

# CRÉER UN MILIEU ACCUEILLANT

## UNE STRUCTURE DU « PERÇU » ET DU « RESENTI »

Un milieu accueillant en est un où on se sent en sécurité. C'est un milieu où tout le monde se sent représenté et pris en compte, et où on comprend que tout le monde est traité avec respect et dignité. Cela est possible lorsque les services tiennent compte et sont accessibles et équitables pour tous les membres des communautés LGBTQ, qu'ils fassent partie de la clientèle, du personnel ou des bénévoles.

UN MILIEU OÙ TOUT  
LE MONDE SE SENT  
REPRÉSENTÉ ET PRIS  
EN COMPTE, ET OÙ ON  
COMPREND QUE TOUT  
LE MONDE EST TRAITÉ  
AVEC RESPECT ET  
DIGNITÉ.

### LE « PERÇU »

milieu physique et langage



Les personnes utilisant le service et le personnel doivent voir autour d'eux des symboles, des images et des affiches positifs et inclusifs.



Les personnes utilisant les services et le personnel doivent être en mesure de voir autour d'eux des brochures et des dépliants au contenu inclusif et positif sur leur expérience de vie.



Les personnes utilisant les services et le personnel doivent être en mesure d'entendre et d'utiliser un langage inclusif et positif.

### LE « RESENTI »

milieu global, qui crée une impression de sécurité.



L'identité et l'expression de genre du personnel et des personnes utilisant les services sont reconnues, affirmées et respectées.

LIEU  
SÛR

Des rappels visuels et verbaux confirment que l'organisme est un milieu sûr.



Des procédures accessibles et offrant du soutien sont disponibles et permettent à tout le monde de faire part de ses inquiétudes et de sentir qu'elles sont prises en compte et qu'un suivi sera effectué.



Les personnes utilisant les services et le personnel savent que la communication s'effectue dans les deux sens.

### DOCUMENTS



Installez des autocollants et des affiches sur l'inclusivité. Réfléchissez à la documentation des salles d'attente et aux personnes qui y sont représentées.

### LANGAGE



Assurez-vous qu'un langage inclusif et positif demeure la norme. Formez le personnel et assurez-vous que vos politiques reflètent les changements au Code ontarien des droits de la personne.

### FORMULAIRES



Assurez-vous que les formulaires comptent un espace pour le nom légal et un autre nom (certaines personnes n'utilisent pas leur nom légal). Veillez à ce que les formulaires ne demandent que ce que vous avez besoin de savoir.