

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

RÉFLEXION SUR LA CONGRUENCE DE L'INTERVENTION SOCIALE
AUPRÈS DES PERSONNES LGBTQ+
ANALYSE THÉMATIQUE D'INCIDENTS CRITIQUES

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR

BENJAMIN AUDET

JUILLET 2022

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC EN ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

RÉFLEXION SUR LA CONGRUENCE DE L'INTERVENTION SOCIALE
AUPRÈS DES PERSONNES LGBTQ+
ANALYSE THÉMATIQUE D'INCIDENTS CRITIQUES

MÉMOIRE

PRÉSENTÉ

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DE LA MAÎTRISE EN TRAVAIL SOCIAL

PAR

BENJAMIN AUDET

JUILLET 2022

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.10-2015). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Je remercie les participantes ayant accepté de partager leur incident critique. Je tiens également à remercier tous mes proches pour leur appui tout au long de mes études. Je remercie Marc pour son soutien inestimable tout au long de la réalisation de ce mémoire. Je remercie Myriam pour son efficace soutien dans la révision du document. Je remercie Dominique et Francis, codirecteurs de ce mémoire, pour leur discernement et leurs précieux conseils.

DÉDICACE

*On voit bien que se développe tout un champ
qui promet de gagner en puissance au
21e siècle : celui de la complexité.*

Étienne Klein, philosophe des sciences

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES.....	ix
LISTE DES TABLEAUX.....	x
RÉSUMÉ	xi
INTRODUCTION	1
1 CHAPITRE I LA PROBLÉMATIQUE	3
1.1 Évolutions récentes.....	3
1.1.1 Évolution de la reconnaissance sociale des personnes LGBTQ+ au Canada et au Québec	3
1.1.2 Évolution d’une pluralité de points de vue théoriques	5
1.2 Expériences actuelles de discrimination.....	7
1.2.1 Les marques de la discrimination	7
1.2.2 Les expériences de discrimination en Abitibi-Témiscamingue.....	8
1.3 Incongruence de l’intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+	10
1.3.1 Oppression et hétérocentrisme.....	10
1.3.2 Justice sociale, pensée critique, éthique relationnelle au cœur du travail social.....	12
1.4 Question, but et objectifs de la recherche.....	13
2 CHAPITRE II LES PERSPECTIVES THÉORIQUES À L’ÉTUDE.....	16
2.1 L’intersectionnalité.....	16
2.2 La pensée critique complexe	19
3 CHAPITRE III LES DIMENSIONS MÉTHODOLOGIQUES.....	26
3.1 Devis.....	26
3.1.1 Population à l’étude.....	28
3.1.2 Échantillon et méthode d’échantillonnage	28

3.1.3 Critères d'inclusion et d'exclusion	29
3.1.4 Procédures de recrutement.....	30
3.2 Méthode de collecte de données.....	31
3.3 Stratégie d'analyse des données	32
4 CHAPITRE IV LES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE	33
4.1 Résumé et tableau synthèse des entretiens	33
4.1.1 Alice, intervenante sociale, lesbienne, cisgenre, cissexuelle.....	36
4.1.1.1 L'incident critique.....	36
4.1.1.2 Réflexions sur l'incident.....	39
4.1.1.3 Réflexions sur la congruence	41
4.1.2 Olivia, intervenante sociale, hétérosexuelle, cisgenre, cissexuelle	44
4.1.2.1 L'incident critique.....	44
4.1.2.2 Réflexions sur l'incident.....	52
4.1.2.3 Réflexions sur la congruence	53
4.1.3 Charlie, intervenante sociale, hétérosexuelle, cisgenre, cissexuelle.....	56
4.1.3.1 L'incident critique.....	56
4.1.3.2 Réflexions sur l'incident.....	60
4.1.3.3 Réflexions sur la congruence	61
4.1.4 William, intervenant social, transgenre, homosexuel.....	64
4.1.4.1 L'incident critique.....	64
4.1.4.2 Réflexions sur l'incident.....	66
4.1.4.3 Réflexions sur la congruence	67
4.1.5 Charlotte, intervenante sociale, hétérosexuelle, cisgenre, cissexuelle.....	70
4.1.5.1 L'incident critique.....	70
4.1.5.2 Réflexions sur l'incident.....	74
4.1.5.3 Réflexions sur la congruence	75
4.1.6 Livia, ex-intervenante sociale, hétérosexuelle, cisgenre, cissexuelle.....	78
4.1.6.1 L'incident critique.....	78
4.1.6.2 Réflexions sur l'incident.....	80
4.1.6.3 Réflexions sur la congruence	81
4.1.7 Rosalie, étudiante en travail social, bisexuelle, cisgenre, cissexuelle	84
4.1.7.1 L'incident critique.....	84
4.1.7.2 Réflexions sur l'incident.....	86
4.1.7.3 Réflexions sur la congruence	87

4.1.8	Chloé, personne transgenre.....	90
4.1.8.1	L'incident critique.....	90
4.1.8.2	Réflexions sur l'incident critique.....	93
4.1.8.3	Réflexions sur la congruence.....	95
4.1.9	Julia, intervenante sociale, lesbienne, cisgenre, cissexuelle.....	97
4.1.9.1	L'incident critique.....	97
4.1.9.2	Réflexions sur l'incident.....	100
4.1.9.3	Réflexions sur la congruence.....	101
4.1.10	Conclusion.....	105
4.2	Les points de repère de l'intervention sociale congruente.....	107
4.2.1	L'intersectionnalité.....	107
4.2.1.1	La singularité de l'intersectionnalité.....	108
4.2.1.2	Les effets multidimensionnels de l'intersectionnalité.....	113
4.2.2	L'éthique envers soi et envers l'autre.....	120
4.2.2.1	L'éthique envers soi.....	120
4.2.2.2	L'éthique envers l'autre.....	124
4.2.3	La pratique complexe.....	129
4.2.3.1	La codétermination.....	129
4.2.3.2	Les conditions primaires et l'imprévisibilité.....	133
4.2.3.3	Les processus de résolution de problèmes.....	138
4.2.4	Conclusion.....	142
5	CHAPITRE V DISCUSSION.....	144
5.1	Analyse et interprétation des résultats.....	144
5.1.1	L'intersectionnalité en Abitibi-Témiscamingue.....	145
5.1.2	La pensée critique complexe.....	146
5.1.3	L'écologie de l'action.....	149
5.1.4	Pistes d'intervention.....	151
5.2	Forces et limites de la recherche des résultats.....	154
	CONCLUSION.....	159
	ANNEXE A LETTRE D'INVITATION, DEMANDE DE COLLABORATION, AFFICHE.....	161

ANNEXE B	FORMULAIRE DE CONSENTEMENT	165
ANNEXE C	GUIDE D'ENTRETIEN	173
ANNEXE D	ARBRE THÉMATIQUE	181
LISTE DES RÉFÉRENCES	183
LEXIQUE	194

LISTE DES FIGURES

Figure 4.1 Les aspects du point de repère de l'intersectionnalité... ..	109
Figure 4.2 Les thèmes liés à la singularité de l'intersectionnalité	109
Figure 4.3 Les thèmes liés aux effets multidimensionnels de l'intersectionnalité	115
Figure 4.4 Les aspects du point de repère de l'éthique envers soi et envers l'autre	121
Figure 4.5 Les thèmes liés à l'éthique envers soi.....	122
Figure 4.6 Les thèmes liés à l'éthique envers l'autre.....	126
Figure 4.7 Les aspects du point de repère de la pratique complexe.....	130
Figure 4.8 Les thèmes liés à la codétermination.....	131
Figure 4.9 Les thèmes liés aux conditions primaires et à l'imprévisibilité d'une intervention sociale.....	135
Figure 4.10 Les thèmes liés aux processus de résolution de problèmes	140

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 4.1 Résumé des caractéristiques des participantes... ..	36
Tableau 4.2 Synthèse de l'entretien avec Alice	44
Tableau 4.3 Synthèse de l'entretien avec Olivia.....	56
Tableau 4.4 Synthèse de l'entretien avec Charlie	64
Tableau 4.5 Synthèse de l'entretien avec William.....	70
Tableau 4.6 Synthèse de l'entretien avec Charlotte	78
Tableau 4.7 Synthèse de l'entretien avec Livia	84
Tableau 4.8 Synthèse de l'entretien avec Rosalie.....	90
Tableau 4.9 Synthèse de l'entretien avec Chloé	97
Tableau 4.10 Synthèse de l'entretien avec Julia	105
Tableau 4.11 Résumé de la résolution des incidents critiques.....	107
Tableau 4.12 Les notions théoriques liées aux pistes d'intervention.....	156

RÉSUMÉ

Bien qu'il y ait eu une évolution sur le plan social et théorique à propos des orientations sexuelles et des identités de genre et de sexe et qu'un projet de justice sociale se dessine au cœur du travail social, la littérature scientifique récente montre que l'intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+ demeure incongruente. À partir des perspectives théoriques de l'intersectionnalité et de la pensée critique complexe, cette recherche qualitative exploratoire vise à produire une réflexion sur la congruence de l'intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+. L'intersectionnalité permet de comprendre la façon dont s'agencent les différentes formes d'oppression (p. ex. : racisme, hétérosexisme, genrisme, capacitisme, etc.) selon le contexte sociohistorique et géographique particulier d'une personne. La pensée critique complexe permet d'envisager avec un regard neuf la congruence de l'intervention par l'intégration de concepts comme l'autoéthique, l'éthique envers autrui, la causalité non linéaire et l'écologie de l'action.

Cette recherche est réalisée auprès de neuf personnes de l'Abitibi-Témiscamingue qui ont participé à un entretien en profondeur concernant un incident critique. Cette méthode vise à faire relater un événement délicat, complexe ou difficile ayant eu lieu dans le cadre d'une intervention sociale afin d'y réfléchir et proposer de nouvelles façons d'agir.

L'analyse thématique de ces entretiens a permis de faire ressortir trois points de repère favorisant la congruence de l'intervention, c'est-à-dire : 1) l'intersectionnalité ; 2) l'éthique envers soi et envers autrui ; 3) la pratique complexe. À partir de l'analyse et l'interprétation de ces résultats, il est possible de dégager trois pistes d'intervention favorisant la congruence de l'intervention. Ces pistes d'intervention invitent l'intervenante sociale à reconnaître l'intersectionnalité dans les situations qu'elle évalue, à faire preuve d'éthique envers elle-même et envers l'autre et à mettre en place des stratégies complexes d'intervention orientées, entre autres, vers la justice sociale.

Mots clés : travail social, personnes LGBTQ+, intersectionnalité, pensée critique complexe, congruence, écologie de l'action

INTRODUCTION

Depuis les années 1950, la société a évolué sur la question des orientations sexuelles et des identités et expressions de genre et de sexe. En effet, la revendication de droits sur le plan juridique et légal a mené vers une plus grande reconnaissance sociale des personnes LGBTQ¹. En même temps, le développement de plusieurs perspectives théoriques sur les orientations sexuelles, le genre et le sexe a favorisé une meilleure compréhension des réalités de ces personnes. Les perspectives théoriques ont aussi permis de mettre en lumière les marques de l'expérience de discrimination qu'elles ont vécue et qu'elles vivent encore aujourd'hui que ce soit dans les grands centres ou des petites communautés comme l'Abitibi-Témiscamingue.

Bien qu'il y ait eu une évolution sur le plan social et théorique, la profession du travail social ne semble pas s'y être encore ajustée. En effet, la littérature scientifique récente dépeint la profession du travail social comme porteur de discrimination. Les interventions sociales réalisées auprès des personnes LGBTQ⁺ paraissent incongruentes. Le travail social a longtemps été silencieux par rapport aux réalités des personnes LGBTQ⁺ et les interventions menées par les travailleuses sociales sont

¹ Le sigle LGBTQ⁺ est utilisé afin de représenter les personnes lesbiennes (L), gaies (G), bisexuelles (B), trans (T), queers (Q) et autres. Voir le lexique. Les sigles pour les personnes intersexes (I) et pour les personnes bispirituelles (2S) n'ont pas été mobilisés dans la rédaction du mémoire, car leurs réalités ne sont pas suffisamment expliquées et qu'aucune participante à la recherche ne s'est auto-identifiée comme intersexe ni bispirituelle. Par conséquent, les résultats ne représentent pas leurs réalités.

souvent réalisées à partir d'une perspective hétérocentriste. De plus, les personnes LGBTQ+ hésitent encore à parler de leurs réalités à ces intervenantes.

La recherche qualitative exploratoire présentée dans ce mémoire porte sur la congruence de l'intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+. Le but de cette recherche est de produire une réflexion ancrée dans le territoire de l'Abitibi-Témiscamingue sur les points de repère théoriques définissant une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+. Cette réflexion est réalisée avec la participation de neuf personnes de la région dans le cadre d'un entretien en profondeur basé sur la méthode de l'incident critique. Cette méthode repose dans un premier temps sur le récit de la personne concernant un événement délicat qui a eu lieu dans le cadre d'une intervention sociale. Dans un second temps, la personne poursuit une réflexion sur divers aspects positifs et négatifs de l'incident afin de formuler de nouvelles façons d'intervenir. Enfin, cette réflexion menée dans le cadre de cette recherche est soutenue par les perspectives théoriques de l'intersectionnalité et de la pensée critique complexe.

Ce mémoire se divise en cinq chapitres. Le premier chapitre introduit la problématique de la recherche. Le second chapitre s'attarde plus en détail aux perspectives théoriques de l'intersectionnalité et de la pensée critique complexe. Le troisième chapitre présente la méthodologie de la recherche, en particulier la définition de la méthode de l'incident critique. Le quatrième chapitre décrit les résultats, plus particulièrement le résumé du récit de chaque participante sur un incident critique ainsi que les points de repère favorisant la congruence de l'intervention sociale. Enfin, le cinquième chapitre porte sur l'analyse et l'interprétation des résultats, particulièrement les pistes d'intervention favorisant la congruence de l'intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+. Ce dernier chapitre décrit également les forces et les limites de la recherche.

1 CHAPITRE I

LA PROBLÉMATIQUE

Ce chapitre présente l'évolution récente de la reconnaissance sociale des personnes LGBTQ+ et des points de vue les concernant. Il décrit également les expériences actuelles de discrimination sociale dirigées subies par les personnes LGBTQ+. Ensuite, les incongruences dans la relation entre les personnes LGBTQ+ et les travailleuses sociales sont expliquées. Enfin, la dernière section du chapitre présente la question, le but et les objectifs de la recherche.

1.1 Évolutions récentes

1.1.1 Évolution de la reconnaissance sociale des personnes LGBTQ+ au Canada et au Québec

En l'espace de 70 ans, la société canadienne a profondément changé en matière de reconnaissance sociale envers les personnes LGBTQ+. Dans les années 1950, l'hétérosexualité et les rôles traditionnels masculins et féminins ont défini les normes sociales en matière de sexualité. La rigidité de ces normes a même mené à de la répression comme les rafles et opérations de nettoyage dans les établissements gais de Montréal à la veille de l'Exposition universelle de 1967 et des Jeux olympiques de 1976. En réaction et en opposition à ces répressions, plusieurs personnes se sont regroupées pour revendiquer des droits et former d'importantes organisations comme le National Gay Right Coalition (Canada) et l'Association pour les droits des gais et

lesbiennes du Québec (Archives gaies du Québec, s.d. ; Brotman *et al.*, 2010 ; Smith, 2011, 2012, 2014).

Au cours du temps, les diverses revendications portées par ces groupes ont mené sur le plan juridique à la décriminalisation de certaines pratiques sexuelles en 1969. Ensuite, en 1977, au Québec, le gouvernement a officiellement inscrit l'orientation sexuelle comme motif interdit de discrimination dans la Charte québécoise des droits et libertés de la personne. En 1996, la Loi canadienne sur les droits de la personne a été modifiée pour inclure officiellement l'orientation sexuelle comme motif interdit de discrimination. En 2002 au Québec, l'union civile des couples de personnes de même sexe a été légalement reconnue tout comme le droit à la parentalité des personnes LGBTQ+. Au niveau fédéral, c'est en 2005 que le mariage des couples de personnes de même sexe est reconnu légalement (Smith, 2011, 2012, 2014).

Au Québec particulièrement, les diverses revendications ont récemment pressé le gouvernement à agir contre les différentes formes de discriminations sociales dirigées envers les personnes LGBTQ+. Depuis la publication, en 2007, du rapport *De l'égalité juridique à l'égalité sociale, vers une stratégie nationale de lutte contre l'homophobie* qui démontre la vulnérabilité sociale des personnes LGBTQ+, le gouvernement a mis en place la *Politique de lutte contre l'homophobie* adoptée en 2009. De cette politique, deux plans d'action ont été mis en place, un en 2011 et l'autre en 2017. La visée générale de ces plans a été de favoriser le respect des droits des personnes LGBTQ+ et de sensibiliser la population à leurs réalités (Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, 2007 ; Gouvernement du Québec, 2017). Malgré les avancées qu'ont permis ces plans d'actions, ils demeurent, entre autres, que les personnes trans mènent encore des revendications sur plusieurs plans (Enriquez, 2013 ; Sauvé, 2015 ; Saint-Pierre, 2016). Ce n'est que récemment, en 2016 et 2017, que les notions d'identité et d'expression de genre et de sexe sont reconnues par les lois québécoises et canadiennes comme motif interdit de discrimination (Loi modifiant la Loi

canadienne sur les droits de la personne et le Code criminel, 2017 ; Loi visant à renforcer la lutte contre la transphobie et à améliorer notamment la situation des mineurs transgenres, 2016). Les personnes intersexes subissent encore de nos jours différentes formes de discrimination, comme recevoir des traitements médicaux sans consentement explicite de leur part ni de leurs proches (Bastien Charlebois, 2017). Il aura par exemple fallu attendre janvier 2021 pour qu'un jugement de la Cour supérieure du Québec rende finalement invalides certains articles du Code civil et du Règlement relatif au changement de nom et d'autres qualités de l'état civil. Ce jugement porté en appel par le gouvernement aurait pu offrir la possibilité aux personnes trans et non binaires d'être identifiées à l'image de leur identité et non à l'aide de catégories ne leur correspondant pas (Centre de lutte contre l'oppression des genres, 2021).

1.1.2 Évolution d'une pluralité de points de vue théoriques

Entrelacés à l'évolution de la reconnaissance sociale des personnes LGBTQ+ et développés dans les milieux de revendications et académiques (Cho *et al.*, 2013), différents points de vue se sont développés concernant les réalités des personnes LGBTQ+. Déjà dans les années 1950, différentes critiques se sont élevées contre le jugement social, comme décrit par Brotman et ses collègues (2010), du péché, du crime et de la maladie porté alors envers les personnes LGBTQ+. Avant-gardistes de ce temps, le chercheur Alfred Kinsey et ses collègues ont mis au point, entre autres, une échelle présentant les orientations sexuelles comme un continuum hétérosexualité – bisexualité – homosexualité. Leur intention était de défaire les préjugés contre les personnes LGBTQ+ en démontrant que l'homosexualité et la bisexualité n'étaient que des éléments normaux de la sexualité humaine et non le contraire de l'hétérosexualité (Drucker, 2010, 2012 ; Maso, 2014).

Dans l'effervescence du mouvement contre-culture et de la révolution sexuelle, des années 1960 à 1980 de nouvelles perspectives se sont ouvertes sur la question de l'émancipation sociale et la reconnaissance de droits politiques et sexuels. Le droit à

l'homosexualité au même titre que le droit à la contraception, à l'avortement et à la pleine et entière citoyenneté est revendiqué dans les luttes contre le racisme et le sexisme et la lutte des classes (Giami, 2016). Ces années sont aussi le début de l'entrecroisement des luttes sociales comme celles menées par les Black Feminists face au positionnement des féministes blanches, davantage privilégiées socialement et s'appuyant sur des idéologies opprimant les femmes noires (Jaunait et Chauvin, 2012). Appelée intersectionnalité, cette façon de raisonner s'est concentrée au départ sur les dynamiques complexes, dans un contexte de luttes sociales, des différences et des solidarités sociales basées sur la similarité. Elle a permis d'imbriquer la race, le genre et les classes sociales au sein des luttes sociales et des réflexions théoriques concernant les inégalités sociales (Cho *et al.*, 2013 ; Galerland et Kergoat, 2014).

Au début des années 1980, l'apparition du VIH/sida assombrit les perspectives des décennies précédentes. Les hommes gais et bisexuels, les personnes noires ainsi que les personnes utilisatrices de drogues sont socialement désignées responsables de l'épidémie (Girard, 2016). Ces années signifient, selon Giami (2016), un retour des discours normatifs portant sur la sanitisation et la moralisation de la sexualité ainsi que sur la retraditionnalisation des rôles sexuels masculins et féminins.

À partir des années 1990, l'hétérosexualité, considérée comme vecteur de normes traditionnelles sur le genre et le sexe, est mise à mal par la théorie queer. Cette théorie vient ébranler les conceptions normatives et binaires du genre et du sexe et toutes autres conceptions qui fixent et essentialisent les identités. La théorie queer a ainsi ouvert la porte aux identités qui bousculent les normes sociales. Par exemple, Judith Butler, auteure principale de cette mouvance théorique, a revendiqué haut et fort être lesbienne et non pas femme (Allard-Poesi, 2012 ; Chiland, 2013 ; Haicault, 2012). Dans ces années, la perspective de l'intersectionnalité continue aussi de se développer (Cho *et al.*, 2013). L'accent est davantage mis sur la constitution et le façonnement complexe des rapports sociaux inégaux comme le sexisme, le genrisme, l'hétérosexisme, le

classisme et le racisme pour former, selon le contexte et l'époque, une expérience vécue d'oppression (Bilge, 2010 ; Lee et Brotman, 2013 ; Walby *et al.*, 2012).

1.2 Expériences actuelles de discrimination

1.2.1 Les marques de la discrimination

Les expériences de discrimination vécues par les personnes LGBTQ+ laissent des traces qui sont variables chez selon les contextes sociohistorique et géographique, de même que le groupe d'affiliation, auto-identifié ou imposé socialement, basé sur la race, l'ethnie, l'identité de genre et sexuelle, et l'orientation sexuelle (Lee et Brotman, 2013). Les différentes appartenances à un groupe ou l'autre « intersect and operate at the structural/institutional, cultural, and interpersonal levels resulting in differential access to social power and privilege (or penalty) » (p.171).

Grant et ses collègues (2011) affirment que les personnes trans vivent constamment des expériences de discrimination dont une seule affecterait la vie de n'importe qui d'autre. Chamberland et ses collègues (2012) soutiennent que les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles ont un portrait de santé physique généralement plus négatif que celui des personnes hétérosexuelles. Scheim et ses collègues (2013) démontrent que les personnes bispirituelles sont exclues sur le plan socioéconomique et blessées par la violence et le suicide. Elles rencontrent aussi des obstacles majeurs à l'accès aux services sociaux et aux soins de santé. Selon Bastien Charlebois (2017), les personnes intersexes sont assujetties à des traitements médicaux dont les conséquences sont des douleurs physiques, le développement de la honte, des idées suicidaires, des difficultés relationnelles ou la pauvreté. D'après Balsam et ses collègues (2011), les personnes LGBTQ+ issues de minorités culturelles doivent faire face à des microagressions sociales affectant leur santé physique et mentale.

Par ailleurs, c'est à l'école secondaire que les expériences de discrimination atteignent leur paroxysme : quatre élèves sur 10 sont touchées par ces discriminations (Thibault *et al.*, 2013) parce qu'elles ont été souvent perçues, à tort ou à raison, comme une personne LGBTQ+. Elles peuvent expérimenter de l'exclusion, du rejet, du harcèlement verbal ou des agressions physiques. Ces expériences ont une incidence majeure sur leur bien-être psychologique et leur cheminement scolaire (Chamberland *et al.*, 2011a ; Chamberland *et al.*, 2011b).

Les milieux de travail sont également empreints de discrimination sociale. Les personnes LGBTQ+ y rencontrent des formes subtiles, évidentes ou violentes comme des propos négatifs, la distanciation des collègues, le congédiement injustifié, la difficulté d'accès à des références crédibles correspondant aux bons nom, sexe et genre, le harcèlement psychologique, etc. (Chamberland *et al.*, 2007 ; Bauer *et al.*, 2011 ; Grant *et al.*, 2011).

Même à l'âge de la retraite la discrimination perdure. En effet, en plus de composer avec l'intériorisation de leurs propres expériences de discrimination, de victimisation et de marginalisation les personnes LGBTQ+ sont aussi victimes d'âgisme (Ansara, 2015 ; Fredriksen-Goldsen, 2015). Gratwick et ses collègues (2014) expliquent retrouver de plus hauts taux d'isolement social, de pauvreté, de handicap et de diagnostic en santé mentale chez les personnes LGBTQ+ âgées. Elles représentent une population vulnérable selon les auteures. Les proches aidants sont souvent les premiers témoins de ces différentes expériences de discrimination envers elles, en plus de porter le fardeau de l'invisibilité et de l'anticipation à la discrimination (Brotman, Ryan et Cormier, 2010 ; Lavigne et Grenier, 2015 ; Valenti et Katz, 2014).

1.2.2 Les expériences de discrimination en Abitibi-Témiscamingue

De façon générale, peu d'écrits font état des réalités des personnes LGBTQ+ vivant dans les petites communautés ou en régions rurales (Dwyer *et al.*, 2015). Les

publications témoignant des réalités vécues par les personnes LGBTQ+ de l'Abitibi-Témiscamingue sont rares.

Selon Julien et Lévy (2007), les personnes LGBTQ+ vivant dans une petite communauté doivent composer avec une frontière poreuse entre vie publique et vie privée, un faible accès aux services sociaux et aux soins de santé, un manque de modèles positifs, la méconnaissance des espaces collectifs pour personnes LGBTQ+ ou l'inexistence de ces espaces. Un récent portrait concernant les personnes LGBTQ+ de la Gaspésie fait état d'une situation préoccupante chez les lesbiennes, un niveau de solitude très élevé, un état de santé mentale plus problématique chez les jeunes LGBTQ+ que dans la population en général (Lépine *et al.*, 2017).

Entre 1996 et 1997, un périodique intitulé *L'inédit : journal idéologique et culturel de la communauté gaie d'Abitibi-Témiscamingue* a été publié. Selon Giguère (2018), ce genre de publication, constitue en quelque sorte un véhicule de reconnaissance et de légitimation des communautés LGBTQ+. Enfin, des articles de Radio-Canada (2006 ; 2019) démontrent le rôle important joué par un bar gai établi à Rouyn-Noranda pendant une dizaine d'années, comme lieu de rassemblement pour les personnes LGBTQ+ de la région.

Selon Dwyer et ses collègues (2015), vivre dans de petites communautés ne représente pas que des aspects négatifs. Au contraire, les personnes LGBTQ+ peuvent profiter de relations de proximité, d'une qualité de vie et de possibilités d'implication dans la communauté. En Abitibi-Témiscamingue, un organisme communautaire appelé la Coalition d'aide à la diversité sexuelle de l'Abitibi-Témiscamingue vise, depuis 2003, à améliorer la santé et le bien-être des personnes LGBTQ+. Cet organisme est né à la suite d'une réunion de personnes LGBTQ+ et d'actrices sociales du milieu récitant des expériences de discriminations et constatant leurs impacts comme la détresse psychologique surtout chez les jeunes et les aînées LGBTQ+ (Coalition, 2018).

1.3 Incongruence de l'intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+

1.3.1 Oppression et hétérocentrisme

La littérature scientifique actuelle démontre une certaine incongruence, c'est-à-dire une inadéquation de l'intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+. D'abord, Bastien Charlebois (2011) souligne que le travail social a été artisan de « théories qui pathologisent et problématisent les minorités sexuelles, en plus d'avoir concouru à leur répression par le biais de l'institutionnalisation et de la thérapie "réparatrice" » (p.113). Des années 1970 aux années 1990, le travail social a principalement prôné, selon Bastien Charlebois (2011), la norme de l'hétérosexualité comme « voie rayonnante de développement sexuel, et conséquemment, de l'homosexualité [comme] déficit qui commande des explications » (p.114). Le modus operandi du travail social, selon l'auteure, a longtemps été le silence. Un silence qui, loin d'être neutre, a envoyé un message puissant : « qu'une réalité n'est pas digne d'être nommée » (p.115). Un message contribuant à invisibiliser les personnes LGBTQ+, leurs besoins et leurs proches (Fish, 2009).

Ce n'est qu'en 1994 qu'une première instance officielle du travail social brise le silence. En effet, l'Association canadienne des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux (ACTS) modifie le Code de déontologie de la profession pour y inscrire l'obligation de ne pas discriminer les personnes selon leur orientation sexuelle (Bastien Charlebois, 2011). En 2012, dans son rapport annuel, l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ, 2012a) mentionne avoir participé à la plus récente « campagne annuelle de lutte contre l'homophobie » (p.5). En 2016, l'OTSTCFQ publie un avis professionnel présentant les consignes sur la façon de soutenir une demande de changement de sexe à l'état civil pour une personne trans mineure (OTSTCFQ, 2016a). L'OTSTCFQ reconnaît également l'importance du projet de loi 103 portant sur la Loi visant à renforcer la lutte contre la transphobie et à

améliorer notamment la situation des mineurs transgenres (OTSTCFQ, 2016b). Enfin, en 2017, dans le cadre de l'évènement *Le travail social dans tous ses états*, l'OTSTCFQ publie un dossier thématique portant sur les pratiques anti-oppressives auprès des jeunes trans (OTSTCFQ, 2021).

Les différentes réformes, sur le plan juridique et législatif, mises en œuvre dans les années 2000 ont fait infléchir l'offre des services sociaux publics afin qu'elle réponde davantage aux besoins spécifiques des personnes LGBTQ+. Ainsi, le travail social s'est adapté à ces réformes afin de contribuer à une meilleure réponse à leurs besoins (Cocker et Hafford-Letchfield, 2010 ; Fish, 2009).

Cependant, les personnes LGBTQ+ ont encore de faibles attentes envers les services sociaux qui demeurent fondés, selon elles, sur des préjugés, des stéréotypes et l'invisibilité (Cocker et Hafford-Letchfield, 2010). Elles hésitent encore à parler de leurs réalités à des intervenantes qui présument de leur hétérosexualité (Dumas, 2013). En effet, selon Domínguez-de-la-Rosa et Montalbán-Peregrín (2012), l'intervention sociale demeure définie à partir d'une perspective hétérocentriste ayant une influence normative sur les personnes LGBTQ+ et leurs proches. Cette perspective se révèle, entre autres, à travers le discours des travailleuses sociales par lequel se déploient des ensembles de normes, « tout particulièrement dans la construction des catégories binaires qui composent la matrice de l'hétérosexualité, homme-femme/masculin-féminin/hétérosexuel-homosexuel » (Bastien Charlebois, 2011, p. 131). En effet, selon Peterson (2011), le discours des travailleuses sociales comporte une dimension performative, car il prend une part active dans la communication et le maintien de message de normativité « that inevitably privileges some people, while silencing and subjugating others » (p.3). De plus, cette perspective hétérocentriste se manifeste par la reproduction de structures sociales inégalitaires (Mattsson, 2014) et l'adoption de postures d'ignorance et hostiles envers les personnes LGBTQ+ comme le rejet, le harcèlement ou le refus de traitement (Gratwick *et al.*, 2014).

1.3.2 Justice sociale, pensée critique, éthique relationnelle au cœur du travail social

Pourtant, selon l'Association canadienne des travailleurs sociaux (ACTS, s.d.) et la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS, 2021), se dessine au cœur du travail social un projet de défense des droits humains, des droits de la personne, de justice sociale, de respect de la diversité, etc. Par ailleurs, la FITS (2021) réitère l'importance de développer une conscience critique de l'oppression vécue par certaines personnes par rapport au sexe, au genre, à la race, à la classe sociale, à l'orientation sexuelle, etc. Quant au référentiel des compétences de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (OTSTCFQ, 2012), il mentionne l'importance de développer des compétences comme : reconnaître et prendre en considération les situations d'oppression ainsi que les rapports sociaux inégaux ; porter un regard critique sur sa propre pratique et reconnaître, dénoncer et agir sur les conditions d'oppression ainsi que sur les rapports sociaux inégaux.

Considérant les fondements du travail social et les expériences actuelles de discrimination sociale dirigées contre les personnes LGBTQ+, le travail social est directement interpellé à intervenir auprès des personnes LGBTQ+, leurs proches en considérant également le contexte les touchant (Cocker et Hafford-Letchfield, 2010, Fish, 2009 ; Pelts *et al.*, 2014).

Par ailleurs, se dessine également, au cœur du travail social, un projet de pensée critique. Pour Mattsson (2014), ce projet de pensée critique vise à comprendre la façon dont s'agencent les différentes formes d'oppression, les effets de cette oppression autant sur la personne qui demande de laide que sur l'intervenante sociale. Pour Motoi (2016), la pensée critique vise, entre autres, une remise en question des repères idéologiques qui orientent l'intervention et qui permettent une distanciation par rapport à la pratique de l'intervention sociale. Selon Boily (2014), cette remise en question devrait permettre de mieux articuler la pratique, l'éthique et la philosophie du travail social.

Enfin, un autre aspect fondamental de la profession est sa dimension relationnelle (Chouinard, 2013) qui consiste à engager une relation à l'autre, selon Motoi (2016) « qui préserve ou bâtit l'équilibre entre l'autonomie personnelle ou professionnelle (le maintien de son intégrité propre) et l'interdépendance (agencement relationnel) » (p.18). Selon l'auteure, il est de la responsabilité de l'intervenante d'assurer un contexte relationnel éthique dans sa conduite professionnelle avec les personnes avec qui elle intervient. Autrement dit, il lui appartient de tenir compte « des seuils au-delà desquels la fragilité des personnes et la fragilité de leurs liens sociaux sont menacées » (p.18). De plus, comme Morin (2004) le propose, au regard de la dimension relationnelle du travail social, l'aspect éthique envers l'autre devrait également intégrer l'aspect éthique de la relation à soi-même.

1.4 Question, but et objectifs de la recherche

La revue de la littérature retrace l'évolution de la reconnaissance sociale des personnes LGBTQ+ ainsi que l'évolution des points de vue les concernant. Malgré des changements marqués, la littérature montre que les personnes LGBTQ+ vivent encore diverses expériences de discrimination dans plusieurs sphères de leur vie. Cette discrimination entraîne de multiples conséquences comme l'exclusion, les difficultés d'accès aux services sociaux et aux soins de santé ou de la détresse psychologique.

D'un autre côté, malgré ces avancées sur les plans social et théorique et la démonstration de la persistance d'expériences de discrimination, la revue de littérature démontre que le travail social a contribué à l'oppression des personnes LGBTQ+, particulièrement en maintenant le silence sur leurs réalités (Bastien Charlebois, 2011). Il est démontré également que le discours des intervenantes sociales se définit à partir d'une perspective hétérocentriste (Domínguez-de-la-Rosa et Montalbán-Peregrín, 2012). Ce discours normatif prend toujours une part active dans la reproduction de structures sociales inégalitaires (Mattsson, 2014).

Pourtant, au cœur du travail social se dessine un projet de justice sociale (Boily, 20014), de pensée critique et d'éthique relationnelle (Motoi, 2016) interpellant les intervenantes sociales à agir avec les personnes LGBTQ+. Elles ont une responsabilité d'engager la relation à l'autre de façon à tenir compte de la fragilité des personnes et liens sociaux (Motoi, 2016). Elles ont aussi une responsabilité éthique envers elles-mêmes, afin d'établir des relations congruentes avec l'autre.

Par conséquent, le projet de recherche s'articule autour de cette question : à quoi ressemblerait une intervention sociale qui est congruente auprès des personnes LGBTQ+ ? De plus, comme la conjoncture de l'Abitibi-Témiscamingue semble s'y prêter, cette recherche vise à connaître le point de vue des personnes LGBTQ+ et des travailleuses sociales de la région sur la question. Par conséquent, la question de recherche est : comment les personnes LGBTQ+ et les travailleuses sociales de la région définissent-elles les points de repère d'une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+ ?

La pertinence scientifique de ce projet de recherche est démontrée par plusieurs lacunes dans les travaux de recherche actuel. En effet, la recherche montre davantage la problématique de la relation entre l'intervenante sociale et la personne LGBTQ+. Elle développe également un discours théorique sur ce qui devrait se trouver au centre de cette relation. Toutefois, peu de recherches présentent de nouvelles façons d'établir cette relation qui, comme Mattsson (2014) le propose, favorise une compréhension complexe de la problématique, de la posture de l'intervenante sociale et de ses interactions avec la personne LGBTQ+.

La pertinence sociale du projet est de plusieurs ordres. Malgré des avancées sur le plan social et théorique, il appert que diverses formes de discrimination, dont les effets sont démontrés demeurent. Partant des fondements du travail social, comme la justice sociale, la pensée critique et l'éthique relationnelle, la discrimination et ses effets ainsi

que l'évolution sur le plan social et théorique, il est nécessaire de réfléchir à la question de la congruence de l'intervention sociale. Selon Mattsson (2014) réfléchir la congruence permettrait non seulement d'envisager les différentes formes d'oppression, mais aussi de développer de nouvelles stratégies d'intervention sociale émancipatrices.

Ainsi, le but de cette recherche est de produire une réflexion, en Abitibi-Témiscamingue, sur les points de repère d'une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+. Cette réflexion s'effectue à partir du récit de l'expérience d'un incident critique ayant eu lieu durant une intervention sociale. Un incident critique est un événement aux allures banales, mais qui s'avère être un incident significatif et important aux yeux des personnes impliquées, qui se manifeste souvent dans une situation délicate, car il est perçu comme pouvant changer le cours de l'intervention de façon positive ou négative (Deslauriers *et al.*, 2017 ; Leclerc *et al.*, 2010 ; Savaya *et al.*, 2011).

Plus précisément, le projet de recherche vise à répondre à trois objectifs :

- 1) Documenter les récits et réflexions de personnes LGBTQ+ et de travailleuses sociales de la région sur un incident critique survenu dans un contexte d'intervention sociale ;
- 2) Identifier des points de repère d'une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+ ;
- 3) Suggérer des pistes d'intervention qui favorise une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+.

2 CHAPITRE II

LES PERSPECTIVES THÉORIQUES À L'ÉTUDE

Ce chapitre définit brièvement les deux perspectives théoriques utilisées dans le cadre de cette recherche, c'est-à-dire l'intersectionnalité et la pensée critique complexe. Selon Cocker et Hafford-Letchfield (2010), en travail social, aborder la question des personnes LGBTQ+ implique particulièrement :

to move away from fixed identities toward engaging the more complex, multiple and fluid identities of LGB people, reflecting their individuality and their social and economic context. [...] This demands that social workers develop reflexivity within their practice that is firmly grounded in the experience of being human in all its intricacy and complexity (p. 2004-2005).

En premier lieu, la perspective théorique de l'intersectionnalité permet une meilleure compréhension des structures sociales inégales et leurs effets multiples sur l'identité des personnes (Mattsson, 2014). En second lieu, la perspective de la pensée critique complexe favorise la réflexivité sur la complexité même de l'intersectionnalité, mais aussi sur la complexité de la dimension relationnelle du travail social (Bilge, 2010 ; Boily, 2014 ; Iancu et Lanteigne, 2020).

2.1 L'intersectionnalité

Pour mieux appréhender l'intersectionnalité, il est nécessaire de définir l'oppression, et de comprendre le processus par lequel les différentes formes d'oppression s'agencent

pour former l'intersectionnalité. De façon générale, l'oppression se définit comme l'action, le fait d'opprimer quelqu'un et l'état de celui qui est opprimé (Centre national de ressources textuelles et lexicographiques, CNRTL, 2012). Pullen-Sansfaçon (2013) définit l'oppression comme un acte d'exploitation qui entraîne des conséquences en défaveur des conditions de vie d'une personne ou d'un groupe de personnes et qui contribue au maintien de ces conditions défavorables. Pullen-Sansfaçon (2013) explique également que l'oppression est imbriquée dans les divisions sociales et les relations de pouvoir qui peuvent s'exercer aux niveaux institutionnel, politique et social. Enfin, Young (1990 : citée dans Mattsson, 2014) définit l'oppression ainsi : « the vast and deep injustices some groups suffer as a consequence of often unconscious assumptions and reactions of well-meaning people in ordinary interactions [...] in short, the normal processes of everyday life » (p. 9).

Selon Pullen-Sansfaçon (2013), les différentes formes d'oppression sont, entre autres, le racisme, l'ethnocentrisme, l'âgisme, le capacitisme et le classisme. L'oppression dirigée envers les personnes LGBTQ+ prend davantage la forme de l'hétérosexisme, de sexisme ou de genrisme. Selon Domínguez-de-la-Rosa et Montalbán-Peregrín (2012), il s'agit en fait d'un ensemble de rapports sociaux et de structures sociales qui génèrent et supportent des croyances hétérocentristes. Ces rapports sociaux et structures sociales sont la source d'attitudes méprisantes ou haineuses envers les personnes LGBTQ+ (Demczuk 1998 : citée dans Bastien Charlebois, 2011). Bastien Charlebois (2011) définit l'hétérosexisme comme un acte d'omission, d'invisibilisation, de réduction au silence et de sous-valorisation des formes d'amour des personnes LGBTQ+ par le maintien de l'idéologie de la destinée et de la supériorité hétérosexuelle. Il peut s'agir de conditions structurelles défavorables comme la non-protection juridique des personnes LGBTQ+. L'hétérosexisme peut aussi se manifester dans des mécanismes de défense comme celui de considérer les revendications des personnes LGBTQ+ comme un refus d'intégration au sein de la société. L'auteure énumère ainsi huit gestes et processus hétérosexistes : le privilège hétérosexuel, la

présomption d'hétérosexualité, la division entre le public et le privé, l'injonction au silence, l'appel à l'assimilation, le langage infériorisant et le *backlash* moral.

D'autre part, Bastien Charlebois (2011) renvoie l'oppression dirigée envers les personnes LGBTQ+ à l'hétéronormativité. Il s'agit en fait d'actes performatifs et discursifs qui se produisent « à l'échelle des interactions plus que sur le plan structurel » (p.131). En effet, les façons d'agir et les discours instaurent des normes dans les interactions. Ces normes sont définies à partir d'une matrice, d'un idéal de cohérence « entre le sexe qui est conçu comme "mâle" ou "femelle", le genre qui est conçu comme "masculin" ou "féminin" et le désir qui est conçu comme complémentaire — hétérosexuel » (p.131). Les façons d'agir et les discours issus de cette matrice arrivent à disqualifier, invisibiliser ou rendre inintelligibles les réalités de personnes « au sexe "ambigu" [...], au genre trouble [...], puis à l'orientation non hétérosexuelle [...] » (p.131).

Cependant, l'oppression dirigée envers les personnes LGBTQ+ n'est pas seulement hétérosexiste et hétéronormative. Ces formes d'oppressions se combinent à d'autres formes d'oppression comme le racisme, le classisme ou le capacitisme pour, selon Walby *et al.*, (2012), former un agencement de relations sociales inégalitaires d'où résulte l'intersectionnalité. Selon Bilge (2010), l'intersectionnalité est beaucoup plus que l'effet d'une forme supérieure d'oppression ou même de la somme ou de la multiplication de toutes les formes d'oppression. L'intersectionnalité est donc constituée, à différents degrés, de toutes les formes d'oppression, qui s'agencent selon les contextes sociaux, historiques ou symboliques (Bilge, 2010). Selon Lee et Brotman (2013), l'intersectionnalité ne peut se définir qu'à partir de la situation sociale précise de la personne, c'est-à-dire « an individual's particular socio-historical and geographic context, and group affiliation (self-identified and/or socially imposed) based on race, ethnicity, gender, ability, class, citizenship status, sexual/gender identity, etc. » (p.171).

Comme le soutient Mattsson (2014), en travail social, l'intersectionnalité « [is] an analytical ambition to explore gender, sexuality, class, and race as complex, intertwined, and mutual reinforcing categories of oppression and social structures » (p.9). Ayant voyagé à travers plusieurs espaces et discours, elle est parfois définie comme une théorie, un concept, un *framework* ou une perspective (Cho *et al.*, 2014). Pour sa part, Mattsson (2014) la définit comme une façon de comprendre « [the] individuals' multiple identities, interlocking systemic inequalities at the level of social structure or multiplicity of social, historical, and cultural discourses » (p.10).

Dans la mouvance des travaux de Mattsson (2014), l'intersectionnalité est utilisée comme une approche analytique. D'une part, elle fait ressortir les effets inégaux des structures sociales sur divers groupes sociaux et la façon dont l'identité d'une personne est façonnée par ces structures. D'autre part, elle reconnaît la diversité à l'intérieur même des groupes sociaux et l'unicité de l'expérience vécue par une personne « situated in the intersections of numerous oppression » (p.10). Par ailleurs, elle réexamine l'idée même de catégories sociales de genre, de sexe, de classe ou de race comme catégories sociales « as real, fixed, homogenous, and bound by social structures » (p.10).

2.2 La pensée critique complexe et l'écologie de l'action

Une pensée critique complexe implique de comprendre la complexité, c'est-à-dire, selon Fortin (2005), que :

tout ce qui nous entoure, des étoiles à l'homme, est toujours multidimensionnel, enchevêtré, diversifié. Le mot complexe est tiré du latin *complexus* et *complecti* qui veut dire « ce qui est tissé ensemble » (*complexus*) ou « ce qui contient des éléments différents » (*complecti*) (p. 16).

