en danger. La peur et l'angoisse de devoir présenter sa carte d'identité alors que le prénom et/ou le « sexe » enregistré ne correspond pas à son identité de genre peut mettre la personne dans un sentiment d'inconfort intense voire de panique.

Si vous demandez les documents officiels d'une personne et que ceux-ci semblent correspondre, mais présentent des différences de prénom ou de « sexe » par rapport à ce que vous dit la personne, n'ayez pas l'air surpris-es et respectez son identité !

Faites tout votre possible pour rester discret par rapport aux autres client-e-s, un outing (fait de révéler l'identité de genre ou l'orientation sexuelle contre la volonté d'une personne) peut avoir de graves conséquences. Un-e autre client-e pourrait harceler ou faire usage de violence verbale et/ou physique envers la personne, des moqueries ou insultes peuvent être proférées. Vous serez alors face à un incident (voir le chapitre sur la gestion des incidents).

Si vous avez besoin de parler plus en détail avec la personne, rassurez-là, soyez courtois-e et professionnel-le et proposez-lui de lui parler dans un endroit plus discret. Ne lui laissez pas sentir qu'il y'a un problème ou qu'elle est un problème. Prenez soin de votre client-e comme de n'importe quel autre client-e.

À savoir : en Belgique et dans d'autres pays d'Europe, on peut, sur simple déclaration devant l'officier d'état civil, faire modifier son prénom et « sexe » sur ses documents officiels, mais cette procédure prend entre 6 à 12 mois pour être complétée.

Le genre X ou autre

Toute notre société est construite sur la « binarité » à savoir d'un côté les hommes et de l'autre, les femmes. Mais comment faire quand une personne se présente avec une identité de genre « non-binaire », c'est-à-dire qui ne s'identifie ni au genre féminin ni au genre masculin ?

Le Canada, l'Allemagne et d'autres pays reconnaissent officiellement des identités de genre non-binaires, parfois mentionnés par un X sur les documents officiels, ou par l'absence de mention.

Je n'ai que mes oreilles ! Comment gérer les appels téléphoniques ?

Le téléphone ne laisse passer que la voix. Or la voix est aussi reliée à des stéréotypes de genre (une voix grave est une voix masculine donc d'hommes et une voix plus aigue est une voix féminine donc de femmes). En réalité, les voix sont nombreuses et diverses, que cela concerne des personnes transgenres ou cisgenres.

Soyez attentif-ves ! Écoutez ce que vous dit la personne. Évitez autant que possible d'abuser des termes « Monsieur / Madame » au téléphone. Ça vous évitera des erreurs avec vos client-e-s et vous ne mettrez pas mal à l'aise une personne trans qui vous contacte.

Si celle-ci vous dit d'user d'autres pronoms, respectez cela au maximum comme vous le feriez en conversation face au/à la client-e. Ne présumez pas le genre de la personne.

Dans le doute : Calquez-vous sur ses propres pronoms. Si vous vous trompez, corrigez-vous sans vous confondre en excuses interminables. Si le doute persiste, posez la question sur l'usage des pronoms adéquats (voir le chapitre sur « Au secours, j'ai fait une erreur. Comment gérer ça »)

À éviter : Ne notez pas dans le dossier client par exemple, « Personne trans attention ». Il s'agit d'un critère protégé, il n'est pas légalement autorisé de l'enregistrer. Notez plutôt : S'adresse à cette personne en utilisant « Madame » ou « Monsieur ».

Et si j'ignore le genre de la personne ?

Dans de nombreux cas, il est difficile ou risqué de « deviner » le genre d'une personne et une erreur rend vite la situation embarrassante pour vous et votre client-e, qu'il/elle soit cisgenre ou transgenre. Utilisez soit des phrases neutres, ou posez la question à la personne. Elle vous l'indiquera. Par exemple : « Quel est votre prénom » « Dois-je utiliser le féminin ou le masculin pour m'adresser à vous ? ». Faites ensuite un petit effort de mémoire.

Ce que dit la loi

En Belgique la discrimination est interdite et punissable par diverses lois notamment deux, celle du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination et la loi du 10 mai 2010 tendant à lutter contre la discrimination entre les femmes et les hommes.

La première aborde de nombreuses thématiques dont la question de l'orientation sexuelle. Ainsi l'article 3 dispose que la loi en question a pour objectif de créer « un cadre général pour lutter contre la discrimination fondée sur [...] l'orientation sexuelle ».

