

2017

# OUTIL D'ÉVALUATION ORGANISATIONNELLE

des infections transmissibles sexuellement  
et par le sang (ITSS) et de la stigmatisation



CANADIAN  
PUBLIC HEALTH  
ASSOCIATION

ASSOCIATION  
CANADIENNE DE  
SANTÉ PUBLIQUE



## REMERCIEMENTS

*Outil d'évaluation organisationnelle des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS) et de la stigmatisation a été développé par l'Association canadienne de santé publique dans le cadre du projet Influencer les attitudes et les valeurs : Faire appel aux professionnels de la santé pour réduire la stigmatisation et la discrimination et améliorer la prévention des ITSS.*

Ce projet n'aurait pas été possible sans le soutien et l'implication des nombreux organismes et professionnels qui ont examiné les ressources du projet et offert leur rétroaction éclairée durant les entretiens avec les informateurs, les consultations communautaires et les essais pilotes. Nous sommes aussi redevables aux membres du Groupe de référence spécialisé du projet, qui ont offert leurs conseils d'experts et leur soutien aux différentes étapes du projet. Enfin, nous tenons à remercier les membres des diverses communautés qui ont participé aux groupes de discussion et partagé leurs histoires, leurs idées et leur sagesse.

Ce projet a été rendu possible grâce à la contribution financière de l'Agence de la santé publique du Canada. Les points de vue exprimés ici ne sont pas nécessairement ceux de l'Agence.

© Association canadienne de santé publique, 2017

### RENSEIGNEMENTS :

#### **Association canadienne de santé publique**

1525, avenue Carling, bureau 404, Ottawa (Ontario) K1Z 8R9

Tél. : 613-725-3769

Télééc. : 613-725-9826

[info@cpha.ca](mailto:info@cpha.ca)

[www.cpha.ca](http://www.cpha.ca)

[facebook.com/cpha.acsp](https://facebook.com/cpha.acsp)

[@CPHA\\_ACSP](https://twitter.com/CPHA_ACSP)



# TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION</b>	<b>1</b>
Usage de l'outil .....	2
<b>SECTION 1 : LE PROCESSUS D'ÉVALUATION ORGANISATIONNELLE</b>	<b>3</b>
1.1 Objectif .....	3
1.2 Commencez par votre communauté et vos usagers.....	3
1.3 Lancez l'évaluation .....	4
1.4 Répondez aux questions de l'outil d'évaluation.....	5
1.5 Élaborez un plan d'amélioration.....	5
<b>SECTION 2 : L'OUTIL D'ÉVALUATION ORGANISATIONNELLE</b>	<b>6</b>
2.1 Des politiques, des procédures, une culture et un environnement organisationnels favorables ..	7
Exemple .....	7
2.2 Les dispensateurs ont acquis les compétences essentielles pertinentes pour exercer leurs rôles professionnels.....	9
2.2.1 Formation.....	9
2.2.2 Soutien .....	10
2.2.3 Accès aux ressources et à l'expertise .....	11
Exemple .....	11
2.3 Les usagers se sentent à l'aise, accueillis et soutenus dans leurs interactions avec l'organisme .	12
2.3.1 Comment les gens apprennent-ils l'existence de votre organisme?.....	12
2.3.2 Est-il facile d'accéder à votre organisme et à ses services?.....	13
Exemple .....	13
2.3.3 Créez-vous un environnement accueillant et sûr pour vos usagers?.....	14
Exemple .....	14
2.3.4 Comment les usagers sont-ils traités durant le processus d'accueil? .....	15
Exemple .....	16
2.3.5 Votre organisme collabore-t-il activement avec différents groupes communautaires? 17	
<b>SECTION 3 : L'ÉLABORATION D'UN PLAN D'AMÉLIORATION</b>	<b>18</b>
Plan d'amélioration – Modèle de tableau.....	19

# INTRODUCTION

La prévention, le diagnostic, le traitement et la prise en charge des infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS), comme le VIH, l'hépatite, la chlamydie, la gonorrhée, la syphilis et le virus du papillome humain, sont d'importants enjeux de santé publique. Toutefois, la stigmatisation et la discrimination dans les milieux de la santé et des services sociaux compliquent souvent les efforts de santé publique en faisant obstacle aux usagers qui tentent d'obtenir et d'utiliser des services liés aux ITSS.