Plus précisément, Iancu et Lanteigne (2020) décrivent la complexité comme « a body of knowledge from the natural sciences that are useful for explaining social diversity and sudden, rapid and unpredictable changes characterizing modern societies » (p.4). Cet ensemble de connaissances, selon les auteures, permettrait de renouveler l'approche systémique souvent utilisée en travail social en y intégrant des concepts comme les structures complexes et la causalité non linéaire, les dynamiques complexes et non linéaires du changement ainsi que les réactions variées au changement.

La pensée critique complexe est, selon Mattsson (2014), une façon, en travail social, de relier la théorie à la pratique, plus précisément d'arriver à mieux articuler l'intersectionnalité et les effets multiples qu'elle entraîne. D'autre part, selon Iancu et Lanteigne (2020), la pensée critique complexe est un complément intéressant aux approches structurelles en travail social comme celle de l'intersectionnalité. Elle permet d'adopter un point de vue à grande échelle sur les différentes situations sociales et de développer une meilleure compréhension des interactions entre une personne et son environnement. Enfin, la pensée critique complexe permet d'envisager davantage de solutions aux situations compliquées. Enfin, selon Rugkåsa et Ylvisaker (2019), relier la pensée critique complexe à l'intersectionnalité permet de développer une compréhension nuancée de la complexité de l'oppression et de ses effets. Ainsi, selon les auteures, l'intervenante sociale peut mieux analyser des structures sociales inégalitaires et leurs effets sur l'identité et la vie d'une personne.

Pour Boily (2014), l'intégration de la complexité dans l'intervention sociale contribuerait à résoudre les divers paradoxes auxquels l'intervenante sociale est confrontée. En effet, selon l'auteur, la complexité offre des concepts intéressants comme l'effet papillon, les fractales, l'attracteur étrange, l'auto-organisation ou les points de bifurcation. Ces concepts permettent à l'intervenante sociale d'envisager avec un regard neuf (Iancu et Lanteigne, 2020) sa propre situation comme intervenante et la situation sociale des personnes avec lesquelles elle travaille.

Toutefois, selon Iancu et Lanteigne (2020), l'intégration de cet ensemble de connaissances dans l'intervention sociale « requires a rethinking of the social workers' epistemological perspective on intervention, enabling them to better understand complex situations or complex systems as a means of transforming practice » (p.4). Pour les intervenantes, cette remise en question implique le développement d'une pensée pluraliste ainsi qu'une prise de distance par rapport à ce qu'elles vivent dans la pratique (Motoi, 2016). Il ne s'agit donc pas d'un exercice simple.

En effet, selon Morin (2004), toute remise en question est d'abord un exercice de l'esprit dirigé envers soi-même. Cet exercice peut prendre la forme, entre autres, d'une autocritique ou d'un autoexamen effectué au cours du temps par l'intervenante sociale, sur ses propres points de repère théoriques, ceux qui fondent son intervention (Motoi, 2016). Morin (2004) définit cet exercice individuel de culture psychique comme étant l'autoéthique. Cette dernière exige « à la fois de “travailler à bien penser” et “à bien se penser” : l'intégration de l'observateur dans son observation, le retour sur soi pour s'objectiver, se comprendre et se corriger » (p. 2302).

Selon Morin (2004), toute remise en question doit également impliquer l'éthique envers autrui, c'est-à-dire un exercice de l'esprit qui demande « de maintenir l'ouverture sur autrui, de sauvegarder le sentiment d'identité commune [humaine], de raffermir et de tonifier la compréhension d'autrui » (Morin, 2004, p. 2314). L'éthique envers autrui demande aussi de comprendre « le besoin fondamental pour chaque sujet humain d'être reconnu [...] comme sujet humain par un autre sujet humain » (ibid, p. 2316). Par conséquent, reconnaître autrui oblige, selon l'auteur, à ne jamais rejeter quiconque hors de l'humanité sous quelconque aspect.

Cette réflexion sur soi-même ainsi que sur autrui n'est pas la seule composante de la complexité qui devrait être intégrée dans l'intervention sociale. D'après Iancu et Lanteigne (2020), il s'agirait aussi de mieux appréhender la structure des systèmes

complexes et la causalité non linéaire. Ainsi, tout système complexe se caractérise par ses multiples éléments interconnectés de différentes façons et par son niveau d'organisation allant de l'ordre, au désordre jusqu'au chaos. Ces interconnexions et organisations complexes impliquent de considérer autrement toute relation de causalité (Boily, 2014 ; Iancu et Lanteigne, 2020). Ainsi, dans tout système complexe la causalité ne peut être que non linéaire, c'est-à-dire « the relation between cause and effect is not proportional [...] and the possible effects are not always easy to predict or to identify » (Iancu et Lanteigne, 2020, p. 10).

La causalité non linéaire des systèmes complexes décrit, selon Iancu et Lanteigne (2020) et Boily (2014), un processus où un petit changement dans un système peut avoir d'importantes répercussions dans plusieurs parties du système. Cette relation disproportionnelle de cause à effet s'appelle l'effet papillon. En travail social, l'effet papillon peut signifier que « a small action at the right time [...] can have meaningful impacts » (Iancu et Lanteigne, 2020, p. 10).

Par conséquent, selon Boily (2014), le rôle de l'intervenante sociale devrait être vu comme celui de partenaire du changement. Son action se déploierait avec la personne et son réseau proche et éloigné, dans la coopération, c'est-à-dire dans la codétermination et la co-définition de la situation et des pistes d'action ainsi que dans la co-transformation de la situation. De plus, pour l'intervenante sociale, le développement d'alliances et de partenariats avec le réseau proche et éloigné des personnes devient important, car « les réseaux d'appartenances recèleraient plus d'énergie de changement et de résistance que n'importe quel programme organisé » (p.206).

Enfin, la structure des systèmes complexes et la causalité non linéaire impliquent, entre autres, pour l'intervenante sociale d'agir dans l'incertitude et l'imprévisibilité des situations qu'elle rencontre et des résultats possibles de ses interventions (Iancu et

Lanteigne, 2020). En effet, selon Boily (2014), « l'imprévisibilité constitue un élément essentiel des schémas complexes [...] et particulièrement ceux des systèmes humains où s'ajoutent des choix individuels dans l'établissement des relations [...] » (p.227).

Selon Morin (2004), il est possible d'agir dans l'incertitude et l'imprévisibilité. En fait, toute action devrait être envisagée, selon l'auteur, sous l'angle de l'imprévisibilité des effets qu'elle entraînera. Afin de mieux comprendre le problème des effets d'une action, Morin (2004) propose le concept de l'écologie de l'action. Ce concept signifie :

que toute action échappe de plus en plus à la volonté de son auteur à mesure qu'elle entre dans le jeu des inter-rétro-actions du milieu où elle intervient. Ainsi, l'action risque non seulement l'échec, mais aussi le détournement ou la perversion de sens (p. 2244-2245).

Autrement dit, les résultats d'une intervention sociale dépassent la simple volonté de l'intervenante sociale. Au contraire, les interventions de l'intervenante sociale s'insèrent dans un contexte sociohistorique et naturel particulier (Morin, 2004) où elles vont rencontrer des obstacles et être même déformées dans le jeu des interactions humaines. Les résultats de ces interventions risquent donc le succès, mais aussi l'échec ou le détournement de sens alors que son intention au départ était la bienveillance.

Se pose alors la question, selon Morin (2004), de l'incertitude dans la relation entre la fin et les moyens : « il n'est pas absolument certain que la pureté des moyens aboutisse aux fins souhaitées, ni que leur impureté soit inévitablement néfaste. » (p. 2245). Donc, même si l'intervenante sociale utilise les meilleures pratiques pour intervenir, il n'est pas certain que l'objectif souhaité sera atteint. Parfois, au contraire, c'est à la suite d'un l'écueil d'une intervention que l'objectif peut être atteint. De plus, selon l'auteur, au nom de l'efficacité, la fin justifie la mise en place de moyens peu moraux et, au nom

de besoins d'urgence, les finalités à long terme sont permutées par des objectifs à court terme.

Comme les effets d'une action sont imprévisibles et que la relation entre fin et moyens demeure incertaine, Morin (2004) pose alors la question du réalisme de l'action. D'abord, une action réaliste est motivée par un idéalisme, c'est-à-dire que l'intervenante sociale peut vouloir adhérer à un idéal de justice sociale, de pensée critique ou d'éthique relationnelle. Cependant, selon l'auteur, un idéalisme qui n'est pas réfléchi et remis en question risque de devenir illusion et d'envenimer l'action. Ensuite, selon l'auteur, une action réaliste est soutenue par la prise de conscience du pari qu'elle comporte, c'est-à-dire une conscience du risque et de la précaution à prendre pour réaliser l'action. Ainsi, cette prise de conscience devrait inciter, tout autant au courage qu'à la prudence dans la mise en œuvre d'une action.

Donc, agir en milieu incertain demande une action qui est stratégique, car la stratégie, selon Morin (2004), est la meilleure riposte à l'incertitude et l'imprévisibilité. L'élaboration de stratégies comporte « la vigilance de l'acteur au cours de l'action, tient compte des aléas possibles, effectue la modification de la stratégie en cours d'action et éventuellement le torpillage de l'action qui aurait pris un cours nocif. » (p. 2261-2262).

Pour conclure, la stratégie est un grand art, comme l'explique Morin (2004), qui suppose une éthique de la pensée qui est capable de reconnaître la complexité humaine, de comprendre le pire et le meilleur de l'être humain et de saisir les divers contextes sociaux, historiques, locaux et globaux dans lesquels il évolue. Une éthique de la pensée qui devrait concourir, selon l'auteur, essentiellement à la solidarité sociale ainsi qu'aux liens sociaux. Ainsi, la stratégie fait appel à une pensée pertinente qui mobilise : « l'intelligence pour affronter la complexité de la vie, du monde, de l'éthique elle-même » (p. 2266). Autrement dit, travailler à bien penser facilite la stratégie, car cet exercice de l'esprit vise à lutter contre l'aveuglement et l'illusion, à reconnaître les

incertitudes et les contradictions, à toujours assurer le lien entre savoir et devoir, à s'objectiver et à se corriger ainsi qu'à mieux comprendre la complexité de l'être humain et de la société. Sans travailler à bien penser, selon l'auteur, une stratégie peut devenir rapidement infirme devant l'action à poser, car sans cet exercice de l'esprit la conscience de la responsabilité tend à s'atrophier, les connaissances, à se morceler et se cloisonner laissant ainsi place au manichéisme. Travailler à bien penser est un pari sur la déshumanisation, la déresponsabilisation et la dégradation des solidarités. Il est donc urgent, pour Morin (2004), de développer cette éthique de la pensée dans le contexte économique, technologique et scientifique actuel qui tend à diviser les gens plutôt qu'à les relier.

3 CHAPITRE III

LES DIMENSIONS MÉTHODOLOGIQUES

Ce chapitre expose les diverses composantes méthodologiques qui ont été utilisées dans le cadre de cette recherche en incluant les limites et biais de la recherche.

3.1 Devis

Le devis de ce projet de recherche est qualitatif et exploratoire. En effet, selon Laperrière (1997), la recherche qualitative permet de mieux rendre compte de la complexité, de la singularité et de la diversité des phénomènes sociaux. Elle permet aussi de reconnaître le rôle central des sujets participant à la recherche dans l'explication de ces phénomènes. Enfin, une recherche qualitative permet de reconnaître non seulement l'intentionnalité des personnes participant à la recherche, mais également celle du chercheur. Ici, la volonté du chercheur est de procéder à une réflexion sur les points de repère d'une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+ à partir d'interactions qui ont eu lieu dans le cadre d'une intervention sociale. Il est prévu que les résultats de cette réflexion soient transférés vers la pratique de l'intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+. Ainsi, la visée du projet de recherche est principalement appliquée.

La stratégie d'objectification utilisée est la valorisation du parti pris et l'observation d'en bas (Pires, 1997a). Autrement dit, ce projet de recherche a gagné en objectivité par son engagement envers l'émancipation sociale et sa rupture avec la connaissance

scientifique d'en haut (dominante). En effet, plusieurs discours scientifiques dominants ont pour effets d'occulter, d'invisibiliser ou de faire taire certaines personnes en situations minorisées favorisant ainsi des relations sociales inégalitaires (Bastien Charlebois, 2017).

La démarche méthodologique s'appuie sur la méthode de l'incident critique qui se décompose en trois étapes. La première consiste à faire le récit de l'incident avec la participante à la recherche. La seconde étape consiste à mener, avec la participante, une réflexion à propos de l'incident à partir de notions sur l'intersectionnalité et en identifiant les relations de pouvoir. Enfin, la troisième étape consiste à se pencher sur de nouvelles stratégies d'intervention émancipatrices, sur des moyens d'effectuer le changement social tout en reconnaissant la façon dont se façonnent les relations de pouvoir (Mattsson, 2014). Un incident critique est un événement qui a lieu durant une intervention sociale aux apparences d'une situation délicate, complexe ou difficile. Il ne s'agit pas d'une situation d'urgence ou d'une crise. Il est marquant et significatif pour les personnes impliquées, car il a le pouvoir de changer le cours de l'intervention de façon positive ou négative. Il peut s'agir d'un moment charnière pouvant modifier le cours de l'intervention, d'une occasion d'en tirer de nouveaux apprentissages ou d'un moment de frustration ou de bouleversement qui a eu lieu durant l'intervention (Deslauriers *et al.*, 2017 ; Leclerc *et al.*, 2010 ; Savaya *et al.*, 2011).

Selon Leclerc *et al.*, (2010), la réflexion sur un incident critique facilite les remises en question et le travail sur « l'habitus et sur les allants de soi qui orientent les pratiques professionnelles » (p.18). Elle met au jour « des règles tacites, des routines ou des réflexes transposés d'une situation à une autre » (p.19). Ces schèmes d'action sous-jacents à l'action professionnelle au quotidien se manifestent souvent à l'insu des personnes impliquées dans l'incident critique.

Deslauriers *et al.* (2017) proposent des critères opérationnels permettant de définir un incident critique. Il s'agit d'une situation vécue, inscrite dans une relation interpersonnelle et survenue dans un laps de temps suffisamment court pour que les intervenantes puissent la relater avec précision. Le récit sur un incident critique informe sur un évènement passé ; il contient une description détaillée de l'expérience et décrit l'intervention. Enfin, l'incident critique doit avoir eu un impact sur la réalisation de l'intervention et la personne qui décrit l'incident critique doit vouloir en retenir des apprentissages.

3.1.1 Population à l'étude

La population à l'étude est composée de personnes LGBTQ+, de travailleuses sociales LGBTQ+ et de travailleuses sociales hétérosexuelles, cisgenres et cissexuelles provenant de l'Abitibi-Témiscamingue.

3.1.2 Échantillon et méthode d'échantillonnage

L'échantillon est composé de :

1. Quatre personnes auto-identifiées intervenantes sociales LGBTQ+ ;
2. Quatre personnes auto-identifiées intervenantes sociales hétérosexuelles, cisgenres et cissexuelles,
3. Quatre personnes auto-identifiées LGBTQ+.

La méthode d'échantillonnage est intentionnelle (Savoie-Zajc, 2007), car les critères d'échantillonnage ont été déterminés afin de comprendre le point de vue en profondeur des personnes compétentes par rapport à l'objet de la recherche, c'est-à-dire les points de repère d'une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQI2S +. Cette méthode a exigé un consentement libre et éclairé de la part des participantes (Savoie-Zajc, 2007). De plus, la méthode d'échantillonnage s'est appuyée sur le

principe de diversification interne (Pires, 1997b), c'est-à-dire en renforçant la diversité à l'intérieur même des groupes concernés par la question de recherche. C'est pour cette raison que l'échantillon a été constitué autant de travailleuses sociales LGBTQ+ que de personnes LGBTQ+. Le principe de diversification interne est en concordance avec la perspective intersectionnelle choisie dans ce projet qui reconnaît, en toute rigueur, que toute personne, même les privilégiées se situent à « l'intersection des rapports sociaux qui [les] traversent » (Jaunait et Chauvin, 2012). Par ailleurs, la méthode d'échantillonnage a respecté la stratégie d'objectification de la valorisation du parti pris et l'observation d'en bas. Enfin, elle a pris en compte la notion éthique du nothing about us without us (Fredriksen-Goldsen *et al.*, 2014).

Enfin, il a été prévu de mettre fin à la collecte de données au moment où les nouveaux entretiens n'apportaient plus de nouvelles informations, ce que Pires (1997b) appelle la saturation empirique. En accord avec ce principe, le recrutement a cessé au 9^e entretien sur un nombre initialement prévu de 12 entretiens.

3.1.3 Critères d'inclusion et d'exclusion

Les critères d'inclusion étaient les suivants :

1. Être âgées de 18 ans et plus ;
2. Habiter ou provenir de la région de l'Abitibi-Témiscamingue ;
3. S'auto-identifier soit comme 1) une personne LGBTQ+ ou 2) une intervenante sociale hétérosexuelle, cissexuelle et cisgenre ou 3) une intervenante sociale LGBTQ+ ;
4. Avoir vécu un incident critique dans le cadre d'une intervention sociale.

Il n'y a eu aucun critère d'exclusion.

3.1.4 Procédures de recrutement

La procédure de recrutement a été la même pour les trois groupes de personnes. Le recrutement a commencé par une demande de collaboration (annexe A) acheminée à des responsables d'organisations et d'entreprises ciblées afin de diffuser l'invitation à participer à la recherche auprès de leurs membres ou de leur personnel et par l'intermédiaire de leurs réseaux sociaux (par exemple : page Facebook). Les invitations ont été diffusées auprès des personnes ciblées selon les moyens jugés opportuns avec les responsables. Un suivi téléphonique a par la suite été effectué dans le but de répondre aux questions éventuelles. Les personnes intéressées ont contacté l'étudiant-chercheur selon les instructions inscrites sur la lettre d'invitation (annexe A).

Il a été également prévu que l'étudiant-chercheur contacte par courriel, par messagerie privée du réseau social Facebook ou par téléphone des personnes ciblées de son réseau personnel. Ces personnes ont été invitées à participer à la recherche ou à diffuser l'invitation auprès de leurs propres réseaux. Il leur a été clairement expliqué qu'elles n'ont aucune obligation à participer ou à diffuser l'invitation. Les personnes intéressées ont pu contacter l'étudiant-chercheur selon les instructions inscrites sur l'invitation.

La première prise de contact a servi à s'assurer du consentement libre et éclairé (voir le formulaire en annexe B). Une discussion était amorcée à propos du sujet de la recherche et d'un lieu éventuel où l'entretien aura lieu. Il a été proposé à la personne de réaliser l'entretien dans l'un des bureaux régionaux de Vision-Travail Abitibi-Témiscamingue (lieu de travail de l'étudiant-chercheur), au domicile de la personne par l'intermédiaire de Zoom ou un autre lieu jugé adéquat assurant la confidentialité et l'anonymat. Après cette discussion, si la personne demeurait intéressée, un moyen de communication était déterminé afin de lui acheminer le formulaire de consentement. Un temps de réflexion d'au moins 24 heures était accordé à la personne. Une fois le consentement obtenu, une rencontre était planifiée afin de circonscrire l'incident

critique. Le formulaire de consentement signé été remis à l'étudiant-chercheur par courriel et en main propre.

3.2 Méthode de collecte de données

La collecte de données a été réalisée par l'entremise d'entretiens en profondeur qui ont permis de saisir la façon dont la personne construit ses propres perceptions de la réalité de son vécu (Poupart, 1997). Ces entretiens s'appuient aussi sur la méthode des incidents critiques (Deslauriers *et al.*, 2017 ; Leclerc *et al.*, 2010 ; Savaya *et al.*, 2011) et de la structure en trois étapes de réflexion critique sur un incident critique de Mattsson (2014). Cette méthode permet d'accéder aux perceptions des participantes sur le contexte, les intentions, les effets des interactions, les valeurs et les croyances en divergence ou en convergence dans un incident critique. Les entretiens ont été enregistrés et le guide d'entretien utilisé se trouve à l'annexe C.

Les entretiens avec les participantes se déroulaient en personne ou par Zoom. Ils commençaient par un exercice préalable qui consistait à circonscrire l'incident critique à l'aide des critères le définissant (p.21). Une fois l'incident critique circonscrit, la réalisation de l'entretien pouvait débuter.

Un seul guide d'entretien a été utilisé pour toutes les participantes. L'entretien sur l'incident critique a été découpé en trois parties : 1) la narration, 2) la réflexion sur l'incident critique et 3) la réflexion sur les points de repère d'une intervention sociale congruente. Aucune modification n'a été apportée au guide au cours des entretiens. Il a été prévu que les entretiens durent environ de 1 h 30 à 2 h afin de laisser le temps à la personne de se rappeler les détails de l'incident critique et de développer sa réflexion. Au total, les neuf entretiens réalisés totalisent près de onze heures. En moyenne, ces entretiens durent 71 minutes, soit une durée entre 56 et 107 minutes.

3.3 Stratégie d'analyse des données

Une analyse thématique (Paillé et Mucchielli, 2013) des entretiens retranscrits sous forme de verbatim et des notes prises lors de l'entretien a été effectuée. L'analyse thématique consiste, selon les auteurs, « à procéder systématiquement au repérage, au regroupement et, subsidiairement, à l'examen discursif des thèmes abordés dans un corpus » (p.232). Autrement dit, dans un mouvement progressif qui s'arrime étroitement aux objectifs de la recherche, cette analyse vise à regrouper les thèmes identifiés dans le corpus de données afin d'arriver à élaborer un arbre thématique. Cet arbre thématique finit par représenter l'essentiel des thèmes abordés dans le corpus. L'analyse a été effectuée à l'aide du logiciel NVivo, mise à jour 1.3.

Tout au long de l'analyse, les concepts d'intersectionnalité et de pensée critique-complexe ont été utilisés pour déterminer les thèmes adéquats à l'égard des points de repère d'une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+. Ces concepts ont servi de guides dans l'analyse thématique particulièrement dans l'élaboration des rubriques classificatoires et dans l'examen discursif des thèmes.

4 CHAPITRE IV

LES RÉSULTATS DE LA RECHERCHE

Ce chapitre présente les résultats de la recherche. La première section synthétise le récit de chacune des participantes sur un incident critique ainsi que le résumé de leurs réflexions sur les préjugés relatifs à l'incident ainsi que les points de repère d'une intervention sociale qui serait selon elles congruente. Un tableau synthèse du récit et des réflexions conclut chaque résumé.

La seconde section du chapitre, de nature plus conceptuelle, présente les différents points de repère de l'intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+ que l'analyse thématique a permis de révéler.

4.1 Résumé et tableau synthèse des entretiens

Cette section présente les résultats du premier objectif de cette recherche qui vise à documenter les récits et réflexions de personnes LGBTQ+ et de travailleuses sociales de l'Abitibi-Témiscamingue sur un incident critique survenu dans un contexte d'intervention sociale qu'elles ont elles-mêmes vécue.

Le récit et les réflexions de chaque participante sont présentés sous la forme d'un résumé détaillé et d'un tableau synthèse. Ce résumé est structuré de la même manière que le guide d'entretien. En premier lieu, le résumé présente des éléments de contexte importants comme le lieu et le moment de l'évènement, les personnes impliquées, les

gestes posés ainsi que les paroles prononcées de part et d'autre. Cette partie se termine par le premier jugement de la participante sur l'incident. Ensuite, la seconde partie du résumé décrit la réflexion de la participante sur l'incident critique en abordant la question des préjugés et de leurs effets au cours de l'incident, des croyances et valeurs véhiculées et des qualités de la relation. Cette partie se conclut par la seconde conclusion de la participante sur l'incident. Enfin, la troisième partie du résumé expose la réflexion de la participante autour des points de repère définissant une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+. Cette partie présente donc le point de vue de la participante sur les intentions, les croyances, les valeurs de l'intervenante sociale dans une intervention sociale congruente. Le tableau synthèse qui suit chaque résumé fait un récapitulatif des trois parties de l'entretien.

Au total, ce sont neuf participantes qui ont réalisé un entretien. Quatre de ces participantes s'auto-identifient comme intervenantes sociales LGBTQ+, quatre autres s'auto-identifient comme intervenantes sociales hétérosexuelles, cisgenres et cissexuelles. Enfin, une seule participante s'auto-identifie comme personne LGBTQ+. Le tableau 4.1 présente un résumé des caractéristiques des participantes.

Afin de diminuer le risque que des détails de l'incident critique soient reconnus, les informations permettant d'identifier directement, entre autres, une personne, un lieu, un milieu de travail, un milieu de vie, une organisation privée ou publique sont codées par un nom fictif.

Tableau 4.1 Résumé des caractéristiques des participantes

Participante	Auto-identification	Expérience
Alice	Intervenante sociale, lesbienne, cisgenre, cissexuelle	Une dizaine d'années, principalement dans une organisation communautaire
Olivia	Intervenante sociale, hétérosexuelle, cisgenre, cissexuelle	Une dizaine d'années, principalement dans un centre de services sociaux publics
Charlie	Intervenante sociale, hétérosexuelle, cisgenre, cissexuelle	Une dizaine d'années, principalement dans un centre d'aide à l'emploi
William	Intervenant social, transgenre, homosexuel	Diplômé du baccalauréat depuis peu de temps, expérience de travail débutée dans un organisme communautaire.
Charlotte	Intervenante sociale, hétérosexuelle, cisgenre, cissexuelle	Une dizaine d'années, principalement dans un centre d'aide à l'emploi
Livia	Ex-intervenante sociale, hétérosexuelle, cisgenre, cissexuelle	Une trentaine d'années, principalement dans un centre de services sociaux publics
Rosalie	Étudiante en travail social, bisexuelle, cisgenre, cissexuelle	Étudiante en technique de travail social, utilisation des services aux étudiants du cégep
Chloé	Personne transgenre	Un peu plus de cinq ans dans un centre public pour jeunes en situation difficile et en famille d'accueil
Julia	Intervenante sociale, lesbienne, cisgenre, cissexuelle	Une dizaine d'années, principalement comme intervenante de milieu dans une petite localité

4.1.1 Alice, intervenante sociale, lesbienne, cisgenre, cissexuelle

L'entretien avec Alice a été réalisé en juillet 2019. Il dure 80 minutes. Alice habite l'Abitibi-Témiscamingue. Elle est diplômée en psychoéducation. Au moment des événements, Alice compte sept années d'expérience de travail.

4.1.1.1 L'incident critique

Les événements se déroulent en 2013. Alice travaille comme intervenante sociale dans une organisation qui accueille des personnes en situation conjugale difficile pour, entre autres, un hébergement temporaire. Cette organisation existe depuis un peu plus de vingt-cinq ans. Bien sûr, la sécurité des personnes hébergées est très importante et différents dispositifs et processus permettent de contrôler l'entrée de chaque personne.

Les personnes impliquées dans l'incident sont Alice, Béatrice et l'équipe de travail d'Alice. Béatrice vit une situation difficile et elle souhaite être accueillie au sein de l'établissement. Elle est âgée de vingt-cinq ans environ. Quant à l'équipe de travail, elle est composée principalement d'intervenantes sociales dont plusieurs possèdent plusieurs années d'expérience et certaines ne sont qu'arrivées récemment. Tous les membres de l'équipe jouent un rôle similaire lors de l'accueil et l'hébergement des personnes en situation difficile.

Les événements de l'incident commencent par une discussion entre collègues à propos de l'accueil de personnes d'orientation homosexuelle dans l'établissement depuis son ouverture. La plupart des collègues affirment n'avoir jamais accueilli de personne homosexuelle. D'autres collègues, comme Alice, doutent de cette affirmation.

Quelques jours après cette discussion, Alice reçoit l'appel d'une femme faisant une demande urgente d'hébergement. Il s'agit de Béatrice. Alice prend rendez-vous avec elle dans les prochaines heures.

Lors du rendez-vous, Alice entreprend l'évaluation de la situation. Elle utilise les outils habituels afin de collecter des informations sur la situation de Béatrice. Des informations importantes sont également colligées comme le nom du conjoint afin d'établir la liste des personnes ne pouvant entrer en contact avec elle et ainsi assurer sa sécurité.

En procédant à l'évaluation, Alice reconnaît dans la situation de Béatrice tous les aspects réguliers d'une demande de séjour. Cependant, il y a un problème. Au fur et à mesure de l'évaluation, Béatrice utilise le pronom « elle » de façon inhabituelle pour désigner son conjoint. Alice demeure perplexe devant cette façon de répondre. Elle a la forte impression que Béatrice a inventé de toute pièce ce prénom.

Sensible à ce genre de situation, Alice émet dans son esprit l'hypothèse que Béatrice a une conjointe plutôt qu'un conjoint. Par conséquent, elle réfléchit à l'importance d'utiliser un vocabulaire inclusif et elle applique cette façon de parler. Autrement dit, elle utilise des questions ouvertes ou des mots et expressions laissant transparaître une ouverture afin que Béatrice se sente à l'aise de dire qu'elle est en couple avec une femme.

Cependant, s'installe également un doute dans l'esprit d'Alice. Elle se rappelle les préjugés entendus récemment à propos de son organisation. Elle se souvient, entre autres, de cette femme qui a fait une demande d'hébergement. Son médecin de famille lui avait conseillé d'être prudente et de ne pas se laisser séduire par les femmes lesbiennes qui travaillent à cet endroit. Par conséquent, Alice demeure prudente dans l'utilisation de son approche. Elle craint que Béatrice interprète cette ouverture comme une entreprise de séduction.

Toutefois, malgré tous ses efforts, Béatrice ne réagit pas. Alice décide alors de ne pas insister sur le sujet, car pour l'instant, la sécurité de Béatrice prime par-dessus tout.

L'évaluation de la situation permet à Alice de conclure que Béatrice peut être hébergée afin d'assurer sa sécurité et de lui permettre de reprendre des forces. Une fois les informations transmises aux collègues sur la situation de Béatrice, Alice part quelques jours en congé chez elle.

À son retour de congé, Alice se fait interpeller rapidement par Béatrice. En fait, elle souhaite recevoir un soutien afin de bloquer les appels et textos du supposé conjoint. En effectuant cette demande, Béatrice se trompe encore et utilise le pronom « elle » pour désigner son conjoint. Alice réagit aussitôt, cette fois-ci, en disant clairement son ouverture à ce qu'elle est en couple avec une femme. Béatrice continue tout de même à interchanger les pronoms « il » et « elle » afin de parler du conjoint. Alice persiste et lui dit clairement qu'elle peut avoir une conjointe et que cette situation ne cause pas de problème, elle a toujours le droit d'être hébergée par l'organisation.

C'est alors que Béatrice s'effondre et fond en larmes. Enfin, elle explique à Alice vivre une situation sérieusement difficile avec sa conjointe. De plus, elle est en froid avec sa famille à cause de son homosexualité. Ses amies ne sont pas en mesure de l'accueillir. Il ne lui reste aucun autre endroit sécuritaire où aller. En plus, elle craint qu'on lui demande de partir à cause de son orientation sexuelle.

Alice prend alors de temps de rassurer Béatrice. Elle lui confirme à nouveau pouvoir demeurer au sein de l'organisation, qu'elle a le droit à être hébergée dans l'établissement. L'important pour Alice est que Béatrice soit en sécurité. Alors, Alice s'empresse de prendre en note le nom de la conjointe de Béatrice et de le signifier à ses collègues afin d'ajuster le processus de sécurité et bloquer l'entrée à la conjointe.

Peu de temps après cet événement, une rencontre d'équipe a lieu afin de revoir la situation d'accueil de Béatrice. Plusieurs collègues d'Alice se réjouissent d'avoir accueilli pour la première fois une femme lesbienne depuis les débuts de l'organisation,

il y a vingt-cinq ans. Moins convaincues, Alice et certaines de ses collègues remettent en question cette réjouissance. En effet, Alice avance plutôt l'hypothèse que plusieurs femmes lesbiennes auraient séjourné au sein de l'organisation. Il est possible que par le passé ces femmes aient modifié, ou tronqués certains éléments de leur histoire personnelle de manière à se sentir davantage en sécurité. C'est ainsi que la conviction des collègues d'Alice est ébranlée.

Les collègues d'Alice continuent la discussion sur le sujet et mentionnent leur contentement d'avoir Alice comme toute première collègue lesbienne au sein de l'équipe. Alice s'empresse aussitôt de rappeler le malaise qui a commencé à s'installer plus tôt et remet en question cette affirmation. Elle plaide davantage l'hypothèse qu'au moins une femme lesbienne aurait déjà travaillé dans l'organisation depuis ces vingt-cinq dernières années. C'est en y réfléchissant bien que certaines collègues se souviennent d'une ex-collègue qui était en couple avec une femme.

C'est à la suite de cette rencontre d'équipe que les façons de faire ont commencé à changer au sein de l'équipe d'Alice. Plusieurs efforts ont été mis afin d'intégrer la réalité des orientations sexuelles. Les formulaires ont été adaptés afin de pouvoir bloquer l'entrée aux bonnes personnes. Les statistiques ont été compilées autrement afin de mieux représenter la réalité des personnes homosexuelles. Les outils d'évaluation et de sensibilisation ont été mis à jour. Les façons d'accueillir, d'évaluer une situation et d'intervenir ont été ajustées. Enfin, les activités de sensibilisation ont intégré les réalités des personnes homosexuelles et des couples composés de personnes de même sexe. Soudainement, conclut Alice, les femmes lesbiennes sont devenues présentes au sein de l'organisation !

4.1.1.2 Réflexions sur l'incident

Dans la poursuite de sa réflexion sur l'incident, Alice soutient l'importance des signes verbaux et non verbaux durant l'évaluation de la situation de Béatrice, particulièrement

l'utilisation inhabituelle du pronom « elle ». Elle explique que : « Là, c'est vraiment parce qu'elle me donnait des indices verbaux... Pis que l'hésitation à donner son prénom... [silence]. C'était plus genre [une hésitation] : "Faut que je fasse attention à ce que je dis pour continuer d'être accueillie." ». Ensuite, Alice réfléchit aux signes de l'intervenante sociale lors d'un accueil : « tous ces petits cues-là que tu peux envoyer à la personne pour montrer que tu es ouvert ».

Sa réflexion se poursuit ensuite sur ses propres intentions lors de l'incident. D'abord et avant tout, l'intention d'Alice a été d'assurer l'accueil et la sécurité de Béatrice. Dans un second ordre, son intention a été de reconnaître explicitement l'orientation sexuelle de Béatrice. En agissant ainsi, Alice considère s'être assurée que Béatrice soit « accueillie, elle va avoir toute sa place, tout ça... Pis, elle va être sortie de [de sa situation difficile], tsé, là, tout de suite maintenant. ». D'autre part, Alice explique que : « c'est déjà une grosse... [respiration] étape de faire... [...] parler de la [situation difficile], c'est quelque chose de vraiment difficile. Faque là, tsé, de son orientation sexuelle, ça peut être plus difficile. ». Alice explique aussi vouloir être prudente dans son approche avec Béatrice : « ça, j'avais aussi la petite voix qui me disait : "Fais attention comment tu l'apportes" », en se souvenant de l'histoire du médecin de famille qui avait conseillé à la femme d'être prudente en se présentant dans l'organisation.

Concernant les préjugés durant l'incident, Alice affirme avec conviction que Béatrice n'en a subi aucun lors des ses interventions auprès d'elle : « elle, qu'elle en a subi de moi, non ! [...] ce que je voulais surtout : [...] c'est qu'a se sente dans un endroit sécuritaire. Pis qu'elle se sente bien. ». De plus, Alice ne croit pas que ses collègues aient non plus discriminé Béatrice. Cependant, il est possible qu'elles aient eu certains préjugés. Elle explique que « c'était pas mal intentionné, c'était un manque de connaissances [silence]. [...] Mais... elles ne savaient pas nécessairement comment le demander, tsé. ». Elles craignaient, selon Alice, de briser le lien de confiance en posant des questions aux femmes sur leur orientation sexuelle.

Par conséquent, Alice qualifie sa relation avec Béatrice de relation de confiance, d'alliances et de solidarité. La relation a été suffisamment accueillante, même si l'orientation sexuelle n'a pas été clarifiée dès le départ. Elle explique : « je pense que j'ai été assez accueillante dans [...] mon discours pour qu'a se sente bien, tsé [...] le message qu'on dit [...], c'est que [...] a fait bien de venir nous voir, pis qu'est au bon endroit ».

À la suite de cette réflexion, Alice conclut à nouveau sa réflexion sur l'incident en mentionnant que cet incident a réellement suscité des questionnements profonds pour l'équipe. Cet évènement a permis d'actualiser leur savoir-faire, à elle-même et aux autres, sur la question des orientations sexuelles. Elle explique : « ça faisait trente ans là qu'elles posaient les mêmes questions là... Tsé, de briser un peu ce moule-là [...] ».

4.1.1.3 Réflexions sur la congruence

Alice estime que dans le cadre d'une intervention sociale congruente auprès de personnes LGBTQI2S, la personne va se sentir totalement accueillie : « autant en tant que victime [...], en tant que femme, en tant que femme bisexuelle, soit lesbienne... ». Ensuite, dans une intervention congruente, il y a le maintien d'une discussion en équipe sur la diversité des orientations sexuelles ainsi que des identités et expressions de genre. Elle donne comme exemple le questionnement récent de son équipe à propos de l'accueil de personnes trans ou non binaires.

Une intervention congruente se reconnaît également par la capacité de l'intervenante à être flexible devant la diversité des situations. En fait, peu importe la situation : « bien là, on va outiller la personne à partir de l'étape où elle se trouve [...] parce que le but ultime, c'est qu'elle puisse se sortir de ça ». Alice ajoute qu'il s'agit aussi d'une question d'alliances avec la personne. En effet, avant qu'une personne ne se sorte de sa situation difficile, « [...] ça se peut que ça prenne cinquante tentatives, là [...] ». Il

faut donc travailler à construire et maintenir une alliance avec la personne LGBTQ+, peu importe la situation, selon Alice.

Enfin, Alice conclut en mentionnant que dans une intervention sociale congruente, l'intervenante va se sentir libérée et soulagée. Dans son travail, l'intervenante va lever rapidement les tabous par rapport aux orientations sexuelles et aux identités et expressions de genres. De la sorte, l'intervenante sociale évalue mieux la situation sociale de la personne. Elle pose des questions plus pertinentes, c'est-à-dire des « exemples beaucoup plus neutres qui vont [aider la personne LGBTQ+] à se sentir accueillie là-dedans là ». Enfin, elle reconnaît mieux les privilèges sociaux accordés à certains groupes, « par exemple, tsé, “Toi, en tant que femme... blanche... lesbienne..., bien toi tu as quand même moins de privilèges dans la société que la femme blanche hétérosexuelle.” Tu peux le faire, le même exemple avec la femme autochtone, tsé. ».

Tableau 4.2 Synthèse de l'entretien avec Alice

Incident critique
<p>Alice travaille comme intervenante sociale dans une organisation offrant, entre autres, de l'hébergement aux personnes en situation conjugale difficile. En 2013, elle accueille Béatrice et procède à l'évaluation de la situation. Au cours de la discussion, Béatrice se trompe souvent, elle utilise le pronom « elle » afin de désigner son conjoint. Elle semble également lui avoir inventé un nom de toute pièce. Sensible à ces signes, Alice comprend que Béatrice doit être en couple avec une femme. Elle lui mentionne son ouverture, mais Béatrice n'y réagit pas. Ce n'est qu'au bout de quelques interventions que Béatrice finit par le dire. Alice prend alors le temps de la rassurer, de clarifier le tout et de lui garantir son hébergement. Quelque temps plus tard, Alice reprend cette situation avec son équipe où certains préjugés ressortent, mais aussi de nouvelles pistes d'action intégrant la réalité des orientations sexuelles.</p>
Conclusion primaire sur l'incident critique
<p>Les conséquences de cet événement sont positives pour l'organisation, car les discussions sur la diversité des orientations sexuelles et des identités de genre sont maintenues. Le savoir-faire des intervenantes intègre davantage cette diversité. Les outils d'intervention, les formulaires et le processus de sécurité sont repensés.</p>
Réflexion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
<p>Alice souligne l'importance des signes verbaux et non verbaux de l'intervenante sociale. Ils indiquent son ouverture d'esprit aux autres. Par ailleurs, elle réaffirme son intention d'avoir assuré d'abord la sécurité de Béatrice et ensuite de reconnaître son orientation sexuelle. Elle se rappelle d'avoir agi ainsi par prudence, craignant les préjugés entretenus sur l'organisation. D'autre part, elle affirme que Béatrice n'a subi aucun préjugé de sa part, car sa façon d'agir est déjà suffisamment accueillante. S'il y a eu des préjugés des collègues, c'est plutôt à cause de l'incompréhension plus que par mauvaise intention.</p>
Seconde conclusion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
<p>Cet événement a permis d'actualiser le savoir-faire de l'équipe de travail s'étant construit sur un peu plus de vingt-cinq ans à partir d'un autre point de vue.</p>
Réflexion sur la congruence de l'intervention sociale
<p>La congruence de l'intervention se reconnaît lorsque la personne se sent totalement accueillie, peu importe sa situation sociale. L'intervenante sociale demeure flexible devant la diversité des situations. Elle reconnaît mieux ces situations par l'accès des personnes à certains privilèges sociaux. Elle agit en alliance avec la personne et pense à sa sécurité. Elle maintient des discussions ouvertes avec les autres sur la diversité afin de se maintenir à jour.</p>

4.1.2 Olivia, intervenante sociale, hétérosexuelle, cisgenre, cissexuelle

L'entretien avec Olivia a été réalisé en juillet 2019. Il dure 107 minutes. Olivia habite l'Abitibi-Témiscamingue. Elle est diplômée en psychoéducation. Au moment des événements, elle possède une dizaine d'années d'expérience de travail.

4.1.2.1 L'incident critique

Les événements se déroulent en 2017. Olivia travaille dans un service public qui accompagne les personnes trans et transsexuelles ou en questionnement âgées de moins de dix-huit ans ainsi que leurs proches. D'une façon générale, l'accompagnement consiste à entreprendre une évaluation de la situation avec la personne et les proches à partir de leurs questionnements sur la question trans. De plus, Olivia utilise des questionnaires standardisés durant l'évaluation permettant à la personne de confirmer son désir de transition. Cette évaluation permet l'émergence d'un dialogue aboutissant idéalement à un meilleur positionnement de la personne et de ses proches. Elle permet aussi la mise en place d'un processus de transition de genre, selon les besoins de la personne.

Puisque les personnes trans utilisant ce service ont moins de dix-huit ans, différents enjeux légaux peuvent se poser. Comme la personne est mineure, les parents demeurent avec des responsabilités légales importantes. Entre autres, ils doivent donner leur autorisation pour le changement de nom ou de mention de sexe. De son côté, la personne de quatorze ans et plus peut obtenir des services sociaux sans le consentement des parents et de façon confidentielle. Elle peut entreprendre certaines démarches préliminaires de transition comme faire une demande d'information sur le changement

de nom et de mention de sexe sur les documents officiels². À l'école, il est possible de faire une demande afin que soient utilisés les bons prénom et pronom avant que tout soit officialisé.

Trois personnes sont principalement impliquées dans l'incident. D'abord, l'adolescent en questionnement profond sur son identité de genre. Il est très renseigné sur la question du processus de transition. Sa réflexion sur ce qu'il souhaite entreprendre est avancée. Il veut entreprendre tout processus permettant d'être plus cohérent et pertinent dans son expression de genre. Par ailleurs, il demande déjà à certaines personnes de s'adresser à lui en utilisant le pronom « il ».

Ensuite, la mère de l'adolescent joue un rôle important durant les événements. Lors de l'évaluation, elle donne explicitement son accord pour que l'adolescent reçoive un service approprié à son questionnement. Elle donne également son accord à ce qu'il entreprenne des démarches préliminaires comme celle du changement de nom et de mention de sexe.

Il y a aussi, Olivia, comme intervenante sociale qui entend clairement le désir et l'empressement de l'adolescent. Elle comprend les enjeux relatifs à l'âge sur le plan légal et à la confidentialité. Elle comprend que la mère est d'accord afin que certains processus de transition de genre soient réfléchis et initiés. Cependant, elle entrevoit déjà la délicatesse de la situation. En effet, elle doit obtenir le consentement des deux parents afin de réaliser tout ce qu'il souhaite entreprendre comme processus de transition.

² Selon le Directeur de l'état civil (2021), il est dorénavant possible pour les personnes âgées de 14 à 17 ans d'effectuer elle-même une demande de changement de la mention du sexe.

Trois autres personnes entrent en scène au cours des événements. D'une façon effacée, il y a le père de l'adolescent qui intervient timidement. Cependant, il donne son accord pour la poursuite des démarches entreprises par l'adolescent, dès la première rencontre avec Olivia et plus tard aussi. Ensuite, il y a une autre intervenante sociale, interpellée afin de donner un second avis professionnel sur la situation trans de l'adolescent. Cette autre intervenante sociale va juger qu'il vaut mieux mettre un frein aux désirs de l'adolescent ainsi qu'aux démarches initiées. Enfin, il y a la superviseuse d'Olivia, psychologue de renom auprès des personnes trans. La superviseuse soutient Olivia dans ses interventions et exprime son accord pour que l'adolescent poursuive les démarches.