En revanche la seconde s'applique davantage aux discriminations envers les personnes trans*. L'article 3 dispose alors que la loi en question a pour objectif de « lutter contre les discriminations sur la base du sexe ».

Plus précisément nous relèverons l'article 4§2 « une distinction directe fondée sur le changement de sexe est assimilé à une distinction directe fondée sur le sexe ».

Mais également l'article 4§3 disposant que « une distinction directe fondée sur l'identité de genre ou l'expression de genre est assimilée à une distinction directe fondée sur le sexe. ». Cet article a été ajouté suite à la loi du 22 mai 2014 tendant à lutter contre le sexisme dans l'espace public.

Pour assurer une meilleure protection, la loi pénale prévoit également que la victime n'a pas à prouver qu'elle a été discriminée mais c'est à la personne accusée de prouver qu'elle ne l'a pas fait.



7 Que faire dans certaines situations particulières ?

Au secours, j'ai fait une erreur ! Comment gérer ça ?

Et voilà, cela vous a échappé. « Madame » au lieu de « Monsieur », « il » au lieu de « elle ». Rassurez-vous, dans la plupart des cas, une personne trans acceptera que vous vous corrigiez de vous-même ou que vous glissiez un « désolé » si ça vous arrive par accident. Elle verra d'un moins bon œil si cela arrive de manière répétée ou que vous vous confondiez en excuses interminables et/ou indiscrettes en rajoutant au malaise déjà présent.

Il arrive de se tromper, l'important est de le détecter, le corriger subtilement dans la conversation et faire attention à ne pas reproduire l'erreur. Pensez à la personne et à son bien-être face aux autres clients et membres du personnel. Soyez professionnel·le.

Gérer un incident ou une discussion délicate

La situation peut vite devenir difficile à gérer avec des personnes intolérantes, homophobes, biphobes ou transphobes aux alentours. Une personne qui aurait remarqué ou entendu que votre client·e est LGBTI+ peut s'en prendre à elle/ lui verbalement ou physiquement, par des moqueries, insultes, provocations ou violences. Cela peut aussi venir de l'un·e de vos collaborateur·trice·s ou employé·e·s.

En cas de danger immédiat ou si vous craignez une agression, essayez de mettre la personne à l'écart, la rassurer et mentionner l'incident au service de sécurité. Soyez un·e allié·e de la personne qui est victime de transphobie, homophobie ou biphobie. Appelez la police si un·e autre client·e fait usage de propos ou gestes transphobes, homophobes ou biphobes. C'est puni par la loi et la transphobie, homophobie, biphobie sont des circonstances aggravantes.

Les personnes LGBTI sont plus vite sujettes aux violences et discriminations que la moyenne des personnes hétéro/cisgenres, soyez également vigilant·e si votre client·e vous fait part d'une situation dangereuse ou problématique qui risque de survenir.

Attention ! : Quelle que soit la situation ou la cause de l'incident, ce n'est pas à vous de « départager » vos client·e·s, mais il faut en priorité penser à l'intégrité physique de la personne visée par la violence. Votre client·e trans est une victime, vous devez être un·e allié·e face à une situation de transphobie.

Les a priori et propos à éviter

Sortir des idées préconçues

On a tendance à penser à travers les situations que l'on connaît. De manière générale, nous avons hérité d'un modèle judéo-chrétien dans lequel on imagine un couple composé d'un homme et d'une femme et d'une famille comme d'un père, d'une mère et des enfants. Dans le même ordre d'idées, de nombreux clichés persistent tels que « les garçons aiment les camions » et « les filles aiment les poupées ». Ce sont là des stéréotypes, mais quand vous proposez des services ou des publicités dans votre endroit, pensez à toute la diversité de client·e·s qui peuvent venir chez vous.

Par exemple, ne partez pas du principe que deux hommes ou bien deux femmes voudront forcément une chambre avec deux lits. N'essayez pas non plus de deviner s'il s'agit de couples lesbiens ou gays. Proposez simplement les différents modèles de chambres et laissez vos client·e·s choisir ce qui leur convient le mieux sans émettre de jugement.

Un autre exemple peut être « le menu de Saint-Valentin » qui peut être inclusif et ne pas comporter « un menu pour Monsieur » et un « menu pour Madame ».

Les messages stéréotypés ou même sexistes excluent de nombreuses personnes. Parfois une petite adaptation ou le fait de réfléchir autrement peut vous permettre d'être créatif·ve et inclusif·ve sur ces sujets.