Réduire la stigmatisation et la discrimination nécessite une démarche multidimensionnelle. La stigmatisation et la discrimination découlent des attitudes, des valeurs, des croyances et des pratiques individuelles, ainsi que des politiques, des procédures, de la culture et de l'environnement des organismes de services.

Le présent outil d'évaluation organisationnelle aidera les organismes de services sociaux et de santé à créer des milieux où les usagers se sentent accueillis et soutenus quand ils ont besoin de soins, et où le personnel et les bénévoles ont le soutien nécessaire pour offrir ces soins dans un environnement sûr et empreint de respect. L'outil permet de cerner les facteurs politiques, environnementaux et culturels qui contribuent à la stigmatisation et à la discrimination et qui entravent l'accès et le recours aux services disponibles de prévention et de traitement des ITSS.

## L'OUTIL D'ÉVALUATION AIDERA LES ORGANISMES À :

- répertorier leurs forces et leurs défis par rapport à la stigmatisation et à la discrimination;
- prendre conscience des facteurs organisationnels (politiques, procédures, culture et environnement) qui créent des expériences stigmatisantes et/ou discriminatoires pour les usagers;
- élaborer des stratégies pour réduire la stigmatisation et la discrimination et créer des milieux plus sûrs et plus favorables.

## USAGE DE L'OUTIL

Cet outil d'évaluation convient à tout organisme de santé ou de services sociaux, y compris les cliniques spécialisées en santé sexuelle, en réduction des méfaits ou en services liés aux ITSS et les organismes qui offrent une vaste gamme de services. L'outil s'adresse principalement aux organismes offrant des services liés aux ITSS, mais il est impératif d'offrir un environnement sûr et respectueux dans tous les organismes de services sociaux et de santé, surtout ceux qui travaillent avec des populations traditionnellement marginalisées.

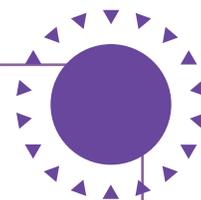
L'un des grands avantages de l'outil est qu'il favorise une discussion ouverte entre les employés (personnel administratif, travailleurs chargés de l'accueil, personnel clinique et travailleurs d'approche) à propos de leurs rôles dans la création d'un milieu positif pour les usagers. Au lieu d'être traité comme un exercice ponctuel, le processus d'évaluation décrit ci-après devrait être intégré dans le processus continu d'amélioration de la qualité de l'organisme.

### L'OUTIL D'ÉVALUATION COMPREND TROIS SECTIONS :

- **Section 1** : *Le processus d'évaluation organisationnelle* décrit le processus de préparation à l'utilisation de l'outil;
- **Section 2** : *L'outil d'évaluation organisationnelle* présente les critères, le barème de notation et les questions d'évaluation;
- **Section 3** : *L'élaboration d'un plan d'amélioration* décrit le processus d'élaboration d'un plan pour aborder les enjeux prioritaires cernés durant l'évaluation organisationnelle.



**L'UN DES GRANDS AVANTAGES DE L'OUTIL EST QU'IL FAVORISE UNE DISCUSSION OUVERTE ENTRE LES EMPLOYÉS (PERSONNEL ADMINISTRATIF, TRAVAILLEURS CHARGÉS DE L'ACCUEIL, PERSONNEL CLINIQUE ET TRAVAILLEURS D'APPROCHE) À PROPOS DE LEURS RÔLES DANS LA CRÉATION D'UN MILIEU POSITIF POUR LES USAGERS.**



## SECTION 1

# LE PROCESSUS D'ÉVALUATION ORGANISATIONNELLE

## 1.1 OBJECTIF

**L'objectif à long terme du processus d'évaluation organisationnelle est de s'assurer que les usagers peuvent facilement accéder aux services et qu'ils reçoivent des services plus respectueux et plus ouverts.**

### TROIS CONDITIONS PRÉALABLES SONT NÉCESSAIRES POUR ATTEINDRE CET OBJECTIF :

1. Des politiques, des procédures, une culture et un environnement organisationnels favorables;
2. Des dispensateurs possédant les compétences essentielles pertinentes pour exercer leurs rôles professionnels;
3. Des usagers qui se sentent à l'aise et soutenus durant leurs interactions avec l'organisme.