C'est dans ce contexte que se déroulent les événements. Par expérience, Olivia prend déjà un pas de recul par rapport à tout ce qui se passe, car elle sait que toutes ces démarches administratives ne se réalisent pas dans l'instantanéité. Sa stratégie première avec l'adolescent est de mieux cerner sa situation à l'aide de questionnaires standardisés et de mieux saisir l'état de sa réflexion sur son identité ainsi que son empressement à agir. Elle souhaite aussi lui mentionner que le processus de transition est mené tranquillement, étape par étape. Certaines décisions ou actions peuvent entraîner des conséquences, comme la prise de bloqueurs d'hormones.

Une fois l'évaluation réalisée, Olivia constate que l'adolescent a fait davantage qu'une recherche superficielle sur internet à propos de la transition de genre. Il est au courant des démarches et il connaît ses droits. Il sait où il veut aller. De plus, le résultat des tests standardisés concorde avec la situation. Olivia perçoit le tout de plus en plus cohérent, d'autant plus que ses parents ont donné leur accord à amorcer les démarches.

Afin d'aider l'adolescent à concevoir le tout, Olivia propose donc à l'adolescent de mettre en place un plan d'action. Le premier objectif est d'entreprendre les démarches de changement de nom avec l'école. Le second objectif est de commencer la prise de bloqueurs d'hormones. En effet, les premiers signes physiques de l'adolescence

commencent à apparaître et il est hors de question pour l'adolescent de laisser transparaître le genre non désiré. Le troisième objectif consiste à définir les besoins sur le plan chirurgical permettant le développement du genre et du sexe désirés.

Comme prévu dans son plan d'action, Olivia contacte d'abord l'école secondaire afin d'amorcer une démarche d'utilisation du bon pronom et prénom avant que tout soit officialisé. Il s'agit d'une rencontre où l'adolescent peut expliquer sa situation et demander à la direction de l'école que soient utilisés les bons prénoms et pronoms. Plusieurs personnes significatives assistent à cette rencontre incluant la direction de l'école, certaines enseignantes, l'éducatrice spécialisée ainsi que l'intervenante sociale. Les parents sont aussi invités à y participer.

Puisqu'Olivia sait que les parents de l'adolescent sont ouverts à la démarche, elle demande à l'adolescent la permission de les contacter afin de les inviter. Il finit par accepter qu'Olivia les contacte. Olivia contacte la mère en premier lieu. Elle accepte d'être présente et elle donne son accord à la tenue de cette rencontre. Par conséquent, Olivia recontacte l'école et confirme la réalisation de la rencontre plusieurs jours plus tard, afin de préparer le tout.

Au même moment où Olivia prépare l'adolescent à la rencontre de l'école, elle met en œuvre avec lui le second objectif du plan d'action. Elle commence ainsi à l'accompagner dans des démarches afin d'accéder à des bloqueurs d'hormones. Les démarches consistent à trouver un pédiatre capable de prescrire ces bloqueurs. En région, son propre pédiatre n'est pas en mesure de le faire et la seule médecin de famille habilitée à en prescrire ne soigne pas les adolescents. L'enfance et l'adolescence ne faisant pas partie de son champ de pratique. Olivia et l'adolescent doivent donc se rabattre sur le centre de santé Meraki à Montréal, centre spécialisé en matière de réalités trans, entre autres, chez les adolescents.

L'adolescent est d'accord avec cette idée. Il pourrait se rendre seul à Montréal, en autobus, aller rencontrer les spécialistes et avoir accès à un suivi médical. Il n'aurait qu'à manquer que quelques jours d'école pour les rendez-vous puisqu'il s'agit d'une question de santé. Olivia reprend au bond la réflexion de l'adolescent. Elle lui rappelle la nécessité d'avoir l'autorisation de ses parents afin de voyager en autobus seul ainsi que pour certaines démarches médicales au centre Meraki. Par conséquent, elle lui conseille fortement d'en parler à ses parents. Il lui confirme qu'il le fera.

Plusieurs jours après cette discussion, Olivia reçoit un appel de la mère de l'adolescent. Elle lui exprime sa complète insatisfaction envers ses agissements. Elle trouve qu'elle va trop vite. Elle remet en question ses interventions. Elle croit qu'Olivia oriente l'adolescent dans la mauvaise direction. D'abord étonnée, Olivia demeure empathique envers la mère. Elle lui répond comprendre la situation. Elle lui mentionne qu'il est normal d'éprouver des difficultés. Elle lui suggère fortement d'engager une discussion avec l'adolescent sur le sujet. Il en va de leur relation.

Toujours lors de l'appel téléphonique, la mère annonce à Olivia qu'elle refuse que les démarches avec l'école aient lieu, même si elles sont planifiées dans quelques jours. La mère craint dorénavant les mauvais commentaires à l'école. Elle craint que l'adolescent fasse rire de lui. Olivia lui réexplique alors la façon de faire éprouvée de l'école qui assure l'intégrité des personnes réalisant cette démarche. Elle lui souligne également l'importance que l'adolescent accorde à cette démarche. Toutefois, la mère refuse toujours.

C'est avec regret qu'Olivia rappelle les responsables de l'école afin d'annuler la rencontre. Elle prend aussi rapidement rendez-vous avec l'adolescent dans le but de lui annoncer le refus de sa mère. C'est avec beaucoup de déception et d'insatisfaction que l'adolescent apprend la nouvelle. À son tour, il remet en question ses interventions. Il lui reproche de ne pas faciliter la situation avec sa mère et lui reproche de ne pas aimer

sa mère. D'abord confuse, Olivia remet la situation en perspective. Elle met au jour la question de la confidentialité de leurs discussions et l'obligation d'avoir le consentement des parents pour la réalisation de certaines démarches. Elle souligne à nouveau l'importance qu'il engage une discussion réelle avec sa mère et qu'elle peut l'aider à cette fin.

Une fois cette rencontre terminée avec l'adolescent, Olivia contacte avec empressement le père. Elle le questionne sur l'état de la situation entre l'adolescent et la mère afin de savoir ce qui se passe. Elle valide à nouveau son consentement à la poursuite des démarches de transition. Le père répond à Olivia en la rassurant. Il lui confirme que la relation entre la mère et l'adolescent s'est dégradée récemment. Il s'engage donc auprès d'Olivia à parler avec l'adolescent. Il s'engage également à rétablir la communication entre la mère et l'adolescent.

Cependant, rien ne va plus, car quelque temps après la discussion avec le père, la mère contacte à nouveau Olivia. Cette fois-ci, elle demande l'accès à un deuxième avis professionnel sur la situation de l'adolescent. Avec beaucoup d'efforts, et au nom de l'adolescent, Olivia réussit à la convaincre de consulter au moins une autre intervenante sociale formée en matière de réalités trans. La mère est d'accord sur ce point avec Olivia. Assez rapidement, la mère contacte l'autre intervenante sociale afin qu'elle donne son avis sur le parcours trans de son enfant et un rendez-vous est pris. Olivia le sait, car elle reçoit un appel téléphonique de l'autre intervenante sociale quelque temps seulement après avoir eu cette discussion avec la mère.

En effet, l'autre intervenante sociale contacte Olivia, avec l'autorisation de l'adolescent. Elle souhaite avoir son point de vue sur la situation concernant l'adolescent. Elle souhaite être informée des démarches qui ont été entreprises récemment. L'autre intervenante sociale mentionne à Olivia avoir rencontré récemment l'adolescent. Elle explique l'avoir trouvé fermé et peu bavard. Sa réflexion et son positionnement sur son

vécu trans ne lui semblent pas très cohérents. Elle juge qu'il n'a pas l'âge et la maturité suffisante pour mener toutes ces démarches de transition de genre. Elle conclut qu'il devrait tout arrêter. Olivia lui explique tant bien que mal la situation tout en demeurant perplexe devant les propos de l'autre intervenante sociale, car ce n'est pas ce qu'elle observe de l'adolescent depuis qu'elle l'accompagne.

Dans le but de revoir la situation, elle prend rendez-vous à nouveau avec l'adolescent. Elle le voit découragé. Il remet en question tout ce qu'Olivia a entrepris avec lui. Il la responsabilise de l'état de la situation. Demeurant empathique et à l'écoute, Olivia questionne à nouveau l'adolescent tranquillement. Elle essaie de reconstituer le cours des événements jusqu'à la rencontre avec l'autre intervenante. C'est alors qu'elle finit par mieux comprendre la façon dont l'adolescent s'y prend afin de ne pas bien communiquer avec sa mère. Il utilise des bouts d'information partagés lors des rencontres et qui lui conviennent bien afin de les mentionner à sa mère dans le but de la faire réagir. Entre autres, lors d'une discussion avec sa mère, il lui est arrivé d'invoquer le recours à son droit de porter plainte à la Protection de la jeunesse, si elle fait obstacle à ce qu'il souhaite entreprendre.

Devant cet imbroglio, et avec le soutien de sa superviseure, Olivia arrive à considérer avoir une meilleure vue d'ensemble de la situation que les autres personnes impliquées. Pour Olivia, l'autre intervenante sociale n'a qu'une vue partielle de la situation, elle est fortement influencée par la mère. Elle considère également toutes les démarches réalisées avec les questionnaires et les premières réflexions avec l'adolescent comme pertinentes. Elle estime également que l'adolescent a fait preuve de maturité dans sa réflexion au cours des rencontres. Elle conclut donc que l'âge de l'adolescent, comme soutenu par l'autre intervenante, n'est pas un critère suffisant afin de tout arrêter. Olivia prend donc la décision de persister dans son accompagnement avec l'adolescent, malgré les réticences de la mère et de l'autre intervenante.

Par conséquent, elle propose à l'adolescent de faire venir les documents d'information gouvernementaux concernant le changement de nom et de mention de sexe. L'adolescent accepte la proposition. Il souhaite faire livrer par la poste les documents à son domicile. Olivia lui répète l'importance d'aviser sa mère que ces documents arriveront par la poste.

Aussitôt les documents arrivés, Olivia reçoit un appel de la mère. Elle lui exprime sa colère et sa frustration constatant qu'elle poursuit les démarches avec l'adolescent. Olivia reprend de plus de belle, avec de l'écoute et de l'empathie, une discussion avec la mère. Elle réexplique son intention de continuer à accompagner et à soutenir son adolescent. Elle prend le temps de lui expliquer les informations qu'elle donne à l'adolescent et qui lui sont mal rapportées. Elle réitère les besoins de l'adolescent et l'importance d'engager la discussion avec lui. Tranquillement, la mère finit par démontrer une certaine ouverture et demande à Olivia de ne pas sauter d'étapes, de ne pas aller trop vite. Olivia est d'accord avec sa demande et remet au centre de la discussion l'importance de la relation avec son adolescent. Elle lui souligne l'importance des démarches qu'il entreprend. Doucement, Olivia constate que la mère accorde une oreille différente aux besoins de son adolescent.

La conclusion d'Olivia sur ces événements est qu'il s'agit d'une situation délicate autant sur le plan éthique et légal. Elle perçoit un adolescent en difficulté qui est en droit d'entreprendre certaines démarches de transition de genre. Il a droit à la confidentialité et au soutien d'une intervenante sociale. D'un autre côté, elle perçoit que la mère de l'adolescent démontrant de graves signes d'incompréhension sur la réalité trans de son enfant. Cependant, la mère a droit de prendre le temps afin de développer une compréhension de la situation et que, comme intervenante, Olivia doit se montrer empathique devant les difficultés qu'elle éprouve. Toutefois, Olivia conclut que devait primer l'intérêt de l'adolescent, c'est une question de bien-être. Enfin, la leçon qu'Olivia retient de ces événements est que parfois il faut un peu de désordre

pour avoir de l'ordre. Autrement dit, il vaut mieux parfois aller contre certains avis, confronter ses propres visions et celles des autres afin de continuer à agir dans l'intérêt de la personne.

4.1.2.2 Réflexions sur l'incident

Dans la poursuite de sa réflexion sur l'incident, Olivia précise ses intentions. Elle a eu l'intention de « rendre le meilleur service possible en fonction des droits de l'usager, autant les droits des parents que les droits du jeune », particulièrement en lien avec la confidentialité. Son intention a été aussi de ramener les personnes impliquées dans « une certaine cohésion [...], mais que les gens se... se rejoignent, dans une espèce de consensus qui convient à tout le monde ». Enfin, elle a aussi eu comme intention d'assurer la sécurité et le bien-être de l'adolescent.

Sur la question des préjugés, Olivia affirme que l'adolescent n'a pas subi de préjugés de sa part. Elle explique que sa posture professionnelle et objective, soutenue par sa superviseuse, a fait une différence. Toutefois, Olivia est convaincue que l'adolescent a subi des préjugés de la part de ses parents ainsi que de l'autre intervenante sociale. Elle explique que pour ces personnes : « bien, c'était comme impossible, pour [elles] que de savoir à cet âge-là ! C'était trop jeune ! C'était impossible ! Parce que [l'adolescent] n'avait pas assez de vécu... ». De son point de vue, ces préjugés autour de l'âge ont amplifié la détresse et le découragement vécus par l'adolescent et les parents.

Olivia termine sa réflexion sur les événements en précisant son impression d'avoir joué le rôle de l'avocate du diable. Elle explique avoir été la seule à être demeurée centrée sur l'intérêt et les droits de l'adolescent. Il s'agit d'un rôle très délicat qui demande du tact et une certaine déviance, c'est-à-dire de ne pas respecter à la lettre toutes les règles. Dans ces situations délicates, il est préférable d'agir tout en continuant de réfléchir sur l'action posée. Elle explique : « à un certain moment, arrête de réfléchir un peu aux conséquences [...]. Faire tête baissée, un coup que la décision est prise, bien il faut

continuer à réfléchir là. ». Pour Olivia, il s'agit d'un pari sur le bien-être fondamental de la personne et le maintien d'une alliance avec elle. Enfin, Olivia affirme que c'est la remise en question de soi comme intervenante sociale qui lui a permis de mieux jouer ce rôle d'avocate du diable. Elle explique : « Comme intervenante, je me remets assez en question pour être capable [*forte inspiration*] de prendre des décisions [...] ».

4.1.2.3 Réflexions sur la congruence

La congruence d'une intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+ se reconnaît, d'après Olivia, par le respect, l'écoute, la posture d'ouverture et de confiance de l'intervenante sociale envers les autres. Elle explique : « Il faut croire en l'autre. Tsé, on n'a pas à juger, est-ce que c'est vrai, c'est bon, c'est correct [...] Si l'autre te dit c'est ça que c'est ça, je pense qu'il est mieux placé pour le savoir ». Dans une intervention congruente, l'intervenante est aussi en mesure de voir au-delà de « ce qui peut être dit, entendu, véhiculé dans la société [...] De voir un peu au-delà de, c'est ça, comme on disait, de l'âge [...] ». Cette posture, d'après Olivia, est le contraire d'une position d'experte, car « si on se positionne trop en expert, on n'écoute pas. On n'entend pas, en tout cas, on n'entend pas tout ce qui... devrait être entendu. ».

Pour Olivia, c'est en faisant « une bonne évaluation, une bonne cueillette de données, une bonne écoute, qu'on en vient à pouvoir [...] guider, peut-être, notre intervention. ». La congruence de l'intervention se trouve dans la réflexion, l'action et l'accompagnement de la personne LGBTQ+. Elle explique : « On va réfléchir à chaque étape ! Pis quand on va arriver à une étape, on va arrêter, on va regarder le tableau d'ensemble ».

Ainsi, les émotions ressenties sont davantage la confiance réciproque, le respect, la compréhension voire le soulagement de la personne qui est enfin crue et entendue. Elle explique : « C'est la base de toute intervention psychosociale [...] si tu n'as pas ça... à mon opinion à moi, tu passes à côté, là ! ».

Olivia termine sa réflexion sur la congruence en réitérant l'importance du rôle de l'intervenante sociale lors de l'émergence d'une question sur l'identité et l'expression de genre. Elle explique : « Il y a un chemin à suivre, mais qui est... bien, signifiant ? Le chemin, c'est le client qui le fait, pis nous, on suit dans le fond. On montre les voies... ». Elle réitère également l'importance de la remise en question de l'intervenante sociale afin de développer une compréhension de la situation et une meilleure façon d'intervenir.

Tableau 4.3 Synthèse de l'entretien avec Olivia

Incident critique
<p>En 2017, Olivia travaille dans un service spécialisé public pour les jeunes trans ou en questionnement. Elle accueille un adolescent dont les parents sont d'accord à ce qu'il reçoive ce service. Olivia évalue la situation avec l'adolescent et constate la situation trans. Cet adolescent est empressé d'entreprendre les démarches de transition de genre. Elle met donc en place avec lui un plan d'action. Toutefois, au fur et à mesure que les démarches se concrétisent, la mère de l'adolescent change d'idée, retire son consentement et demande l'accès à un second avis professionnel. S'ensuit une série d'imbroglios avec l'adolescent et la mère qui remettent en question ses interventions. Les deux réagissent vivement auprès d'Olivia. Bien qu'Olivia soit dans une situation délicate, elle persiste à accompagner l'adolescent. Elle continue à soutenir avec empathie la mère tout en remettant au centre l'importance de la relation, des besoins et des droits de l'adolescent. Elle lui souligne l'importance de ce que vit l'adolescent. Tranquillement, Olivia finit par convaincre la mère de prêter une oreille différente aux besoins de son adolescent.</p>
Conclusion primaire sur l'incident critique
<p>Olivia se trouve dans une situation délicate où les intérêts des uns et des autres divergent. Par conséquent, elle croit qu'il vaut mieux parfois persister et continuer à agir, tout en réfléchissant bien, malgré un avis contraire des autres. Il faut agir tout en maintenant une remise en question de ses propres idées ou visions et aussi celles des autres.</p>
Réflexion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
<p>Olivia estime ne pas avoir fait subir de préjugés à l'adolescent, car son intention a été de rendre un bon service, d'assurer une cohésion dans la famille et de veiller au bien-être et à la sécurité de l'adolescent. Les parentes et l'autre intervenante sociale ont fait subir des préjugés à l'adolescent autour de la question de l'âge.</p>
Seconde conclusion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
<p>Olivia estime avoir joué un rôle délicat. Elle a continué à agir, malgré les avis contraires, au nom de l'intérêt et des droits de l'adolescent. Il s'agit d'un pari sur le bien-être de l'adolescent et du maintien d'une alliance.</p>
Réflexion sur la congruence de l'intervention sociale
<p>La congruence de l'intervention se reconnaît par une posture d'écoute, d'ouverture, de confiance, de remise en question et de compréhension de l'intervenante sociale. Cette posture est à l'opposé de la position d'experte. La congruence se reconnaît aussi par la capacité de l'intervenante sociale à bien évaluer une situation et à voir au-delà des préjugés sociaux comme l'âge. L'intervenant accompagne la personne dans son projet. Elle la soutient dans sa réflexion.</p>

4.1.3 Charlie, intervenante sociale, hétérosexuelle, cisgenre, cissexuelle

L'entretien avec Charlie a été réalisé en juillet 2019. Il dure 83 minutes. Charlie est originaire de l'Abitibi-Témiscamingue. Elle possède un baccalauréat en travail social depuis une quinzaine d'années.

4.1.3.1 L'incident critique

Les événements relatés par Charlie surviennent en février 2018. Elle travaille à conseiller et soutenir les personnes de cinquante ans et plus qui sont à la recherche d'emploi, dans le cadre d'une démarche de groupe. Cette démarche se déroule sur une période de huit semaines. Avant de pouvoir réaliser la démarche, Charlie rencontre individuellement chaque personne qui souhaite y participer. Cette rencontre préalable permet à Charlie d'évaluer la situation et d'expliquer les grands objectifs de la démarche. Cette rencontre permet aussi à la personne de préciser ses besoins et ses propres objectifs de recherche d'emploi. Quelque temps après, Charlie contacte à nouveau la personne afin de confirmer sa participation et la date de la première rencontre en groupe.

Dans l'incident relaté par Charlie, deux personnes sont principalement impliquées. D'abord Thomas, un homme d'environ soixante-ans, en recherche d'emploi. Il a une grande expérience dans les forces armées ainsi qu'une autre grande expérience comme camionneur. Fatigué de devoir rouler sur les routes plusieurs heures par semaine et aussi à cause de problèmes de santé et d'une faillite, Thomas exprime à Charlie le souhait de retourner sur le marché du travail. Il recherche un emploi d'environ trente heures par semaine. Il souhaite réaliser des travaux manuels comme effectuer de la rénovation dans les maisons. Ensuite, la seconde personne impliquée est Charlie. À partir de l'évaluation qu'elle fait de la situation de Thomas, elle y reconnaît un type de demande à laquelle elle doit répondre régulièrement soit une situation où la personne fait un retour sur le marché du travail alors qu'elle possède une longue expérience de

travail. Enfin, les autres personnes impliquées dans l'incident sont les membres du groupe de recherche d'emploi. Charlie évalue les membres de ce groupe comme ayant une grande expérience professionnelle et personnelle. Ils font preuve de maturité.

Les événements de l'incident se produisent au moment de la rencontre préalable, c'est-à-dire lorsque Charlie rencontre pour la première fois Thomas. Comme à l'habitude, Charlie procède à l'évaluation de la situation. Elle questionne Thomas à propos de ses expériences de travail. Elle discute avec lui afin d'établir les grands traits de sa candidature. Tout en approfondissant sa candidature, Charlie demeure avec une impression de l'avoir déjà rencontré auparavant. Elle croit reconnaître en Thomas une personne qu'elle aurait déjà rencontrée dans le cadre de cette démarche. Intriguée par cette impression, elle se lance et l'exprime à Thomas.

Thomas réagit positivement. Il lui rappelle les circonstances de leur toute première rencontre. Il a en effet déjà participé à la démarche de groupe, il y a quelques années, mais sous le nom de Laurence. Il lui explique avoir réalisé un processus de transition de genre avec le soutien d'un psychologue. Il se présente maintenant sous l'identité masculine de Thomas.

D'abord déstabilisé par la prise de conscience de la transition, Charlie se recentre rapidement sur Thomas. En tout respect et calmement, elle écoute son récit. Elle comprend qu'il a souhaité faire ce processus depuis longtemps. Il a franchi plusieurs étapes et rencontré plusieurs défis, particulièrement dans sa relation avec des membres de sa famille. Aujourd'hui, il est encore en processus de transition. Il explique à Charlie avoir encore quelques difficultés à s'ajuster avec sa nouvelle identité masculine. Il se sent fragile sur certains aspects de cette identité.

Une fois la situation clarifiée, Thomas exprime à Charlie son souhait de retourner sur le marché du travail. Pour y arriver, il mentionne avoir besoin de soutien et de mettre

à jour ses outils de recherche d'emploi. Puisqu'il connaît le mode de fonctionnement de la démarche, il accepte d'emblée à y participer.

Quelque temps après cette rencontre, Charlie contacte Thomas et lui confirme sa participation à la démarche. Elle lui précise la date de la première rencontre de groupe. Au premier jour de la démarche, Thomas se présente comme prévu. Charlie procède à la première activité prévue afin de favoriser la dynamique de groupe. Cette activité suscite de bons échanges, car chaque personne présente aux autres les grandes lignes de sa candidature. La personne est ainsi mise, tranquillement, en situation réelle de présentation de candidature auprès d'un employeur. Cette activité permet aussi d'établir certaines règles de groupe, comme le droit à la parole, le respect mutuel ou l'utilisation d'un cellulaire.

Au commencement de l'activité, Charlie observe déjà une réaction étrange chez Thomas, comme une fragilité lorsqu'il est en interaction avec les autres. En fait, il réagit d'abord avec impatience en relativisant l'importance des sujets abordés. Pour lui, il n'est pas important de préciser les règles, car elles vont de soi. Ensuite, il se referme sur lui-même. Charlie observe même des larmes couler de ses yeux. Par conséquent, le malaise s'agrandit au sein du groupe. L'activité se termine ainsi et les gens retournent chez eux réaliser des démarches individuelles liées à la recherche d'emploi.

Les activités du second jour de la démarche de groupe concernent des aspects plus précis de la recherche d'emploi. Lors de la première activité, les membres du groupe sont invités à discuter de méthodes de recherches d'emploi. Par expérience, Charlie sait que cette activité suscite généralement des discussions intéressantes. Par conséquent, au second jour de la démarche de groupe, Charlie commence donc cette activité. Tout se passe comme prévu, tout le monde participe bien aux discussions, sauf Thomas. Cette fois-ci, il répond de façon catégorique sur les méthodes de recherches

d'emploi. Il a parfois des réactions vives aux commentaires des autres. Il a une opinion sur tout.

Charlie voit que les membres du groupe tentent de lui répondre tant bien que mal, mais le malaise est présent. Charlie tente même d'intervenir par rapport aux réactions de Thomas. Elle lui mentionne qu'il a le droit d'avoir son opinion, mais que celle des autres est aussi importante. Elle l'invite à prendre le temps d'écouter les autres. Rien n'y fait, Thomas demeure ferme sur ses convictions. De plus, Charlie remarque que Thomas réagit à nouveau vivement et qu'il se referme ensuite sur lui-même. Le reste de la journée se déroule à peu près de la même façon. Pour les jours suivants, les membres du groupe sont invités à réaliser des démarches individuelles.

Après ces quelques jours, les membres sont de retour en groupe pour une seconde semaine d'activités. Dès les premiers moments de la première journée, Charlie observe chez Thomas les mêmes réactions que lors de la semaine précédente : réactions vives et refuge à l'intérieur de soi-même. Le malaise est de retour au sein du groupe. Ce n'est qu'au lendemain que la situation va aboutir. Ce jour-là, la réaction de Thomas est trop intense et le malaise trop important dans le groupe. C'est alors que Charlie décide de mettre en pause l'activité en cours et de prendre un temps afin de lui parler en face à face. Aussitôt les deux seuls dans le bureau de Charlie, Thomas s'empresse de reconnaître que ses réactions sont excessives et inappropriées. Il désire quitter le groupe.

Charlie prend le temps de l'écouter et de bien comprendre sa situation. Il lui explique vivre réellement des difficultés avec sa transition et sa nouvelle identité de genre. Il compte recourir maintenant au soutien de son psychologue. Il mentionne ne plus se sentir prêt pour la recherche d'emploi ni même pour l'emploi. Une fois la situation clarifiée, Charlie s'entend avec Thomas sur l'importance qu'il reçoive bientôt un soutien du psychologue. C'est ainsi qu'il repart chez lui contacter le psychologue.

Encore embarrassée, Charlie retourne avec les autres membres du groupe. Elle discute avec eux de la situation qui vient de se dérouler. Un des membres du groupe exprime son empathie envers Thomas. Il exprime qu'il aurait aimé pouvoir l'aider. Charlie continue la discussion avec le groupe en reconnaissant le besoin de soutien de Thomas. Elle leur mentionne qu'il est parti en chercher. Elle normalise le besoin de recevoir un soutien professionnel lorsque l'on se sent plus fragile.

Après cette rencontre, une fois seule dans son bureau, Charlie se met en mode de remise en question. Elle se remémore les derniers événements avec Thomas. Elle se questionne à savoir si les membres du groupe se sont aperçus de sa transition de genre. En effet, certains traits physiques de Thomas ont pu le laisser penser, comme le fait d'avoir un duvet comme barbe. D'autre part, elle est satisfaite de constater que la toilette accessible au groupe ne soit pas identifiée pour un genre ou l'autre. Sinon, elle pense que Thomas aurait vécu un obstacle supplémentaire.

Pour conclure, Charlie reconnaît le courage de Thomas d'avoir mis en œuvre un processus de transition de genre à son âge. Devant la délicatesse de la situation en groupe, Charlie reconnaît la maturité, l'ouverture et la compréhension des membres de groupe. Enfin, en s'évaluant, Charlie affirme être sensible aux situations de transition de genre tout comme être sensible à d'autres situations difficiles rencontrées dans le cadre de son travail. Enfin, elle réalise l'ampleur du processus de transition de genre pour une personne ainsi que pour ses proches. Elle prend aussi conscience de l'épreuve interne ressentie par la personne.

4.1.3.2 Réflexions sur l'incident

Dans la poursuite de sa réflexion sur les événements, Charlie soutient que son intention principale a toujours été de soutenir Thomas. Elle explique que « c'était une personne souffrante, qui avait besoin de support... Pis qu'il avait besoin d'être... dirigé, supporté dans ce qu'elle *{sic}* vivait ». D'autre part, son intention a aussi été de maintenir une

certaine harmonie dans le groupe : « [...] que... les gens... se respectent [...] Mon intention est de continuer, mais de respecter chacun, le rythme de chacun [...] pour que le... groupe puisse continuer, aussi, à évoluer [...] ».

Par ailleurs, Charlie avance qu'il y a eu absence de préjugés, autant de sa part que de la part des membres du groupe tout au long de l'incident avec Thomas. C'est le ton de départ donné lors de la première rencontre de groupe qui peut expliquer, en partie, l'absence de préjugés. Elle explique : « [l]e ton, la préparation du groupe [...]. Nos règles de fonctionnement à respecter... Les attentes des participants, mes attentes envers [eux]. ». Elle explique aussi l'absence de préjugés par la maturité des membres du groupe : « [...] rendus à cet âge-là, de toute façon, sont matures... Ils ont beaucoup d'expériences de vie personnelle et professionnelle. Ils en ont vu des situations difficiles [...] ».

De façon générale, Charlie mentionne que les valeurs présentes lors des événements sont la confiance, l'empathie, le respect, le non-jugement, l'écoute et l'empowerment.

En concluant de nouveau sur l'incident, Charlie généralise la portée de ses interventions. Elle explique que : « ça aurait été... un autre participant qui aurait vécu [une autre] difficulté par exemple, de dépression ou bien de séparation, ça... aurait été la même situation qui se serait produite. ». Enfin, Charlie estime que le passage de Thomas dans le groupe a été pour lui une occasion de mieux se situer par rapport au marché du travail. Elle explique que Thomas est sûrement venu pour « tester comment ça allait se passer [...] Bien... probablement, tester aussi : est-ce que je suis prêt ? À retourner au travail... ».

4.1.3.3 Réflexions sur la congruence

Une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+ se reconnaît dès l'accueil de la personne. Charlie estime que l'intervenante sociale doit être en mesure

d'accueillir toute personne avec une ouverture d'esprit. L'intervenante doit amener la personne « à pouvoir se confier, créer un climat de confiance [...] ». Charlie explique qu'il y a certaines règles générales qui s'appliquent dans la façon d'agir, peu importe la situation de la personne. Elle explique : « tu vas accueillir ta personne... de la même façon qu'on accueillerait une autre personne, en difficulté ou en besoin. ».

Charlie estime également que la congruence se reconnaît par la capacité de l'intervenante sociale à être attentive aux besoins de la personne. Elle explique que l'intervenante doit « être à l'écoute [...] de vérifier aussi... où elle en est rendue dans sa situation à elle. Si elle veut bien nous en parler. ». C'est en connaissant mieux les besoins de la personne que l'intervenante peut être en mesure de mieux se situer, c'est-à-dire : « de savoir est-ce que moi, je suis la mieux placée pour l'aider [...] ou si c'est-tu moi qui va répondre à son besoin. ».

Pour conclure, Charlie estime que la congruence de l'intervention s'établit également par l'accès de l'intervenante à des ressources et des connaissances. À cet effet, elle réitère l'importance de formations portant sur les réalités des personnes LGBTQ+. Elle explique : « nous en tant qu'intervenants, on n'est pas beaucoup... renseignés sur ces transformations [sur] les conséquences sur les gens, parce qu'il y a des conséquences techniques, administratives, familiales, des répercussions à divers niveaux [...] ». Cependant, une fois l'intervenante sociale formée, il lui serait plus facile d'accompagner les personnes, de mieux reconnaître leur cheminement, de respecter leurs droits et de leur redonner du pouvoir.

Tableau 4.4 Synthèse de l'entretien avec Charlie

Incident critique
<p>En 2018, Charlie accueille Thomas dans le cadre d'une démarche de groupe en recherche d'emploi. Charlie et Thomas font connaissance à nouveau, car Thomas a déjà participé à la démarche, mais sous son identité féminine. Après avoir discuté de l'évolution de la transition de Thomas, Charlie comprend qu'il a besoin du soutien dans sa recherche d'emploi. Dès la première journée d'activité de groupe jusqu'à la quatrième journée, Charlie observe un crescendo dans les réactions de Thomas. En effet, il réagit de plus en plus vivement sur plusieurs sujets de discussion en groupe, ensuite, il se réfugie en lui-même. De plus, le malaise grandit dans le groupe chaque fois qu'il réagit. Charlie et certains membres du groupe ont beau intervenir, rien n'y fait. Au quatrième jour, Charlie décide de rencontrer seul Thomas dans son bureau. Aussitôt, il reconnaît ne pas bien réagir. Il désire quitter le groupe, car il a besoin d'un soutien psychologique. Charlie comprend la situation et convient avec lui du soutien psychologique à aller chercher. De retour avec les membres du groupe, Charlie les entend exprimer leur empathie envers Thomas et leur souhait de pouvoir lui apporter un soutien.</p>
Conclusion primaire sur l'incident critique
<p>Charlie reconnaît le courage de Thomas ainsi que la maturité et la compréhension du groupe. Enfin, elle prend aussi la mesure de l'impact d'un processus de transition de genre et de l'épreuve interne vécue par Thomas.</p>
Réflexion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
<p>L'intention de Charlie a été de soutenir Thomas et d'assurer une certaine harmonie dans le groupe. Elle avance que Thomas n'a subi aucun préjugé de sa part ni de la part des membres du groupe. Cette situation s'explique par le ton de départ donné au commencement de la démarche, par la maturité des membres du groupe ainsi que les valeurs présentes comme la confiance, le respect, l'écoute et l'empowerment.</p>
Seconde conclusion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
<p>Charlie réfléchit à la portée générale de certaines interventions. Enfin, elle estime que le passage de Thomas dans le groupe a été une occasion d'apprentissage pour lui-même.</p>
Réflexion sur la congruence de l'intervention sociale
<p>La congruence de l'intervention se reconnaît dans des façons d'agir et d'accueillir une personne, peu importe sa situation. L'intervenante sociale doit être ouverte d'esprit et assurer une relation de confiance. Elle doit être attentive aux besoins de la personne. L'intervenante sociale doit considérer ses ressources et connaissances et se former au besoin.</p>

4.1.4 William, intervenant social, transgenre, homosexuel

L'entretien avec William se déroule en août 2019 et il est d'une durée de 61 minutes. William habite l'Abitibi-Témiscamingue. Il possède un baccalauréat en travail social depuis peu de temps.

4.1.4.1 L'incident critique

Les événements relatés par William surviennent en 2013, lorsqu'il a utilisé le service social public spécialisé sur la transition de genre. Dans ce service, il est possible de participer à des rencontres de groupe permettant d'échanger sur divers sujets autour des parcours trans ou des orientations sexuelles. Il est aussi possible de rencontrer une intervenante sociale dans le cadre d'interventions individuelles afin d'aborder des questions plus personnelles. Cette intervenante sociale offre, entre autres, de l'accompagnement dans le processus de transition de genre.

Les personnes impliquées dans l'incident sont Mélanie et William. Mélanie est l'une des intervenantes sociales des services sociaux spécialisés. William est âgé de dix-sept ans et il est en questionnement sur son identité de genre. Il a vu récemment un reportage régional présentant le parcours d'une personne trans ayant fait son processus de transition en région. Encouragé par l'idée de savoir qu'il existe des personnes trans en région, William recherche donc sur internet des façons d'y arriver. Par ailleurs, une de ses amies lui conseille de se rendre au service social spécialisé afin d'y rencontrer, de préférence, Mélanie.

William décide donc de s'y présenter et il participe d'abord à quelques rencontres de groupe. Une fois prêt, il fait la demande de rencontrer Mélanie. Il a hâte de pouvoir aborder avec elle toutes les questions qui lui traversent l'esprit. Il a hâte de pouvoir obtenir l'approbation d'une intervenante sur son questionnement.

Aussitôt la demande faite, William peut rencontrer Mélanie dans son bureau. Rapidement, il lui explique avoir plusieurs questions en tête, car il croit être trans. Tout en clarifiant son questionnement, Mélanie comprend que William est à la recherche d'une certaine approbation. Mélanie lui répond donc qu'elle n'est pas là pour lui confirmer son identité de genre. En effet, son rôle ne consiste pas à déterminer si une personne est trans ou non. En revanche, elle lui mentionne que c'est lui qui est en mesure de connaître sa réelle identité de genre. Elle lui explique être ouverte à toutes possibilités à propos des identités et expressions de genre. William est marqué et ému par la réponse de Mélanie. Enfin, il est cru par une autre personne, il ne sent pas jugé.

William décide donc de continuer les rencontres avec elle. Assez tôt dans le processus, il envisage avec Mélanie les démarches à entreprendre pour régler la question hormonale avec un médecin. Il peut aussi envisager avec Mélanie des scénarios de *coming out* auprès de la famille et des amis, évènement qu'il appréhende beaucoup. À chaque rencontre, Mélanie prend le temps de l'écouter et d'aborder différents sujets qui le concernent.

Le soutien de Mélanie lui permet de trouver les moyens nécessaires afin de traverser les moments plus difficiles, comme le *coming out* auprès de son père. Chaque rencontre lui permet de poser des questions et d'envisager différents scénarios afin d'agir à son propre rythme. Les scénarios envisagés avec Mélanie sont chaque fois réalistes, car l'aspect positif et négatif d'un scénario est envisagé. Des solutions de rechange peuvent être envisagées, au besoin.

Par ailleurs, chaque rencontre avec Mélanie permet à William de déconstruire ses propres préjugés sur la question de l'identité, de l'expression de genre et de l'orientation sexuelle. Elle l'aide, entre autres, à distinguer l'identité et l'expression de genre et de sexe et l'orientation sexuelle, des distinctions que William n'avait pas réalisées à ce jour.

La conclusion de William sur les événements est que sans le soutien de Mélanie, les obstacles lui auraient paru plus gros. Il souligne que sa façon d'être ouverte à la multitude des possibilités et combinaisons de genre et de sexe a fait une différence. En effet selon William, elle a une façon de reconnaître l'unicité de chaque personne. De plus, elle a réussi à le soutenir et à l'accompagner afin qu'il arrive par lui-même à articuler son propre raisonnement et ses propres conclusions sur son identité de genre. Son professionnalisme, son dynamisme et son côté chaleureux ont également fait une différence. Il conclut que Mélanie a contribué positivement à son cheminement qui a duré deux ans au total.

Toutefois, William réitère que le point déterminant de sa relation avec Mélanie a été le fait qu'elle l'ait cru au début de l'intervention. Mélanie l'a cru malgré son apparence physique du moment qui pouvait laisser croire que William était de genre féminin.

4.1.4.2 Réflexions sur l'incident

En poursuivant sa réflexion sur l'incident, William affirme que l'intention de Mélanie a vraiment été de l'accueillir et « de rester ouverte pour m'aider. M'aider à cheminer [...] d'arriver à mon propre raisonnement, à mes propres conclusions. ». Son intention a aussi été qu'il trouve son propre rythme, sans jugement. Il explique qu'elle lui disait : « Tsé, tu n'es pas obligé d'arriver jusqu'à la fin, pis de rentrer dans un autre stéréotype non plus ! [...] Tsé, c'est une transition, tu évolues à ton rythme personnel ! ».

Il affirme n'avoir subi aucun préjugé de la part de Mélanie, bien que son apparence ne cadre pas avec sa façon propre de s'extérioriser. Il explique : « tsé, j'avais les cheveux longs, des lunettes mauves... En tout cas, pis un style vraiment, tsé, plus féminin. ». Au contraire, Mélanie l'a aidé à se défaire de ses propres préjugés sur les identités et expressions de genre tout comme sur les orientations sexuelles. Elle a su comment faire changer sa perception.

En ce qui concerne la source de ses préjugés, William avance qu'ils proviennent de la socialisation en général, par exemple : « [...], tsé, les gars, ça ressemble à ça, les filles, ça rassemble à ça. ». Il mentionne également que c'est par le regard des autres dans la société que les préjugés se reconnaissent.

Finalement, William conclut sur l'incident en réitérant l'importance de reconnaître l'autre, de croire en l'autre. C'est ce qui a fait la différence dans sa relation avec Mélanie. Il ajoute également l'importance de la régularité des rencontres. Il explique : « faque, tsé, je pouvais faire un suivi de ce qui s'était passé depuis la dernière rencontre, puis comment ça avait été justement, par exemple, avec les *coming out* [...] ». Cette régularité lui a permis de réfléchir à divers scénarios d'action. Il explique : « bien tsé, on pouvait envisager différents scénarios, comment ça pouvait se passer [...], mais c'était le fun quand a m'amenait la réflexion, tsé... a m'encourageait, mais aussi elle me préparait. ».

4.1.4.3 Réflexions sur la congruence

Selon William, la congruence de l'intervention sociale se reconnaît par la cohérence entre l'action de l'intervenante sociale et les valeurs de la profession comme la justice sociale, la dignité de la personne et les droits collectifs. Il explique : « ça impacte si l'intervenant est ouvert à la personne, qui l'accueille, qui la croit, qui est là pour l'accompagner. ». La congruence se reconnaît également par l'authenticité et l'humilité de l'intervenante sociale. Ainsi, selon William, si une intervenante sociale travaille pour la première fois avec une personne LGBTQ+, elle peut le lui mentionner. Cependant, il estime que cette intervenante sociale doit maintenir le lien de confiance et agir avec la personne. Elle lui confirme être ouverte à l'aider ou elle la dirige vers les bonnes ressources, sinon, elle doit s'outiller, se former, conclut William.

Par ailleurs, la congruence se reconnaît aussi, selon William, par l'intention de l'intervenante. Son intention ne doit pas être de définir la problématique à la place de

la personne LGBTQ+. Au contraire, il explique que son rôle est « d'amener des pistes de solutions. [...] Dire qu'il y a plusieurs possibilités [...] pour la transition, tsé, t'es pas obligé de t'en rendre jusque... avant l'opération... Tu peux être non-binaire ou gender fluid [...] ». Il ajoute : « c'est déjà plaisant quand tu sens que tu peux être toi-même pis que l'intervenante ne te juge pas. ».

Pour arriver à la congruence, selon William, l'intervenante sociale doit avoir la capacité de « déconstruire toute la socialisation qu'on a eue » et « de croire qu'il y a plusieurs possibilités, pis la personne qui est devant toi a peut-être n'importe quelle de ces possibilités-là ». Toutefois, William estime que le tout doit avoir l'air sincère, car il y a tout ce « qui transparaît [...] c'est beaucoup de l'ordre du senti [...] on est dans l'évaluation humaine, faque oui, il y a le verbal, mais [aussi] le non verbal, tsé, dans le regard. ».

Également, l'intervenante sociale doit être consciente de son époque afin de comprendre le contexte, entre autres, des personnes LGBTQ+. Autrement dit, certaines personnes peuvent avoir vécu à une époque où les préjugés ont été plus marqués et l'intervenante sociale doit en être consciente. Actuellement, le contexte social est plus facile pour les personnes LGBTQ+ et l'intervenante sociale doit en tenir compte. C'est ainsi que la personne LGBTQ+ peut se sentir accueillie, crue et soulagée et que son besoin d'être écoutée peut être comblé.

Tableau 4.5 Synthèse de l'entretien avec William

Incident critique
<p>En 2013, William rencontre Mélanie. Elle est intervenante sociale dans un service social public spécialisé sur la transition de genre. William est à ce moment en questionnement sur son identité de genre. Il ressent le besoin que l'on valide son questionnement identitaire. Mélanie l'accueille et reconnaît la pertinence de ce questionnement. Elle lui précise que c'est à lui de connaître sa réelle identité de genre. William est ému et marqué par sa réponse, car il sait que Mélanie le croit. De plus, elle entreprend avec lui différentes démarches du processus de transition. Elle réfléchit avec lui sur les étapes à venir, les scénarios possibles, les plans B à mettre en place. Par ailleurs, elle l'aide à déconstruire ses propres préjugés, entre autres, sur la question de l'orientation sexuelle, question que William ne s'était jamais posée à ce jour.</p>
Conclusion primaire sur l'incident critique
<p>Le point déterminant de la relation entre William et Mélanie a été le fait qu'elle croit en lui malgré son apparence physique plutôt féminine. D'autre part, sa capacité à reconnaître l'unicité de sa situation et son ouverture à toutes les possibilités de genre ont fait également une différence dans la relation. Son soutien et son professionnalisme lui ont permis d'arriver à ses propres conclusions concernant son identité de genre.</p>
Réflexion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
<p>William affirme n'avoir subi aucun préjugé de la part de Mélanie. Au contraire, son intention a été de l'accueillir, de demeurer ouverte à l'accompagner afin de trouver son propre rythme et des réponses à son questionnement. De plus, elle l'a aidé à défaire ses propres préjugés provenant de la socialisation binaire homme-femme. Enfin, les valeurs principalement préconisées par Mélanie ont été de croire en l'autre, l'ouverture d'esprit, la confiance et l'humanisme.</p>
Seconde conclusion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
<p>Plusieurs éléments ont finalement fait une grande différence dans les interventions de Mélanie, comme la reconnaissance de la situation, la régularité des rencontres, la possibilité d'envisager les actions à venir tout en se préparant à différentes éventualités.</p>
Réflexion sur la congruence de l'intervention sociale
<p>Elle se reconnaît par la cohérence entre l'action de l'intervenante sociale et les valeurs préconisées de la profession, par la capacité de l'intervenante à comprendre le contexte vécu par la personne LGBTQ+ et enfin dans le rôle de l'intervenante qui est de soutenir la réflexion de la personne LGBTQ+ afin qu'elle arrive à ses propres conclusions.</p>

4.1.5 Charlotte, intervenante sociale, hétérosexuelle, cisgenre, cissexuelle

L'entretien avec Charlotte a été réalisé en août 2019. Il dure 56 minutes. Charlotte habite l'Abitibi-Témiscamingue. Elle possède un baccalauréat en travail social depuis environ quinze ans. Elle travaille dans le secteur de l'employabilité depuis dix ans.