Un cours de yoga « réservé aux femmes » peut être une bonne idée. Mais est-ce qu'une femme trans ou une personne non-binaire est la bienvenue ? La séparation par genre est-elle indispensable ? Si je le prévois dans mon événement de façon explicite ou dans mon règlement, peut-être est-il préférable d'y réfléchir en amont pour ne pas engendrer sans le vouloir une situation humiliante et discriminante.

Ce sont là des pistes de réflexion qui peuvent apporter beaucoup d'innovation dans votre offre de services.

Carton rouge : éviter les propos insultants

Lorsque des personnes LGBTI+ fréquentent votre établissement, nul besoin d'en faire état auprès de vos collègues ou bien de manquer de discrétion à la réception. Même si les personnes ne semblent pas se cacher devant vous elles n'ont probablement pas envie que tout le monde soit mis au courant de leur transidentité ou bien que les autres client·e·s sachent quelles sont leurs préférences sexuelles et/ ou sentimentales.

Un outing, même involontaire, peut avoir des répercussions dramatiques pour les personnes concernées qui peuvent se retrouver victimes de discriminations et/ ou de violences. Il est donc nécessaire d'éviter ce type de situations.

Les cartons rouges sont des propos ou questions qui peuvent vous paraître anodins, mais qui sont des discriminations et/ou du voyeurisme malaisant.

A l'égard des personnes homosexuelles ou bisexuelles

Ce n'est pas parce qu'une personne ne cache pas son homosexualité que toutes les questions sont permises, certains propos restent inappropriés.

- Ne posez pas de question ou ne faites pas de réflexion ayant trait à la sexualité de la personne
- Ne parlez pas de « normalité » ou de couples « normaux »
- Ne partez pas du principe que les couples homosexuels n'ont pas d'enfant. En effet aujourd'hui plusieurs possibilités existent pour qu'ils puissent légalement être reconnus comme parents.

A l'égard de personnes trans*

De même ce n'est pas parce que vous savez qu'une personne est trans* que vous pouvez lui demander tout ce que vous souhaitez savoir.

- Ne posez pas de questions sur les opérations, hormones, traitements médicaux et parties génitales
- Ne parlez pas d'une personne que vous connaissez qui est « comme » votre client.e en détaillant sa vie et ce que vous en pensez
- Ne demandez pas comment s'appelait la personne « avant », l'ancien prénom est souvent vécu comme douloureux, car les personnes transgenres passent souvent une partie de leur vie à essayer de se faire respecter.
- N'évoquez pas le « suicide » ou la « dépression » et ne pointez pas non plus « la transidentité » comme étant sa cause. Plus de 45% des personnes trans auront fait une tentative de suicide au cours de leur transition à cause de la société discriminante (et non à cause de leur transidentité)
- Parler de psychologue, de psychiatre, etc n'est pas approprié. Jusqu'en 2017 la loi belge exigeait qu'une personne trans soit validée par un psychiatre et soit stérilisée pour obtenir le droit de changer son prénom et son genre sur ses documents d'identité. Une situation condamnée par l'Europe à plusieurs reprises.
- Ne faites pas de comparaison entre travesti/drag queen et personne trans.
- Évitez de parler de « normalité » et de « personne normale »

Ne pas réduire une personne à son identité de genre ou à ses préférences sexuelles et/ ou sentimentales !

La transidentité, l'homosexualité ou la bisexualité d'une personne est un trait de sa personnalité. Elle n'est pas « que » trans, gay, lesbienne ou bisexuelle. Évitez au maximum de la réduire uniquement à ça. Photographe, avocat.e, docteur.e, mécanicien.ne, ouvrière.e, passionné.e de nature, de gastronomie, de cheval, de ses enfants ou petits-enfants, de couture ou de tricot. Comme tout votre entourage, ces personnes sont riches de leur parcours et la bisexualité, l'homosexualité ou la transidentité en font partie. Avec leurs parties joyeuses et douloureuses comme tout un chacun. En discutant avec la personne « au-delà » de son genre vous rencontrerez assurément une personne riche et intéressante et apprendrez à la connaître. Peut-être même deviendra-t-il/elle un.e client.e fidèle et/ ou un.e ami.e ? La diversité fait notre richesse et votre métier est un métier de rencontre et de partage. Il ne faut que quelques mots pour faire connaissance.





8 Rendre mon entreprise plus inclusive

Il y a peut-être parmi votre équipe des personnes qui vivent une identité de genre différente de celle assignée à la naissance ou bien des préférences sexuelles et/ ou sentimentales qui ne sont pas hétéro et cisgenres. Or, ces personnes ont peut-être peur d'en parler, de faire leur coming-out ou simplement de travailler en étant elles-mêmes.