Grâce à cet outil, les organismes peuvent évaluer leurs capacités et les progrès réalisés en vue de réunir ces trois conditions préalables.

## 1.2 COMMENCEZ PAR VOTRE COMMUNAUTÉ ET VOS USAGERS

**Avant d'utiliser l'outil, réfléchissez aux besoins de vos usagers actuels et de la communauté en général, et aux facteurs qui pourraient contribuer à la stigmatisation et à la discrimination parmi vos usagers et dans la communauté.**

- Quel est le mandat de votre organisme? Quel est le profil de la communauté que vous servez?
- Quel est le profil de vos usagers actuels? Pourquoi pensez-vous que ces personnes font appel à vos services?
- Le cas échéant, quels membres de la communauté ne font pas appel à votre organisme? Pourquoi pensez-vous qu'ils n'accèdent pas à vos services?

Si certaines personnes dans votre communauté ne demandent pas les services de votre organisme, c'est peut-être parce qu'elles subissent ou qu'elles perçoivent une forme de stigmatisation, parce qu'elles choisissent d'obtenir des services ailleurs ou parce qu'elles n'obtiennent pas de services du tout. Pour savoir ce qu'il en est, le meilleur moyen est de joindre ces personnes en leur parlant individuellement ou en petits groupes. Si votre organisme n'a pas de liens avec un groupe particulier, songez à vous associer à un autre organisme ou à un groupe bénévole qui a ce genre de liens.

L'enjeu le plus important est de déterminer si les gens ont accès aux services dont ils ont besoin. S'ils obtiennent ces services ailleurs, il peut être suffisant de leur offrir de l'information et de les réorienter. Si toutefois un groupe de gens n'a pas accès aux services dont il a besoin, alors vous devez déterminer ce que votre organisme peut faire pour ces gens dans le cadre de votre mandat et avec les ressources dont vous disposez.

**SI CERTAINES PERSONNES DANS VOTRE COMMUNAUTÉ NE DEMANDENT PAS LES SERVICES DE VOTRE ORGANISME, C'EST PEUT-ÊTRE PARCE QU'ELLES SUBISSENT OU QU'ELLES PERÇOIVENT UNE FORME DE STIGMATISATION.**



## 1.3 LANCEZ L'ÉVALUATION

### SUIVEZ CES ÉTAPES POUR COMMENCER À TRAVAILLER AVEC L'OUTIL D'ÉVALUATION :

1. Déterminez qui devrait participer au processus d'évaluation organisationnelle. Dans certains cas, seule une partie de l'organisme (p. ex., la clinique de santé sexuelle) fera l'évaluation, et dans d'autres cas, tout l'organisme y participera.
2. Faites participer toute la « chaîne » d'employés et de bénévoles avec qui les usagers entrent en contact<sup>1</sup>.
3. Déterminez où/comment le processus d'évaluation concorde avec vos politiques et processus organisationnels. L'idéal est d'intégrer l'outil dans les pratiques courantes d'amélioration de la qualité pour pouvoir renforcer une culture accueillante et favorable dans tout l'organisme, au lieu de considérer l'outil comme un processus « en extra ».
4. Tous les employés et bénévoles qui participent au processus d'évaluation devraient remplir [l'Outil d'évaluation individuelle de la stigmatisation liée aux ITSS](#) et réfléchir à leurs propres attitudes, valeurs et croyances liées aux ITSS. Comme ces attributs individuels évoluent au fil du temps, une autoréflexion périodique est importante.