4.1.5.1 L'incident critique

L'incident relaté par Charlotte survient en 2014. Elle travaille comme conseillère en emploi et soutient les personnes dans leurs démarches de recherche d'emploi. Différents services sont offerts par l'organisation où elle travaille, comme la rédaction de curriculum vitae (CV). Pour offrir ce service, la conseillère en emploi rencontre une première fois la personne. Pendant cette rencontre, elle s'entretient avec la personne sur son parcours professionnel afin de ressortir les principales compétences et qualités de la candidature. Elle réfléchit aussi avec la personne sur la façon de rédiger le CV en fonction du projet de recherche d'emploi. Une fois la situation bien comprise, la conseillère en emploi procède à la rédaction du CV, généralement, en l'absence de la personne. Enfin, une fois la première rédaction faite, elle reprend rendez-vous avec la personne afin de confirmer le tout. Lors de cette rencontre, il y a une discussion sur la candidature afin de vérifier s'il y aurait des corrections à y apporter. Une fois la discussion terminée, la personne repart chez elle avec des exemplaires de son CV qu'elle pourra distribuer à des employeurs.

Quatre personnes sont impliquées dans les événements relatés par Charlotte. D'abord, il y a Georgette qui fait la demande de rédaction de CV. Elle est présentement en train de terminer une formation pour devenir préposée aux bénéficiaires. Ensuite, il y a Charlotte qui procède à l'accueil de Georgette et à la révision et la rédaction de son CV. Enfin, en second plan, il y a la réceptionniste du bureau où travaille Charlotte ainsi que la mère de Charlotte.

Les évènements commencent lorsque Charlotte reçoit un appel de la réceptionniste du bureau qui lui mentionne qu'une personne attend dans la salle d'attente. Elle souhaite recevoir le service de rédaction de CV. Charlotte se rend à la réception afin d'accueillir cette personne. Elle l'invite par la suite à se diriger vers son bureau. Une fois installée, Georgette se présente. Elle est sur le point de terminer son cours comme préposée aux bénéficiaires. Puisqu'elle souhaite postuler certains emplois, elle a besoin d'un CV mis à jour.

Comme à l'habitude, Charlotte procède à l'évaluation de la candidature. Elle reprend avec Georgette chaque section de son CV. Son nom et son adresse sont bien indiqués. La rubrique formation indique bel et bien qu'elle est en formation présentement. C'est à la relecture de rubriques des expériences professionnelles que Charlotte s'aperçoit d'une divergence entre ses plus récents emplois et le cours de préposée aux bénéficiaires. En effet, ses plus récents emplois ont été des postes de journalière situés dans une grande entreprise dans un village de la région. Il s'agit d'emplois à prédominance masculine et où il est généralement requis d'avoir une très bonne forme physique.

En relisant cette section du CV, Charlotte conclut à l'intérieur d'elle-même qu'il s'agit simplement d'un parcours typiquement masculin plutôt que féminin. Elle normalise cette situation, car dans sa pratique elle a déjà rencontré une diversité de situations pouvant être similaires. De plus, en regardant Georgette, à sa grandeur et à sa carrure, il ne fait aucun doute que Georgette ait la force physique nécessaire afin de réaliser ce travail. Elle connaît même des femmes ayant déjà réalisé ce type d'emploi.

Afin d'en savoir plus sur ces emplois-là, Charlotte pose la question à Georgette sur ces récents emplois. Elle souhaite savoir jusqu'à quel point ces emplois ont été durs physiquement. C'est alors que Georgette lui répond, avec un ton de voix très grave,

qu'elle était un homme auparavant et c'est la raison pour laquelle elle occupait ces emplois.

D'abord heurtée et déstabilisée, Charlotte ne s'attend pas à ce qu'elle réponde ainsi. Elle a de la difficulté à organiser ses pensées. Elle lui répond simplement être d'accord. Cependant, rapidement, Charlotte reprend son sang-froid et reconnaît la situation à l'intérieur d'elle-même. Elle intègre qu'il s'agit d'une personne trans. Elle comprend les aspects physiques plus masculins. Elle décide donc de maintenir le dialogue avec Georgette. Elle s'intéresse donc à sa situation, à son processus de transition de genre ainsi qu'aux impacts que ce processus a sur son parcours scolaire actuel.

Georgette participe à la discussion. Charlotte observe qu'elle le fait de façon ouverte et sans retenue. Elle lui explique sa difficulté d'adopter un ton de voix correspondant à son genre. Elle aborde également une chirurgie qu'elle a eue. Georgette lui raconte aussi les difficultés rencontrées avec les membres de sa famille, surtout dans le maintien de la relation avec ses enfants. Elle explique qu'il lui est impossible d'envisager un retour dans son milieu d'origine, un milieu où tout le monde se connaît et où circulent de mauvaises rumeurs à son sujet. Enfin, elle décrit les différents préjugés que ses enseignantes actuelles propagent sur la question trans. En fait, Charlotte constate principalement les constants efforts fournis par Georgette afin de surmonter une multitude d'obstacles depuis les dernières années.

Une fois la situation comprise, Charlotte doit demeurer cohérente dans l'utilisation des bons pronom et prénom avec Georgette. Le réflexe n'est pas si naturel, même en connaissant maintenant toute son histoire. Charlotte se trompe parfois, mais il reste le CV à finaliser. Charlotte décide de procéder à l'approfondissement des autres aspects de son CV. Elle s'intéresse donc aux compétences transférables d'un emploi de journalier à un emploi de préposée aux bénéficiaires. Un emploi de journalier demande davantage de compétences physiques que l'emploi de préposée qui demande plus de

compétences dans les relations humaines. Avec l'aide de Georgette, Charlie finit par faire ressortir des compétences physiques et ses capacités à utiliser des routines nécessaires au travail de préposée aux bénéficiaires. Elle met aussi en lumière les compétences en relations humaines développées durant la formation. Charlotte possède suffisamment d'information pour procéder à la révision du CV. Elle prend rendez-vous avec Georgette afin de revoir le contenu de son CV et de le corriger au besoin.

Une fois Georgette partie, Charlotte se sent encore secouée par l'évènement qui vient d'arriver. Elle se dirige donc dans le bureau d'une collègue afin d'échanger avec sur la situation. Elle lui explique avoir dû intégrer rapidement une situation d'abord inconnue et surprenante pour elle, tout en maintenant une discussion correcte et respectueuse avec la personne. Plus tard durant la journée, elle ressent toujours le même besoin de raconter l'évènement avec sa mère. Elle lui explique avoir rencontré pour la première fois une personne trans. Elle lui explique aussi la façon dont elle s'est prise afin de l'accueillir rapidement et calmement. Elle explique aussi que c'est d'avoir transigé avec l'inconnu qui a été le plus déstabilisant.

Quelques jours plus tard a lieu le rendez-vous de la remise du CV. Tout se passe bien lors de ce rendez-vous. Charlotte ressent que Georgette est tout à fait à l'aise d'échanger sur le CV afin de le peaufiner. Elle lui démontre sa satisfaction pour le service reçu et repart de son côté afin de réaliser sa recherche d'emploi avec un CV du bon genre !

Enfin, Charlotte conclut que les discussions qu'elle a entretenues avec la réceptionniste et sa mère lui ont permis d'entreprendre une réelle remise en question. Cet exercice lui a permis, en effet, de réviser ses interventions auprès de Georgette, de réfléchir sur l'impact des questions qu'elle lui a adressées. Par-dessus tout, Charlotte revoit sa façon de réagir devant une situation inconnue et surprenante. Elle est étonnée de constater

qu'elle est demeurée tout de même assez calme et ouverte dans sa relation avec Georgette, bien que secouée et déstabilisée à l'intérieur.

4.1.5.2 Réflexions sur l'incident

En poursuivant sa réflexion sur les événements, Charlotte clarifie ses intentions. Elle explique que sa volonté première a été d'accueillir Georgette : « je me devais de lui rendre le service comme je l'aurais rendu à un autre ». Son intention a été aussi de mieux connaître sa situation : « je suis allée chercher des informations dont j'avais besoin [...] pour pouvoir ensuite retrouver mes repères ». Par conséquent, Charlotte demeure convaincue de n'avoir fait subir aucun préjugé à Georgette, malgré sa réaction première. Elle conclut qu'il s'agit d'un incident qui se termine bien.

À propos des préjugés, Charlotte explique que la façon dont Georgette a agi en parlant de ses plus récents emplois, c'est-à-dire en utilisant un ton de voix plus grave, s'explique sûrement par les préjugés sociaux qu'elle rencontre. Charlotte explique : « dans son discours, elle le dit, qu'à l'école ça n'a pas été simple. Tsé, dans toute sa transformation, au fil du temps [...] elle a vécu des préjugés-là [...] ».

Sur la question de la relation, Charlotte conclut que sa relation avec Georgette est demeurée respectueuse, ouverte, calme. Son intérêt est demeuré dirigé envers l'autre, dès le commencement et au tout le long de l'évènement. Elle explique : « je ne peux pas agir autrement avec... Il faut accueillir les gens tels qu'ils sont ! C'est une valeur que j'ai [...] et ensuite bâtir sur ce que j'ai devant moi. ». Ce respect et cette ouverture ont continué à se développer, selon Charlotte, par la remise en question qu'elle a réalisée avec l'aide de certaines personnes proches d'elle. Elle a eu un besoin de vérifier, par la réaction des autres : « est-ce que j'ai bien réagi ? Est-ce que j'étais correcte ? [...] Tsé, est-ce que j'ai été trop loin ? ». Charlotte ajoute avoir maintenu toute son attention sur l'unicité de la situation de Georgette. Elle mentionne : « je garde toujours en tête

qu'une personne est unique et je dois comprendre cette personne-là pour pouvoir l'aider ».

À la lumière de cette réflexion, Charlotte conclut à nouveau sur l'incident. Avoir été déstabilisée durant les événements lui a été utile, car elle a agi de façon à : « se repenser devant quelque chose, d'avoir pris pour acquis quelque chose et que ce ne l'est pas du tout ! ». Cet incident lui a permis d'entrer en dialogue avec des proches afin de normaliser son ressenti, de remettre en question ses interventions et de mener une réflexion sur les impacts de sa façon d'agir comme intervenante.

4.1.5.3 Réflexions sur la congruence

En réfléchissant sur la question de la congruence, Charlotte mentionne que l'intervenante sociale peut être un atout précieux. Elle peut faire en sorte que toute personne se sente bien, correcte et acceptée. De plus, l'intervenante sociale doit faire en sorte que la personne LGBTQ+ se sente à l'aise d'expliquer sa situation. Elle explique : « je pense que [...] de pouvoir se dire, de pouvoir se dévoiler, de manière à se sentir acceptée, je pense que c'est important. ». Le but de l'intervenante sociale, selon Charlotte, n'étant pas de tout savoir, mais de développer une compréhension de la situation. Elle explique qu'il s'agit de « de mieux savoir de quoi on parle, de mieux comprendre de quoi on parle, dans quelle situation on est [...] ».

Par ailleurs, dans une intervention congruente, l'intention de l'intervenante doit être d'accueillir et d'aider, et ce, peu importe la situation rencontrée, par la personne LGBTQ+. Elle rajoute que son intention doit être de faire une différence positive. Elle explique qu'il n'est pas nécessaire d'agir d'une façon extraordinaire : « ça peut être de faire une différence à court terme, même à long terme. On va semer une graine, pis elle va avoir poussé. ».

Pour conclure, la congruence se reconnaît, selon Charlotte, par le respect et l'acceptation de l'unicité de chaque situation. Elle mentionne : « chaque personne est humaine ! Chaque personne a des émotions ! Des fois vécues à leurs manières à eux autres ! ». Charlotte considère que pour arriver à cette congruence, il faut prendre le temps d'écouter et de développer sa compréhension de la situation et surtout : « Il faut [savoir] être partenaire là-dedans. ».

Tableau 4.6 Synthèse de l'entretien avec Charlotte

Incident critique
<p>En 2014, Charlotte rencontre Georgette afin de lui offrir un service de rédaction de CV, dans le cadre de son emploi comme conseillère en emploi. En relisant le CV actuel de Georgette, elle constate une irrégularité entre son plus récent emploi de journalier dans une grande entreprise réputée et sa formation actuelle comme préposée aux bénéficiaires. C'est alors que Georgette lui répond sur ton de voix grave qu'elle était un homme auparavant. C'est pour cette raison qu'elle a occupé ces emplois. D'abord déstabilisée, Charlotte reprend rapidement ses esprits. Elle cherche à maintenir le dialogue avec Georgette afin de mieux comprendre sa situation. Elle souhaite comprendre ce qu'elle vit tout en recueillant des informations afin de procéder à un transfert de compétences. À la suite de cette rencontre, Charlotte ressent un grand besoin de partager avec des proches l'évènement qui vient de lui arriver. C'est à travers ce dialogue avec les autres que Charlotte se remet en question afin de réviser ses façons de faire. Lors de la remise du CV, Georgette exprime sa satisfaction envers le service reçu et repart maintenant avec un CV du bon genre.</p>
Conclusion primaire sur l'incident critique
<p>Charlotte conclut que le dialogue entrepris sur l'évènement avec ses proches lui a permis de prendre conscience de l'impact de ses questions, car sur le coup, elle était déstabilisée. Elle prend aussi conscience de son calme et de son ouverture après que Georgette a mentionné son identité de genre.</p>
Réflexion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
<p>Charlotte confirme que Georgette n'a subi aucun préjugé de sa part, bien qu'elle ait été déstabilisée. En effet, ses intentions ont été d'abord de l'accueillir et de développer une compréhension de sa situation. Enfin, Charlotte estime avoir été en mesure de garder son attention sur l'unicité de sa situation.</p>
Seconde conclusion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
<p>Être déstabilisée par l'inconnu peut être utile. Il s'agit d'une opportunité permettant d'entrer en dialogue avec d'autres afin de normaliser et mieux comprendre la situation ainsi que de prendre conscience de l'impact de ses propres interventions.</p>
Réflexion sur la congruence de l'intervention sociale
<p>La congruence de l'intervention se reconnaît par l'accueil de la personne LGBTQ+ et le soutien qui lui est offert, peu importe sa situation. L'intention de l'intervenante sociale doit d'arriver à faire une différence positive. Pour y arriver, elle doit respecter, écouter la personne LGBTQ+. Elle doit démontrer sa compréhension de la situation et être partenaire avec la personne.</p>

4.1.6 Livia, ex-intervenante sociale, hétérosexuelle, cisgenre, cissexuelle

L'entretien avec Livia a été réalisé en 2019. Il dure 64 minutes. Livia a habité la région de l'Abitibi-Témiscamingue pendant plus de vingt ans. Elle possède un baccalauréat en travail social depuis plus de vingt-cinq ans.

4.1.6.1 L'incident critique

Les événements relatés par Livia se déroulent en 2005. À ce moment, elle est intervenante sociale pour un service social public spécialisé en matière d'orientations sexuelles. Ce service s'adresse aux jeunes de moins de vingt-cinq ans. Dans ce service, il est possible de participer à des rencontres de groupe ou de rencontrer une intervenante sociale individuellement. La particularité de ce service est qu'il est possible de rencontrer l'intervenante sociale sur-le-champ ou dans un délai très rapide. Il n'y a pas de liste d'attente pour ce service.

Les événements commencent lorsqu'une personne se présente au service et demande à rencontrer une intervenante sociale. Livia étant libre, elle rencontre aussitôt cette personne. Une fois dans le bureau, Livia prend le temps de l'accueillir et procède à l'évaluation de sa situation. La personne s'interroge sur son identité de genre. Elle ne se situe pas en situation d'urgence, mais elle ressent un besoin pressé d'en parler à une intervenante sans trop savoir comment le faire. C'était en effet un sujet méconnu à l'époque et très peu accepté sur le plan social. Il s'agit de la première fois que Livia doit intervenir avec une personne ayant un questionnement sur son identité de genre.

Tout en étant à l'écoute de cette personne, Livia commence une remise en question. Elle se demande, à l'intérieur d'elle-même, comment être à la hauteur du questionnement de cette personne. Elle souhaite surtout ne pas se tromper ou faire en sorte de brouiller encore plus les pistes. Malgré la remise en question intérieure, Livia demeure centrée sur les principes de base de son intervention : l'écoute, l'absence de

jugement, le maintien de la relation et le soutien afin de clarifier le questionnement. Livia maintient donc une discussion avec la personne et finit par comprendre qu'il s'agit d'un jeune homme confus à propos de son identité de genre. Il est en relation avec une femme qu'il aime beaucoup.

Toujours dans le cadre de la discussion, Livia continue de clarifier le questionnement du jeune homme et son besoin immédiat de parler. Elle relie ce besoin à celui de plusieurs autres personnes qu'elle peut rencontrer dans sa pratique, mais plus par rapport à la question de l'orientation sexuelle. Par conséquent, elle décide de normaliser et de légitimer son questionnement. Elle lui mentionne qu'il est possible qu'il ne sache pas la réponse sur le coup. Livia lui mentionne aussi qu'il a le droit de prendre le temps de se questionner et d'explorer son identité de genre.

Tout en maintenant cette discussion avec le jeune homme, l'intention de Livia se clarifie. Évidemment, elle souhaite qu'il soit bien accueilli. Elle souhaite que son questionnement ne soit pas réduit à néant. Surtout, elle veut qu'il n'y ait aucune manifestation non verbale de sa part qui peut paraître désagréable. Par ailleurs, elle lui confirme qu'elle peut le soutenir dans son questionnement, peu importe sa durée. Cependant, il est important qu'il puisse bien explorer ses questions. Elle s'engage également à s'informer auprès d'une collègue psychologue experte dans ce genre de question.

Livia constate que le résultat de son intention est la confiance qui s'installe dans la relation avec le jeune homme. La discussion demeurant fluide pendant plus d'une heure, le jeune homme expose de plus en plus ses réflexions et exprime facilement son ambivalence par rapport à sa relation amoureuse. Le cœur de la question est abordé, les façons de reconnaître sa vraie identité et son expression de genre. La rencontre se termine doucement. Un autre rendez-vous est pris bientôt.

Cependant, ce n'est pas terminé, Livia ressent un besoin de se rassurer par rapport aux interventions qu'elle vient de réaliser avec le jeune homme. En effet, puisque son intention est de bien intervenir, elle doit prendre un pas de recul, car inconsciemment, sans mauvaise intention, il est toujours possible de mal intervenir. Elle décide alors de contacter sa collègue psychologue spécialisée sur la question trans. La discussion avec sa collègue lui permet de conclure que ses premières interventions avec le jeune homme ont été cohérentes et pertinentes. Elle peut aussi développer sa compréhension des situations vécues par les personnes trans, de façon générale. Par conséquent, elle se sent plus à l'aise d'intervenir avec le jeune homme, elle sait comment orienter ses interventions à venir.

Les autres rendez-vous avec le jeune homme se déroulent effectivement bien. Il n'y en a pas eu plusieurs, mais Livia se souvient de la satisfaction exprimée par le jeune homme. Ses questions ont été légitimées, particulièrement celles liées à son couple.

Livia conclut sur les événements en reconnaissant l'importance d'en connaître davantage sur la question trans. Elle souligne l'importance de pouvoir revenir sur ses interventions avec une autre personne qui s'y connaît sur le sujet. De plus, au-delà de la généralité de certaines interventions, il faut être en mesure de comprendre la singularité de chacune des situations. C'est une question de pertinence et de cohérence de l'intervention. Il faut savoir reconnaître ce qui a du sens pour la personne par rapport à son questionnement.

4.1.6.2 Réflexions sur l'incident

En poursuivant sa réflexion sur les événements, Livia affirme que le jeune homme n'a subi aucun préjugé de sa part. Elle explique, lorsqu'elle entre au travail : « je laisse ma valise de préjugés à l'entrée, pis je la reprends après le travail ». Elle rajoute, comme intervenante sociale : « on n'a même pas le droit de... On ne doit jamais porter atteinte à... Il faut vraiment comme être cent pour cent à soutenir la personne. ». De plus, Livia

croit que son expérience dans le service spécialisé sur la question de l'orientation sexuelle l'a préparée à accueillir la question du jeune homme. Elle explique : « par rapport à toute la question de l'orientation et de l'identité sexuelle, ça faisait un bout que c'était travaillé dans ma tête [...] pis pour plein d'autres personnes. ».

Livia précise son intention d'être pertinente et cohérente dans ses interventions avec le jeune homme. Pour elle, être pertinente et cohérente signifie qu'il s'agit de comprendre la situation de la personne, les raisons l'ayant amenée à la rencontrer. Il s'agit aussi de s'assurer que la personne : « se sente à l'aise, pis qu'elle ait l'écoute dont elle a vraiment besoin. ». Elle doit repartir : « avec quelque chose qui va lui être utile pour progresser dans sa réflexion ». Pour y arriver, Livia estime qu'il faut offrir un lieu, un espace libre sans jugement et qui soit respectueux.

Finalement, Livia conclut à nouveau sur l'incident. Elle mentionne l'importance de l'attitude qu'elle a adoptée lors des premiers moments avec le jeune homme. Selon elle, cette attitude est un point fondamental de ses interventions. Cette attitude se reconnaît, par un langage adapté à la situation, une position physique, une façon de parler et un temps de parole laissé à l'autre personne. Elle explique : « il faut vraiment tout l'espace dont elle a besoin pour qu'elle dise ce qu'elle veut dire ».

4.1.6.3 Réflexions sur la congruence

Selon Livia, une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+ se reconnaît par l'absence de décalage entre : « ce que l'intervenante pense, pis ce qu'elle dit pendant l'entrevue ». Le moindre décalage peut être perçu facilement par la personne LGBTQ+ et nuire à l'établissement d'une bonne relation. Une autre façon de reconnaître la congruence pour l'intervenante sociale est de constater que la personne se sent à l'aise dans une discussion et qu'elle participe au dialogue. Autrement dit, selon Livia, la personne et l'intervenante sociale cheminent ensemble et s'alimentent dans la réflexion.

Par ailleurs, la congruence se reconnaît dans l'autocritique de l'intervenante sociale. Livia explique que l'autocritique est une façon de se questionner comme intervenante, à savoir si : « tous les éléments sont là pour supporter puis accompagner la personne. ». Elle ajoute qu'il s'agit d'une façon propre à l'intervenante d'ajuster ses propos et de clarifier ses questions. L'objectif de l'autocritique est : « de faire le meilleur travail possible pour être le plus aidant ou la plus aidante possible. Puis de répondre aux attentes de la personne. ».

Dans une intervention congruente, la personne et l'intervenante sociale devraient ressentir des émotions comme le soulagement, l'empathie, la confiance et la compréhension. Elle mentionne qu'il doit y avoir un sentiment de liaison, de connexion humaine créée par l'intervenante sociale pour bien accueillir la personne LGBTQ+.

Pour terminer, Livia réitère l'importance de consulter des collègues ou d'autres professionnelles qui ont une connaissance spécialisée sur différentes questions d'intervention. Ce soutien est nécessaire, selon Livia, afin de maintenir de la pertinence et de la cohérence dans les interventions et de continuer à défaire le rapport de pouvoir.

Tableau 4.7 Synthèse de l'entretien avec Livia

Incident critique
En 2005, Livia accueille un jeune homme se questionnant sur son identité de genre. Il s'agit d'une première fois pour Livia. Elle se demande donc comment être à la hauteur. Elle concentre donc ses interventions sur le questionnement et les besoins du jeune homme. Elle souhaite qu'il se sente accueilli, reconnu et légitimé dans son questionnement. Une relation de confiance s'établit tranquillement entre les deux, la discussion demeure fluide. Bien que les résultats de ses interventions lui semblent positifs, Livia contacte une collègue psychologue spécialisée sur la question trans afin de s'en assurer. Ce contact permet de confirmer la pertinence et la cohérence de ses interventions et de les orienter par la suite. Rassurée, Livia se sent à l'aise de continuer à intervenir avec le jeune homme.
Conclusion primaire sur l'incident critique
Il est important de développer une compréhension sur la question trans, de revoir ses propres interventions, de recourir à l'opinion de personnes de confiance qui connaissent bien le sujet et de comprendre la singularité d'une situation. Les interventions doivent être pertinentes et cohérentes avec cette situation.
Réflexion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
Livia confirme que le jeune homme n'a pas subi de préjugé de sa part. Son attitude et son expérience ont facilité son accueil et les interventions. De plus, son intention a été de chercher à le comprendre, à ce qu'il soit bien, à offrir un espace libre.
Seconde conclusion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
L'attitude de l'intervenante est un point fondamental de l'intervention sociale, et ce, dès les premiers moments de l'intervention. Cette attitude se caractérise par un langage adapté, une position physique et un temps de parole laissé à la personne.
Réflexion sur la congruence de l'intervention sociale
La congruence de l'intervention se reconnaît d'abord par la concordance entre la pensée de l'intervenante sociale et ses actes. Elle se reconnaît aussi par la fluidité du dialogue entre l'intervenante sociale et la personne. Il s'agit d'une connexion humaine entre l'intervenante et la personne. Ensuite, pour Livia, la congruence de l'intervention se retrouve dans l'autocritique de l'intervenante sociale. Il s'agit de la capacité à se remettre en question et à ajuster son action. Il s'agit aussi de la capacité à aller chercher l'appui de personnes connaissant bien un sujet. C'est une question de pertinence et de cohérence.

4.1.7 Rosalie, étudiante en travail social, bisexuelle, cisgenre, cissexuelle

L'entretien avec Rosalie a été réalisé en septembre 2019. Il dure 58 minutes. Rosalie habite l'Abitibi-Témiscamingue depuis trois ans et provient de l'Europe francophone. Elle étudie à la technique de travail social et elle est à sa dernière année d'études.

4.1.7.1 L'incident critique

L'incident relaté par Rosalie se déroule en 2018, dans l'établissement scolaire qu'elle fréquente. Rosalie est arrivée en région il y a deux ans, avec sa conjointe. Au départ, dans leur pays d'origine, leur relation était bonne, mais assez rapidement, cette relation est devenue toxique et abusive. Arrivées en région, la situation s'est aggravée. Sans personne vers qui vraiment se retourner, Rosalie décide de demander à voir l'intervenante sociale de l'établissement scolaire. Elle suppose déjà qu'elle sera ouverte d'esprit et qu'elle sera en mesure de la soutenir dans cette situation difficile.

Rosalie réussit à rencontrer l'intervenante sociale au moment de sa demande. Aussitôt dans le bureau, seule avec l'intervenante sociale, Rosalie fond en larmes. Elle exprime son malaise à décrire davantage sa situation. Cependant, l'intervenante prend le temps de la laisser arriver et de s'installer. Très rapidement, Rosalie se sent accueillie et l'ambiance du local lui semble propice à pouvoir parler. Donc, petit à petit, elle lui explique l'état de la relation avec sa conjointe jalouse qui l'empêche, entre autres, de se créer un réseau d'amis, ici, en région. L'intervenante demeure centrée sur ce qu'elle dit. Elle vérifie ses besoins, particulièrement son besoin de sécurité et d'avoir un toit sur la tête. Elle procède à l'évaluation de sa situation, étape par étape, se renseigne sur son réseau. Elle prend le temps de bien poser les questions.

Tout en décrivant sa situation à l'intervenante, Rosalie prend conscience de l'ampleur des difficultés et des émotions négatives qu'elle vit. Elle craint que l'intervenante la juge comme personne à problèmes. Toutefois, l'intervenante demeure bienveillante,

empathique et à l'écoute. Elle lui pose des questions pertinentes par rapport à sa situation et l'encourage à en dire plus. Enfin, Rosalie se sent soulagée de voir l'intervenante agir ainsi. Par son sourire compréhensif, par le fait qu'elle demeure concentrée sur ses paroles et par son visage ne démontrant aucun jugement, Rosalie sent encouragée à dire de ce qui est plus difficile dans sa relation avec sa conjointe.

Dans la poursuite de la discussion avec l'intervenante, Rosalie s'aperçoit avoir aussi mentionné qu'elle était en couple avec une femme. Cependant, l'intervenante ne laisse rien transparaître de négatif à cet effet. Au contraire, elle a maintenu son écoute. Elle continue à normaliser sa réaction par rapport à la toxicité des relations au sein du couple. Rosalie se sent d'autant plus soulagée et contente de pouvoir en parler ainsi. Il s'agit d'un réel moment de libération d'un poids très lourd sur ses épaules.

Rosalie a revu l'intervenante sociale deux fois par la suite. La seconde et la troisième rencontre ont davantage servi à explorer les actions à mettre en place dans le but de se sortir de la relation toxique. Lors de ces rencontres, il y avait un temps pour les émotions et un temps pour réfléchir aux possibilités d'actions. À la fin, l'intervenante a même souligné à Rosalie sa grande capacité à réfléchir et à agir de façon autonome.

Rosalie conclut que cette rencontre avec l'intervenante a été un évènement positif. Les rencontres lui ont permis de mieux comprendre la toxicité de sa relation de couple. Elle conclut aussi que le temps passé avec l'intervenante a eu un réel effet libérateur. Elle s'est sentie rassurée par son professionnalisme. Elle garde une bonne impression du travail qu'elle a réalisé.

De plus, Rosalie conclut que cet évènement n'aurait pas eu lieu ainsi dans son pays d'origine. Selon elle, en Abitibi, les gens ne se préoccupent pas de l'orientation sexuelle, qu'ils soient d'accord ou non, qu'ils soient dérangés ou non par la question. Dans son pays d'origine, dans la très grande ville d'où elle vient, c'est plutôt la haine et les

insultes qui existent. Certaines personnes se font agresser, frapper, insulter seulement à cause de leurs apparences.

Par conséquent, si Rosalie avait ressenti le moindre répercussion négative ou signe négatif chez l'intervenante sociale à propos de l'orientation sexuelle, elle ne serait jamais retournée la voir. Cependant, ce n'est pas survenu lors de la rencontre avec cette intervenante sociale.

4.1.7.2 Réflexions sur l'incident

En poursuivant sa réflexion sur l'évènement, Rosalie confirme l'absence de relations de pouvoir dans la relation entre elle et l'intervenante sociale. Au contraire, l'intention de l'intervenante sociale a vraiment été de la laisser s'exprimer, d'assurer sa sécurité et de connaître l'état de son réseau social. Cette intention a permis de la mettre suffisamment en confiance afin qu'elle puisse expliquer davantage la situation difficile.

De plus, Rosalie réfléchit sur le fait d'avoir été convaincue de l'ouverture d'esprit de l'intervenante avant même de la rencontrer. Même lorsque Rosalie a mentionné son orientation sexuelle et sa situation de couple avec une femme, elle n'a pas bronché. Par conséquent, Rosalie en conclut que les personnes en travail social ont nécessairement l'esprit ouvert : « on ne termine pas ses études en travail social sans avoir [...] envie d'aider. On a tous l'esprit ouvert ». Elle en conclut aussi que les gens en région ont davantage l'esprit ouvert : « je trouve que les gens ici sont plus ouverts d'esprit. Je le dis plus facilement que [dans mon pays d'origine], en toute honnêteté. Oui ! ».

Rosalie réfléchit par ailleurs à la question de l'attitude professionnelle de l'intervenante qui l'a amenée à se sentir rapidement en confiance, dans un endroit sécurisé et sans jugement, et aussi à agir par la suite. Elle explique : « ça m'a donné envie de me poser, de travailler là-dessus [...] Ça m'a donné envie de me confier, envie d'aller encore plus loin dans mes réflexions et de pouvoir parler. ». Elle explique que l'intervenante a « une

personnalité ouverte d'esprit et tolérante... Elle est restée professionnelle en tout temps [...] que ce soit dans son non verbal ou autres. ».

En concluant de nouveau sur l'incident, Rosalie remarque qu'il y a eu que trois rencontres au total. D'ailleurs, c'est ce que l'intervenante lui avait mentionné au départ : « que c'étaient des rendez-vous qui n'allaient pas s'étirer sur très longtemps. ». Rosalie a vite compris qu'elle ne devait pas s'attarder à réaliser tout un travail sur soi-même durant les rencontres. Sans s'éterniser, conclut Rosalie, il y aurait pu y avoir quelques rencontres de plus.

4.1.7.3 Réflexions sur la congruence

Rosalie estime que la congruence se reconnaît dans l'intérêt et la compréhension que l'intervenante sociale porte envers l'autre. L'intervenante sociale démontre également un savoir LGBTQ+ : « par exemple les termes ou la réalité, bien sortir des chiffres [...] oui, un petit savoir là-dessus. Par conséquent, les personnes LGBTQ+ vont pouvoir se dire : “ Ah! Elle sait, elle s'intéresse, elle comprend.” Sans ces connaissances, l'intervenante doit faire un travail en amont, c'est-à-dire se renseigner ou faire des recherches sur le sujet ».

Dans une intervention congruente, l'intervenante sociale agit avec l'intention de « vouloir aider, aiguiller la personne ». Son intention demeure dans l'ouverture d'esprit, l'écoute et le dynamisme. Enfin, elle doit agir pour que la personne LGBTQ+ se sente suffisamment à l'aise afin de : « pouvoir parler de tout ce qu'elle veut ».

De plus, pour Rosalie, la remise en question de l'intervenante sociale est une autre marque de cette congruence. Elle explique : « l'intervenante, tout au long de sa carrière, je pense qu'elle se doit de se remettre en question. ». Il s'agit d'une question : « d'aller voir plus loin [...] d'essayer de comprendre [...] ». Par conséquent, Rosalie conclut

que l'intervenante sociale doit demeurer : « toujours dans l'évolution et pas dans la stagnation ! ».

Enfin, Rosalie croit qu'une certaine continuité des rencontres fait également partie de la congruence. Elle estime que l'intervenante sociale doit accompagner la personne jusqu'à ce « qu'elle puisse marcher seule ! ». En effet, il peut être rassurant, selon Rosalie, pour une personne LGBTQ+ de pouvoir continuer à recevoir un soutien dans le temps, jusqu'à un certain point.

Tableau 4.8 Synthèse de l'entretien avec Rosalie

Incident critique
<p>En 2018, Rosalie rencontre une intervenante sociale de l'établissement scolaire qu'elle fréquente. Elle est arrivée en région depuis peu et la relation avec sa conjointe est devenue plus toxique. N'ayant aucun proche vers qui se tourner, elle fait une demande pour rencontrer l'intervenante sociale. Dès la première rencontre et tout au long deux autres rencontres, Rosalie se sent à l'aise de parler de sa situation difficile avec sa conjointe. Elle ressent de l'intervenante de l'accueil, de la bienveillance, de l'empathie et de l'écoute. L'intervenante l'amène à réfléchir sur sa situation et à penser des pistes de solutions. Elle développe ainsi la motivation à agir et à se sortir de situation conjugale difficile.</p>
Conclusion primaire sur l'incident critique
<p>Les rencontres avec l'intervenante ont été un événement positif, car Rosalie a mieux compris sa propre situation. Elle a été rassurée par le professionnalisme de l'intervenante. Cette situation n'aurait pas été la même dans son pays d'origine, car les préjugés sociaux sont plus forts et violents. Ici, en région, les gens démontrent de l'ouverture.</p>
Réflexion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
<p>Rosalie confirme l'absence de relations de pouvoir dans sa relation avec l'intervenante sociale. L'intention de cette dernière était plutôt d'assurer sa sécurité, de vérifier l'état de son réseau et de la mettre en confiance. Également, son professionnalisme et l'ambiance de son local lui ont donné envie de se confier. Une situation contraire aurait été surprenante. Les intervenantes sociales ont déjà la réputation d'être ouvertes d'esprit, tout comme les gens de la région.</p>
Seconde conclusion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
<p>Il y aurait pu avoir plus de trois rencontres au total avec l'intervenante sociale. Rosalie a compris l'importance de ne pas s'éterniser sur son problème, car l'intervenante sociale lui a dit que les rencontres ne s'étiraient pas très longtemps.</p>
Réflexion sur la congruence de l'intervention sociale
<p>La congruence de l'intervention se reconnaît par l'intérêt, la compréhension, l'ouverture d'esprit ainsi que l'écoute de l'intervenante sociale. Elle se reconnaît aussi par ses connaissances sur les réalités des LGBTQ+, sinon par son intention d'aller se renseigner sur le sujet. L'intention de l'intervenante doit être de vouloir aider la personne et d'agir afin qu'elle se sente à l'aise de parler. De plus, Rosalie estime que la remise en question et l'évolution de l'intervenante sociale caractérisent aussi la congruence. Enfin, selon Rosalie, la continuité des rencontres, jusqu'à un certain point, fait également partie de la congruence.</p>

4.1.8 Chloé, personne transgenre

L'entretien avec Chloé a été réalisé en novembre 2019. Il dure 56 minutes. Chloé habite l'Abitibi-Témiscamingue.

4.1.8.1 L'incident critique

Les événements relatés par Chloé se situent en 2012. Chloé est alors âgée de quatorze ans. Ce sont ses grands-parents qui ont la responsabilité légale de s'occuper d'elle. Cependant, puisque l'ambiance est plutôt négative chez les grands-parents, Chloé habite, depuis deux ans, plus souvent dans un centre de réadaptation public pour les jeunes en situation difficile ou dans une famille d'accueil.

En fait, Chloé mentionne avoir vécu dans un contexte violent depuis que ce sont ses grands-parents qui ont la responsabilité légale de s'occuper d'elle. Sa grand-mère agit de façon grossière et parfois violente avec Chloé. Elle a aussi la fâcheuse habitude de parler à sa place. Il lui arrive souvent de ne pas la laisser s'exprimer devant les intervenantes sociales ou les médecins. De plus, lorsqu'elle se retrouve chez ses grands-parents, Chloé se sent généralement exclue et seule. Il lui arrive aussi de se mutiler. Elle projette également de mutiler certaines parties de son corps qu'elle déteste.

Depuis l'âge de douze ans, les milieux de vie de Chloé alternent entre chez ses grands-parents, le centre pour jeunes et la famille d'accueil. Lors de séjours en centre Chloé a l'opportunité de rencontrer des gens connus. En effet, elle revoit des éducatrices spécialisées. De plus, elle est jumelée à Marilou, son intervenante sociale principale du centre. Chloé croit avoir développé une bonne relation avec elle au cours du temps. Par conséquent, elle souhaite profiter de cette relation afin de lui adresser ses questions concernant son identité de genre.

Le jour où Chloé décide de s'attaquer à ses questions, lors d'une rencontre de suivi dans le bureau de Marilou, elle ose lui demander s'il est possible d'avoir accès à des

bloqueurs d'hormone. Sceptique, Marilou lui demande pourquoi elle souhaite avoir des pilules. Confuse, Chloé lui répond qu'elle veut devenir une fille. Cynique, Marilou lui répond en lui demandant pourquoi elle veut devenir une fille. Embarrassée et contrariée, Chloé répète qu'elle veut devenir une fille, mais sans plus. En fait, elle n'ose plus en dire davantage. De son côté, Marilou décide de laisser tomber le sujet et la rencontre se termine ainsi.

Encore plus confuse et désemparée, Chloé ne sait plus comment agir. C'est en discutant avec des éducatrices du centre qu'elle apprend qu'un service social spécialisé est offert aux personnes trans. Cependant, elle doit avoir l'autorisation afin de s'y rendre. Par conséquent, les éducatrices lui recommandent de demander à Marilou l'autorisation d'y aller. Cependant, Chloé n'a plus confiance en Marilou. Elle appréhende plutôt sa réponse négative. Elle décide donc de ne pas lui en parler et d'essayer de trouver un autre moyen d'accéder à ce service.

Chloé décide donc de demander à une personne de son réseau ayant déjà accès à ce service de lui planifier un rendez-vous avec l'une des intervenantes. Quelque temps après, son ami lui revient avec un rendez-vous pour elle. Pour finir, l'accès à ce service lui permet d'avoir recours aux services d'une psychologue formée sur la question trans. Ces rencontres lui permettent, entre autres, de confirmer le questionnement par rapport à son identité de genre. Au moins, elle sait qu'avec lui, il est possible qu'elle puisse devenir entièrement une fille. Elle peut finalement envisager d'entreprendre un processus de transition.

Lors d'une rencontre de suivi avec Marilou, appuyée par le processus commencé avec la psychologue, Chloé fait la demande de pouvoir rencontrer un médecin. Elle souhaite amorcer la prise de bloqueurs d'hormones et commencer ainsi son processus de transition de genre. Marilou écoute sa demande et lui explique qu'elle va la déposer à l'équipe de gestion. Dans cette équipe de gestion, c'est le responsable administratif qui

décide du sort de chaque demande adressée à l'équipe. Généralement, les décisions prises par l'équipe sont négatives. Effectivement, quelque temps après avoir fait sa demande, Chloé reçoit comme réponse que les membres de l'équipe craignent qu'elle subisse des préjugés de la part des autres jeunes du centre. Par conséquent, afin d'assurer sa sécurité, la décision est négative, elle ne peut pas rencontrer le médecin ni commencer son processus de transition, sauf si elle est en famille d'accueil.

Mise au courant de la situation par Chloé, la psychologue continue de la soutenir dans ses demandes. Elle contacte Marilou afin de lui signifier l'importance de la demande de Chloé et du respect de ses droits. Finalement, c'est à force de pressions que l'équipe de gestion finit par accorder à Chloé l'autorisation de rencontrer une psychiatre. Chloé s'en réjouit à ce moment, car il s'agit d'une opportunité. Elle a justement besoin d'un diagnostic de dysphorie de genre posé par une autre professionnelle pour accéder à certains processus médicaux de transition de genre. Chloé se sent encouragée dans cette démarche. Cependant, elle est rapidement déçue. Sa grand-mère se présente à l'un des rendez-vous avec la psychiatre. Elle dévoile sans filtre à la psychiatre les gestes de mutilation que Chloé pose sur elle-même. Elle lui demande d'agir d'abord et avant tout sur l'automutilation plutôt que sur la question de l'identité de genre. Encore une fois, sa grand-mère lui cloue le bec devant une autre personne. Finalement, la psychiatre ne reconnaît pas la dysphorie de genre chez Chloé. Elle reconnaît plutôt une façon inadéquate de Chloé de se questionner sur son orientation sexuelle et que la question de l'identité de genre n'est que du babillage.

Après avoir reçu cette réponse de la psychiatre, Chloé se sent complètement découragée. Ne voyant plus de pistes de solution, Chloé demande à rencontrer Marilou. Lors de la rencontre, Chloé explique très précisément son plan de suicide si rien ne bouge et que personne ne l'aide. Marilou fige à la suite des propos de Chloé et elle garde le silence. Devant l'absence de réponse, Chloé décide de se replier sur elle-même

et d'abandonner toutes démarches. C'est inutile et les obstacles sont trop nombreux, même le plan de suicide ne fait pas réagir.

Finalement, ce n'est que vers l'âge de dix-sept ans, seulement quelque temps avant de pouvoir sortir officiellement du centre, que Chloé reprend ses démarches. Elle décide de commencer son processus de transition, peu importe les conséquences qu'elle aura. Elle décide donc de se rendre dans un magasin de vêtements. Sur les lieux, elle se dirige d'emblée vers les vêtements qu'elle apprécie le plus et elle les achète. Ses vieux vêtements, elle les jette dans la poubelle du magasin. En revenant au centre, habillée davantage en cohérence avec son genre, Marilou et les éducatrices s'empressent de lui rappeler que ses vêtements ne sont pas appropriés et qu'elle ne respecte pas les règles. Cependant, Chloé s'en moque. Elle a sollicité à nouveau le service spécialisé afin d'être soutenu dans sa démarche et elle est sur le point de partir du centre.

4.1.8.2 Réflexions sur l'incident critique

En poursuivant sa réflexion sur l'incident, Chloé conclut que Marilou aurait dû réagir autrement avec elle. La première fois que Chloé lui a posé la question sur son identité de genre, Marilou aurait pu « continuer le lien que je lui avais dit. Tsé, quelqu'un qui te dit ça, ce n'est pas pour rien, je pense ! ». Elle aurait dû : « approfondir, faire des recherches, pis demander une évaluation, quelque chose... ».

De plus, Chloé précise que cet événement avec Marilou n'a été qu'un événement parmi d'autres, ses proches n'ayant jamais eu de délicatesse par rapport à son questionnement sur l'identité de genre. Chloé donne aussi l'exemple de la fois où on lui a demandé de se changer dans une salle privée avant les cours d'éducation physique. Elle explique qu'elle devait trouver des moyens afin que les autres ne remarquent pas son arrivée pour éviter les moqueries des autres. Chloé explique n'avoir aucune idée de la personne ayant pris cette décision sans l'aviser : « je ne sais pas là, ça devait être les TS. Ils ont

dû le savoir. [Silence] Ils ont dû parler. Mais en même temps, ma grand-mère a dû parler. Pis, la TS ne voulait pas, tsé, m'aider. Pis ça, ça ne m'a pas aidé, en fait. ».