La discrimination LGBTI+ au travail est un réel facteur de stress, dépression et perte d'emploi. Or, vous vous privez certainement d'une personne très compétente et d'une réelle diversité dans votre équipe.

Si vous avez un pouvoir de décision, vous pouvez réellement changer les choses, même à votre échelle, et très facilement. En insérant par exemple un paragraphe explicite dans le règlement de travail, en organisant une formation à la diversité (genre, handicap, orientation sexuelle, etc.) dans votre entreprise, en ajoutant sur les toilettes « Homme / Femme » un symbole inclusif, en modifiant légèrement votre communication pour la rendre plus inclusive.

De nombreuses associations LGBTI+ organisent des sessions « pour les pros » afin d'améliorer le bien-être au travail et l'inclusion des personnes LGBTI+ au travail.





Ressources pour aller plus loin

<p>Fédération Prisme La Fédération Prisme est la coupole qui rassemble et représente les associations wallonnes œuvrant en faveur des personnes issues de la diversité des orientations sexuelles, des identités de genre, des expressions de genre et des caractéristiques sexuelles ; et dans ce cadre, mène des actions aux enjeux régionaux et communautaires. Elle œuvre à la construction d'une société plus équitable pour les personnes LGBTQIA+.</p>	<p>Rue Sainte-Marie, 15 4000 Liège</p> <p>tél. : 04 222 17 33 info@federation-prisme.be www.federation-prisme.be</p>
<p>Maison Arc-en-Ciel du Brabant wallon</p>	<p>rue des Deux Ponts, 15 1340 Ottignies - LLN</p> <p>tél. : 010 42 06 43 info@macbw.be macbw.be</p>
<p>Maison Arc-en-Ciel de Charleroi</p>	<p>rue de Marcinelle, 50 6000 Charleroi</p> <p>tél. : 071 63 49 41 info@maccharleroi.be maccharleroi.be</p>
<p>Maison Arc-en-Ciel de Liège</p>	<p>rue Hors-Château, 7 4000 Liège</p> <p>tél. : 04 223 65 89 courrier@macliege.be www.macliege.be</p>
<p>Maison Arc-en-Ciel du Luxembourg</p>	<p>avenue Bouvier, 87 6762 Virton</p> <p>tél. : 063 22 35 55 courrier@lgbt-lux.be lgbt-lux.be</p>
<p>Maison Arc-en-Ciel de Mons</p>	<p>blvd John Fitzgerald Kennedy, 7 7000 Mons</p> <p>tél. : 065 78 31 52 info@mac-mons.be www.mac-mons.be</p>
<p>Maison Arc-en-Ciel de Namur</p>	<p>rue Eugène Hambursin, 13 5000 Namur</p> <p>tél. : 081 22 85 52 info@macnamur.be www.cgln.be</p>

<p>Maison Arc-en-Ciel de Verviers</p>	<p>rue Xhavée, 21 4800 Verviers</p> <p>tél. général : 0495 13 00 26 service social: 0491 30 22 28 contact@ensembleautrement.be www.ensembleautrement.be</p>
<p>UNIA Institution publique indépendante ayant des missions multiples dans le domaine de l'égalité des chances. Elle permet notamment à toute personne se sentant discriminé(e) d'en savoir davantage sur ses droits et de chercher une solution adaptée.</p> <p>Pour pouvoir lutter contre les discriminations et favoriser l'égalité des chances Unia mène également des campagnes d'informations.</p>	<p>unia.be</p>
<p>IEFH L'institut pour l'égalité des femmes et des hommes vise à protéger et promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes. Ses activités se concentrent sur plusieurs domaines tels que la discrimination, la violence, l'emploi, la politique, la transidentité. L'institut offre des informations et un accompagnement dans les diverses thématiques, il mène également des études et peut aussi être amené à avoir des missions juridiques pour assurer l'égalité entre les différents genres.</p>	<p>igvm-iefh.belgium.be</p>

Document co-rédigé par Bérénice MARTIN (Espace Presse Transgenre) & Héloïse GUIMIN-FATI et Tom DEVROYE (Fédération Prisme).

Les textes sont sous CC-BY-2.0-2018 (Common Créative – Mention de la source – Modifications autorisées).

Les images ne sont pas libres de droits et ne peuvent être utilisées.



GÎTES ET
CHAMBRES D'HÔTES DE
WALLONIE

www.gitesdewallonie.be