<sup>1</sup> S'il n'est pas possible de faire participer tous les employés et bénévoles à l'évaluation, songez à mener celle-ci auprès d'un petit groupe représentatif d'employés et de bénévoles intervenant aux diverses étapes de l'interaction avec les usagers. Présentez leurs réponses au groupe complet, qui pourra en discuter et décider des mesures à prendre.

## 1.4 RÉPONDEZ AUX QUESTIONS DE L'OUTIL D'ÉVALUATION

CETTE SECTION EXPLIQUE COMMENT MENER L'ÉVALUATION.

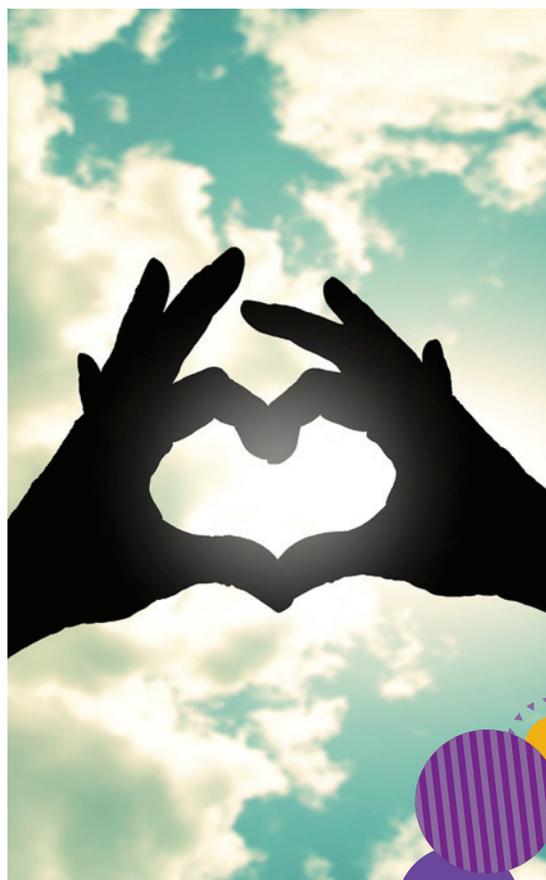
LE PERSONNEL ET LES BÉNÉVOLES DEVRONT :

1. Remplir le questionnaire individuellement et noter leurs réponses à chaque question. Les gestionnaires devraient instaurer un environnement favorable et constructif pour faire cet exercice, pour que le personnel et les bénévoles sentent qu'ils peuvent répondre ouvertement aux questions;
2. Se rencontrer pour discuter de leurs réponses aux questions et partager leurs réflexions sur le processus. C'est une importante occasion d'apprentissage, qui devrait favoriser une discussion franche et constructive des défis et des forces de l'organisme;
3. Attribuer une note à l'organisme pour chaque critère;
4. Déterminer des axes prioritaires d'intervention.

## 1.5 ÉLABOREZ UN PLAN D'AMÉLIORATION

Ensuite, l'organisme devrait concevoir un plan d'amélioration pour aborder les enjeux prioritaires cernés durant le processus d'évaluation. Le plan devrait tenir compte du temps et des ressources disponibles pour que les produits livrables soient raisonnables et réalisables.

1. Confiez l'élaboration du plan à un groupe de travail composé de membres du personnel et de bénévoles qui connaissent les principaux défis, les forces et le pouvoir de décision de l'organisme.
2. Faites approuver le plan par la haute direction.
3. Faites circuler le plan aux membres du personnel et aux bénévoles concernés pour qu'ils sachent ce qu'on attend d'eux.
4. Tenez le groupe de travail régulièrement informé des progrès réalisés par rapport au plan.
5. Revoyez votre évaluation organisationnelle à intervalles réguliers (au moins une fois l'an) pour évaluer les progrès et être plus conscients de la stigmatisation et de la discrimination.



## SECTION 2

# L'OUTIL D'ÉVALUATION ORGANISATIONNELLE

Cet outil est divisé en trois domaines d'évaluation :

1. Des politiques, des procédures, une culture et un environnement organisationnels favorables;
2. Le soutien aux compétences essentielles des dispensateurs liées aux ITSS;
3. Le confort, l'accueil et le soutien des usagers.