En réfléchissant à la situation, Chloé conclut que l'intention de Marilou, des membres l'équipe de gestion ainsi que des éducatrices a été de la cacher afin de la protéger des autres, et ce, pendant plusieurs années. Toutefois, elles ne la protégeaient de rien, car les autres jeunes du centre se moquaient d'elle depuis longtemps. En fait, Chloé explique que les autres se moquent d'elle : « dès que j'arrive, parce qu'ils voient que je suis différente en partant, là [...] Ma gestuelle, je ne sais pas... Je dirais mon genre. ».

En continuant de réfléchir à l'intention de toutes ces personnes, Chloé explique qu'elles ont principalement agi ainsi par crainte, méconnaissance et manque de formation sur la question spécifique trans. Les intervenantes, l'équipe de gestion, les éducatrices avaient peur, selon Chloé, que : « dans les unités, ça se désorganise, qu'on m'intimide plus. [...] En [centre], il ne fallait pas trop intervenir avec moi. ». De plus, Chloé rajoute qu'elles « n'avaient pas la manière d'intervenir. [Elles] n'avaient pas... [Elles] ne savaient pas comment intervenir avec moi. ».

D'autre part, Chloé responsabilise les membres de l'équipe de gestion, en premier lieu le responsable administratif, de la situation qu'elle a vécue en Centre. Elle mentionne que d'une façon générale, les responsables administratifs ont tous les pouvoirs sur les décisions des intervenantes du centre au détriment des jeunes. Elle explique : « tsé, la peur des choses [...] Tu es démunie [comme intervenante] [...] Tu ne peux pas faire ceci, parce que ton boss, lui, il veut faire ça. ».

En concluant de nouveau sur l'incident, Chloé décrit le manque du sens des responsabilités de Marilou. Elle explique : « elle aurait dû faire, manigancer pour que j'aie accès aux services [...] en cherchant comment je peux avoir [un service], rechercher, pis m'aider. ». Elle aurait dû, selon Chloé, savoir mieux écouter pour mieux

comprendre plutôt que de faire la sourde oreille et ainsi mettre des obstacles dans son parcours. Par conséquent, elle se serait sentie plus en confiance et rassurée.

4.1.8.3 Réflexions sur la congruence

Selon Chloé, la congruence se reconnaît par l'écoute et la présence de l'intervenante : « quand tu es intervenant, tu es là pour que je sois bien. Là pour m'écouter. ». Pour Chloé, l'intervenante reconnaît la particularité de la situation trans. Elle explique : « Tsé, les LGB ont fait leurs combats, mais les T n'ont pas fait leurs combats encore. Tsé, on sait ce qu'est L, B, G, mais le T ce n'est pas compris encore. ». De plus, Chloé rajoute que l'intervenante soutient les personnes comme elle, tout simplement en leur offrant un soutien, en informant et en permettant l'accès à des ressources.

De plus, Chloé estime que la congruence se caractérise par l'intention de l'intervenante sociale. Cette intention doit être d'aider et d'agir pour la personne LGBTQ+. L'intervenante sociale doit être convaincue de ce qu'elle amène auprès de son équipe afin de convaincre le responsable administratif d'agir dans le bon intérêt des jeunes.

Pour conclure, Chloé estime que la congruence se retrouve dans les valeurs principales de l'intervenante sociale comme l'altruisme et le leadership. L'intervenante sociale et son équipe doivent être altruistes, c'est-à-dire : « aider les gens [...] leur donner des outils [...] faire le mieux pour la personne. Travailler pour son bien. ». Ensuite, leur leadership doit être une volonté d'agir pour la personne : « c'est le leadership, vouloir aider les gens, les aider à faire des affaires [...] ».

Tableau 4.9 Synthèse de l'entretien avec Chloé

Incident critique
<p>En 2012, lors d'un séjour en centre pour jeunes en situation difficile, Chloé, âgée de quatorze ans, exprime pour la première fois à son intervenante principale, Marilou, son questionnement à propos de son identité de genre. Cependant, Marilou démontre de l'incompréhension et elle ignore son questionnement. Rusée, Chloé accède autrement aux services d'une psychologue formée sur la question trans. Cette psychologue appuie Chloé dans ses demandes auprès de Marilou. Cependant, Marilou finit toujours par lui répondre négativement, appuyée par son équipe de gestion. À force de pressions, Chloé finit par avoir accès aux services d'une psychiatre. Cependant, celle-ci lui refuse le diagnostic de dysphorie de genre. Découragée, Chloé parle à Marilou de ses projections suicidaires, espérant un soutien de sa part. Au contraire, Marilou gèle et garde le silence. Devant l'impasse, Chloé décide donc de tout abandonner et d'attendre. Âgée de dix-sept ans et sur le point de sortir du centre, Chloé se dirige au magasin afin d'acheter des vêtements qui lui conviennent. De retour en centre, Marilou et les éducatrices lui rappellent avec empressement sa dérogation aux règles vestimentaires du centre. Mais, Chloé s'en moque, car elle quitte bientôt le centre.</p>
Conclusion primaire sur l'incident critique
<p>À ce moment-là, ce rappel n'a aucune importance, car elle est soutenue à nouveau par le service social spécialisé et elle est sur le point de quitter le centre.</p>
Réflexion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
<p>Il est clair, selon Chloé, que Marilou, les éducatrices et les membres de l'équipe de gestion auraient dû réagir autrement. Elles auraient dû s'assurer de mieux répondre à ses demandes. Au contraire, leur intention a été de la cacher afin de la protéger des autres jeunes qui se moquaient déjà d'elle. Il s'agit d'une question de craintes, de méconnaissance, de manque de formation et de pouvoir administratif.</p>
Seconde conclusion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
<p>Toutes ces personnes sont principalement responsables de sa situation difficile et Marilou aurait dû mieux accepter les responsabilités de son rôle d'intervenante sociale.</p>
Réflexion sur la congruence de l'intervention sociale
<p>La congruence de l'intervention se reconnaît par l'écoute, le soutien, la présence de l'intervenante sociale envers la personne LGBTQ+. Elle se reconnaît également par la capacité de l'intervenante sociale à aider et agir pour la personne. Les valeurs de l'intervenante sont l'altruisme et le soutien pour le bien de la personne et le leadership, c'est-à-dire la démonstration d'une réelle volonté d'agir pour la personne.</p>

4.1.9 Julia, intervenante sociale, lesbienne, cisgenre, cisexuelle

L'entretien avec Julia a été réalisé en décembre 2019. Il dure 76 minutes. Julia est formée en technique de travail social et elle possède une dizaine d'années d'expérience de travail comme intervenante de milieu dans une petite localité. Elle habite l'Abitibi-Témiscamingue.

4.1.9.1 L'incident critique

Les événements relatés par Julia se déroulent en 2011 lorsqu'elle commence un emploi d'intervenante de milieu. Environ 900 personnes habitent dans la localité où elle intervient. Dans cette localité, tout le monde se connaît. Une nouvelle circule rapidement auprès de tout le monde, tout en subissant bien sûr une certaine transformation.

Au moment des événements, Julia est de retour dans sa localité. En effet, elle a vécu à Montréal pendant quelque temps et y a rencontré sa conjointe. Évidemment, le retour de Julia avec sa conjointe dans la localité fait jaser. En peu de temps, selon Julia, leur maison est devenue le village gai de la place !

Par ailleurs, il s'agit de la première fois pour Julia où elle doit faire son coming out auprès de gens avec qui elle intervient. Elle craint les rumeurs à son propos et elle craint les répercussions de la discrimination sur l'établissement de relations avec les gens de la place.

Le premier soir de travail, Julia est directement confrontée à cette situation. Elle se présente à la maison des jeunes de la localité afin de se présenter auprès des personnes présentes. Déjà, plusieurs jeunes y sont présents. Aussitôt que Julia entre dans la maison, plusieurs lui mentionnent d'emblée savoir qu'elle habite avec une femme. Surprise de la vitesse à laquelle la nouvelle a circulé, mais souhaitant tout de même bien agir, Julia leur répond effectivement être en couple avec une femme. C'est ainsi

qu'a commencé son nouvel emploi. Au cours des jours suivants, elle a continué à rencontrer d'autres personnes. Chaque fois, elle a dû confirmer être en couple avec une femme. Julia se demande pourquoi les gens tiennent tant à lui parler de sa situation, mais elle se rend compte que son coming out est fait et qu'elle n'a rien à en craindre, car tout le monde le sait.

Quelques mois après son intégration, Julia saisit une opportunité d'organiser une sortie avec des jeunes afin de participer à une activité de sensibilisation organisée par la coalition régionale. Julia est contente, car plusieurs jeunes manifestent leur intention d'y participer. En route vers le lieu où se déroule l'activité, l'ambiance dans la voiture est bonne et les discussions intéressantes. Les jeunes mentionnent leur hâte de participer à l'activité. Leur participation à l'activité s'avère aussi positive que leur enthousiasme à y participer. De retour vers la localité, Julia leur exprime sa satisfaction relativement à leur participation. S'enclenche alors une discussion intéressante à propos de l'orientation sexuelle de Julia. Selon Julia, les jeunes comprennent qu'elle plus qu'une seule orientation sexuelle, elle est avant tout une personne.

À un autre moment, dans une autre situation, Julia se rend compte que son orientation sexuelle a pu se présenter comme un avantage afin de créer de bonnes relations avec une jeune femme. En effet, puisque son orientation sexuelle est généralement connue dans la localité, une jeune femme l'a approchée, car elle se pose alors des questions sur sa propre orientation sexuelle. De fil en aiguille, Julia finit par gagner sa confiance et afin d'être en mesure d'aborder la question de manière à la faire réfléchir elle-même sur son orientation sexuelle. Cependant, afin de maintenir une bonne relation, Julia doit être prudente par rapport à la grand-mère qui interdit à la jeune femme de rencontrer Julia parce qu'elle est lesbienne. Cette situation choque fortement Julia, mais elle réussit tout de même à garder son sang-froid dans sa relation avec la jeune femme. Son intention étant de maintenir le lien avec elle. Cependant, à certains moments opportuns, Julia va trouver le moyen d'informer la jeune femme. Ce n'est qu'au fil du temps que

Julia finit par répondre suffisamment aux questions de la jeune femme. C'est en l'aidant ainsi que la jeune femme a fini par comprendre la normalité de sa situation et elle prend une distance par rapport à la mentalité de sa grand-mère.

Un autre évènement marquant de son emploi comme intervenante de milieu a été sa rencontre avec le regroupement de femmes de la localité. Le but de cette rencontre était de discuter du sujet des orientations sexuelles. La plupart des femmes du regroupement sont âgées alors de soixante ans à soixante-dix ans. De plus, Julia connaît bien l'une d'entre elles. Il s'agit de l'ex-surveillante d'école primaire que Julia fréquentait étant enfant. Cette surveillante est connue depuis toujours pour être une fervente catholique et pour connaître la Bible par cœur.

Au moment où la rencontre a lieu, la discussion sur le sujet des orientations sexuelles commence très bien. Il y a de l'ouverture entre Julia et les femmes, à la satisfaction de Julia. Tout va bon train jusqu'au moment où l'ex-surveillante bienveillante commence à lui rappeler certains passages de la Bible qui condamne l'homosexualité. Possédant quelques arguments à ce propos, Julia remet en question la proposition de la surveillante en lui rappelant qu'elle cite l'Ancien Testament et que le Nouveau Testament propose une autre vision. Julia lui cite alors l'extrait dont elle parle et qui met l'accent sur l'amour envers l'autre. Par la suite, Julia demande à l'ex-surveillante en quoi cet extrait condamne l'homosexualité. En retour, l'ex-surveillante lui répond avec conviction que l'homosexualité est identifiée comme étant contre nature. Julia décide donc d'utiliser un argument convaincant à cet effet. Elle rappelle à l'ex-surveillante les comportements de l'outarde mâle qui s'occupe des canetons pour prouver l'existence de la diversité dans la nature. Ce n'est pas une femelle, mais un mâle qui s'en occupe.

Cette discussion corsée avec l'ex-surveillante a permis en même temps d'ouvrir le dialogue avec toutes les autres présentes femmes à la rencontre. Plusieurs d'entre elles

mentionnent avoir pris conscience de plusieurs aspects concernant les orientations sexuelles. Plusieurs préjugés sont défaits et les femmes mentionnent avoir une ouverture différente sur la question, sauf l'ex-surveillante qui demeure ambivalente, malgré les bons arguments de Julia.

Enfin, Julia conclut sur ces différents événements qu'il y a autant d'aspects positifs que d'aspects négatifs à intervenir que ce soit dans une petite ou une grande localité. En effet, les préjugés se trouvent partout et à propos de plusieurs sujets. Dans sa localité, les rôles féminins et masculins sont plutôt traditionnels. Les gens comprennent peu la diversité des orientations parce qu'ils sont mal informés. De plus, il y a également un effet de groupe parmi les gens de la localité. Plusieurs personnes vont vouloir se distancer de tout ce qui peut ressembler à leurs représentations de l'homosexualité pour qu'on ne croie pas qu'elle soit homosexuelle.

Cependant, la mentalité des gens finit également par progresser. Julia l'a observé lorsqu'elle est revenue dans la localité après quelques années à Montréal. Avant son départ, les préjugés sur les orientations sexuelles étaient beaucoup plus forts. Julia a observé que les mentalités changent après avoir rencontré le neveu homosexuel de l'ex-surveillante. Ce neveu a mentionné à Julia que sa tante avait énormément changé et qu'elle avait arrêté de le moraliser en exprimant son désaccord par rapport à son orientation sexuelle.

4.1.9.2 Réflexions sur l'incident

En poursuivant sa réflexion sur l'incident, Julia affirme s'être parfois retrouvée dans des situations délicates où il y avait des préjugés envers son orientation sexuelle. Elle se remémore la situation de la grand-mère de la jeune femme qui lui interdisait d'entrer en contact avec Julia à cause de son orientation sexuelle. Elle se souvient également de l'accueil des jeunes de la maison des jeunes. Elle explique ces situations par la méconnaissance et l'incompréhension envers l'autre. Ce sont ces situations qui

amènent ces préjugés. Elle considère aussi qu'il s'agit aussi d'un effet du machisme et de la pornographie sur la mentalité des gens. Elle explique : « veut veut pas, la pornographie prend une grande place, hein ? ». Par conséquent, plusieurs hommes hétérosexuels de la localité érotisent souvent une relation avec une femme : « on rentre dans les fantasmes ! Le préjugé, il est là, au niveau sexuel. ».

D'un autre côté, Julia affirme n'avoir subi aucun préjugé de la part des femmes du regroupement, bien que plusieurs aient été mentionnés durant la rencontre. Au contraire, Julia explique : « je les ai sentis à l'écoute. Elles m'ont mentionné leurs préjugés, mais on était là pour une discussion. [...] Là, j'ai senti une ouverture [...] ». De plus, Julia considère qu'avec les autres membres de la communauté, la relation a toujours été correcte. Au commencement, les gens avaient plusieurs questions à propos des orientations sexuelles, mais Julia explique : « bien, là, on a créé des liens avec le temps. C'est sûr que les premières journées, c'est dire salut et tout. Tsé, ils me répondaient, ils étaient corrects, tsé. ».

Tout au long de son expérience, Julia a actualisé des valeurs comme l'ouverture, l'égalité, la justice sociale et l'équité devant les valeurs plus traditionnelles de sa localité. Elle a dû relever de multiples défis : « j'en ai vécu des choses. [...] C'est plus que confrontant. Moi, j'ai eu même plus qu'une histoire. ». Les gens agissent sur le coup de l'émotion lorsqu'il est question d'orientation sexuelle. Ils disent des préjugés sans s'en rendre compte nécessairement. Toutefois, Julia réitère que la mentalité des gens de sa petite localité a fini par progresser. Entre-temps, il faut comprendre que les gens ont une curiosité parfois mal placée, mais leur intention étant plus souvent de comprendre davantage.

4.1.9.3 Réflexions sur la congruence

Pour Julia, la congruence se trouve dans la façon dont l'intervenante ajuste sa façon d'entrer en contact avec la personne LGBTQ+. Elle explique : « changer [...] la

manière [...] d'entrer en contact avec les gens [...] changer de langage tout simplement. Avoir une ouverture [...] juste mettre le drapeau [gai]. ». Par contre, Julie estime que l'intervenante sociale ne doit pas forcer l'ouverture. Elle explique : « Pas obligé de faire un coming out. On fait souvent des coming outs forcés, veut veut pas. [...] La personne va en parler si elle a besoin. ». De forcer l'ouverture, selon Julia : « ça peut être brusquant. [...] Il y en a qui sont dans le placard. ».

La congruence se reconnaît également, selon Julia, par la capacité de l'intervenante sociale à connaître les ressources du milieu, à les utiliser ou à diriger la personne LGBTQ+ vers ces ressources. Elle explique : « tsé, juste connaître le réseau, avoir des références, tsé. [...] Là, ça démontre que tu l'aides, que tu l'accompagnes, que tu la soutiens dans son besoin, qu'elle peut être comprise [...] ». La congruence se reconnaît chez l'intervenante sociale LGBTQ+ par sa capacité à prendre un pas de recul par rapport à sa propre situation. Elle explique : « au départ, il faut s'enlever notre propre histoire de vie [...] en tant qu'intervenante [LGBTQ+], c'est de rester... rester l'intervenante. ». Cependant, Julia estime qu'il est impossible de complètement mettre son orientation sexuelle de côté. Elle explique : « ça peut nous amener à mieux comprendre ce que la personne LGBTQ+ vit [...] ça peut nous amener à mieux comprendre, à être plus empathique. ».

Pour conclure, Julia estime que la congruence se trouve dans l'habileté de l'intervenante sociale à reconnaître l'unicité des besoins de la personne LGBTQ+. Elle explique : « il faut s'adapter à la personne, à ses besoins, comme n'importe qui finalement [...] chaque personne fait son propre cheminement. ». Pour développer cette habileté, l'intervenante sociale doit entamer une autocritique. Elle explique : « que ce soit pour n'importe quelle intervention, je pense que c'est important de toujours se remettre en question, de faire une introspection, si l'on veut évoluer dans notre pratique. ». De plus, selon Julia, l'autocritique permet à l'intervenante sociale de demeurer ouverte à de nouvelles situations et de se mettre à jour sur l'évolution des

réalités des personnes LGBTQ+. Elle explique : « les mœurs évoluent, tsé [...] on recule voilà cinq ans, la question trans, cisgenre et tout, c'était déjà là, mais moins publicisée. ».

Tableau 4.10 Synthèse de l'entretien avec Julia

Incident critique
<p>En 2011, Julia est de retour dans sa localité, avec sa conjointe, après avoir habité quelques années à Montréal. Elle commence un nouvel emploi comme intervenante de milieu. Il s'agit de la première fois où elle doit envisager de faire son <i>coming out</i> auprès des gens avec qui elle intervient. Elle craint les répercussions de la discrimination. Dès les premières heures de travail, Julia constate que tout le monde connaît son orientation sexuelle, mais que finalement rien n'est à craindre. Julia réussit, d'une façon générale, à bâtir des relations de confiance avec plusieurs personnes. Elle réussit à faire participer des jeunes à une activité de sensibilisation, à soutenir une jeune femme sur la question de l'orientation sexuelle ou à défaire des préjugés lors d'une rencontre avec le regroupement de femmes.</p>
Conclusion primaire sur l'incident critique
<p>Il y a autant d'aspects positifs que négatifs à intervenir dans une petite localité ou un grand centre urbain. Les préjugés se retrouvent partout. Dans sa localité, les rôles masculins et féminins sont plutôt traditionnels. Les gens sont mal informés sur la question des orientations sexuelles. Cependant, les mentalités progressent avec le temps.</p>
Réflexion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
<p>Julia affirme avoir subi des préjugés concernant l'orientation sexuelle dans le cadre de son travail. Ces préjugés s'expliquent, selon Julia, par la méconnaissance, la socialisation machiste et la pornographie. D'autre part, Julie s'est aussi retrouvée dans des situations d'ouverture et de compréhension, même si les gens étaient mal habiles dans la façon de poser leurs questions. Au cours de son expérience de travail, Julia s'est elle-même guidée à l'aide des valeurs d'ouverture, d'égalité et de justice sociale.</p>
Seconde conclusion sur l'incident à partir de l'intersectionnalité
<p>Intervenir dans un petit milieu peut être un défi parfois difficile à cause des préjugés. Toutefois, la mentalité des personnes progresse et leur intention, généralement, est de mieux comprendre la situation même si la question est mal posée.</p>
Réflexion sur la congruence de l'intervention sociale
<p>La congruence de l'intervention se reconnaît par la façon d'entrer en contact, l'ouverture ainsi que la capacité de l'intervenante sociale à connaître les ressources du milieu. Elle se reconnaît par sa capacité de remise en question, particulièrement chez l'intervenante sociale LGBTQ+. Enfin, la congruence se trouve dans l'autocritique de l'intervenante sociale qui lui permet d'évoluer selon l'évolution du contexte social.</p>

4.1.10 Conclusion

Pour conclure, la présentation de chacun de ces résumés et de leurs fiches synthèses vient documenter les récits de neuf personnes LGBTQ+ et travailleuses sociales de l'Abitibi-Témiscamingue sur la question d'une intervention sociale congruente. Ces neuf personnes de la région ont toutes relaté un incident critique c'est-à-dire un évènement unique, une situation réellement vécue et inscrite dans une intervention sociale. De plus, chaque récit contient une description détaillée de l'incident, de ses impacts sur le cours de l'intervention ainsi que de la façon dont l'incident a été résolu.

À cet effet, sept participantes relatent un incident critique positif, c'est-à-dire un incident dans lequel l'évolution de l'intervention sociale a permis la résolution de la situation ou avoir eu des impacts positifs pour les proches ou collègues des participantes. Par conséquent, ces incidents positifs mettent particulièrement en lumière plusieurs éléments de la congruence de l'intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+. Toutefois, même si ces incidents sont positifs, ils ne sont pas nécessairement exempts d'incongruence, seulement les participantes jugent que l'incident s'est résolu positivement. Une seule participante relate un incident critique négatif, c'est-à-dire un incident dans lequel l'évolution de l'intervention sociale a empêché la résolution de la situation et a eu des impacts négatifs sur elle-même et ses proches. Par conséquent, cet incident négatif met en lumière l'incongruence de l'intervention sociale, particulièrement la présence d'un ensemble de relations discriminatoires dirigées envers la participante. Enfin, une seule participante relate des incidents jugés positifs et négatifs. Par conséquent, ces incidents mettent autant en lumière la congruence de l'intervention sociale et ils mettent en lumière que la discrimination de l'intervention sociale (voir le tableau 4.11).

Tableau 4.11 Résumé de la résolution des incidents critiques

Participante	Dénouement de l'incident
Alice	Positif, car Béatrice a pu parler de son orientation sexuelle à Alice et son équipe de travail a identifié des façons d'intégrer les orientations sexuelles lors de l'accueil de femme.
Olivia	Positif, car les besoins de l'adolescent ont été mieux compris par sa mère afin qu'il puisse poursuivre sa transition de genre.
Charlie	Positif, car l'expérience de Thomas dans le groupe lui a permis de comprendre le soutien dont il avait encore besoin, les membres du groupe ont manifesté une empathie envers lui malgré les difficultés.
William	Positif, car le soutien de Mélanie lui a permis de traverser plus facilement les étapes de transition de genre, de comprendre plus facilement son orientation sexuelle.
Charlotte	Positif, car elle a su maintenir centrée son attention sur Georgette malgré la façon surprenante de mentionner son genre, elle a su reconnaître ses compétences et les obstacles qu'elle rencontre.
Livia	Positif, car elle a su maintenir la relation avec le jeune homme se questionnant sur son genre, elle a su développer sa compréhension sur la transition de genre avec une collègue psychologue.
Rosalie	Positif, car Rosalie a réussi à se sortir de sa situation conjugale difficile avec le soutien de l'intervenante sociale.
Chloé	Négatif, car son intervenante, les éducatrices ainsi que les membres de l'équipe de gestion ont entravé de différentes façons son processus de transition de genre jusqu'à sa sortie du centre pour jeunes.
Julia	Positif et négatif, car Julia a su actualiser la compréhension des femmes sur la question des orientations sexuelles. D'autre part, elle a été l'objet de rumeurs négatives propagées par des gens de la localité minant sa réputation.

4.2 Les points de repère de l'intervention sociale congruente

Cette deuxième partie de présentation des résultats vise à répondre au second objectif de la recherche qui consiste à identifier des points de repère d'une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+. L'exercice a été effectué à l'aide de l'analyse thématique (Paillé et Mucchielli, 2013). Cette analyse a permis de mettre en évidence trois points de repère de l'intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+. Construits à partir des perspectives théoriques de l'intersectionnalité et de la pensée critique complexe, ces trois points de repère se décomposent en trois rubriques : 1) l'intersectionnalité ; 2) l'éthique envers soi et envers l'autre et 3) la pratique complexe. Ces trois rubriques se décomposent elles-mêmes en huit sous-rubriques qui correspondent aux aspects particuliers de chaque point de repère, c'est-à-dire que les sous-rubriques visent à clarifier le point de vue particulier avec lequel les participantes ont abordé chaque point de repère. Enfin, les sous-rubriques se décomposent en dix-huit thèmes. Ces thèmes contribuent à expliciter les aspects particuliers de chaque point de repère.

4.2.1 L'intersectionnalité

L'intersectionnalité est l'un des trois points de repère d'une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+. Comme Mattsson (2014) le propose, l'intersectionnalité en travail consiste en « “an analytical ambition to explore gender, sexuality, class, and race as complex, intertwined, and mutual reinforcing categories of oppression and social structures” » (Mattsson, 2014, p.9). Ainsi, cette ambition analytique doit se refléter dans une intervention sociale congruente afin de reconnaître ces deux aspects : 1) la singularité de l'intersectionnalité et 2) les effets multidimensionnels qu'elle entraîne (voir figure 4.1).

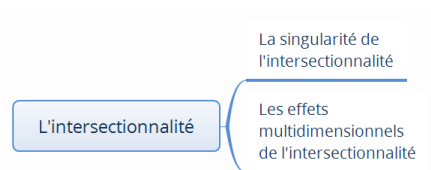


Figure 4.1 Les aspects du point de repère de l'intersectionnalité

4.2.1.1 La singularité de l'intersectionnalité

La singularité de l'intersectionnalité fait référence à l'importance d'arriver à comprendre, selon Lee et Brotman (2013) le contexte sociohistorique et géographique particulier d'un individu, en fonction de son groupe d'appartenance lié au genre, à la race, à l'ethnie, à la capacité, à la classe sociale, au statut de citoyenneté, à l'identité de genre et de sexe, etc. La singularité de l'intersectionnalité se décline par les thèmes suivants : 1) le coming out forcé ; 2) le relais de rumeurs malveillantes et 3) les entraves aux démarches (voir figure 4.2).



Figure 4.2 Les thèmes liés à la singularité de l'intersectionnalité

Le coming out forcé résulte, en partie, du contexte géographique et sociohistorique particulier dans lequel des personnes LGBTQ+ de l'Abitibi-Témiscamingue peuvent se retrouver. Il s'agit d'une situation où l'entourage de la personne LGBTQ+ communique aux autres son orientation sexuelle ou son identité et expression de genre ou expression de sexe, sans son accord et sans qu'elle puisse entreprendre la démarche par elle-même.

La participante **Julia**, dans le cadre de ses nouvelles fonctions comme intervenante de milieu, mentionne avoir eu à faire un coming out forcé au travail. En effet, avant de

commencer officiellement son travail, Julia, l'intervenante de milieu, réfléchissait sur la façon de mentionner son orientation sexuelle aux personnes avec qui elle commençait son travail. Elle résume ainsi sa réflexion : « ma manière de voir les choses, c'est d'y aller en enlevant le malaise pis en faisant comme si c'était normal. Dans le fond, parce que ce l'est pour moi ! ». Le premier soir, lors d'une visite à la maison des jeunes, Julia a vite compris que son orientation sexuelle était déjà connue. Les jeunes en avaient été informés par leurs parents. Julia s'interroge alors sur la singularité de ce coming out : « Les parents auraient eu à dire [...] la nouvelle intervenante est une travailleuse de rue. Ils n'auraient pas dû avoir à dire à leurs enfants que j'étais homosexuelle. [...] Pourquoi, ils ont dit ça ? ».

Elle explique cette situation par la mentalité des gens de la localité où elle travaille : « des fois, les mentalités ne sont pas encore évoluées partout, on le sait. Il y a en qui pense que je peux les corrompre, les amener à être homosexuel et tout... ». Ce sont ces préjugés, d'après Julia, qui ont amené les parents à d'abord souligner son orientation sexuelle plutôt le fait qu'elle soit la nouvelle intervenante de milieu. Elle conclut sur cet évènement : « donc, ça, ça été [...], un coming out un peu forcé. Alors que je ne savais pas trop comment le faire, finalement, les gens l'ont fait pour moi. [Rires] ». Cependant, il est certain aux yeux de Julia que plusieurs l'ont fait avec des préjugés sociaux sur les orientations sexuelles.

Le relais de rumeurs malveillantes dénote, en partie également, le contexte géographique et sociohistorique dans lequel les personnes LGBTQ+ de la région se retrouvent. Il s'agit d'une situation où des rumeurs hétérosexistes courent dans l'entourage de la personne LGBTQ+. Ces rumeurs portent sur l'orientation sexuelle, l'identité et l'expression de genre et de sexe, le sexe, etc. Elles visent à faire une mauvaise réputation à la personne LGBTQ+.

La participante **Julia** mentionne avoir fait l'objet de rumeurs malveillantes à son propos dans le cadre de son travail. Elle explique : « Les gens ne parlent pas devant nous. On entend les choses ! Faque, là, ce sont des rumeurs. [...] Admettons des parents qui disent : “Ouin, là ! L'autre ! Je sais qu'elle te juge.” ». Julia continue expliquant que les rumeurs partent souvent d'évènements anodins et prennent une tournure compliquée. L'origine de la rumeur, selon Julia, concorde souvent avec un comportement sexiste de la personne dérangée par la question de l'orientation sexuelle. Elle explique :

J'étais là [en intervention dans un bar], je jaisais avec du monde, puis il y a un homme qui m'a cruisé et il m'a payé une bière. Puis je lui ai dit que je refusais. Bien, ce gars-là, il est allé partir la rumeur que j'avais baisé avec lui ! [...] Écoute, à un moment donné, j'étais rendue enceinte de ce gars-là. [...] Il y en a même du monde qui me félicitait que j'étais enceinte ! [...] Il a fallu que j'en parle à ma conjointe, là, tsé.

Pour Julia, la circulation de ces rumeurs de petites communautés renforce les préjugés sociaux négatifs envers l'orientation sexuelle et les femmes en général. Elle estime que ce sont le machisme et la pornographie qui se retrouvent principalement derrière ces préjugés sociaux. En effet, les rumeurs auxquelles Julia a eu à faire face ont souvent eu une connotation sexuelle.

Les entraves aux démarches dénotent également le contexte sociohistorique et géographique particulier de la région vécu par les personnes LGBTQ+ de l'Abitibi-Témiscamingue. Il s'agit d'une situation où l'entourage de la personne LGBTQ+ ou le réseau social de soutien imposent des entraves à ses démarches. Ces entraves trouvent leur source, en partie, dans l'hétéronormativité qui crée des rapports sociaux inégaux, des divisions sociales et des obstacles aux démarches des personnes LGBTQ+.

Chloé, la jeune femme trans, relate les entraves imposées par son intervenante qui l'a empêché de commencer son processus de transition de genre. Elle mentionne que c'est à l'âge de quatorze ans qu'elle a souhaité communiquer le questionnement sur son

identité de genre. Elle séjournait alors en centre pour jeunes en difficulté. Son intention première était d'en parler avec Marilou, son intervenante principale, croyant avoir une relation de confiance avec elle.

Lors d'une rencontre de suivi avec Marilou, Chloé lui fait donc part de son questionnement : « j'ai dit comme "Ouin, mais... j'aimerais avoir des bloqueurs d'hormone." ». Aux yeux de Chloé, Marilou demeure atone et apathique devant son questionnement. Elle finit par répondre après un certain laps de temps en lui demandant pourquoi elle souhaite devenir une fille. Devant cette réaction, Chloé devient méfiante à l'idée de lui en dire davantage. Elle explique : « j'ai dit : "Ouin, je pense que je ne te le dirai pas, là !" ». En effet, Chloé mentionne avoir compris, à ce moment-là, que Marilou avait des préjugés. Elle explique : [en reprenant le ton inerte de Marilou] « Pourquoi ? [...] En tout cas, c'était transphobe la manière qu'elle m'avait dit pourquoi ».

De plus, aux yeux de Chloé, Marilou, l'équipe de gestion ainsi que le responsable administratif du centre pour jeunes en difficulté ont sciemment mis des embûches dans la réalisation de ses démarches de transition de genre. Malgré le soutien qu'elle a eu de la psychologue, ces intervenantes ne lui ont pas permis de changer de nom, de s'habiller de façon plus féminine ou de commencer à prendre des bloqueurs d'hormones. Elle explique :

Hey ! ça a commencé à avoir peur quand j'ai changé de nom, que je prenne des hormones. Pis là, avec Marilou qui a empêché les affaires. [...] Elle avait peur que je prenne des hormones, pis là, que tous les gars deviennent excités sur moi... Qu'ils fassent des insultes sur moi. [...] [Les éducatrices] ne voulaient pas que je porte du linge de fille... D'avoir un soutien-gorge. [Elles] disaient : « Ha ! On voit tes seins, là ! Tu sais que tu n'as pas le droit ».

Pour conclure, Chloé estime que la crainte ainsi que les préjugés sociaux sont à la source de ces relations inégalitaires auxquelles elle a été confrontée. Elle ajoute qu'il s'agit d'une question de relations de pouvoir utilisée dans le but de maintenir un ordre dans le centre, mais en sa défaveur.

Dans une autre situation analysée, **Olivia**, intervenante dans un centre spécialisé pour les jeunes trans, raconte avoir observé divers obstacles durant les démarches de transition de genre de l'adolescent qu'elle accompagnait. En effet, lorsque l'adolescent a voulu entreprendre la prise de bloqueurs d'hormone, il a été vite confronté aux difficultés d'accès aux services. En région, aucun service médical ne peut répondre à ses besoins. Par conséquent, il doit penser à se diriger vers un centre médical à Montréal. Pour s'y rendre, il doit manquer quelques jours d'école, se déplacer seul en autobus et supporter des frais importants pour les services du centre, sans compter qu'il doit obtenir l'autorisation de ses parents.

Selon Olivia, l'adolescent décide alors de demander l'autorisation à ses parents. Aussitôt mis au courant de son projet, ceux-ci décident d'arrêter toutes démarches. Elle explique que ses parents le jugeaient trop immature pour prendre la décision de réaliser une transition de genre : « Ils ne le jugeaient pas assez responsable [...] Pour eux, que de savoir à cet âge-là ! C'était trop jeune ! C'était impossible ! Parce qu'il n'avait pas assez de vécu... Parce qu'il n'avait pas assez eu d'expérience ».

Par la suite, Olivia raconte une autre entrave aux démarches de l'adolescent. En effet, après lui avoir interdit de poursuivre ses démarches, les parents sont allés chercher un second avis professionnel par une intervenante sociale. Cette dernière, à la suite d'une seule rencontre avec l'adolescent et en s'appuyant sur des connaissances acquises durant une formation sur la question trans, émet l'opinion qu'il est trop immature pour entamer une démarche de transition de genre. Elle donne son appui aux parents afin que toute démarche soit arrêtée. Elle explique : « l'autre intervenante me disait :

“Voyons donc, ce jeune-là, il n’est pas conscient pantoute de ce que ça implique. Pis tsé, il n’est pas prêt à faire aucun compromis sur...” Elle le voyait vraiment comme quelqu’un de pas très mature, pis pas très responsable. »

Olivia attribue la résistance des parents et de l’autre intervenante sociale aux préjugés sociaux négatifs sur l’âge qui font croire que l’adolescent n’est pas assez mature pour entreprendre un processus de transition de genre. Elle explique : « ils associaient ces questionnements-là [sur le genre] comme quelque chose de normal dans le processus, tsé, d’identification de l’adolescence. Eh... en tout cas... quand on est formée, on le sait que ça rentre pas là-dedans là [dans ce processus] ».

Pour conclure, Olivia estime que leur résistance s’est présentée comme une entrave majeure au processus de transition de l’adolescent dont la perte de confiance de l’adolescent envers les autres a été une conséquence majeure. De l’autre côté, Olivia estime que c’est cette même résistance qui lui a donné l’intention de persister dans ses interventions avec l’adolescent, de relancer autrement le processus de transition et de maintenir un lien favorisant la coopération de la mère.

4.2.1.2 Les effets multidimensionnels de l’intersectionnalité

Les effets multidimensionnels de l’intersectionnalité font référence à l’importance d’arriver à distinguer les multiples effets résultants d’interventions hétérosexistes, des actes et discours hétéronormatifs (Bastien Charlebois, 2011) ainsi que des croyances hétérocentristes (Domínguez-de-la-Rosa et Montalbán-Peregrín, 2013) sur la personne et son identité (Mattsson, 2014). Les effets multidimensionnels de l’intersectionnalité se déclinent en deux thèmes : 1) la difficulté à extérioriser son questionnement ; 2) la

disqualification et l'oppression du réseau et 3) l'inadéquation des outils et du savoir-faire (voir figure 4.3).



Figure 4.3 Les thèmes liés aux effets multidimensionnels de l'intersectionnalité

La difficulté à extérioriser son questionnement démontre l'un des effets de l'intersectionnalité chez les personnes LGBTQ+ de l'Abitibi-Témiscamingue. Il s'agit d'une situation où la personne LGBTQ+ éprouve une difficulté à communiquer ses questions concernant son orientation sexuelle ou son identité et l'expression de genre et de sexe à son entourage ou à l'intervenante sociale en raison du contexte hétérosexiste et hétéronormatif dans lequel la personne LGBTQ+ vit.

Chloé, la jeune femme trans, relate avoir eu longtemps de la difficulté à extérioriser son questionnement par rapport à son identité de genre. Elle mentionne que lorsqu'elle séjournait chez ses grands-parents, il lui était impossible d'exprimer son questionnement. En effet, après avoir essayé d'en parler à sa grand-mère, Chloé explique avoir subi de la violence : « moi, je lui disais que je voulais devenir une fille. Elle, elle se fâchait, elle me frappait ». Comme mentionné plus haut (voir *les entraves aux démarches*), Chloé a également rencontré une grande difficulté à réellement exprimer la question de son identité de genre auprès de son intervenante. Toutes ces difficultés ont amené Chloé à éviter de poser la question à qui que ce soit. Elle explique : « J'ai abandonné, là ! [Silence] Tsé, j'ai comme évité le sujet après. [...]. Je fuis le sujet. [...] Tu passes à d'autres choses ! Faque, tu ne peux pas rien faire ».

Ainsi, Chloé explique que ces différents gestes hétérosexistes, posés par des gens proches d'elle, ont compliqué l'expression de son questionnement concernant son

identité de genre. Autrement dit, ces gestes ont momentanément mené Chloé au silence par rapport à son questionnement.

Dans une autre situation, **Livia** relate avoir rencontré cette difficulté à extérioriser une question par rapport à l'identité de genre chez le jeune homme qu'elle a rencontré. Elle explique : « c'est quelqu'un qui ne savait pas trop, qui se disait des choses intérieurement, mais qui avait comme besoin d'en parler à quelqu'un, parce que ce n'est pas quelque chose que l'on parle à cette époque-là ! [...] On n'acceptait pas beaucoup cette réalité-là. ».

Livia relate également avoir réagi à cette difficulté en voulant ouvrir une discussion et une réflexion sur la question de son identité de genre. Elle a souhaité lui offrir un espace libre de jugement, car le contexte hétérocentriste de l'époque rendait difficile la formulation de ce genre de questions.

La disqualification et l'oppression du réseau démontrent un autre des effets de l'intersectionnalité vécue par les personnes LGBTQ+ de la région. Il s'agit d'une situation où l'entourage et le réseau de soutien social de la personne LGBTQ+ en arrivent, même avec les meilleures intentions, à l'invisibiliser, à la disqualifier et à lui faire subir de l'oppression.

Alice, l'intervenante auprès de femmes en situation de couple difficile, croit avoir contribué à l'invisibilisation de l'orientation sexuelle de Béatrice lors de son accueil dans la maison d'hébergement. En effet, au moment d'évaluer la situation de Béatrice, Alice relate avoir reconnu certains signes indiquant qu'elle était en couple avec une femme. Cependant, après avoir essayé de lui montrer de l'ouverture à ce sujet et sans réponse affirmative de la part de Béatrice, Alice décide de ne pas aborder son orientation sexuelle sous le prétexte d'assurer d'abord sa sécurité et de lui permettre d'accéder à l'hébergement.

Cependant, Béatrice a donné une fausse information sur l'identité de genre de sa conjointe en mentionnant qu'il s'agissait d'un conjoint et non d'une conjointe. Cette information a été transmise aux membres de l'équipe d'Alice afin qu'elles puissent assurer la sécurité du centre et identifier ce conjoint si jamais il s'y présentait. Alice relate que les conséquences auraient pu être négatives si jamais ces collègues avaient laissé entrer sa conjointe faute de pouvoir l'identifier correctement. Elle relate que cette situation l'a particulièrement motivé à convaincre ses collègues de l'importance d'agir de façon cohérente avec les femmes lesbiennes afin d'éviter tout accroc à la sécurité du centre.

Par ailleurs, Alice relate que le fait d'avoir caché l'orientation sexuelle de Béatrice s'explique également par un évènement de disqualification que son équipe et elle-même avaient subi récemment. En effet, elle explique : « deux semaines avant, là, on avait eu une femme qui nous avait dit que son médecin lui avait dit qu'on était toutes des lesbiennes, pis de se watcher ». Cet évènement a eu pour effet de susciter une crainte chez Alice l'empêchant de valider sur-le-champ l'orientation de Béatrice. Elle explique :

Ce qui m'avait passé par la tête est : « Si je me trompe [à propos de son orientation sexuelle], va-t-elle penser que nous autres, on est toutes... qu'on essaie de la cruiser ! » C'est pour ça que j'ai comme pas voulu lui dire en partant : « C'est correct si, tsé, [tu es lesbienne !] ».

Par conséquent, Alice estime avoir momentanément contribué à invisibiliser l'orientation sexuelle de Béatrice à cause de la crainte qu'a suscitée un évènement récent de disqualification que son équipe et elle-même ont subi de la part d'un médecin. Comme quoi les effets de la disqualification et de l'invisibilisation sont multiples.

Dans une autre situation analysée, **Chloé** relate également la disqualification qu'elle subit de la part de son réseau proche. Elle fait particulièrement référence à la fois où

elle a pu obtenir un rendez-vous, par le soutien du centre de jeunes en difficulté, avec une psychiatre. Ce rendez-vous devait lui permettre l'accès au diagnostic nécessaire afin d'entreprendre une démarche de transition de genre. Toutefois, comme sa grand-mère était encore responsable d'elle sur le plan légal, elle s'est présentée à ce rendez-vous. Chloé relate que sa grand-mère a tout fait afin de la réduire au silence en répondant à sa place aux questions de la psychiatre. Elle explique : « elle prenait la place ! Elle voulait dire ce qu'elle pensait : "À l'école elle se fait intimider, elle a dit qu'elle est gaie pis qu'elle voulait... [se couper]. Pis moi, à chaque fois, je ne pouvais pas dire pourquoi" ».

Enfin, la grand-mère a tellement présenté la situation à sa façon que la psychiatre a fini par discréditer Chloé. Elle explique : « la psychiatre me disait : "Tu ne dois pas être fine. Tu dois avoir des problèmes. Tu dois te sentir plus homo... [...] Tu joues à la folle !" Pis après ça, elle m'a dit : "Non ! Pourquoi tu veux devenir une fille ? Moi, je ne pense pas que tu veux devenir une fille." »

De son côté, **Rosalie**, l'étudiante en travail social, mentionne craindre la disqualification de son père s'il arrivait qu'il apprenne son orientation sexuelle. Cette crainte la pousse à taire la question de son orientation sexuelle auprès de lui. Elle explique :

alors, il faut savoir que mon père n'est absolument pas au courant que je suis en couple avec une femme. [...] Mon père ne le sait pas, parce que clairement, il a déjà dit à mon frère et à moi : « Si jamais un jour vous êtes homosexuels, je n'ai plus d'enfant ! »

De plus, pour Rosalie cette crainte d'une disqualification de la part de son père s'entremêle à la crainte de la réaction des autres qu'elle a pu observer dans sa ville d'origine en Europe. En effet, elle est souvent témoin d'actes et de discours hétérosexistes envers les personnes LGBTQ+. Elle explique : « dans mon pays

d'origine, ça va être la haine, les insultes, ça va. Voilà, [...] je viens d'une grande ville [...] il y a des gens qui se font agresser parce qu'ils sont homosexuels ».

Elle relate également un évènement marquant survenu à l'un de ses amis. Elle explique : « j'ai un ami qui est Marocain et qui est homosexuel. Quand sa famille l'a découvert, ç'a été horrible ! Son frère a essayé de lui mettre le feu. [...] Voilà, sa mère voulait qu'il meure. [...] Il a dû se cacher dans une association ».

Enfin, Rosalie relate l'impact sur elle-même de la crainte d'être disqualifiée par son père et de l'oppression qu'elle observe dans son entourage. En effet, elle mentionne qu'il lui a été difficile de pouvoir compter sur ses proches alors qu'elle vivait une situation difficile avec sa conjointe.

L'inadéquation hétérocentriste des outils et du savoir-faire des intervenantes dénote un autre effet multidimensionnel de l'intersectionnalité chez les personnes LGBTQ+ de la région. Il s'agit d'une situation où, malgré les bonnes intentions de l'intervenante sociale, ses outils et son savoir-faire deviennent inadéquats par rapport à la situation des personnes LGBTQ+. Cette inadéquation s'explique par la perspective hétérocentriste dans le développement du savoir-faire de l'intervenante sociale.

Alice relate que son équipe et elle-même ont utilisé un outil clinique d'évaluation et de sensibilisation conçu depuis une perspective hétérocentriste. Cet outil démontre et explique le cycle de la violence conjugale, mais tout ce que reflète cet outil de la violence conjugale réfère à un couple composé d'un homme et d'une femme. Elle explique : « notre tableau est vraiment créé, c'est un cercle, tsé... Conjoint, pis il marque conjoint pour [caractériser] la période de tensions ». Alice conclut que cet outil n'était pas adéquat, car il n'a pas permis de capter la situation de Béatrice. Il ne permet pas d'envisager des situations de violence dans un couple de femmes.

De plus, Alice croit qu'au cours du temps, cet outil a pu être source de discrimination envers certaines femmes ayant fait une demande d'hébergement. Des femmes lesbiennes ont pu se sentir embarrassées de parler de leur réalité de couple. Elle explique : « bien moi, d'après moi, les femmes pensaient qu'il fallait absolument qu'elles soient victimes d'un homme pour venir. C'est l'impression que ça me donnait ».

Par ailleurs, Alice relate qu'en plus d'utiliser un outil qui s'avère inadéquat lors de l'accueil d'une femme, son équipe et elle ont souvent eu des façons de faire plus ou moins inclusives. Elle explique : « pis nous, on explique : "Bien c'est que le conjoint fait vivre... ce que la femme subit" ».

Alice estime que leurs interventions n'ont pas toujours été adéquates par rapport aux réalités des femmes lesbiennes : « ça faisait trente ans [que mes collègues] posaient les mêmes questions là. [...] Elles avaient le savoir-être, pis elles avaient toutes les bonnes intentions du monde ! Mais... elles ne savaient pas nécessairement comment le demander ».

Il y a trente ans, explique Alice, la vision du couple était très différente de la vision d'aujourd'hui. La violence conjugale s'expliquait principalement par le patriarcat. De son côté, Alice croit que des femmes lesbiennes peuvent avoir été socialisées de façon violente. Pour cette raison, elles peuvent user de diverses formes de violence dans leur relation de couple.

4.2.2 L'éthique envers soi et envers l'autre

L'éthique envers soi et envers l'autre est le deuxième point de repère d'une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+. Selon Morin (2004), une pensée critique est étroitement liée à la réflexion éthique. Cette dernière est orientée à la fois vers soi et vers autrui. Orientée vers soi ou l'autoéthique, c'est-à-dire l'exercice psychique qui consiste, entre autres, en une autocritique, en un autoexamen, en une récursion éthique ou une prise en charge responsable. Lorsque la réflexion éthique est dirigée vers l'autre (Morin, 2004), elle prend la forme de la solidarité, l'ouverture sur autrui, la compréhension d'autrui, la reconnaissance de l'humanité chez l'autre. L'éthique envers autrui, selon Morin (2004), est la reconnaissance que tout humain a besoin d'être reconnu par un autre être humain. Enfin, selon Morin (2004), l'éthique envers soi ne va jamais sans l'éthique envers l'autre. Ces deux formes d'éthique sont complémentaires et inséparables, bien qu'elles puissent parfois être en tension l'une envers l'autre. Ce point de repère se décline en deux aspects : 1) l'éthique envers soi ; et 2) l'éthique envers l'autre (voir figure 4.4).

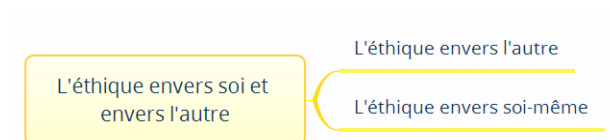


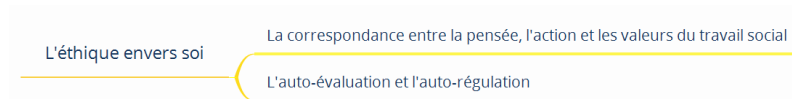
Figure 4.4 Les aspects du point de repère de l'éthique envers soi et envers l'autre

4.2.2.1 L'éthique envers soi

L'éthique envers soi ou l'autoéthique fait référence à la pertinence de développer, selon Morin (2004), une autonomie de conscience et de décision personnelle par l'introspection, particulièrement par l'autoexamen et l'autocritique. L'autoexamen, selon l'auteur, est la nécessité d'adopter un méta point de vue sur soi-même afin de permettre de s'objectiver, se considérer soi-même, d'agir sur soi-même. En complément à l'autoexamen, l'autocritique, selon Morin (2004) consiste à comprendre le mensonge à soi-même (ou l'illusion) et l'autojustification pouvant compromettre

tout examen. Enfin, l'autoexamen et l'autocritique doivent conduire, selon l'auteur, à l'autocorrection de l'action. La conception de Morin conduit à décliner l'éthique envers soi en deux thèmes : 1) la correspondance entre la pensée, l'action et les valeurs du travail social ; et 2) l'auto-évaluation et l'autorégulation (voir figure 4.5).

Figure 4.5 Les thèmes liés à l'éthique envers soi



La correspondance entre la pensée, l'action et les valeurs montre l'importance de l'autoexamen de l'intervenante sociale afin qu'elle établisse une correspondance entre sa pensée, ses actions et les valeurs de la profession comme la justice sociale, le respect de la diversité, le droit humain, etc.

La participante **Alice** relate que cette correspondance se reflète lors de l'accueil d'une personne formulant une demande d'aide. En faisant référence à l'accueil de Béatrice, Alice explique que lorsque l'intervenante est cohérente avec elle-même, « la personne va se sentir totalement accueillie, autant en tant que victime de violence conjugale, mais [aussi] en tant que femme à part entière, tsé... en tant que femme bisexuelle, soit lesbienne... ».

Ensuite, Alice ajoute que cet événement vécu avec Béatrice a suscité une introspection au sein de son équipe de travail afin de revoir leurs interventions de manière à agir de façon cohérente avec les valeurs de l'organisation. Depuis, Alice mentionne que ce questionnement demeure nécessaire notamment pour s'ajuster aux nouvelles réalités des personnes LGBTQ+. Elle explique :

notre questionnement qu'on est en train d'avoir là, c'est : « Qu'est-ce qu'on fait avec les trans ? Eh... pis aussi les personnes non binaires. » C'est la grosse réflexion de l'organisation. [...] Pis tsé, les femmes, dans le fond, viennent pour se protéger. Quand est-ce qu'on peut accepter une femme

trans ? [...] Pis la personne qui se dit non binaire... [...] Parce que j'ai une mission de protéger les personnes hébergées individuellement [afin de préserver] l'atmosphère de la maison, la sécurité de toute la maisonnée là.

Par conséquent, c'est ensemble qu'Alice et ses collègues réalisent un autoexamen afin d'agir de façon cohérente avec les femmes qu'elles accueillent au centre d'hébergement.

Dans une autre situation analysée, **Charlotte** relate l'importance d'agir en maintenant une cohérence entre ses pensées et les valeurs de sa profession. L'autoexamen avec des personnes proches est l'une des façons utilisées par cette intervenante afin de réaliser un autoexamen. En faisant référence à Georgette qui lui a communiqué son identité de genre de façon surprenante en utilisant un ton de voix bas, Charlotte mentionne être demeurée centrée sur Georgette. Elle explique : « je ne peux pas agir autrement avec... Il faut accueillir les gens tels qu'ils sont ! C'est une valeur que j'ai, j'accueille toujours la personne telle qu'elle est. Ensuite, j'essaie de bâtir sur ce que j'ai devant moi ».

Bien que Charlotte mentionne avoir bien agi avec Georgette à ce moment-là, il n'en demeure pas moins qu'elle a été surprise par sa façon de communiquer son identité de genre. Par conséquent, elle ressent le besoin de réfléchir à son intervention à la suite de cet évènement avec l'aide de quelques personnes proches. Elle explique :

bien, j'en ai parlé, il a fallu que j'ouvre [...] Je pense que j'avais besoin d'aller vérifier la réaction des autres ! Tsé, un peu... « Aurais-tu réagi de la même manière si tu avais été confronté à ça ? » Ou « Qu'est-ce que ça te fait toi si je te parle de ça ! » Tsé, c'est un peu ce que j'allais voir là. « Est-ce que j'ai bien réagi ? Est-ce que j'étais correcte ? » Parce que je me disais : « Est-ce que j'ai bien fait ? Tsé, est-ce que j'ai été trop loin ? » [...] j'ai toujours un intérêt à comprendre ce que l'autre vit.

Ainsi, Charlotte conclut que ce travail d'autoexamen se réalise aussi à travers un dialogue avec les autres. Cette introspection lui a permis de confirmer que même en étant confrontée à l'imprévisibilité, elle a su agir de façon cohérente.

Dans une autre situation, **Livia** mentionne l'importance de l'absence de décalage entre la pensée, l'action et les valeurs de l'intervenante sociale lorsqu'elle intervient. Pour Livia, la posture de cohérence et de pertinence qu'elle a adoptée avec le jeune homme se questionnant sur son identité de genre lui a permis d'agir adéquatement avec lui. Elle explique :

moi, quand je travaille je laisse ma valise de préjugés à l'entrée pis je la reprends peut-être après le travail, mais... [...] [Avec le jeune homme] il y a eu de la cohérence entre le désir d'ouverture et pas de jugement, pis l'intervention comme telle. Moi, comme tel, dans mon souvenir, il n'y a pas eu de décalage horaire là !

Livia conclut que si le jeune homme avait perçu le moindre décalage entre son action et ses valeurs, la fluidité de la relation n'aurait pas pu avoir lieu et elle n'aurait pas été en mesure de préserver la qualité de sa réflexion sur sa propre situation.

L'auto-évaluation et l'autorégulation dénotent l'importance de l'autocritique et de l'autocorrection chez l'intervenante sociale afin qu'elle puisse ajuster les interventions qu'elle réalise auprès des personnes LGBTQ+.

La participante **Julia** estime que l'auto-évaluation et l'autorégulation sont un principe à la base de sa pratique. Elle explique : « je pense que c'est important de toujours se remettre en question, de faire une introspection, si l'on veut évoluer dans notre pratique ». Elle estime également que c'est le poids de notre responsabilité envers l'autre qui doit être le moteur de l'auto-évaluation et de l'évolution de son intervention.

Selon **Livia**, l'autocritique est un attribut indéniable d'une intervenante menant une intervention cohérente et pertinente auprès des personnes LGBTQ+. Il ne s'agit pas d'une simple remise en question, mais aussi d'un ajustement permanent de son intervention permettant de se corriger et de s'ajuster à la personne. Elle explique :

c'est indéniable ! [...] je suis déjà quelqu'un qui déjà me questionnait sur toutes sortes d'affaires, sur la qualité de mon intervention, sur la pertinence, sur plein d'affaires. [...] Tu vas me dire que c'est de l'autocritique, il faut s'ajuster. Ça aussi ça fait partie de défaire le pouvoir.

Enfin, **Olivia** mentionne que c'est par l'auto-évaluation qu'elle a su ajuster ses interventions auprès de l'adolescent empressé d'entreprendre le processus de transition de genre ainsi qu'auprès de ses parents et de l'autre intervenante qui se sont opposées à ce processus. Elle explique :

C'est sûr qu'à un moment donné, il faut prendre un pas de recul, pis se demander dans cette situation-là, j'ai dû le faire à plusieurs reprises, de dire : « Là, est-ce que je suis en train de prendre des décisions basées sur mes propres valeurs ? » Comme intervenante, je me remets assez en question pour être capable de... [forte inspiration] de prendre des décisions pour mes clients et non pas en lien avec mes valeurs.

Par conséquent, c'est par une auto-évaluation qu'Olivia réussit à faire en sorte que son intérêt soit orienté vers le client plutôt que sur ses propres valeurs. Cette auto-évaluation lui a permis d'ajuster ses interventions autant auprès du jeune qu'auprès de ses parents.

4.2.2.2 L'éthique envers l'autre

La seconde dimension de l'éthique relevée, l'éthique envers l'autre (Morin, 2004) fait référence à la pertinence pour l'intervenante sociale de développer une compréhension complexe d'autrui. Une compréhension complexe englobe une compréhension objective et subjective. Une compréhension objective comporte, selon l'auteur,

l'explication qui analyse et articule les causes et déterminations concernant une personne, un comportement, une situation. Une compréhension subjective est : « le fruit d'une compréhension de sujet à sujet, qui permet [...] de comprendre ce que vit autrui, ses sentiments, ses motivations intérieures, ses souffrances et ses malheurs » (p.2324).

Une compréhension complexe est multidimensionnelle, selon l'auteur : « elle cherche à la fois à concevoir les sources psychiques et individuelles des actes et idées d'autrui, leurs sources culturelles et sociales, leurs conditions historiques éventuellement perturbées et perturbantes » (p.2324). Elle reconnaît, selon Boily (2014), la « dignité de la personne et de la complexité des situations et la démonstration de l'impossibilité de l'expertise des contenus ou des problèmes ou des solutions [...] » (p.317)

L'éthique envers l'autre se décline en deux thèmes : 1) la compréhension d'autrui ; et 2) l'humilité et le tact dans les stratégies d'intervention (voir figure 4.6).

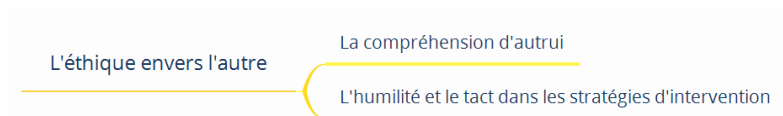


Figure 4.6 Les thèmes liés à l'éthique envers l'autre

La compréhension d'autrui démontre la pertinence à ce que l'intervenante sociale développe une compréhension complexe d'autrui, plus précisément une compréhension de la réalité individuelle d'une personne LGBTQ+ et une compréhension du contexte sociohistorique et géographique dans lequel elle vit. Cette compréhension complexe permettrait d'ajuster la façon d'intervenir auprès de la personne LGBTQ+.

La participante **Charlotte** relate s'être mise en mode compréhension après que Georgette lui a communiqué son identité de genre de façon surprenante. Elle explique :

là, je me suis mise à tout analyser. [...] je lui dis : « Ha ouais ! Ça fait combien de temps ? » Tsé, là : « Ça veut dire qu'il devait y avoir des impacts dans tes études ? » Elle dit : « Ha oui, oui, oui ! » Tsé, admettons, on est allé creuser pas mal plus loin. [...] c'est... ma curiosité personnelle et professionnelle qui a fait que j'ai été creusé un peu plus, pour mieux comprendre [...] j'ai toujours un intérêt à comprendre ce que l'autre vit

Par conséquent, Charlotte conclut que c'est le fait d'être demeurée centrée sur Georgette, afin de comprendre sa situation, qu'elle a su mieux agir avec elle. C'est ce qui lui a aussi permis de mettre à jour plus facilement son CV en mettant davantage l'accent sur ses compétences propres plutôt que sur son changement de parcours d'emploi. Par conséquent, un prochain employeur devrait mieux percevoir les forces et compétences de Georgette plutôt qu'un changement drastique de type d'emploi.

Dans une autre situation, la participante **Julia** mentionne que comprendre et reconnaître le contexte des personnes LGBTQ+ peut se réaliser facilement comme de mettre en vue un drapeau gai ou d'avoir une affiche contre la discrimination envers les personnes LGBTQ+. Ainsi, de simples gestes réalisés par l'intervenante sociale peuvent indiquer sa compréhension et sa reconnaissance du contexte, incitant à l'ouverture et au dialogue avec l'autre. Elle explique :

Les amener à s'ouvrir. C'est ça, être ouvert d'esprit, pis accueillir. Ça, pis... tout ce dont [les personnes LGBTQ+] ont besoin c'est de parler, d'être comprises par quelqu'un qui va pouvoir les écouter. Pis savoir entendre, être capable d'entendre, ce que les autres ne sont peut-être pas capables !

Julie conclut que l'écoute est le premier geste de compréhension que l'intervenante sociale doit manifester dans le cadre de ses interventions. C'est cette écoute qui lui a permis, selon elle, de comprendre l'adolescente qui se questionnait à propos de son orientation sexuelle et l'influence négative de sa grand-mère dans la situation.

D'après **Livia**, la compréhension d'autrui s'inscrit dans un dialogue constructif entre la personne LGBTQ+ et l'intervenante sociale. Ce dialogue constructif permet de développer une compréhension plus juste pour la personne LGBTQ+ et l'intervenante sociale, une compréhension plus juste de la situation. Elle explique :

Il [le jeune homme] n'était pas distant quand on parlait. [...] Il y avait une conversation [...] L'autre signe qui faisait que je pense qu'il avait confiance, c'est qu'il posait... Il mettait sur la table ses réflexions au fur et à mesure qu'on jasait là. [...] Là, j'ai vraiment l'impression qu'il n'y avait pas de barrières. [...] Tout ça juste pour dire que je voulais être sûre de bien comprendre.

Livia conclut que cette communication constructive n'a pu avoir lieu que par une compréhension du caractère multidimensionnel de la situation du jeune homme, c'est-à-dire de son questionnement sur son identité de genre, sa situation de couple par rapport au contexte social difficile, à ce moment-là, sur la question du genre. Sans cette compréhension manifestée par Livia, le jeune homme n'aurait pas continué de cheminer avec elle.

L'humilité et le tact dans les stratégies d'intervention démontrent l'importance à ce que l'intervenante sociale agisse de façon modeste, avec précaution et dans la compréhension d'autrui afin d'assurer la dignité des personnes LGBTQ+ et la reconnaissance de la complexité des situations qu'elles vivent.

La participante **Julia** mentionne avoir dû faire preuve d'humilité et de tact dans ses interventions auprès de la jeune adolescente se questionnant sur son orientation sexuelle. En effet, la grand-mère de l'adolescente lui avait interdit de rencontrer Julia à cause de son orientation sexuelle. Elle explique :

Elle habitait chez sa grand-mère, là [...], mais tsé, elle m'a rapporté ça [que sa grand-mère lui interdisait de me voir à cause de mon orientation sexuelle], pis ça m'a fait vraiment mal, là. [...] Tout ce que je peux faire,

c'est être compréhensive, puis, écoute, de lui expliquer la situation dans le sens : « Bien, écoute, je peux comprendre que ta grand-mère ait peur, il y a des gens qui ont des préjugés [...], mais je suis toujours ouverte à te voir si tu as besoin de parler. » [...] C'était comme si je marchais sur des œufs, un peu à cause de cette histoire-là !

Ainsi, Julia mentionne qu'être demeurée humble devant cette situation a été profitable, car Julia a pu maintenir une relation minimale avec l'adolescente lui permettant de la faire réfléchir autrement sur la question de son orientation sexuelle. C'est cette intention de demeurer humble, estime Julia, qui lui a permis de ne pas projeter ses émotions négatives sur la jeune femme et de ne pas entraver son cheminement de l'adolescente ni la relation avec sa grand-mère. Par conséquent, en demeurant humble devant cette situation, Julia a pu développer une meilleure compréhension de la situation de l'adolescente.

Enfin, dans une autre situation, le participant **William** mentionne que l'humilité et le tact doivent tout le temps être présents dans l'intervention sociale, même si l'intervenante sociale est débutante et qu'elle connaît peu la question des orientations sexuelles et des identités et expressions de genre et expression de sexe. Il explique :

Si l'intervenant a moins d'expérience, mais qu'il est ouvert, pis qu'il veut aider la personne, je pense que c'est bien. Pis tsé, d'être authentique, pis humble, tsé, de le [..], dire : « Bien moi, c'est la première fois, admettons que... j'ai une personne qui vit cette situation-là. » [...] De dire : « Bien tsé, moi, je ne suis pas tant au courant, mais je peux t'accompagner, si tu veux ! » Tu peux montrer être ouvert à aider ou la référer vers les bonnes ressources. [...] Mais il faut que ça ait l'air sincère. [...] C'est de réfléchir à tout ce qui transparaît, c'est ça qui est, c'est... beaucoup de l'ordre du senti, aussi, là !

Par conséquent, William conclut que l'humilité et le tact sont des attitudes de l'intervenante sociale qui permettent de constater qu'elle est en mode compréhension. De plus, comme il s'agit d'attitudes de base enseignées en travail social, la personne LGBTQ+ devrait pouvoir les constater simplement.

4.2.3 La pratique complexe

La pratique complexe est le troisième point de repère d'une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+ qui a été relevé. Une pratique complexe, selon Iancu et Lanteigne (2020), allie la pensée critique et la pensée complexe afin d'agir de façon congruente devant l'inconnu et l'imprévisibilité des situations sociales. La pratique complexe permet d'envisager, selon Boily (2014), une intervention sociale congruente en favorisant une réflexion sur le rôle de partenaire que peut adopter l'intervenante sociale, la façon d'initier et maintenir une relation et d'élaborer des stratégies contribuant à résoudre des situations sociales compliquées. Ce point de repère se décline en trois dimensions : 1) la codétermination ; 2) Les conditions primaires et l'imprévisibilité d'une intervention sociale et 3) les stratégies de résolution aux problèmes (voir figure 4.7).

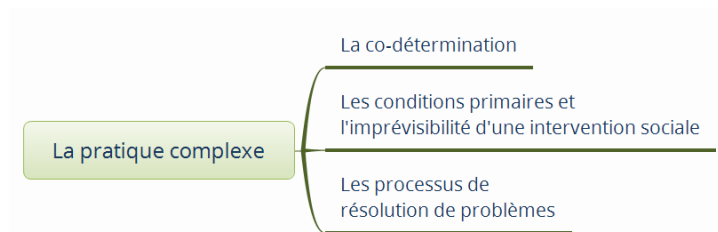


Figure 4.7 Les aspects du point de repère de la pratique complexe

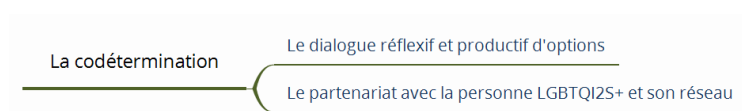
4.2.3.1 La codétermination

La première dimension de la complexité relevée est la codétermination. Elle fait référence, selon Boily (2014), à l'importance de la coopération dans la relation entre une intervenante sociale et la personne avec qui elle intervient. En quelque sorte, la coopération, selon l'auteur, est tout ce qui favorise la prise de décision en commun (codécision), la mise en place de stratégies communes (co-organisation) et les interdépendances avec le réseau de la personne. La codétermination se décline en deux

thèmes : 1) le dialogue réflexif et productif d'options ; et 2) le partenariat avec la personne LGBTQ+ et son réseau (voir figure 4.8).

Figure 4.8 Les thèmes liés à la codétermination

Le dialogue réflexif et productif d'options soutient une coréflexion sur la situation qui



conduit à envisager de façon solidaire divers scénarios avec l'intervenante sociale qui permet de coréfléchir sur la situation de façon à générer de nouvelles options de lecture de la situation et de générer diverses options afin que la personne puisse agir dans la situation.

Dans une situation analysée, la participante **Julia** relate avoir favorisé un tel dialogue avec les femmes membres du regroupement de femmes de la localité. En effet, elle mentionne que ce dialogue organisé autour de la question des orientations sexuelles a permis à ces femmes d'envisager cette question de façon différente, surtout pour l'une d'entre elles qui avaient une vision influencée par la religion catholique. Julia explique : « c'était ma gardienne, là, à la cour d'école. [...] Elle connaît la Bible par cœur. Puis, elle m'a dit [après la rencontre] : "Julia ! Tu m'as ouvert les yeux cette journée-là !" ». En effet, cette femme avait auparavant jugé négativement l'un de ses neveux en raison de son orientation sexuelle. À la suite de la rencontre avec Julia, elle a repris contact avec ce neveu afin de rétablir la relation sur la base de l'amour qu'elle a pour lui. Par ailleurs, Julia souligne la grande coopération qui a eu lieu entre les femmes et elle, ce qui a facilité le développement d'une nouvelle compréhension sur la question de l'orientation sexuelle.

Par ailleurs, le participant **William** mentionne que c'est le dialogue que Mélanie, son intervenante sociale, a entrepris avec lui qui a permis de mieux comprendre son identité

de genre et de son orientation sexuelle. Ce dialogue lui permettait d'envisager la pluralité des genres et des orientations sexuelles. Il explique :

Admettons, tsé, elle pouvait parler : « Dans la transition, tsé, tu n'es pas obligé d'aller jusqu'au bout, tu peux te sentir non-binaire, si tu veux, tsé. ». C'est juste, sa capacité d'ouvrir toutes les possibilités [...] ce n'est pas parce que tu veux faire une transformation pour devenir un homme qui tu es obligé de venir full viril, pis tout ça... [...] elle m'a accompagné, pis elle m'a aidé que justement l'identité de genre pis l'orientation sexuelle, c'est deux choses différentes. Pis tsé, c'est bien correct, là, il y a une multitude de possibilités et de combinaisons possibles. Tout le monde est unique !

Enfin, William mentionne que c'est ce dialogue sur les combinaisons possibles de genres et d'orientations sexuelles qui lui a permis de mieux se positionner par rapport à sa propre identité de genre et sa propre orientation sexuelle.

Le partenariat avec la personne LGBTQ+ et son réseau fait référence à l'importance du développement dans le temps d'une alliance entre l'intervenante sociale, la personne LGBTQ+ et son réseau de personnes proches ou la collectivité qui peuvent contribuer à résoudre la situation problématique. Il en résulte que le réseau des personnes proches et de la collectivité n'est pas seulement porteur de disqualification et d'oppression, mais qu'il peut être porteur de solutions.

Dans l'une des situations analysées, le participant **William** relate l'importance de l'alliance établie entre Mélanie, son intervenante sociale, et lui tout au long de sa démarche de transition de genre. Cette alliance lui permettait d'envisager différents scénarios afin d'agir de façon éclairée tout au long des diverses démarches de transition, même dans les situations même plus difficiles, comme celui de réaliser son *coming out* auprès de son père. Il explique :

Je la voyais quand même régulièrement. Faque, tsé, je pouvais comme faire un suivi de ce qui s'était passé depuis la dernière rencontre. [...] tsé, on

discutait où est-ce que j'en étais rendu depuis la dernière fois. Pis, tsé, autant ça peut être des moments positifs ou négatifs qui venaient selon qu'est-ce que j'avais vécu. Pis tsé, si c'était plus difficile, bien [...] on pouvait envisager différents scénarios, comment ça pouvait se passer. [...] c'était le fun quand elle m'amenait la réflexion, tsé... a m'encourageait.

Dans une autre situation, **Livia** relate l'importance de la coopération qu'elle a établie avec le jeune homme dans sa réflexion sur son identité de genre. Elle explique :

C'est un processus de réflexion qu'il avait à faire, pis que je l'accompagnerais là-dedans [...] que je l'accompagnerais dans sa réflexion qui pourrait être à court, moyen terme... Il se pourrait qu'il y ait eu une confusion, il se pourrait que... etc. [...] C'était plus de dire : « [...] Il y a des questionnements, pis moi, je vais t'accompagner. Je vais juste être là pour t'aider à ce que tu clarifies en dedans de toi-même qui tu penses que tu es vraiment. »

Par ailleurs, pour **Olivia**, il a été important d'établir une alliance avec les parents de l'adolescent ainsi que l'autre intervenante sociale, malgré les difficultés qui se sont présentées en cours de route. Olivia estime que c'est le maintien de cette alliance qui a permis de dénouer l'abus de confiance de l'adolescent envers ses proches. Elle explique :

C'étaient des alliances professionnelles. [...] Bien, mon intention, c'est de ramener une certaine cohésion, pis une certaine... je ne trouve pas le terme, mais tsé, mais que les gens se... rejoignent : « Est-ce qu'on peut trouver quelque chose dans le milieu ? » Tsé, autant avec le jeune qu'avec les parents, je disais : [...] Faque tsé, j'ai essayé de faire un peu un consensus entre chacun pour qu'ils se rejoignent un peu, à un moment donné, pis les amener à se communiquer.

De son côté, **Julia** estime qu'il appartient à l'intervenante sociale d'intervenir avec le réseau de la personne LGBTQ+ en s'appuyant sur les ressources du milieu, elle peut trouver davantage de solutions pour sa situation. Elle explique : « Tsé, juste connaître le réseau, avoir des références. [...] Bon, bien, il y a la Coalition [...] à Amos, il y a un

groupe 14-25, il y en a un aussi à Rouyn, tsé. Il y a à Val-d'Or : Fierté Val-d'Or. Faque, tsé, comme ça, juste par Facebook pour les jeunes. ». Ce geste de diriger une personne vers des ressources du milieu, estime Julie, peut être d'un grand soutien, car elle peut constater le réseau d'entraide qui existe dans la communauté.

4.2.3.2 Les conditions primaires et l'imprévisibilité

La deuxième dimension de la complexité, les conditions primaires et l'imprévisibilité d'une intervention sociale font référence à la sensibilité de tout système aux conditions initiales (effet papillon) ainsi qu'à la causalité non linéaire rendant imprévisible l'évolution de toute intervention sociale (Boily, 2014 ; Iancu et Lanteigne, 2020). Autrement dit, un simple geste initié par l'intervenante sociale au début de l'intervention peut avoir un impact significatif sur la personne LGBTQ+ et son réseau. De même, l'évolution de toute situation se caractérise par son imprévisibilité et l'incertitude des résultats des interventions au-delà du court terme (Boily, 2014 ; Iancu et Lanteigne, 2020). Les conditions primaires et l'imprévisibilité d'une intervention sociale se déclinent en trois thèmes : 1) l'habileté à discerner l'unicité de la situation ; 2) l'intention de départ et l'ouverture aux possibilités et 3) la part de l'inconnu dans la relation avec l'autre (voir figure 4.9).

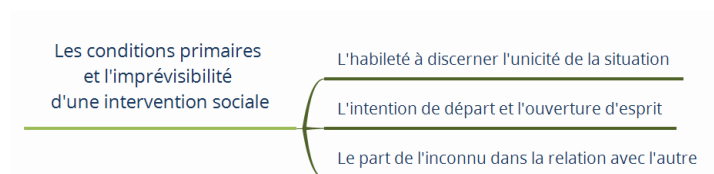


Figure 4.9 Les thèmes liés aux conditions primaires et à l'imprévisibilité d'une intervention sociale

L'habileté à discerner l'unicité de la situation fait référence à l'importance de reconnaître le caractère unique de la situation vécue par la personne LGBTQ+, particulièrement le caractère singulier de l'intersectionnalité et ses effets.

Charlie relate l'importance d'avoir l'ouverture d'esprit et les connaissances nécessaires afin de bien accueillir toute personne dans la situation précise dans laquelle elle se retrouve. En effet, elle estime qu'il peut être opportun de développer une compréhension plus précise des situations rencontrées par les personnes, en participant à des formations. Il s'agit de reconnaître l'unicité d'une situation afin de bien agir dès les premiers moments de l'intervention. Elle explique :

En fait, je pense que tu vas accueillir ta personne... Tu vas aussi être ouverte à sa situation. [...] Il faut peut-être plus être renseignée au niveau du processus de transformation [de genre], pour mieux comprendre la clientèle, qui est devant nous. Pour pouvoir... peut-être mieux comprendre la situation, savoir un peu où elle est rendue. [...] D'évaluer le besoin réel de la personne.

Dans une autre situation analysée, **Charlotte** relate, à propos du fait que Georgette ait mentionné son identité de genre avec un ton de voix grave, l'importance de reconnaître la situation de la personne dès les premiers moments de l'intervention. En reconnaissant les aspects de cette situation, il devient alors possible d'entrer en relation d'aide. Elle explique : « [Silence] c'est une valeur [...] chaque personne est unique. Tsé, il faut... l'accueillir dans le sens, il faut l'accepter telle qu'elle est [...] Mais, je garde toujours [en tête] qu'une personne est unique et je dois comprendre cette personne-là pour pouvoir l'aider ». Elle mentionne aussi que c'est cette valeur qui l'a guidée dans l'accueil de la situation de Georgette, malgré l'incertitude qu'elle ressentait.

L'intention de départ et l'ouverture d'esprit font référence à la pertinence que l'intervenante sociale clarifie tôt son intention de départ et qu'elle fasse preuve d'ouverture d'esprit afin de comprendre l'unicité de la situation dans laquelle la personne LGBTQ+ peut se retrouver. Cette clarification permet d'établir des bases plus solides pour un partenariat avec la personne LGBTQ+ et son réseau.

Dans une situation analysée, la participante **Charlie** relate que le groupe dont faisait partie Thomas a bien accepté les soubresauts de son humeur, entre autres, parce qu'elle avait établi avec le groupe, dès la première journée, un ton de départ teinté de respect et d'écoute. Elle estime aussi que ce ton de départ a contribué à faire en sorte que les membres du groupe démontrent de l'empathie envers les difficultés de Thomas. Elle explique : « ça vient aussi... du ton de départ [...] Dans le sens... qu'on parle des règles [...] de fonctionnement à respecter... les attentes des participantes, mes attentes envers les participants. Tout ça fait en sorte que ça donne le ton au déroulement du groupe. [...] ».

Pour le participant **William**, l'ouverture d'esprit aux diverses possibilités de genres et d'orientations sexuelles lui a réellement permis de se questionner sur son orientation sexuelle, un questionnement qu'il n'avait jamais abordé, car son orientation sexuelle n'était pas sa première préoccupation. Avec Mélanie, il a compris qu'il devait tout de même y réfléchir, car son orientation sexuelle se définissait autrement qu'il se l'imaginait. Il explique :

c'est justement sa capacité de ne pas juger, tsé. Admettons, des fois, a pouvait parler [...] « Tu n'es pas obligé d'aller jusqu'au bout ! Tu peux te sentir non-binaire, si tu veux, tsé ! » C'est juste sa capacité d'ouvrir toutes les possibilités. [...] Pis tsé, c'est bien correct, là, il y a une multitude de possibilités et de combinaisons possibles. Tout le monde est unique !

Enfin, pour **Livia**, le ton de départ et son ouverture d'esprit aux diverses possibilités d'orientation sexuelle et de genre doivent être une posture de base en travail social. Elle mentionne avoir adopté cette posture lors de l'accueil du jeune homme en questionnement sur son identité de genre. Elle explique : « Bien, je pense que ça revient toujours à l'attitude ! Le langage, est-ce que le langage est adapté [...] ? Est-ce que ta position physique, tsé... [...] Ta façon de parler... Ou le temps de parole que tu laisses à l'autre. ». En quelque sorte, selon Livia, l'ouverture d'esprit aux possibilités de genre

et d'orientations sexuelles est un espace libre où la personne peut réfléchir comme elle le souhaite. Elle explique :

Tsé, d'inclure le temps de parole, pour laisser la personne qui vient consulter tout le champ dont elle a besoin, vraiment tout l'espace dont elle a besoin pour qu'elle dise tout ce qu'elle veut dire. [...] C'est un espace libre et nécessaire ! [...] Tsé, cette personne [...] vient voir quelqu'un [une intervenante], pis c'est important dans sa vie. [...] Faque moi, les préjugés [...] ça faisait un bout que c'était travaillé dans ma tête [...] Parce que notre travail, c'est d'être ouverte et de soutenir.

La part de l'inconnu dans la relation avec l'autre fait référence à la pertinence de reconnaître l'incertitude et l'imprévisibilité dans le cours de l'intervention sociale et dans le cours de la situation vécue par la personne LGBTQ+. En effet, au-delà du court terme, il est impossible de prédire les résultats de toute action et l'issue de toute situation problématique est incertaine.

Dans une situation analysée, la participante **Charlie** mentionne avoir dû composer avec l'imprévisibilité dans ses interventions avec Thomas, et ce, de son accueil et jusqu'à son départ du groupe de recherche d'emploi. Elle explique :

premièrement, j'ai rencontré une personne en février dernier, c'est ça, elle venait pour s'inscrire à mon club de recherche d'emploi. [...] suite à l'évaluation, je m'en suis rendu compte... je croyais connaître cette personne-là ! Alors, c'est là qu'elle m'a annoncé qu'elle avait changé de nom. Maintenant, elle était rendue un garçon, a s'appelait Thomas et j'avais déjà eu cette cliente [...].

Par la suite, Charlie explique que Thomas a commencé la démarche de groupe et dès la deuxième journée d'activité, il commence à réagir de façon particulière. Elle explique : « des réactions excessives... des commentaires qui amenaient des tensions dans le groupe. Okay ! Ça faisait quand même réagir beaucoup [...] il y avait un malaise ! Okay ! Pis... Il y avait des pleurs aussi, faque, on sentait que c'était difficile. ».

Charlie mentionne qu'elle ne s'attendait pas à devoir composer avec d'aussi vives réactions de Thomas. En effet, ce n'est pas de cette façon que Thomas s'était présenté lors de l'accueil. Ce n'est pas sous ce jour qu'elle l'avait connu il y a quelques années, lors de sa première participation au club de recherche d'emploi.

Elle ne s'attendait pas non plus à ce qu'il réagisse de plus en plus intensément lors des rencontres subséquentes. Elle explique :

C'est sûr que durant les rencontres suivantes ça se produisait de temps en temps. Mais l'autre... Dès la deuxième semaine, il y a eu encore une réaction de ce type-là [...] un peu catégorique... de révolte... ça l'a ébranlé le groupe, assez que là, il y a eu un gros malaise.

À la suite de cet événement imprévisible, Charlie mentionne avoir rencontré seul Thomas qui lui a expliqué reconnaître d'emblée sa forte réaction et son désir de quitter le groupe à l'instant. Finalement, en réfléchissant sur cet événement, Charlie estime que Thomas était venu se confronter à la réalité par rapport à sa démarche de transition de genre et au retour sur le marché du travail à la suite de cette transition. De son point de vue, il avait encore besoin de soutien de son psychologue avant d'être fin prêt.

Par ailleurs, la participante **Livia** mentionne avoir été confrontée à l'inconnu de différentes façons dès l'accueil du jeune homme se questionnant sur son identité de genre. Entre autres, il s'agissait de la première fois où elle devait intervenir dans une telle situation. Elle explique : « elle m'a indiqué ce pour quoi elle consultait. [...] C'est un garçon qui se questionnait, à savoir : "Est-ce que... Je ne me sens pas un garçon, mais je ne suis pas sûr !" [...] C'était la première fois que j'avais une demande d'aide au niveau du genre ».

Livia mentionne également qu'il s'agissait de la première fois où ce jeune homme abordait la question avec quelqu'un d'autre. Livia devait donc composer avec

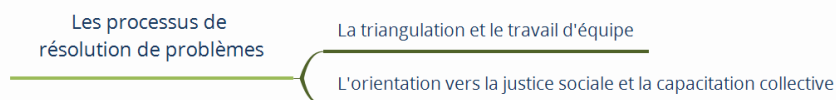
délicatesse la singularité de cette situation afin de ne pas faire obstacle à son questionnement. Elle explique :

Fauche dans le fond, ce que j'ai fait, j'ai écouté, tout ça... Il n'y a pas eu de jugement [...] Mais c'était plus de clarifier, c'était quoi son premier besoin. [...] Mais, c'était plus de lui assurer que dans le cadre du suivi, il serait écouté, il n'y aurait pas de jugement. C'est un processus de réflexion qu'il avait à faire dans le fond, pis que je l'accompagnerais là-dedans.

Par la suite, Livia explique avoir appelé une collègue psychologue spécialisée sur la question trans afin de s'informer sur les meilleures stratégies afin d'accueillir une personne se questionnant sur son identité de genre pour la première fois. Cette façon de trianguler l'information lui a permis de confirmer que la façon d'accueillir le questionnement du jeune homme était pertinente tout comme sa façon d'intervenir auprès de lui. Finalement, Livia a été confrontée une fois de plus à l'inconnu, car le jeune homme ne lui a jamais redonné de nouvelles à la suite du second rendez-vous.

4.2.3.3 Les processus de résolution de problèmes

Comme Boily (2014) le propose, les processus de résolution de problèmes devraient être envisagés autrement dans le cadre de l'intervention sociale. Au lieu de se limiter au problème et à son contexte, l'intervention de l'intervenante sociale devrait plutôt viser à identifier et à activer les réseaux d'appartenance de la personne, car ces réseaux possèdent beaucoup plus de potentiel de changement et de résistance qu'une personne seule. Agir ainsi, selon Iancu et Lanteigne (2020), permettrait d'agir sur plusieurs plans, du niveau micro au niveau macro de la société. Ainsi, la définition du problème, du contexte et de ses solutions devrait appartenir également aux réseaux proches et éloignés de la personne LGBTQ+. De plus, les interventions réalisées par la



travailleuse devraient être orientées vers la capacitation collective et la collaboration interprofessionnelle ou l'interdépendance (Boily, 2014 ; Iancu et Lanteigne, 2020). Les processus de résolution de problèmes se déclinent en deux thèmes : 1) la triangulation et le travail d'équipe ; et 2) l'orientation vers la justice sociale et la capacitation collective (voir figure 4.10).

Figure 4.10 Les thèmes liés aux processus de résolution de problèmes

La triangulation et le travail d'équipe font référence à la pertinence pour l'intervenante sociale de confronter son point de vue à celui d'autres personnes, particulièrement avec son équipe de travail afin de trouver de nouvelles façons de comprendre la situation des personnes LGBTQ+ et de nouvelles options d'intervention par rapport aux situations difficiles qu'elles peuvent rencontrer.

Dans une situation analysée, la participante **Alice** relate qu'à la suite de l'évènement avec Béatrice, elle et son équipe de travail ont beaucoup réfléchi sur la question des orientations sexuelles et des identités de genre et sur les façons d'agir avec des femmes lesbiennes. Elle explique :

Ça nous a fait réfléchir en équipe... [silence] comment on allait poser la question [de l'orientation sexuelle] [...], pis là, on s'est mises à poser comme la question un peu différemment. Nous, à l'interne, tsé, le sexe de la personne qui exerce de la violence sur toi, pis après son nom. On ne l'avait comme pas cette question-là !

Alice mentionne aussi que c'est en mettant en contraste son point de vue avec celui des membres de son équipe de travail lors d'une réunion d'équipe que la réflexion sur la question des orientations sexuelles a pu émerger. Elle explique :

On avait une réunion d'équipe [...] pis que je leur ai dit, tsé : « Moi, ça m'étonnerait que [Béatrice] soit votre première lesbienne, les filles ! » [...] J'ai dit : « Ça ne se peut pas ! Quand tu fais autant d'hébergement que vous

n'avez jamais eu de lesbiennes, c'est impossible ! Impossible ! » Pis là, elles ont eu une remise en question là. [...] Pis la même affaire, une de mes collègues me dit : « Ben... T'es notre première collègue lesbienne ! » Je lui dis : « Non, je suis sûre que je ne suis pas votre première collègue lesbienne non plus » [...]

À partir de ce moment, Alice et son équipe ont considéré autrement la situation des femmes lesbiennes et la violence conjugale. Elle explique : « Pis là, oups... Ha là ! On s'est mises à en avoir plein d'hébergées lesbiennes. Pis on s'est mises à avoir des collègues qui ont dévoilé leur homosexualité. J'étais comme... Ça... Ça prenait juste quelqu'un pour ouvrir la boîte de pandore ». Cette reconnaissance a finalement permis à Alice et son équipe de travail d'être effectivement plus à l'aise à propos de la question du sexe et du genre de la personne ayant des comportements violents, mais aussi poursuivre leur réflexion sur les identités de genre.

La participante **Livia** relate également l'importance de recourir au soutien d'une tierce personne pour confirmer l'analyse de l'intervention auprès du jeune homme se questionnant sur son identité de genre. Ce soutien lui a permis de prendre un pas de recul par rapport à la situation et de confirmer que les conditions d'une intervention cohérente et pertinente avaient été mises en place. Elle explique : « Pis après [avoir accueilli le jeune homme], c'est sûr que j'ai appelé quelqu'un qui avait une expertise au niveau de la question trans, pour m'assurer que j'intervenais bien. [...] La personne a quand même une expertise au Québec là. Elle m'a quand même rassuré que j'avais bien intervenu ».

De plus, Livia mentionne que le soutien de cette psychologue lui a permis de développer sa compréhension sur ce que les personnes trans peuvent vivre comme situation. Autrement dit, le fait de recourir à une tierce personne lui a permis de développer sa compréhension générale de ce qu'une personne trans peut vivre. Elle explique : « pis pour savoir et pour être alimentée sur la suite... [...] C'est une situation que je ne connaissais pas, en termes de travail concret, là ! Mon inquiétude était de bien

intervenir, pour ne pas commettre d'impairs, des fois conscients ou inconscients. ». Enfin, Livia mentionne aussi que le recours à une tierce personne a permis d'envisager plus facilement des façons d'intervenir auprès du jeune. Elle se sentait suffisamment à l'aise d'envisager avec le jeune homme diverses options de réflexion et d'action qui pourraient répondre à sa situation.