Chaque section inclut des renseignements généraux sur les critères, des exemples d'application des critères et une série de questions qui aideront en bout de ligne à définir les priorités d'intervention à l'échelle organisationnelle. Indiquez vos réponses aux questions selon le barème ci-dessous :

- O – Oui, nous avons abordé cet enjeu.
- R – Nous avons repéré cet enjeu et commencé à y travailler.
- N – Non, nous n'avons pas encore abordé cet enjeu.
- S/O – Cet enjeu est sans objet dans notre travail.

**Chaque question comporte une case de commentaires où vous pouvez inscrire les facteurs contextuels dont votre organisme devra tenir compte pour aborder l'enjeu en question.**

Remplissez le formulaire d'évaluation individuellement, puis discutez en groupe des notes que vous avez attribuées et de vos commentaires pour déterminer la note moyenne à attribuer à votre organisme. Vous pourrez ensuite définir ensemble des priorités d'intervention.

## 2.1 DES POLITIQUES, DES PROCÉDURES, UNE CULTURE ET UN ENVIRONNEMENT ORGANISATIONNELS FAVORABLES

Pour agir sur un enjeu particulier, chaque organisme a besoin d'un appui institutionnel, souvent exprimé dans un énoncé de valeurs organisationnelles ou dans une politique officielle. De plus, le personnel et les bénévoles devraient avoir une idée de ce qui peut être fait avec les ressources disponibles et des conséquences de l'inaction, et avoir le désir d'agir.

Si votre organisme n'a pas de politique ou d'énoncé de valeurs qui mentionne spécifiquement les ITSS, cherchez les énoncés qui abordent la réduction de la stigmatisation et la prestation de services sans discrimination. Le personnel et les usagers devraient être informés de l'existence de ces politiques et de tout mécanisme pour signaler à la direction les cas de stigmatisation ou de discrimination.

### EXEMPLE

#### Un centre de santé communautaire a mis au point l'énoncé de politique suivant sur la stigmatisation et la discrimination.

Le Centre croit à l'individualité et au potentiel de chaque personne et considère la diversité comme un atout pour l'organisme, pour la société et pour la vie associative. Nous voulons que chaque membre du personnel, étudiant, usager des services, administrateur, membre de la communauté ou bénévole se sente bienvenu et respecté dans notre Centre.

Le Centre ne pratique pas la discrimination dans ses pratiques ni ses politiques, et il cherche activement à éliminer la discrimination selon la race, l'origine ancestrale, le lieu d'origine, la couleur de la peau, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation de famille, l'état de santé, l'emploi, le statut économique, l'invalidité, ou les attributs et l'apparence physiques.

Le Centre ne tolère aucune forme de discrimination, qu'elle soit pratiquée par des employés, des administrateurs, des étudiants ou des bénévoles. Le Centre mène ses programmes et activités en étant sensible à la diversité et au droit d'une personne de recevoir des services appropriés.

Les questions de discrimination non résolues sont abordées par le biais de la politique de règlement des conflits du Centre.

Le respect de la vie privée et de la confidentialité sont à la base de toute relation de confiance entre un organisme, un dispensateur ou une dispensatrice de services et les usagers. Les dispensateurs et les organismes ont le devoir de protéger la vie privée de leurs usagers et de veiller à la confidentialité de tout renseignement qu'ils dévoilent. Ce respect devrait être officialisé dans les politiques et les procédures organisationnelles.

Enfin, la direction et les autres personnes exerçant un leadership jouent un rôle clé dans le renforcement d'une culture de respect et d'ouverture. Ils et elles donnent l'exemple des attentes organisationnelles dans leurs communications avec le personnel et les bénévoles.