L'orientation vers la justice sociale et la capacitation collective font référence à la pertinence d'orienter toute intervention sociale vers la justice sociale et la capacitation collective. Comme le propose Boily (2014), la justice sociale se définit : « le développement collectif des capacités de la collectivité permettant à chacun d'accéder et d'utiliser les ressources du monde pour le mieux-être de chacun et de la collectivité » (p.290). Selon l'auteur, en orientant ainsi l'intervention sociale, selon l'auteur, il devient plus facile pour l'intervenante sociale de déterminer avec la personne les relations dans les réseaux « qui vont ou non favoriser la capacitation collective, contraire au pouvoir hiérarchique, et la réalisation des droits de tous » (p.291).

La situation de William est celle qui exprime le mieux l'importance de la justice sociale et de la capacitation collective dans l'intervention sociale. En effet, il relate que pouvoir réaliser une transition de genre en Abitibi-Témiscamingue est une question de justice sociale. Peu importe où le milieu de vie de la personne trans se situe, il devrait être possible de réaliser un processus de transition et d'accéder à des services sociaux et de santé adaptés aux personnes trans, sans devoir déménager à Montréal. Il mentionne également l'importance de pouvoir accéder à des ressources dans sa propre région. Il explique :

Bien, de dire, que justement c'est possible de faire une transition ici en région, là, tsé. Parce que c'était une de mes craintes aussi, tsé. Bien justement, dernièrement j'ai vu un article qui disait qu'il y a beaucoup de jeunes de la diversité qui quittent vers les grands centres. Pis, moi, bien, je me sens attaché à ma région ! Je n'ai pas le goût de quitter même si je fais

partie de la diversité. Faque, tsé, de voir que c'est possible ici en région, c'est aussi le fun !

De plus, William mentionne l'importance que l'intervenante sociale ne travaille pas seulement avec la personne trans, car ce n'est pas suffisant. Elle doit aussi travailler avec la communauté afin de pouvoir soutenir les autres personnes trans et celles qui se questionnent sur leur identité de genre. Elle doit contribuer, en travaillant avec les autres, à faire avancer la société sur la question trans. Il explique :

c'est sûr que ça impacte si l'intervenant est ouvert à la personne qui l'accueille, qui la croit, qui est là pour l'accompagner. Pis qui peut l'accompagner aussi dans la défense des droits, parce qu'il y a cet individu-là, mais il y a en plein d'autres. Tsé, si on veut faire évoluer la société pis défendre des droits de la communauté, en fait.

Par conséquent, en orientant ainsi ses interventions, l'intervenante sociale peut contribuer, avec d'autres personnes, à développer les capacités d'une collectivité qui permettent l'accès et l'utilisation de ressources pour chaque personne LGBTQ+, mais pas exclusivement pour elles. En effet, l'accès et l'utilisation de ressources doivent contribuer également au mieux-être de toutes les autres personnes de la collectivité.

4.2.4 Conclusion

Pour conclure, ces points de repère proposent une façon de comprendre la congruence de l'intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+ en Abitibi-Témiscamingue. En effet, comme démontré dans la conclusion précédente (voir 4.1.10), ces points de repère sont issus des récits des participantes, dont la majorité illustre la congruence de l'intervention sociale. Toutefois, ces récits n'illustrent pas seulement la congruence, ils témoignent également de la situation intersectionnelle vécue par les personnes LGBTQ+ de l'Abitibi-Témiscamingue. En effet, à travers leur récit (voir 4.1.10), les participantes illustrent différentes formes de discrimination, particulièrement l'hétérosexisme et l'hétéronormativité.

Ainsi, le point de repère de *l'intersectionnalité* témoigne de la présence en région de relations discriminatoires envers les personnes LGBTQ+. Les thèmes comme *le coming out forcé, le relais de rumeurs malveillantes, la difficulté à exprimer son questionnement ou la disqualification et l'oppression du réseau* (voir figures 4.2 et 4.3) expriment diverses formes de discriminations et leurs interactions les unes avec les autres, ce qui correspond à des définitions théoriques précises de l'intersectionnalité, comme démontré précédemment (voir 4.2.1).

De plus, les points de repère de *l'éthique envers soi et envers l'autre* ainsi que *la pratique complexe* révèlent la présence d'interventions sociales adaptées aux personnes LGBTQ+ comme le démontrent les thèmes relatifs à ces deux points de repère soit *l'auto-évaluation et l'autorégulation, la compréhension d'autrui, le partenariat avec la personne LGBTQ+ et son réseau, la part de l'inconnu dans la relation avec l'autre ou la triangulation et le travail d'équipe* (voir figure 4.5, 4.6, 4.8, 4.9, 4.10). Ces thèmes sont liés à des définitions précises à propos de la pensée critique complexe qui propose diverses façons d'envisager la congruence de l'intervention sociale, comme démontré (voir 4.2.2 et 4.2.3).

5 CHAPITRE V

DISCUSSION

Ce chapitre présente l'analyse et l'interprétation des résultats, des pistes d'intervention favorisant une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+ ainsi que les forces et limites de cette recherche.

5.1 Analyse et interprétation des résultats

La question principale de cette recherche est : comment les personnes LGBTQ+ et les travailleuses sociales de l'Abitibi-Témiscamingue définissent-elles les points de repère d'une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+ ?

L'analyse thématique des entretiens a fait ressortir que les points de repère d'une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+ sont *l'intersectionnalité, l'éthique envers soi et envers l'autre* ainsi que *la pratique complexe*.

L'analyse thématique a aussi été révélatrice de la discrimination dirigée envers les personnes LGBTQ+, car certains incidents témoignent des différentes formes de discrimination en Abitibi-Témiscamingue dirigée vers les personnes LGBTQ+.

5.1.1 L'intersectionnalité en Abitibi-Témiscamingue

Le témoignage des participantes a permis de montrer le caractère singulier de l'intersectionnalité en Abitibi-Témiscamingue, particulièrement par *le coming out forcé, le relais de rumeurs malveillantes et les entraves aux démarches*. En effet, ces témoignages montrent l'articulation de plusieurs formes d'oppression, dont l'hétérosexisme et l'hétéronormativité (Bastien Charlebois, 2010 ; Bilge, 2010) envers les personnes LGBTQ+ de la région. Comme le proposent Lee et Brotman (2013), l'oppression est modulée par le contexte sociohistorique et géographique particulier de la région selon leur groupe d'affiliation (auto-identifiée et socialement imposée) basé sur l'orientation sexuelle, l'identité et l'expression de genre et de sexe, etc.

D'autre part, les participantes ont illustré les effets multidimensionnels de l'intersectionnalité, particulièrement de l'hétérosexisme et de l'hétéronormativité, en région. Elles ont montré que ces formes d'oppression entraînent des effets sur plusieurs plans individuels. Elles illustrent au plan individuel par *la difficulté de la personne LGBTQ+ à extérioriser son questionnement*, sur le plan collectif, par *la disqualification et l'oppression provenant du réseau* et sur le plan de l'intervention sociale par *l'inadéquation hétérocentriste des outils et du savoir-faire des intervenantes*. Les effets de l'intersectionnalité sont multidimensionnels, car, à la base, l'oppression est issue de divisions sociales, d'hétérocentrisme, de croyances à propos des orientations sexuelles et des identités et expressions de genre ou d'un idéal de cohérence entre le sexe, le genre et le désir (Bastien Charlebois, 2011 ; Domínguez-de-la-Rosa et Montalbán-Peregrín, 2012 ; Pullen-Sansfaçon, 2013). Par conséquent, comme les causes de l'intersectionnalité sont multiples, ses effets comportent de multiples dimensions (Bilge, 2010 ; Iancu et Lanteigne, 2020) entraînant un accès différencié aux pouvoirs et privilèges de la société (Lee et Brotman, 2013). Autrement dit, comme Mattsson (2014) le propose, l'intersectionnalité fait ressortir les effets

inégaux des structures sociales sur divers groupes sociaux et sur l'identité de la personne LGBTQ+.

Ces témoignages des participantes sur l'intersectionnalité en Abitibi-Témiscamingue viennent corroborer les expériences de discriminations vécues par d'autres personnes LGBTQ+ vivant dans de petites communautés, ailleurs au Québec, comme démontré dans le rapport de Lépine et ses collègues (2017) sur la situation des personnes en LGBTQ+ en *Gaspésie et aux Îles-de-la-Madeleine*.

Comme le proposent Cocker et Hafford-Letchfield (2010), le travail social comme profession et les travailleuses sociales comme professionnelles doivent reconnaître les erreurs historiques ainsi que les limites et les contradictions dans leurs interventions auprès des personnes LGBTQ+. Par conséquent, intervenir en tenant compte du point de repère de l'intersectionnalité signifie reconnaître la situation intersectionnelle vécue par les personnes LGBTQ+ et agir consciemment afin de démontrer cette reconnaissance. Selon Grenier et Bourgeault (2016), intervenir de cette façon demande la mise en place d'une éthique de la reconnaissance de la singularité et l'unicité des personnes.

5.1.2 La pensée critique complexe

Le témoignage des participantes a également permis de montrer le caractère complexe de la congruence de l'intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+. D'abord, le premier élément de complexité est, comme expliqué précédemment (voir 5.1.1), qu'une intervention sociale congruente commence par la reconnaissance de la situation intersectionnelle de la personne LGBTQ+. Comme Mattsson (2014) le propose, c'est par l'exercice de la pensée critique, c'est-à-dire en reliant les aspects théoriques de l'intersectionnalité à la situation de la personne LGBTQ+ que cette reconnaissance peut se concrétiser.

Par ailleurs, les témoignages des participantes ont permis de montrer un second élément de complexité, l'intervention sociale congruente demande à ce que l'intervenante sociale fasse preuve d'*éthique envers soi* et d'*éthique envers l'autre*. L'éthique envers soi et l'éthique envers l'autre sont deux concepts complémentaires (Morin, 2004) et toujours liés même si dans certaines situations ils sont antagonistes. Faire preuve d'éthique envers soi ou d'autoéthique implique une conscience critique de soi-même. Autrement dit, l'autoéthique consiste tout autant en un autoexamen : « qui nous permet de nous décentrer par rapport à nous-mêmes » (ibid., p.2302) et en une autocritique qui permet : « de reconnaître notre égocentrisme et de prendre la mesure de nos carences, nos lacunes, nos faiblesses » (ibid., p. 2302). Cette prise de conscience critique de soi-même devrait nécessairement amener, selon l'auteur, à l'ouverture sur autrui, afin d'éviter l'illusion égocentrique. Elle devrait donc mener à la mise en place d'une éthique envers autrui. Cette éthique se définit comme une compréhension complexe de l'autre, c'est-à-dire une compréhension qui « ne réduit pas autrui à un seul de ses traits, un seul de ses actes, [mais qui] tend à appréhender ensemble les diverses dimensions ou divers aspects de sa personne » (ibid. p.2324). L'éthique envers autrui se définit également, selon l'auteur, comme une éthique de la fraternité, de la solidarité, de la responsabilité envers l'autre.

Enfin, les témoignages des participantes ont permis de montrer un troisième élément de complexité, l'intervention sociale congruente peut être établie en faisant appel à la pratique complexe. Cette dernière vient répondre à la nécessité, selon Boily (2014) de « sortir du cadre du problème tel que formulé par les autres professionnels, par les autres institutions ou sortir du cadre imposé par l'école de philosophie qui pose la question ou qui veut dominer le débat » (p.274). Sortir du cadre à l'aide de la pensée critique complexe permet en effet à l'intervenante sociale d'envisager avec un regard neuf les situations et les personnes qu'elle rencontre dans sa pratique (Iancu et Lanteigne, 2020).

La pratique complexe de l'intervention sociale implique, selon Boily (2014), de concevoir le rôle d'intervenante sociale comme celui de partenaire du changement plutôt qu'experte, agente de changement ou évaluatrice du changement. Son rôle implique plutôt *la codétermination*, c'est-à-dire « que le citoyen et le TS choisissent [...] avec toutes les instances et les personnes concernées, comment ils vont ensemble modifier leur environnement commun » (p.226).

L'adoption de ce rôle de partenaire du changement doit amener l'intervenante sociale à devenir consciente de l'incertitude et de l'imprévisibilité inhérentes, selon Iancu et Lanteigne (2020), à son cadre d'intervention et au-delà du court terme, les résultats de ses interventions demeurent incertains. Par conséquent, l'intervenante sociale doit porter une attention particulière aux conditions primaires de ses interventions, car les « premiers actes d'un rendez-vous peuvent déterminer toute une vie et même plusieurs » (Boily, 2014, p.204).

Agir comme partenaire du changement, dans l'incertitude et l'imprévisibilité tout en portant une attention particulière à la façon d'entrer en contact avec la personne implique également de reconsidérer, selon Boily (2014), le processus classique de résolution de problèmes. Par conséquent, l'intervenante sociale « ne cherche pas à comprendre, ni à clarifier, ni à organiser le temps ou l'espace de son client ; [elle] cherche à développer avec un ou des citoyens des relations qui vont enrichir leurs réseaux mutuels d'options créatives et de ressources nouvelles » (p.288). Comme l'auteur le propose, *le processus de résolution de problème* ne vise pas à répondre à la question qui cherche à définir le problème, mais plutôt de répondre aux questions relatives au « avec qui » et au « comment » le problème pourra être résolu. Ainsi, l'intervenante sociale doit chercher à activer la justice sociale et la capacitation collective dans le but de contribuer à résoudre les problèmes rencontrés par les personnes.

S'engager dans un tel processus de résolution de problème demande à l'intervenante sociale de ne pas demeurer seule et d'agir en favorisant les collaborations interprofessionnelles (Iancu et Lanteigne, 2020), par la triangulation de l'analyse des situations sociales et des interventions en équipe de travail, par exemple. Comme Boily (2014) le propose, « la confrontation, le dialogue, le débat, l'exposition affective aux expressions de l'autre, l'expérience de la position et du rôle de l'autre, et l'engagement dans la recherche commune » (p.278) permettent de se décentrer par rapport à soi-même et à sa façon habituelle d'intervenir et d'explorer de nouvelles façons de comprendre. Selon l'auteur, la triangulation avec l'équipe de travail demeure l'une des façons pour l'intervenante sociale de trouver du temps et des ressources afin de pouvoir agir de façon congruente.

Enfin, l'analyse et l'interprétation des résultats montrent la pertinence de *l'intersectionnalité, de l'éthique envers soi et envers l'autre et de la pratique complexe* comme une base de l'intervention sociale favorisant la congruence d'une intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+. En effet, ces points de repère impliquent, pour l'intervenante sociale, d'agir de façon à reconnaître la situation d'une personne LGBTQ+, à prendre conscience d'elle-même, à approfondir la compréhension d'autrui et d'intervenir de façon à sortir d'un cadre d'intervention hétérocentriste.

5.1.3 L'écologie de l'action

Le concept de l'écologie de l'action rappelle que toute action menée entraînera des effets imprévisibles ne correspondant pas à l'intention de la personne menant cette action. Par conséquent, l'écologie de l'action demande à agir de façon stratégique en tenant compte autant du principe de risque que du principe de précaution. En effet, la stratégie permet de suivre l'évolution du cours de l'action, de réagir si des imprévus surviennent ou de réaligner le cours de l'action au besoin (Morin, 2004).

Les points de repère favorisant une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+ s'inscrivent dans la logique de l'écologie de l'action proposée par Morin (2004). Comme l'effet à long terme de toute action demeure imprévisible (Iancu et Lanteigne, 2020), les points de repère incitent l'intervenante sociale à être vigilante dans l'élaboration de ses interventions auprès des personnes LGBTQ+. Ils l'encouragent à comprendre le contexte sociohistorique, à se remettre en question ou à réfléchir avec ses pairs sur les meilleures façons d'intervenir. Autrement dit, ces points de repère invitent l'intervenante sociale à travailler à bien penser (Morin, 2004) afin de favoriser la congruence de ses interventions.

Plus précisément, le point de repère de *l'intersectionnalité* permet de reconnaître « la complexité humaine, sociale et historique » (Morin, 2004, p.2270) par une compréhension de l'intersectionnalité comme une situation sociohistorique et géographique constituée, à différents degrés, de plusieurs formes d'oppression entraînant des inégalités sociales complexes (Bilge, 2010 ; Lee et Brotman, 2013). D'ailleurs, les points de repère de *l'éthique envers soi et envers l'autre et la pratique complexe* favorisent une prise de conscience de soi-même, une meilleure compréhension de la complexité d'autrui et une conscience de la responsabilité et de la solidarité sociales (Morin, 2004).

Ces points de repère facilitent également la mise en place de stratégies d'intervention réfléchies qui sortent des cadres plus classiques de la profession. Ces stratégies demandent à l'intervenante sociale de réviser son rôle afin de devenir partenaire du changement avec la personne et son réseau, de composer avec l'incertitude et l'imprévisibilité, de collaborer à la définition et la résolution de problème avec le réseau de personnes proches et la collectivité ou remettre en question ses interventions avec ses coéquipières (Boily, 2014 ; Iancu et Lanteigne, 2020).

Par ailleurs, les points de repère constituent une riposte à l'incertitude de l'écologie de l'action. Ils permettent de prendre conscience que la congruence de l'intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+ s'établit par une action réfléchie et stratégique orientée vers la solidarité sociale et la justice sociale.

Enfin, comme Morin (2004) le mentionne, sur le plan scientifique « nous avons besoin d'une connaissance capable de concevoir les conditions de l'action et l'action elle-même, de contextualiser avant et pendant l'action » (p.2265). Fish et Hardy (2015) abondent dans le même sens. La recherche en travail social devrait permettre de découvrir pourquoi dans certains contextes l'intervention sociale est adéquate afin de pouvoir transférer les découvertes dans d'autres contextes similaires. Pour Iancu et Lanteigne (2020), la recherche devrait s'attarder, entre autres, sur la formulation des problèmes, la prise de décision, la réévaluation continue et régulière des situations complexes ou la collaboration interprofessionnelle. Autrement dit, la recherche en travail social devrait faciliter la compréhension de l'écologie de l'action et la mise en place de stratégie adéquate d'intervention.

5.1.4 Pistes d'intervention

L'analyse et l'interprétation des données amènent à dégager trois pistes d'intervention favorisant une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+ (voir tableau 4.12). Ces pistes répondent au troisième objectif de cette recherche qui consiste à suggérer des pistes d'intervention favorisant une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+.

La réflexion sur ces pistes d'intervention est pertinente, car la littérature scientifique récente démontre toujours l'actualité de la problématique. Une simple revue de la littérature des articles scientifiques et des rapports de recherche publiés récemment et recensés par la Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres (Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres, 2021) démontre

cette actualité. Plusieurs de ces articles abordent la question des expériences de discrimination des personnes LGBTQ+, des difficultés d'accès aux soins de santé et de services, des approches à utiliser auprès d'elles, des outils d'intervention, etc.

Parmi ces différents articles et rapports, il y a particulièrement le rapport de Parent et ses collègues (2021) qui montre « qu'un travail reste à faire afin de continuer à démystifier les enjeux des communautés LGBTQ+ en région rurale et d'offrir une plus grande visibilité à ses membres » (p. iv). Il y a l'article de Smith (2019) qui met en lumière « the persistence of homophobic public policy alongside homonationalist policy rhetoric [...] » (p.66). Pullen-Sansfaçon et Bellot (2016) soutiennent que les travailleuses sociales : « pourraient jouer un rôle clé [...] par la définition même de la discipline qui favorise l'intervention individuelle et collective et qui vise la poursuite de la justice sociale. » (p.47), car les jeunes trans vivent encore des répercussions négatives du déni de leur reconnaissance. Blais et ses collègues (2018) démontrent les expériences de victimisation chez les jeunes à l'école secondaire et « l'existence persistante de l'homophobie et de la transphobie dans les écoles et les communautés ainsi que la vulnérabilité des jeunes de la diversité sexuelle et de genre à ces violences » (p.10). Selon ces auteures, l'intersectionnalité demeure pertinente afin de saisir les expériences de victimisation.

La première piste d'intervention consiste à **reconnaître les aspects singuliers de l'expérience de discrimination et les effets multidimensionnels de l'intersectionnalité lors de l'évaluation de toute situation sociale**. Cette piste réfère (tableau 4.12) à la définition d'une situation intersectionnelle selon Lee et Brotman (2013) et aux multiples formes d'oppression, comme l'hétérosexisme, l'hétéronormativité ou l'hétérocentrisme, entraînant des effets aux multiples dimensions (Bilge, 2010 ; Bastien Charlebois, 2011 ; Domínguez-de-la-Rosa et Montalbán-Peregrín, 2012 ; Iancu et Lanteigne, 2020).

La seconde piste d'intervention consiste à **faire preuve d'éthique envers soi et envers l'autre dans l'établissement de toute relation**. Cette piste réfère (voir tableau 4.12) à l'autoéthique et l'éthique envers l'autre, selon Morin (2004), qui consiste en un exercice de l'esprit visant à s'autoévaluer et à développer une compréhension humaine de l'autre. Cette piste réfère également à la responsabilité de l'intervenante sociale de créer un contexte relationnel éthique dans sa conduite professionnelle (Motoi, 2016).

Enfin, la troisième piste d'intervention consiste à **complexifier l'intervention sociale afin d'intervenir de façon individuelle et collective, en étant orientée vers la justice sociale et en agissant malgré les incertitudes**. Cette piste réfère (voir tableau 4.12) à la codétermination de Boily (2014). La codétermination signifie que l'intervenante sociale devrait jouer davantage le rôle de partenaire du changement ce qui implique la coopération, la codécision ou la coorganisation. Elle renvoie également à l'importance de considérer la sensibilité des systèmes aux conditions initiales et l'imprévisibilité dans le cadre de l'intervention sociale (Boily, 2014 ; Iancu et Lanteigne, 2020). Enfin, elle réfère à l'importance de mettre en place des processus de résolution de problèmes qui font appel à la collaboration interprofessionnelle et qui vise la justice sociale et la capacitation collective (Boily, 2014 ; Iancu et Lanteigne, 2020).

Tableau 4.12 Les notions théoriques liées aux pistes d'intervention

Piste d'intervention	Notions théoriques
Reconnaître les aspects singuliers de l'expérience de discrimination et les effets multidimensionnels de l'intersectionnalité lors de l'évaluation de toute situation sociale.	<p>Apprécier le contexte sociohistorique et géographique d'un individu selon son groupe d'appartenance (auto identifiée ou socialement imposée) lié à la race, l'ethnie, à la capacité, à la classe sociale, au statut de citoyenneté, à l'identité de genre et de sexe, etc. (Lee et Brotman, 2013)</p> <p>Distinguer les effets de l'hétérosexisme, de l'hétéronormativité et des croyances hétérocentristes (Bastien Charlebois, 2011, Domínguez-de-la-Rosa et Montalbán-Peregrín, 2012)</p>
Faire preuve d'éthique envers soi et envers l'autre	<p>Réaliser un autoexamen, c'est-à-dire développer un méta point de vue sur soi-même, comprendre son autojustification devant ses propres erreurs dans le but d'agir sur soi-même (Morin, 2004).</p> <p>Développer une compréhension multidimensionnelle d'autrui et une compréhension du contexte dans lequel il se situe. Refuser de réduire quiconque à un seul de ses aspects (Morin, 2004).</p>
Complexifier l'intervention sociale afin d'intervenir de façon individuelle et collective, en étant orientée vers la justice sociale et en agissant malgré les incertitudes.	<p>Adopter un rôle de partenaire du changement favorisant la coopération, la codécision, la coorganisation et le recours au soutien des réseaux proches et éloignés de la personne (Boily, 2014)</p> <p>Avoir conscience de l'effet papillon et de la causalité non linéaire au moment d'entreprendre l'intervention (Boily, 2004 ; Iancu et Lanteigne, 2020)</p> <p>Entreprendre des processus de résolution de problème incluant le réseau de la personne et le soutien de l'équipe de travail (Boily, 2014 ; Iancu et Lanteigne, 2020)</p>

5.2 Forces et limites de la recherche des résultats

Il est possible de constater les forces et limites de cette recherche en tenant compte de critères de validité scientifique de la recherche qualitative, comme expliqués par Drapeau (2004), dont la crédibilité, la transférabilité ou la fiabilité.

D'abord, la **crédibilité** d'une recherche qualitative fait référence au degré de concordance entre le sens donné aux résultats et leur plausibilité aux yeux des participantes à la recherche (Drapeau, 2004). Plusieurs stratégies visant à renforcer la crédibilité de cette recherche ont été utilisées : la réalisation d'entretien en profondeur avec les participantes à partir d'un récit sur un incident critique correspondant à un événement réel, la synthèse détaillée des récits, l'utilisation de l'ensemble des incidents critiques lors de l'analyse des données, la recherche de concordance entre le but et les objectifs de la recherche, l'utilisation de thèmes faiblement inférés dans le processus d'analyse thématique et la vérification par d'autres chercheurs lors de la rédaction et l'évaluation de ce mémoire (Paillé et Mucchielli, 2013).

La crédibilité d'une recherche qualitative est également soutenue, selon Drapeau (2004), par la notion de saturation ce qui signifie que « les techniques de recueil et d'analyse des données ne fournissent plus aucun élément nouveau » (p.82). Comme expliqué dans la section échantillon et méthode d'échantillonnage du chapitre sur les dimensions méthodologiques (voir 3.1.2), la saturation empirique (Pirès, 1997b) a été atteinte au neuvième entretien.

La crédibilité de cette recherche aurait pu être accrue par la corroboration des résultats (Drapeau, 2004) par les participantes à la recherche. Cette stratégie aurait pu prendre la forme d'une triangulation méthodologique. Selon Caillaud et Flick (2016) : « au moment de l'analyse des données, la triangulation offre l'assise nécessaire à une interprétation plus sûre, la possibilité d'accéder à un niveau d'abstraction plus élevé et de dépasser le simple niveau descriptif des résultats » (p.12). La triangulation des résultats n'a pas eu lieu faute de temps et de ressources afin de mener à terme ce processus.

La **transférabilité** fait référence, selon Drapeau (2004), à la possibilité de généraliser les résultats d'une recherche à d'autres contextes. Également, comme expliqué (voir

3.1.2), le principe de diversification interne de l'échantillonnage (Pires, 1997 b) a permis de mettre en contraste la réalité des personnes LGBTQ+ en région ainsi que la congruence de l'intervention sociale. Cette diversification interne peut donc contribuer à la transférabilité des résultats dans des contextes d'intervention similaires ailleurs au Québec. En effet, les récits des participantes donnent une idée des réalités vécues par les personnes LGBTQ+ vivant dans de petites communautés, ce que peu de recherches ont montré à ce jour (Dwyer *et al.*, 2015).

D'autre part, comme Drapeau (2004) le propose, la description détaillée des sujets de la recherche, des résultats ainsi que de l'analyse des résultats contribuent à la transférabilité. La section des résumés et des synthèses des entretiens (voir 4.1) donne plusieurs détails sur le vécu des participantes à la recherche et leur contexte de vie. La section sur les points de repère de l'intervention sociale (voir 4.2) donne une description détaillée des aspects théoriques définissant chaque point de repère.

Toutefois, la transférabilité des résultats demeure limitée, car les résultats constituent une construction locale de sens (Vasilachis de Gialdino, 2012), car ils sont teintés essentiellement de l'expérience de participantes provenant de l'Abitibi-Témiscamingue. Par conséquent, ces pistes ne peuvent être que partiellement transférables (Drapeau, 2004) à d'autres situations où l'intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+ se déroule dans des contextes similaires.

La **fiabilité** fait référence à l'appréhension complète de l'objet étudié dans le cadre de la recherche, incluant la part de subjectivité dans la réalisation de la recherche (Drapeau, 2004). La description en détail des perspectives théoriques à l'étude, des dimensions méthodologiques de la recherche, des résultats de la recherche et de leur analyse ont permis une plus grande appréhension de la congruence de l'intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+.

Par ailleurs, la fiabilité en recherche qualitative, selon Drapeau (2004), implique de saisir l'ensemble du phénomène étudié tout comme l'impact du chercheur dans la réalisation de la recherche. Dans cette recherche, le chercheur a pris une posture d'acteur-chercheur qui consiste en « se centrer sur la compréhension des actions posées [...] afin de transférer à d'autres situations » (p.40), d'où l'utilisation de la méthode de l'incident critique. De plus, la posture du chercheur est celle d'une personne homosexuelle et travailleur social professionnel possédant une expérience de travail au sein de la Coalition d'aide à la diversité sexuelle de l'Abitibi-Témiscamingue³. Cette posture, selon Danso (2015), « enhance assessment of the researcher's own level of critical cultural competence [...] that personal and group experiences vary as a function of geographical, historical, and sociopolitical contexts » (p. 576). Cette posture du chercheur permet d'accroître la fiabilité de la recherche.

Toutefois, cette même posture a pu entraver l'attention que le chercheur en travail social a pu porter à l'intersectionnalité comme ambition analytique (Mattsson, 2014) afin d'arriver à développer une compréhension plus précise de l'articulation complexe des différentes formes d'oppression (Bilge, 2010) et des expériences de discrimination vécues par les personnes LGBTQ+. De même, la fiabilité a pu être limitée par le parti pris du chercheur sur la question de la pensée critique complexe en travail social. En effet, pour le chercheur, la pensée critique complexe est d'actualité, car elle permet de jeter un nouveau regard sur les situations sociales actuelles. Elle donne également de nouvelles indications sur les façons d'intervenir dans ces situations (Iancu et Lanteigne, 2020). Le chercheur demeure toutefois prudent dans l'utilisation des concepts

³ L'étudiant-chercheur a été agent de projet de la Coalition d'aide à la diversité sexuelle de l'Abitibi-Témiscamingue entre 2009 et 2014.

d'intersectionnalité et de pensée critique complexe afin d'éviter de se perdre dans une illusion (Morin, 2004).

Pour conclure, cette recherche comporte une autre limite d'ordre théorique. Les points de repère favorisant une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+ ainsi que les pistes d'intervention qui s'y rattachent offrent de nouvelles possibilités à la pensée et à l'action, comme Torres Carrillo (2008) le propose. Toutefois, ces nouvelles possibilités n'offrent pas un potentiel critique à perpétuité. En effet, les perspectives théoriques de l'intersectionnalité et de la pensée critique complexe se situent, comme l'auteur le propose, aux limites théoriques des sciences sociales. Cho et ses collègues (2013) affirment que la perspective de l'intersectionnalité en a encore à gagner sur le plan théorique et pratique. Iancu et Lanteigne (2020) affirment que la perspective de la pensée complexe ne peut répondre à toute question, car tous les systèmes ne sont pas nécessairement complexes, la théorie de la complexité n'explique pas tout et les concepts issus de cette théorie ne peuvent être appliqués de la même façon à toutes les situations sociales, politiques et économiques.

CONCLUSION

Le but de cette recherche qualitative exploratoire a été de produire une réflexion sur les points de repère favorisant une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+. En effet, malgré les avancées théoriques et sociales sur la question des orientations sexuelles et des identités de genre et de sexe, après avoir passé en revue la littérature scientifique, il est démontré que l'intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+ demeure incongruente, alors qu'elles vivent encore de la discrimination.

À l'aide des perspectives théoriques de l'intersectionnalité et de la pensée critique complexe, cette réflexion a été menée auprès de neuf personnes (travailleuses sociales et personnes LGBTQ+) de l'Abitibi-Témiscamingue dans le cadre d'un entretien en profondeur à propos d'un incident critique. L'analyse thématique de ces entretiens a permis de faire ressortir trois points de repère favorisant une intervention sociale congruente auprès des personnes LGBTQ+ : 1) l'intersectionnalité, 2) l'éthique envers soi et envers l'autre et 3) la pratique complexe. À partir de ces trois points de repère, il a été possible de dégager trois pistes d'intervention favorisant la congruence :

1. Reconnaître les aspects singuliers de l'expérience de discrimination et les effets multidimensionnels de l'intersectionnalité lors de l'évaluation de toute situation sociale ;
2. Faire preuve d'éthique envers soi et envers les autres dans l'établissement de toute relation ;

3. Complexifier l'intervention sociale afin d'intervenir de façon individuelle et collective, en étant orienté vers la justice sociale et en agissant malgré les incertitudes.

Sur le plan pratique, ces pistes d'intervention conduisent à une réflexion critique en travail social sur la façon de se sortir d'une perspective hétérocentriste et reproductrice de structures sociales inégalitaires. Elles s'inscrivent dans le concept de l'écologie de l'action et incitent l'intervenante sociale à agir afin d'établir la congruence. Par ailleurs, sur le plan théorique, elles contribuent à faire des liens entre l'intersectionnalité et la pensée critique complexe afin d'envisager avec un regard neuf la congruence de l'intervention sociale auprès des personnes LGBTQ+. Pour terminer, les résultats de ce mémoire présentent certaines limites comme leur manque de triangulation méthodologique, leur couleur régionale, la subjectivité du chercheur et l'incomplétude des théories de l'intersectionnalité et de la pensée critique complexe.

Pour terminer, les résultats de cette recherche amènent à considérer l'écologie de l'action comme un objet de recherche à étudier en travail social. Il serait intéressant d'approfondir la compréhension et le potentiel d'une plus grande intégration de ce concept en travail social, entre autres, pour ses stratégies d'intervention. Comme Morin (2004) le suggère, l'écologie de l'action permettrait de mieux comprendre non seulement l'action, mais également les conditions et le contexte de cette action qui permettent l'activation des forces de solidarité, de coopération, de justice sociale au cœur du travail social.

ANNEXE A

LETTRE D'INVITATION, DEMANDE DE COLLABORATION, AFFICHE

Le 13 septembre 2019

Objet : Invitation à participer à une recherche

Bonjour,

Depuis quelques mois, je travaille sur un projet de recherche qui pourrait vous intéresser. Le but de projet est de produire en Abitibi-Témiscamingue une réflexion sur les critères d'une intervention sociale cohérente auprès des personnes LGBTQIS+. Avec votre consentement, vous participerez à un entretien concernant un incident critique qui a eu lieu dans le cadre d'une intervention sociale.

Un incident critique est un évènement qui a lieu durant une intervention sociale aux apparences d'une situation délicate, complexe ou difficile. Il ne s'agit pas d'une urgence ou d'une crise. Il est marquant et significatif à vos yeux, car il a le pouvoir de changer le cours de l'intervention de façon positive ou négative. Il peut s'agir d'un moment charnière durant l'intervention, d'une occasion de tirer de nouveaux apprentissages ou d'un moment de frustration ou de bouleversement. Aucun jugement moral n'est porté sur l'incident critique lors de l'entretien ni lors de l'analyse des résultats.

La première partie de l'entretien servira à circonscrire l'incident et en faire la narration. La seconde partie, l'entretien portera sur la réflexion autour de cet incident. Enfin, la troisième partie se concentrera sur l'exploration des critères. Avant de participer à cet entretien, je vous demanderai votre consentement libre et éclairé à l'aide d'un formulaire.

Les personnes ciblées ont une expérience par rapport au sujet en question. Elles sont :

- Des personnes LGBTQI2S+ ;
- Des intervenantes sociales/des intervenants sociaux LGBTQIS+ ;
- Des intervenantes sociales hétérosexuelles/des intervenants sociaux hétérosexuels se reconnaissant également cisgenres et cissexuelles/cissexuels.

Bien qu'il soit possible que vous me connaissiez de près ou de loin, vous n'avez aucune obligation à participer à ce projet de recherche. Je vous invite à communiquer avec moi si vous avez besoin de plus d'information à ce numéro de téléphone : 819 797-0822 poste 232 ou à cette adresse courriel : benjamin.audet@uqat.ca.

Mes salutations,

Benjamin Audet
Étudiant-chercheur, maîtrise en travail social de l'UQAT

Par courriel

Le 15 juin 2019

Madame
Titre
Organisation
Adresse courriel :

Objet : Demande de collaboration

Bonjour,

Depuis quelques mois, je travaille sur un projet de recherche dans le cadre de la maîtrise en travail social de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (UQAT). Le sujet de ce projet de recherche pourrait vous intéresser et intéresser des personnes de votre réseau de la région de l'Abitibi-Témiscamingue.

Ce projet de recherche porte sur l'intervention sociale auprès des personnes LGBTQI2S+. Le but est de produire en Abitibi-Témiscamingue une réflexion sur les critères d'une intervention sociale cohérente auprès des personnes LGBTQI2S+.

- J'aimerais savoir s'il est possible de diffuser l'invitation à la recherche auprès de vos réseaux de la façon qui vous conviendra et à un moment opportun (p. ex. : par courriel, sur votre page Facebook ou par contact direct).
- Pour faciliter l'invitation, une affiche ainsi qu'une lettre d'invitation vous sont fournies.

Notez bien que vous n'avez aucune obligation à diffuser l'invitation ou à participer à la recherche bien que vous pouvez me connaître de près ou de loin. N'hésitez pas à me contacter si vous avez besoin de plus d'information. Veuillez me contacter par courriel à cette adresse : benjamin.audet@uqat.ca ou à ce numéro de téléphone : 819 797-0822, poste 232.

Benjamin Audet
Étudiant-chercheur
Maîtrise en travail social de l'UQAT

p. j. Affiche

Invitation à participer à une recherche

Réflexion sur les critères d'une intervention sociale cohérente auprès des personnes LGBTQI2S+

But de la recherche

Produire une réflexion en Abitibi-Témiscamingue sur les critères d'une intervention sociale cohérente auprès des personnes LGBTQI2S+.

Critères

- S'auto-identifier comme :
 - Personne LGBTQI2S+
 - Intervenante sociale/intervenant social LGBTQI2S+
 - Intervenante sociale hétérosexuelle/Intervenant social hétérosexuel se reconnaissant également cisgenre et cissexuelle/cissexuel*
- Avoir plus de 18 ans
- Habiter ou provenir de l'Abitibi-Témiscamingue
- Avoir fait l'expérience d'un incident critique** dans le cadre d'une intervention sociale



Nature de la participation

Participer à un entretien
 Durée : de 1 h 30 à 2 h
 Enregistrement audio de l'entrevue
 Entretien réalisé dans un lieu anonyme et confidentiel
 Les informations recueillies demeurent anonymes et confidentielles

Contact

Benjamin Audet
 benjamin.audet@uqat.ca
 819 797-0822 poste 232

*Précision importante

Les mots *cisgenre* et *cissexuel* ne sont pas très courants. Brièvement, le mot *cisgenre* désigne les personnes dont le genre (féminin ou masculin) correspond à l'expression de genre (p.ex. : adopter des comportements masculins ou féminins typiques). Le mot *cissexuel* désigne les personnes dont le genre correspond au sexe biologique ou assigné à la naissance. Il n'y a aucun jugement moral dans l'utilisation de ces mots.

**Incident critique

Un incident critique est un événement qui a lieu durant une intervention sociale aux apparences d'une situation délicate, complexe ou difficile. Il ne s'agit pas d'une urgence ou d'une crise. Il est marquant et significatif aux yeux des personnes impliquées, car il a le pouvoir de changer le cours de l'intervention de façon positive ou négative. Il peut s'agir d'un moment charnière durant l'intervention, d'une occasion de tirer de nouveaux apprentissages ou d'un moment de frustration ou de bouleversement qui a eu lieu durant l'intervention.

Le projet de recherche Réflexion sur les critères d'une intervention sociale cohérente auprès des personnes LGBTQI2S+ a été approuvé par le Comité d'éthique à la recherche de l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue (référence: 2019-04, Audet,B.)

ANNEXE B

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

TITRE DU PROJET DE RECHERCHE Réflexion sur les critères d'une intervention sociale cohérente auprès des personnes lesbiennes, gaies, bissexuelles, trans, queer, intersexes bispirituelles et autres.

NOM DES CHERCHEURS ET LEUR APPARTENANCE Benjamin Audet, étudiant à la maîtrise en travail social de l'UQAT.

Codirecteurs de la recherche : Francis Lévesque, professeur à l'École d'études autochtones de l'UQAT et Dominique Gagnon, professeur en travail social à l'Unité d'enseignement et de recherche en sciences du développement humain et social de l'UQAT.

COMMANDITAIRE OU SOURCE DE FINANCEMENT Aucun commanditaire ou aucune source de financement.

CERTIFICAT D'ÉTHIQUE DÉLIVRÉ PAR LE COMITÉ D'ÉTHIQUE DE LA RECHERCHE DE L'UQAT LE : 7 JUIN 2019

PRÉAMBULE

Nous vous demandons de participer à un projet de recherche qui implique de faire le récit d'un incident critique, c'est-à-dire un événement qui a eu lieu durant une intervention sociale aux apparences d'une situation délicate, complexe ou difficile. Il ne s'agit pas d'une urgence ou d'une crise. L'incident est marquant et significatif à vos yeux, car il a le pouvoir de changer le cours de l'intervention de façon positive ou négative. Il peut s'agir d'un moment charnière durant l'intervention, d'une occasion de tirer de nouveaux apprentissages ou d'un moment de frustration ou de bouleversement. Avant d'accepter de participer à ce projet de recherche, veuillez prendre le temps de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Ce formulaire de consentement vous explique le but de cette étude, sa méthodologie, ses avantages, ses risques et inconvénients. Il inclut également le nom des personnes avec qui communiquer si vous avez des questions concernant le déroulement de la recherche ou vos droits en tant que participant(e).

Le présent formulaire de consentement peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles à Benjamin Audet et à lui demander de vous expliquer tout mot ou renseignement qui n'est pas clair.

BUT DE LA RECHERCHE

Le but de la recherche est de produire une réflexion, en Abitibi-Témiscamingue, sur les critères d'une intervention sociale cohérente auprès des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, trans, queers, intersexes, bispirituelles et autres.

DESCRIPTION DE VOTRE PARTICIPATION À LA RECHERCHE

Dans le cadre de ce projet de recherche, vous participerez à un entretien portant sur un incident critique qui a eu lieu dans le cadre d'une intervention sociale. L'entretien consiste dans un premier temps à circonscrire l'incident critique et en faire la narration. Dans un deuxième temps, il s'agit de procéder à une réflexion autour de l'incident afin de ressortir des critères d'une intervention sociale cohérente auprès des personnes LGBTQ+.

Un incident critique est un événement qui a lieu durant une intervention sociale aux apparences d'une situation délicate, complexe ou difficile. Il ne s'agit pas d'une urgence ou d'une crise. Il est marquant et significatif à vos yeux, car il a le pouvoir de changer le cours de l'intervention de façon positive ou négative. Il peut s'agir d'un moment charnière durant l'intervention, d'une occasion de tirer de nouveaux apprentissages ou d'un moment de frustration ou de bouleversement qui a eu lieu durant l'intervention.

Votre participation à recherche implique environ 1 h 30 à 2 h de votre temps. L'entretien aura lieu à l'endroit qui vous convient, selon vos disponibilités et les disponibilités de l'étudiant-chercheur. L'entretien sera enregistré sur un support numérique audio.

AVANTAGES POUVANT DÉCOULER DE VOTRE PARTICIPATION

En participant à cette recherche, vous pourrez contribuer à l'avancement de connaissances scientifiques sur un sujet peu développé, en particulier dans la région de l'Abitibi-Témiscamingue. En outre, en procédant à la narration et à réflexion d'un incident critique, vous avez l'avantage de reconstruire du sens autour de cet incident. Vous aurez aussi l'opportunité de proposer des critères utiles pour une intervention sociale cohérente auprès des personnes LGBTQI2S+. Enfin, vous avez l'avantage de contribuer à faciliter la réflexion des travailleuses sociales sur leurs interventions auprès des personnes LGBTQI2S+.

RISQUES ET INCONVÉNIENTS POUVANT DÉCOULER DE VOTRE PARTICIPATION

En participant à ce projet de recherche, il existe un risque que vous soyez reconnu(e) à travers les détails de l'incident critique ou qu'un incident se déroulant dans un petit milieu soit reconnu. Afin de diminuer ce risque, toutes les informations permettant d'identifier directement, entre autres, une personne, un lieu, un milieu de travail, un milieu de vie, une organisation privée ou publique seront codées par un nom fictif. Il est également prévu de réaliser l'entretien dans un lieu neutre et anonyme. À cet effet,

veuillez lire plus bas les engagements et mesures visant à assurer la confidentialité et l'anonymat.

Il existe aussi des inconvénients de participer à ce projet de recherche. Premièrement, vous pourriez ressentir des émotions négatives par rapport au récit d'un incident critique et à son contexte. Cependant, il importe de préciser que le but de l'entretien est de réfléchir sur des critères d'une intervention sociale pertinente auprès des personnes LGBTQI2S+. Au besoin, à la suite d'une émotion négative, vous pouvez contacter la ligne Info-social en composant ce numéro de téléphone : 8-1-1. La ligne Info-social est un service de consultation téléphonique confidentiel et gratuit où pouvez joindre une professionnelle en intervention psychosociale.

Les personnes LGBTQI2S+ peuvent joindre la Coalition d'aide à la diversité sexuelle de l'Abitibi-Témiscamingue à ce numéro de téléphone : 819 762-2299 pour connaître des ressources d'aide dans chaque grande localité de l'Abitibi-Témiscamingue qui peuvent vous aider. Il est aussi possible de vous rendre sur le site internet de la Coalition afin de connaître différentes ressources d'aide nationales et locales à cette adresse internet : www.coalition.qc.ca/ressources-daide.

Ensuite, vous pourriez vous sentir incommodée par des termes comme incident critique, cisgenre et cissexuel. Il n'y a aucune intention de jugement moral dans l'utilisation de ces termes. L'étudiant-chercheur peut vous offrir une définition de ces termes et la raison de leur utilisation.

Un autre inconvénient consiste en la prise de votre temps personnel afin de participer à ce projet de recherche. Pour diminuer cet inconvénient, l'étudiant-chercheur fera en sorte de trouver le meilleur moment qui vous conviendra pour participer à l'entretien.

ENGAGEMENTS ET MESURES VISANT À ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ ET L'ANONYMAT

Durant votre participation à ce projet de recherche, à titre d'intervenante sociale/d'intervenant social ou à titre de personne LGBTQI2S+, l'étudiant-chercheur recueillera et consignera dans un dossier de recherche des renseignements qui vous concernent. Seuls les renseignements qui sont strictement nécessaires pour répondre aux objectifs de la recherche seront recueillis et utilisés à des fins de recherche.

Ces renseignements comprendront les informations suivantes :

- Votre prénom ;
- Vos coordonnées pour vous joindre, c'est-à-dire votre numéro de téléphone, votre adresse courriel ou votre adresse postale ;
- Votre auto-identification (personnes LGBTQI2S+, hétérosexuelle-cisgenre-cissexuelle)
- L'enregistrement audio et la retranscription de l'enregistrement audio ;
- Les notes prises lors de l'entretien.

Tous ces renseignements demeureront strictement confidentiels, dans les limites prévues par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Afin de préserver votre identité et la confidentialité des renseignements recueillis, vous serez identifiée par un pseudonyme. En aucun temps, il ne sera possible pour un tiers de vous identifier. Le pseudonyme reliant votre nom à votre dossier de recherche sera conservé exclusivement par l'étudiant-chercheur.

Toutes les données (prénom, coordonnées, auto-identification, enregistrement audio, la retranscription et les notes prises) seront conservées 5 ans et détruites par la suite. Vous serez contacté(e) après le dépôt du mémoire et son acceptation afin de vous transmettre les résultats de la recherche, sous la forme d'un document synthèse.

À titre d'intervenante sociale/d'intervenant social ou de personne LGBTQI2S+, il existe un risque que vous soyez reconnu(e) à travers les détails de l'incident critique ou qu'un incident se déroulant dans un petit milieu soit reconnu. Afin de diminuer ce risque, toutes les informations permettant d'identifier directement ou indirectement, entre autres, une personne, un lieu, un milieu de travail, un milieu de vie, une organisation privée ou publique seront codées par un nom fictif. Il est également prévu de réaliser l'entretien dans un lieu neutre et anonyme.

INDEMNITÉ COMPENSATOIRE

Aucune indemnité compensatoire n'est prévue dans le cadre de ce projet de recherche.

COMMERCIALISATION DES RÉSULTATS ET CONFLITS D'INTÉRÊTS

Les résultats de la recherche ne seront pas commercialisés.

Il n'existe aucun conflit d'intérêts réel, éventuel ou apparent dans le cadre de ce projet de recherche.

DIFFUSION DES RÉSULTATS

Les participantes seront informées des résultats de la recherche par l'envoi par courriel ou courrier d'un document synthèse des résultats de la recherche. Les résultats de la recherche seront présentés dans un mémoire de maîtrise et ils pourront également être publiés dans des revues spécialisées ou faire l'objet de discussions scientifiques.

CLAUSE DE RESPONSABILITÉ

En acceptant de participer à cette étude, vous ne renoncez à aucun de vos droits ni ne libérez l'étudiant-chercheur ou l'Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue de leurs obligations légales et professionnelles à votre égard.

La participation dans une recherche est volontaire.

Votre participation à ce projet de recherche est entière volontaire et vous avez le droit de refuser de participer. Vous pouvez également vous retirer du projet en tout temps et de demander la destruction des données vous concernant.

Pour tout renseignement supplémentaire concernant vos droits, vous pouvez vous adresser au :

Comité d'éthique de la recherche avec des êtres humains
Vice-rectorat à l'enseignement, à la recherche et à la création
Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue
445, boulevard de l'Université, bureau B-309
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5E4
Téléphone : 819 762-0971 poste 2252
cer@uqat.ca

CONSENTEMENT

Je soussigné(e), accepte volontairement de participer à l'étude *Réflexion sur les critères d'une intervention sociale cohérente auprès des personnes lesbiennes, gaies, bissexuelles, trans, queers, intersexes, bispirituelles et autres.*

Nom de la participante/du participant (lettres moulées)

Signature de la participante/du participant

Date

Ce consentement a été obtenu par :

Nom de l'étudiant-chercheur (lettres moulées)

Signature

Date

QUESTIONS

Si vous avez d'autres questions plus tard et tout au long de cette étude, vous pouvez joindre :

Benjamin Audet

Numéro de téléphone : 819 797-0822 poste 232

Adresse courriel : benjamin.audet@uqat.ca

Veillez conserver un exemplaire de ce formulaire pour vos dossiers.

CONSENTEMENT

Je soussigné(e), accepte volontairement de participer à l'étude *Réflexion sur les critères d'une intervention sociale cohérente auprès des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, trans, queers, intersexes, bispirituelles et autres..*

Nom de la participante/du participant (lettres moulées)

Signature de la participante/du participant

Date

Ce consentement a été obtenu par :

Nom de l'étudiant-chercheur (lettres moulées)

Signature

Date

QUESTIONS

Si vous avez d'autres questions plus tard et tout au long de cette étude, vous pouvez joindre :

Benjamin Audet

Numéro de téléphone : 819 797-0822 poste 232

Adresse courriel : benjamin.audet@uqat.ca

Veillez conserver un exemplaire de ce formulaire pour vos dossiers.

ANNEXE C

GUIDE D'ENTRETIEN

GUIDE D'ENTRETIEN		No :
Prénom :		Pseudonyme :
Numéro de téléphone		
Adresse courriel :		
Adresse postale		
Adresse du rendez-vous		
Auto-identification		

Exercice préalable**Notes****1) Circonscrire un incident critique**

- a) Évènement aux apparences d'une situation délicate, complexe ou difficile (ce n'est pas une crise ou une urgence) ;
 - b) Il se déroule durant une intervention sociale ;
 - c) Il est marquant et significatif aux yeux de la personne, car il a le pouvoir de changer le cours de l'intervention de façon positive ou négative ;
 - d) Il peut s'agir d'un moment charnière durant l'intervention, une occasion de tirer des apprentissages ou un moment de frustration ou de bouleversement.
-

Introduction**Notes****2) Remise en contexte**

- a) Présentation de l'étudiant-chercheur
 - b) Présentation de la participante
 - c) Récapitulatif :
 - i) But de la recherche
 - ii) Déroulement de l'entretien (1^{re} partie : narration, 2^e partie : réflexion, 3^e partie : identifier les critères)
 - d) Expliquer la finalité de l'entretien : remettre en question l'oppression et réfléchir à des critères d'une intervention sociale cohérente.
 - e) Mentionner le risque d'être identifiée par le récit de l'incident étant donné qu'il peut se dérouler dans un petit milieu. Pour réduire ce risque : l'entretien se déroule dans un lieu neutre et anonyme, les enregistrements audio des entretiens, la retranscription des ententes et les notes sont conservés sur le serveur de l'UQAT de l'étudiant-chercheur protégé par mot de passe, les notes manuscrites sont conservées sous clés dans un dossier physique. Toutes les informations permettant d'identifier une personne, un lieu, un milieu de travail, un milieu de vie, une organisation privée ou publique seront codées par un pseudonyme. Le pseudonyme reliant au nom ne sera connu que par l'étudiant-chercheur.
-

GUIDE D'ENTRETIEN**No :**

Première partie : la narration de l'incident critique**Notes****3) Commencer progressivement :**

- a) Décrire l'incident
 - i) Où s'est-il déroulé ? Quand a-t-il eu lieu ?
 - ii) Qui sont les personnes impliquées ?
 - iii) Dans quel contexte se déroule-t-il ?
 - b) Quelles sont les paroles prononcées, les gestes posés ?
-

GUIDE D'ENTRETIEN**No :**

- | 4) Réaliser une première interprétation naïve, demeurer centré sur la parole engagée. | Notes |
|--|--------------|
| a) Quelle est votre première conclusion concernant cet incident ? Comment jugez-vous la situation ?
i) Que ressentiez-vous à ce moment ?
ii) Quelle était votre intention à ce moment ?
b) Quelle était l'intention de l'autre personne impliquée, selon vous ? | |

--- Prendre une pause ---

GUIDE D'ENTRETIEN**No :**

Seconde partie : réfléchir autour de l'incident critique**Notes****5) Approfondir la compréhension de l'incident depuis la perspective de l'intersectionnalité**

- a) Aborder les préjugés et les relations de pouvoir rencontrés
 - i) Avez-vous l'impression d'avoir subi des préjugés lors de cet incident, si oui lesquels ?
 - ii) Comment qualifiez-vous la relation entre vous et la personne impliquée ?
 - iii) Quelles croyances étaient véhiculées ?
 - iv) Quelles valeurs étaient véhiculées ?
 - v) Quels ont été les effets de ces préjugés/de cette relation, sur vous et la relation avec l'intervenante/l'intervenant ?
- b) Revoir l'incident critique à partir de cette compréhension**
 - i) Maintenant, quelle est votre conclusion sur l'incident critique ?
 - ii) Comment jugez-vous la situation ?

--- Prendre une pause ---

GUIDE D'ENTRETIEN**No :**

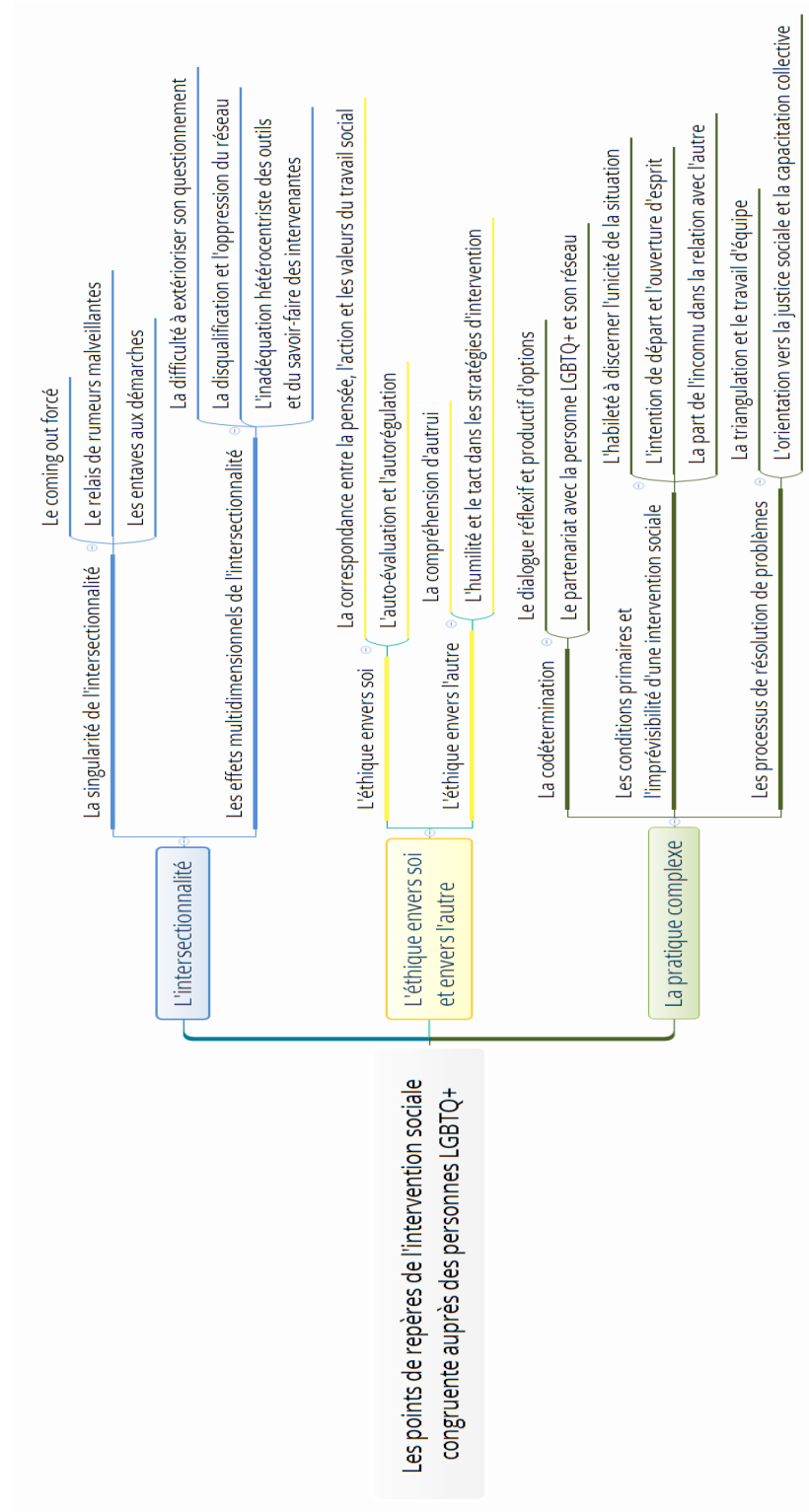
Troisième partie : identifier des critères d'une intervention cohérente**Notes****6) Remettre en question les relations de pouvoir, réfléchir aux critères définissant une intervention sociale cohérente auprès des personnes LGBTQI2S+**

- a) Selon vous, comment pourrions-nous reconnaître les critères d'une intervention sociale cohérente auprès des personnes LGBTQI2S+ ?
 - i) Selon vous, à quoi correspondrait l'intention de l'intervenante sociale/l'intervenant social durant une intervention sociale ?
 - ii) Selon vous, à quoi correspondraient les émotions et les ressentis durant une telle intervention sociale ?
 - iii) Selon vous, à quoi correspondraient les croyances et les valeurs en jeu dans cette intervention ?
-

NOTES

ANNEXE D

ARBRE THÉMATIQUE



LISTE DES RÉFÉRENCES

- Allard-Poesi, F. et Huault, I. (2012). Judith Butler et la subversion des normes. Pouvoir être un sujet. Dans O. Germain (dir.), *Les grands inspirateurs de la théorie des organisations*. Mondeville : EMS Éditions. (p. 422-440). Récupéré de <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00733006/document>
- Ansara, Y. G. (2015). Challenging Cisgenderism in the Ageing and Aged Care Sector: Meeting the Needs of Older People of Trans and/or Non-Binary Experience. *Australasian Journal on Ageing*, 34(2), 14-28.
<https://doi.org/10.1111/ajag.12278>
- Archives gaies du Québec. (s. d.). *Tableau 13. Répression et droits civiques, 1977* [Document PDF]. Histoires de nos vies. Récupéré de <http://agq.qc.ca/documents/histoiresdenosvies/Histoires%20de%20nos%20vies%20-%202013%20-%20repression.pdf>
- Association canadienne des travailleurs sociaux. (s. d.). Le travail social, qu'est-ce que c'est ? Dans *Le travail social au Canada*. Récupéré de <http://www.casw-acts.ca/fr/le-travail-social-quest-ce-que-cest>
- Balsam, K. F., Molina, Y., Beadnell, B., Simoni, J. et Walters, K. (2011). Measuring Multiple Minority Stress: The LGBT People of Colour Microaggressions Scale. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 17(2), 163-174.
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/a0023244>
- Bastien Charlebois, J. (2011). Au-delà de la phobie de l'homo : quand le concept d'homophobie porte ombrage à la lutte contre l'hétérosexisme et l'hétéronormativité. *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 17(1), 112-149. <https://doi.org/10.7202/1005235ar>
- Bastien Charlebois, J. (2017). Les sujets intersexes peuvent-ils (se) penser ? Les empiétements de l'injustice épistémique sur le processus de subjectivation politique des personnes intersex (ué) es. *Socio*, 9, 143-162.
<https://doi.org/10.4000/socio.2945>

- Bauer, G., Nussbaum, N., Travers, R., Munro, L., Pyne, J. et Redman, N. (2011). Nous avons du pain sur la planche : la discrimination au travail et les défis d'emploi pour les personnes trans en Ontario. *Bulletin électronique de Trans Pulse*, 2(1), 1-3. Récupéré de <https://transpulseproject.ca/wp-content/uploads/2011/05/E3French.pdf>
- Bilge, S. (2010). De l'analogie à l'articulation : théoriser la différenciation sociale et l'inégalité complexe. *L'Homme et la société*, 2-3(176-177), 43-64. <https://doi.org/10.3917/lhs.176.0043>
- Blais, M., Philibert, M., Bergeron, F.-A. et Hébert, M. (2018). Les expériences de victimisation des jeunes à travers le prisme de l'intersectionnalité. *Service social*, 64(1). <https://doi.org/10.7202/1055887ar>
- Boily, P.-Y. (2014). *Les paradoxes du Travail social en regard de la théorie de la complexité. Comment recréer le travail social au-delà de ses aberrations ?* (Thèse de doctorat). Université Laval à Québec. Récupéré de <https://corpus.ulaval.ca/jspui/handle/20.500.11794/25303>
- Brotman, S., Ryan, B. et Cormier, R. (2010). Comprendre et soutenir les aînés gais et lesbiennes. Dans M. Charpentier, N. Guberman, V. Billette, J.-P. Lavoie, A. Grenier et I. Olazabal (dir.), *Vieillir au pluriel. Perspectives sociales*. Montréal : Presses de l'Université du Québec. (p. 93-108). Récupéré de : <https://doi.org/10.2307/j.ctv18ph6h8>
- Caillaud, S., Flick, U. (2016). Triangulation méthodologique. Ou comment penser son plan de recherche ? Dans G. Lo Monaco, S. Delouvé et P. Rateau (dir.). *Les représentations sociales*. Bruxelles : De Boeck (p. 227-240). Récupéré de https://www.researchgate.net/publication/303019389_Triangulation_méthodologique_Ou_comment_penser_son_plan_de_recherche#:~:text=De%20mani%C3%A8re%20g%C3%A9n%C3%A9rale%2C%20la%20triangulation,pr%C3%AAtes%2D%C3%A0%20l'emploi.
- Centre de lutte contre l'oppression des genres. (2021). *Mises à jour du procès en faveur des droits des personnes trans et non binaires. Décision historique de la Cour supérieure du Québec en droits de la personne* [Communiqué]. Récupéré de <https://desluttgenres.org/mises-a-jour-du-proces-en-faveur-des-droits-des-personnes-trans-et-non-binaires/>
- Centre national de ressources textuelles et lexicographiques. (2012-). *Portail lexical*. Récupéré de <https://cnrtl.fr/portail/>

- Chaire de recherche sur la diversité sexuelle et la pluralité des genres. (2020). Articles. Dans *Publications*. Récupéré de : <https://chairedspg.uqam.ca/nos-publications/articles/>
- Chamberland, L., Émond, G., Julien, D., Otis, J. et Ryan, B. (2011a). *La transphobie en milieu scolaire au Québec. Rapport de recherche*. Montréal : Université du Québec à Montréal. Récupéré de https://chairedspg.uqam.ca/wp-content/uploads/2012/12/upload_files_La_transphobie_en_milieu_scolaire_au_Quebec.pdf
- Chamberland, L., Émond, G., Julien, D., Otis, J. et Ryan, B. (2011b). *L'homophobie à l'école secondaire au Québec. Portrait de la situation, impacts et pistes de solution. Rapport de recherche*. Montréal : Université du Québec à Montréal. Récupéré de https://www.familleslgbt.org/documents/pdf/C_Chamberland.pdf
- Chamberland, L., Beaulieu-Prévost, D., Julien, D., N'Bouke, A. et de Pierrepont, C. (2012). *Portrait sociodémographique et de santé des populations LGB au Québec. Analyse secondaire des données de l'Enquête dans les collectivités canadiennes (ESCC). Rapport de recherche. Résumé des principaux résultats*. Montréal : Chaire de recherche sur l'homophobie de l'Université du Québec à Montréal. Récupéré de https://chairedspg.uqam.ca/wp-content/uploads/2013/03/upload_files_Rapport_Portrait_sociodemo_Chamberland_et_al._Resume_juillet_2012.pdf
- Chamberland, L., Bernier, M., Lebreton, C., Richard, G. et Thérroux-Séguin, J. (2007). *Gais et lesbiennes en milieu de travail. Rapport synthèse de recherche*. Montréal : Institut de recherche et d'études féministes de l'Université du Québec à Montréal. Récupéré de https://chairedspg.uqam.ca/wp-content/uploads/2011/01/upload_files_homophobie_integral_2.pdf
- Chambre de commerce gaie du Québec. (2014). *Lexique LGBT sur la diversité sexuelle et de genre en milieu de travail*. Montréal : Chambre de commerce gaie du Québec.
- Chiland, C. (2013). Dialogue entre genre et sexe. *Neuropsychiatrie de l'enfance et de l'adolescence*, 61, 201-204. Récupéré de <https://10.1016/j.neurenf.2013.04.004>
- Cho, S., Crenshaw, K. W. et McCall, L. (2013). Toward a Field of Intersectionality Studies: Theory, Applications, and Praxis. *Signs*, 38(4), 785-810. Récupéré de <https://www.jstor.org/stable/pdf/10.1086/669608.pdf>
- Chouinard, I. (2013). Entre valeurs humanistes et modèles d'intervention : réflexions théoriques sur le sentiment de non-reconnaissance des travailleurs sociaux.

Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire, 19(2), 164-179.
<https://doi.org/10.7202/1021184ar>

- Coalition d'aide à la diversité sexuelle. (2020). *À propos*. Récupéré de
<http://www.coalition.qc.ca/la-coalition/>
- Cocker, C. et Hafford-Letchfield, T. (2010). Out and Proud? Social Work's Relationship with Lesbian and Gay Equality. *British Journal of Social Work*, 40(6), 1996-2008. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp158>
- Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. (2007). *De l'égalité juridique à l'égalité sociale : vers une stratégie nationale de lutte contre l'homophobie*. Québec : l'auteur. Récupéré de
https://www.cdpcj.qc.ca/storage/app/media/publications/rapport_homophobie.pdf
- Danso, R. (2015). An integrated framework of critical cultural competence and anti-oppressive practice for social justice social work research. *Qualitative Social Work: Research and Practice*, 14(4), 572-588.
<https://doi.org/10.1177%2F1473325014558664>
- Deslauriers, J.-M., Deslauriers, J.-P. et LaFerrière-Simard, M. (2017). La méthode de l'incident critique et la recherche sur les pratiques des intervenants sociaux. *Recherches qualitatives*, 36(1), 94-112. Récupéré de http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero36/rq-36-1-deslauriers-et-al.pdf
- Directeur de l'état civil. (2021, avril). Comment effectuer une demande ? Dans *Changement de la mention du sexe*. Récupéré de
<http://www.etatcivil.gouv.qc.ca/fr/changement-sexe.html#:~:text=Sachez%20que%20le%20changement%20de,'il%20s'y%20oppose>.
- Domínguez-de-la-Rosa, L. et Montalbán-Peregrín, F. M. (2012). Líneas emergentes de investigación en las prácticas de Trabajo Social: la homoparentalidad. *Portularia*, 12, 169-177. DOI: 10.5218/PRTS.2012.0018
- Donnay, J. (2001). Chercheur, praticien même terrain ? *Recherches qualitatives*, 22, 34-53. Récupéré de http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero22/22donnay.pdf

- Drapeau, M. (2004). Les critères de scientificité en recherche qualitative. *Pratiques psychologiques*, 10, 79-86. Récupéré de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1269176304000057>
- Drucker, D. J. (2010). Male Sexuality and Alfred Kinsey's 0–6 Scale: Toward "A Sound Understanding of the Realities of Sex". *Journal of Homosexuality*, 57(10), 1105-1123. DOI: 10.1080/00918369.2010.508314
- Drucker, D. J. (2012). Marking Sexuality from 0–6: The Kinsey Scale in Online Culture. *Sexuality & Culture*, 16, 241-262. Récupéré de <https://link.springer.com/article/10.1007/s12119-011-9122-1>
- Dumas, J. (2013). L'évaluation des services sociaux et de santé offerts aux minorités sexuelles par le CSSS Jeanne-Mance. *Service social*, 59(1), 63-80. <https://doi.org/10.7202/1017479ar>
- Dwyer, A., Ball, M. et Barker, E. (2015). Policing LGBTIQ People in Rural Spaces: Emerging Issues and Future Concerns, *Rural Society*, 24(3), 227-243. <https://doi.org/10.1080/10371656.2015.1099264>
- Enriquez, M. C. (2013). La contestation des politiques de changement d'identité de genre par les militantes et militants trans québécois. *Lien social et Politiques*, 69, 181-196. <https://doi.org/10.7202/1016491ar>
- Fédération internationale des travailleurs sociaux. (2021). Définition globale de la profession de travailleur social. Dans *Définition globale du travail social*. Récupéré de <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Fish, J. (2009). Invisible No More? Including Lesbian, Gay and Bisexual People in Social Work and Social Care. *Practice*, 21(1), 47-64. <https://doi.org/10.1080/09503150902746003>
- Fish, S. et Hardy, M. (2015). Complex issues, complex solutions: applying complexity into social work practice. *Nordic Social Work Research*, 5(1), 98-114. DOI: 10.1080/2156857X.2015.1065902
- Fortin, R., (2005). *Comprendre la complexité. Introduction à La Méthode d'Edgar Morin*. Québec: Les Presses de l'Université Laval. Paris : L'Harmattan
- Fredriksen-Goldsen, K. I., Hoy-Ellis, C. P., Goldsen, J., Emlet, C. A. et Hooyman, N. R. (2014). Creating a Vision for the Future: Key Competencies and Strategies for Culturally Competent Practice with Lesbian, Gay, Bisexual, and Transgender (LGBT) Older Adults in the Health and Human Services.

Journal of Gerontological Social Work, 57(2-4), 80-107.
<https://doi.org/10.1080/01634372.2014.890690>

- Fredriksen-Goldsen, K. (2015). Count me in: Response to Sexual Orientation Measures among Older Adults. *Research on aging*, 37(5), 464-480.
<https://dx.doi.org/10.1177%2F0164027514542109>
- Galerand, E. et Kergoat, D. (2014). Consubstantialité vs intersectionnalité ? À propos de l'imbrication des rapports sociaux. *Nouvelles pratiques sociales*, 26(2), 44-61. <https://doi.org/10.7202/1029261ar>
- Giami, A. (2016). De l'émancipation à l'institutionnalisation : santé sexuelle et droits sexuels. *Genre, sexualité & société*. Récupéré de <https://journals.openedition.org/gss/3720#quotation>
- Giguère, N. (2018). Les périodiques gais au Québec (1971-2009) : vecteurs de reconnaissance et de légitimation d'une communauté. (Thèse de doctorat). Université de Sherbrooke. Récupéré de <https://savoirs.usherbrooke.ca/handle/11143/11951>
- Girard, G. (2016). VIH/sida. Dans J. Rennes (dir.), *Encyclopédie critique du genre*. (p.670-680) Paris : La découverte.
<https://doi.org/10.3917/dec.renne.2016.01.0670>
- Grenier, J. et Bourgeault, G., (2016). Pour une éthique de la reconnaissance. Enjeux éthiques de l'intervention auprès des personnes âgées : en écho à leurs témoignages. *Nouvelles pratiques sociales*, 28(2), 71-88.
<https://doi.org/10.7202/1041180ar>
- Gouvernement du Québec. (2017). La lutte contre l'homophobie et la transphobie. Dans *Dossiers*. Québec : Auteur. Récupéré de : <https://www.justice.gouv.qc.ca/ministere/la-lutte-contre-lhomophobie-et-la-transphobie/>
- Grant, J. M., Mottet, L. A., Tanis, J., Harrison, J., Herman, J. L. et Keisling, M. (2011). *Injustice at Every Turn. A Report of the National Transgender Discrimination Survey*. Washington: National Center for Transgender Equality and National Gay and Lesbian Task Force. Récupéré de : <https://www.thetaskforce.org/injustice-every-turn-report-national-transgender-discrimination-survey/>
- Gratwick, S., Jihanian, L. J., Holloway, I. W., Kathleen, M. S. et Sullivan, K. (2014). Social Work Practice with LGBT Seniors. *Journal of Gerontological Social Work*, 57(8), 889-907. <https://doi.org/10.1080/01634372.2014.885475>

- Haicault, M. (2012). Autour d'agency. Un nouveau paradigme pour les recherches de Genre. *Rives méditerranéennes*, 41, 11-24. <https://doi.org/10.4000/rives.4105>
- Iancu, P., Lanteigne, I. (2020). Advances in Social Work Practice: Understanding Uncertainty and Unpredictability of Complex non-linear Situations. *Journal of Social Work*, 0(0), 1-20. DOI: 10.1177/1468017320980579
- Jaunait, A. et Chauvin, S. (2012). Représenter l'intersection. Les théories de l'intersectionnalité à l'épreuve des sciences sociales. *Revue française de science politique*, 62(1), 5-20. <https://doi.org/10.3917/rfsp.621.0005>
- Julien, D. et Lévy, J. J. (dir.). (2007). *Homosexualités variations régionales*. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Laperrière, A. (1997). Les critères de scientificité des méthodes qualitatives. Dans J. Poupard, L. H. Groulx J. — P., Deslauriers, A. Laperrière, R. Mayer et A. P. Pires (dir.). *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 365-389). Boucherville : Éditions Gaétan Morin.
- Lavigne, P. et Grenier, J. (2015). « M'aides-tu pareil ? » Proche aideance, diversité sexuelle et enjeux de reconnaissance. *Intervention*, 141(3), 29-40. Récupéré de : https://revueintervention.org/wp-content/uploads/2020/05/intervention_141_3_maides-tu_pareil.pdf
- Lee, E. O. J. et Brotman, S. (2013). Speak out! Structural Intersectionality and Anti-Oppressive Practice with LGBTQ Refugees in Canada. *Revue canadienne de service social*, 30(2), 157-183. Récupéré de : <https://www.jstor.org/stable/43486768>
- Leclerc, C., Bourassa, B. et Filteau, O. (2010). Utilisation de la méthode des incidents critiques dans une perspective d'explicitation, d'analyse critique et de transformation des pratiques professionnelles. *Éducation et francophonie*, 38(1), 11-32. <https://doi.org/10.7202/039977ar>
- Lépine, L., Chamberland, L., Carey, B. et Bélanger, G. (2017). *Portrait des personnes LGBT+ en Gaspésie et aux Îles-de-la-Madeleine*. Carleton-sur-Mer : Centre d'initiation à la recherche et d'aide au développement durable (CIRADD). Récupéré de : https://www.ciradd.ca/wp-content/uploads/2019/10/RPSN_2014035_LGBT_FIS.pdf
- Loi modifiant la Loi canadienne sur les droits de la personne et le Code criminel*. LC. (2017). c. 13. Récupéré de <https://www.parl.ca/DocumentViewer/fr/42-1/projet-loi/c-16/sanction-royal>

- Loi visant à renforcer la lutte contre la transphobie et à améliorer notamment la situation des mineurs transgenres*. LQ. (2016). c. 19. Récupéré de <http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2016C19F.PDF>
- Maso, M. D. (2014). *Development of the Online Sexual Stimuli and Behavior Inventory*. (Thèse de doctorat), Seattle Pacific University. Récupéré de ProQuest Dissertations Publishing. (3620389).
- Mattsson, T. (2014). Intersectionality as a Useful Tool: Anti-Oppressive Social Work and Critical Reflection. *Journal of Women and Social Work*, 29(1), 8-17. <https://doi.org/10.1177%2F0886109913510659>
- Morin, E. (2004). *La méthode 6 : Éthique* Paris : Édition du Seuil.
- Motoi, I. (2016). La pensée critique du point de vue du travail social. *Sciences et Actions Sociales*, 5, 1-28. Récupéré de : https://www.sas-revue.org/index.php/31-n-5/dossiers-n-5/82-la-pensee-critique-du-point-de-vue-du-travail-social#porcessus_reflexif
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (2012). *Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*. Montréal : Auteur.
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (2016a). Soutenir une demande de changement de la mention sexe à l'état civil pour une personne trans mineure. Dans *Centre de documentation*. Récupéré de : https://www1.otstcfq.org/l-ordre/publications-et-reglements/centre-de-documentation/?fwp_search=avis%20professionnel&fwp_paged=2
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (2016b). *Lettre à la ministre Vallée à propos du projet de loi 103 (Loi visant à renforcer la lutte contre la transphobie et à améliorer notamment la situation des mineurs transgenres)*. [Lettre publique]. Récupéré de : <https://www1.otstcfq.org/l-ordre/communications/archives-communiques/>
- Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec. (2021). Pratiques anti-oppressives auprès des jeunes trans. Dans *Le travail social dans tous ses états*. Récupéré de : <https://www1.otstcfq.org/l-ordre/evenements-et-campagnes/le-travail-social-dans-tous-ses-etats/pratiques-anti-oppressives-aupres-des-jeunes-trans/>

- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2013). L'analyse thématique. Dans P. Paillé et A. Mucchielli (dir.), *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (p. 231-313). Paris : Armand Colin.
- Parent, S. J., Veilleux, A.-C., Landry, A.-J. et Viel, A. (2021). *Regards croisés sur le coming out des personnes LGBTQ+ en Gaspésie et aux Îles-de-la-Madaleine*, Carleton-sur-mer : Centre d'initiation à la recherche et d'aide au développement durable. Récupéré de : <https://chairedspg.uqam.ca/publication/regards-croises-sur-le-coming-out-et-la-transition-des-personnes-lgbtq-en-gaspesie-iles-de-la-madeleine/>
- Pelts, M. D., Rolbiecki, A. et Albright, D. L. (2014). An Update to “Among the Missing: Lesbian and Gay Content in Social Work Journals”. *Social Work*, 19(2), 131-138. <https://dx.doi.org/10.1093/sw/swu005>
- Peterson, C. M. (2011). *The Lies that Bind: Heteronormative Constructions of “Family” in Social Work Discourse*. (Mémoire de maîtrise). Smith College School for Social Work. Récupéré de <https://scholarworks.smith.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2130&context=theses>
- Pires, A. (1997a). De quelques enjeux épistémologiques d'une méthodologie générale pour les sciences sociales. Dans J. Poupart, L. H. Groulx, J.-P. Deslauriers, A. Laperrière, R. Mayer et A. P. Pires (dir.). *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques* (p. 3-54). Boucherville : Éditions Gaétan Morin
- Pires, A. (1997b). Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique. Dans J. Poupart, L. H. Groulx, J.-P. Deslauriers, A. Laperrière, R. Mayer et A. P. Pires (dir.). *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*. (p. 113-169). Boucherville : Éditions Gaétan Morin.
- Poupart, J. (1997). L'entretien de type qualitatif : considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. Dans J. Poupart, L. H. Groulx, J.-P. Deslauriers, A. Laperrière, R. Mayer et A. Pires (dir.). *La recherche qualitative : enjeux épistémologiques et méthodologiques*. (p.173-209). Montréal : Éditions Gaétan Morin.
- Pullen-Sansfaçon, A. (2013). La pratique anti-oppressive. Dans H. Dorvil et E. Harper (dir.). *Le travail social : théories, méthodologies et pratiques* (p.353-373). Québec : Presses de l'Université du Québec.

- Pullen-Sansfaçon, A. et Bellot, C. (2016). L'éthique de la reconnaissance comme posture d'intervention pour travailler avec les jeunes trans. *Nouvelles pratiques sociales*, 28(2), 38-53. <https://doi.org/10.7202/1041178ar>
- Radio-Canada. (2006, 19 avril). Le seul bar gai fête ses 10 ans. *Radio-Canada*. Récupéré de <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/303654/gai-br>
- Radio-Canada. (2019, 18 juin). Où les gens de la communauté LGBTQ+ peuvent-ils se rencontrer en Abitibi-Témiscamingue. *Radio-Canada. ICI Abitibi-Témiscamingue*. Récupéré de <http://ici.radio-canada.ca/nouvelle/779291/lieux-rencontre-communaute-lgbt-abitibi-temiscamingue>
- Rugkåsa, M. et Ylvisaker, S. (2019). From Culturalisation to Complexity – A Critical View on the Cultural Competence Discourse in Social Work. *Nordic Social Work Research*, 1-10. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2019.1690558>
- Saint-Pierre, N. (2016). La population trans : oppression ou émancipation. *Nouveaux cahiers du socialisme* (16), 79-89. Récupéré de : <https://id.erudit.org/iderudit/82651ac>
- Sauvé, J.-S. (2015). L'interdiction de discriminer les personnes trans* dans la Charte des droits et libertés de la personne : pour son amélioration par l'ajout de l'« identité de genre » et de l'« expression de genre » à la liste des motifs de distinction illicites. *Enfances, Familles, Générations*, (23), 108-126. <https://doi.org/10.7202/1034203ar>
- Savaya, R., Gardner, F. et Stange, D. (2011). Stressful Encounters with Social Work Clients: A Descriptive Account Based on Critical Incidents, *Social Work*, 56(1), 63-71. <https://doi.org/10.1093/sw/56.1.63>
- Savoie-Zajc, L. (2007). Comment peut-on construire un échantillonnage scientifiquement valide ? *Recherches qualitatives*, 5, 99-111. Récupéré de : http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/hors_serie/hors_serie_v5/savoie_zajc.pdf
- Schein, A. I., Jackson, R., James, L., Dopler, T. S., Pyne, J. et Bauer, G. R. (2013). Barriers to Well-Being for Aboriginal Gender-Diverse People: Results from the Trans PULSE Project in Ontario, Canada. *Ethnicity and Inequalities in Health and Social Care*, 6(4), 108-120. <http://dx.doi.org/10.1108/EIHSC-08-2013-0010>
- Smith, M. (2011). Canada: The Power of Institutions. Dans M. Tremblay, C. Johnson et D. Patternote (dir.). *The Lesbian and Gay Movement and the State*:

Comparative Insights into a Transformed Relationship (p.73-88). Farnham: Ashgate Publishing.

- Smith, M. (2012). Identity and Opportunity: The Lesbian and Gay Rights Movement. Dans M. Fitzgerald et S. Rayter (dir.). *Queerly Canadian. An Introductory Reader in Sexuality Studies* (p. 121-137). Toronto: Canadian Scholars.
- Smith, M. (2014). Fédéralisme et droits des LGBTQ+ aux États-Unis et au Canada : analyses comparatives des politiques. *Fédéralisme Régionalisme*, 14. Récupéré de : <https://popups.uliege.be/1374-3864/index.php?id=1380>
- Smith, M. (2019). Homophobia and Homonationalism: LGBTQ Law Reform in Canada. *Social & Legal Studies*, 29(1), 65-84.
<https://doi.org/10.1177/0964663918822150>
- Thibault, S., Lavoie, K. et Chouinard, V. (2013). Les pratiques émergentes de lutte contre l'homophobie dans les milieux scolaires et jeunesse de l'Outaouais. *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 19(1), 159-184.
<https://doi.org/10.7202/1018045ar>
- Torres Carrillo, A. (2008). Investigar en los márgenes de las ciencias sociales. *Folios*, 27, 51 – 62. Récupéré de : <http://www.scielo.org.co/pdf/folios/n27/n27a05.pdf>
- Valenti, K. et Katz, A. (2014). Needs and Perceptions of LGBTQ Caregivers: The Challenges of Services and Support. *Journal of Gay & Lesbian Social Services*, 26, 70-90. <https://doi.org/10.1080/10538720.2013.865575>
- Vasilachis de Gialdino, I. (2012). L'interprétation dans la recherche qualitative : problèmes et exigences. *Recherches qualitatives*, 31(13), 155-187. Récupéré de : [http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero31\(3\)/RQ%2031\(3\)%20Vasilachis.pdf](http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition_reguliere/numero31(3)/RQ%2031(3)%20Vasilachis.pdf)
- Walby, S., Armstrong, J. et Strid, S. (2012). Intersectionality: Multiple Inequalities in Social Theory. *Sociology*, 46(2), 224-240.
<https://doi.org/10.1177%2F0038038511416164>

LEXIQUE

Ce lexique a été réalisé par la Chambre de commerce gaie de Montréal (2014).

A

Auto identifiée/auto identifié

Personne qui s'auto-identifie comme faisant partie d'une minorité sexuelle.

B

Binarisme

Système de pensée institutionnalisé qui catégorise l'éventail des identités de genre en deux genres distincts, opposés et immuables.

Biphobie

Dégoût haine, crainte ou rejet de la bisexualité ou des bisexuels.

Bisexualité

Attirance sexuelle pour les deux genres socialement valorisés.

Bisexuel/bisexuelle

Personne qui ressent de l'attirance pour les deux genres socialement valorisés.

Bispirituel/bispirituelle

Chez certaines communautés autochtones nord-américaines, une personne qui incarne des caractéristiques et des qualités considérées comme étant à la fois masculines et féminines. Le terme est aussi utilisé, dans certaines communautés autochtones, pour désigner de manière générale les personnes trans.

C**Cisgenre**

Provenant du préfixe latin *cis* qui signifie « en deçà », « dans la limite de » et genre.
Personne dont l'identité de genre correspond à l'expression de genre.

Cissexisme

Système de pensée institutionnalisé faisant de la cissexualité la norme unique à suivre en matière d'identité de genre. Entre autres, le cissexisme est ancré dans la croyance que la cissexualité est une identité de genre supérieure et perpétue la notion selon laquelle le sexe est assigné.

Cissexualité

Correspondance entre l'identité de genre d'une personne et son sexe biologique ou assigné à la naissance.

Cissexuel/cissexuelle

Personne dont l'identité de genre correspond au sexe biologique ou assigné à la naissance.

Cisnormativité

Ensemble de normes, de pratique et de croyances qui sous-tendent, encouragent et perpétuent la présomption de cissexualité universelle.

E**Expression de genre**

Extériorisation de son identité de genre, indépendamment de son sexe assigné ou biologique.

G**Gai**

Personne de genre masculin qui éprouve une attirance pour les individus de même genre.

Genre

Condition liée au fait d'être perçu comme un homme, une femme ou comme étant située entre ces deux pôles, qui est influencée par les aspects psychologiques, comportementaux, sociaux et culturels faisant partie du vécu d'une personne, et ce, indépendamment de son sexe assigné à la naissance ou de son sexe biologique.

H**Hétérocentrisme**

Attitude basée sur la notion que l'hétérosexualité est la seule orientation sexuelle qui existe ou qui soit valide.

Hétéronormativité

Système de normes et de croyances qui renforce l'imposition de l'hétérosexualité comme seule sexualité ou mode de vie légitime.

Hétérosexisme

Système de pensée institutionnalisé qui défend et promeut la supériorité de l'hétérosexualité à l'exclusion des autres identités et orientations sexuelles.

Homophobe

Personne qui est dégoûtée, craintive ou méprisante à l'égard de l'homosexualité ou des personnes homosexuelles.

Homophobie

Dégoût, haine, crainte ou rejet de l'homosexualité ou des homosexuels.

Homosexuel/homosexuelle

Personne qui ressent une attirance amoureuse ou sexuelle plus ou moins exclusive pour les personnes du même genre.

Homosexualité

Attirance amoureuse ou sexuelle plus ou moins exclusive d'une personne pour les personnes du même genre.

I

Identité de genre

Expérience individuelle du genre d'une personne, qui peut correspondre ou non à son sexe biologique ou assigné à la naissance et qui peut impliquer, avec son consentement, des modifications corporelles, des choix esthétiques ou toutes autres expressions de genre, dont l'habillement ou la façon de se conduire.

Intersexe

Personne dont le sexe biologique ou assigné à la naissance présente naturellement des caractéristiques qui ne sont pas strictement masculines ou féminines. Terme conventionnellement utilisé par le corps médical pour désigner les personnes qu'on qualifiait auparavant d'hermaphrodites.

L

LGBT (LGBT+/LGBTQ/LGBTQI2S+)

Sigle faisant référence aux personnes s'identifiant comme lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queer, bispirituelles et autres, utilisé dans le but d'inclure une pluralité d'identités considérées comme minorités de genres ou sexuelles. Le sigle peut varier.

M

Minorité sexuelle

Groupe de personnes dont l'identité, l'orientation ou les pratiques sexuelles diffèrent de celles d'un groupe dominant.

O

Orientation sexuelle

Profonde attirance émotionnelle, affective et sexuelle envers des individus du genre opposé, du même genre ou de plusieurs genres, impliquant ou non la capacité d'entretenir des relations intimes et sexuelles avec ces individus.

Q

Queer

Relatif à ce qui est queer. Terme d'origine anglo-saxonne, réapproprié par les communautés LGBTQ+ de manière à en faire un symbole d'autodétermination et de libération plutôt qu'une insulte, qui fait référence à toute idée, pratique, personne ou identité allant à l'encontre des normes structurant le modèle social hétéronormatif. En ce sens, le terme connote une autoreprésentation contestataire.

Personne qui n'adhère pas à la division binaire traditionnelle des genres et des sexualités, s'identifiant à une identité de genre ou à une orientation sexuelle non conforme ou fluide.

T

Trans

Forme abrégée des termes transgenres et transsexuelle.

Transgenre

Personne dont l'identité de genre ou le sexe biologique se situe en dehors du binarisme homme-femme, qui ne s'identifie pas à son sexe assigné à la naissance ou qui a entamé un processus afin de faire mieux correspondre son expression de genre et son identité de genre.

Transphobie

Dégoût, haine ou crainte ou rejet de la transidentité, des personnes transgenres, transsexuelles ou travesties.

Transsexuel/transsexuelle

Personne ayant complété une transition afin de faire mieux correspondre son sexe biologique et son identité de genre.