Questions d'évaluation	Note (O, R, N, S/O)	Remarques
<p>1. Votre organisme s'est-il officiellement engagé à adopter une démarche non discriminatoire (c.-à-d. dans un énoncé de valeurs ou une politique)?</p>		
<p>2. Votre organisme a-t-il une politique officielle sur le respect de la vie privée des usagers et de la confidentialité des données personnelles?</p>		
<p>3. Les énoncés de politique/de valeurs sont-ils affichés bien en vue dans des endroits où les usagers sont susceptibles de les voir (salles d'attente, aires d'accueil)?</p>		
<p>4. Votre organisme soutient-il l'application de ces politiques (c.-à-d. en menant périodiquement des examens de leur application)?</p>		
<p>5. Votre organisme a-t-il un mécanisme de plainte pour les usagers qui subissent de la discrimination ou une atteinte à leurs droits à la vie privée ou à la confidentialité? Les usagers sont-ils informés de l'existence de ce mécanisme?</p>		
<p>6. Vos dirigeants renforcent-ils l'engagement de l'organisme et l'application des politiques (par des réunions de service, des documents de communication ou dans leurs interactions quotidiennes)?</p>		

## 2.2 LES DISPENSATEURS ONT ACQUIS LES COMPÉTENCES ESSENTIELLES PERTINENTES POUR EXERCER LEURS RÔLES PROFESSIONNELS (ET LIÉES À LA PRÉVENTION ET AU TRAITEMENT DES ITSS)

L'Association canadienne de santé publique (ACSP) a élaboré un jeu de compétences essentielles liées aux ITSS qui reflète les connaissances, les habiletés, les attitudes et les comportements dont les intervenants de première ligne ont besoin afin de renforcer les services et d'améliorer les résultats sanitaires des personnes à risque de contracter ou vivant avec des ITSS<sup>2</sup>.

Il est impératif que les organismes aident leurs dispensateurs de services à acquérir et à maintenir ces compétences essentielles en leur offrant de la formation et un soutien continu et en leur donnant accès à des ressources et de l'expertise.

### 2.2.1 FORMATION

Les dispensateurs de services cliniques et non cliniques devraient recevoir régulièrement une formation adaptée à leur rôle professionnel pour leur permettre d'offrir des services qui reconnaissent et qui abordent la stigmatisation et la discrimination.

Il est également important que les dispensateurs de services soient conscients de leurs propres attitudes, valeurs et croyances liées aux ITSS, à la sexualité, à la consommation de substances et à la réduction des méfaits, et qu'ils sachent comment ces facteurs influencent leur capacité d'offrir des services de prévention, de diagnostic, de traitement et de prise en charge efficaces des ITSS.



Questions d'évaluation	Note (O, R, N, S/O)	Remarques
1. Le personnel clinique reçoit-il de la formation sur la prestation de services de prévention, de diagnostic, de traitement et de prise en charge des ITSS (p. ex., connaissance des ITSS et des diverses options de prévention, de dépistage et de traitement)?		
2. Le personnel clinique reçoit-il de la formation sur les facteurs qui rendent les gens plus vulnérables aux ITSS (facteurs individuels, communautaires et systémiques)?		

2 Association canadienne de santé publique, 2014. *Compétences essentielles à la prévention des ITSS*. Disponible en ligne à l'adresse : <https://www.cpha.ca/fr/competences-essentielles-la-prevention-des-itss>

3 Association canadienne de santé publique, 2014. *Facteurs in luençant la vulnérabilité*. Disponible en ligne à l'adresse : <https://www.cpha.ca/fr/facteurs-inluencant-la-vulnerabilite-aux-infections>

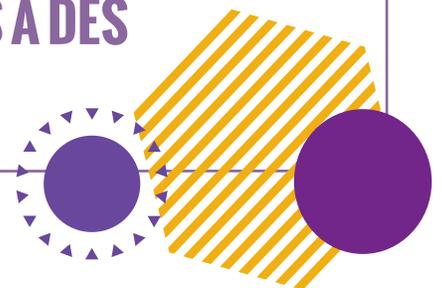
Questions d'évaluation	Note (O, R, N, S/O)	Remarques
3. Le personnel et les bénévoles (cliniques et non cliniques) reçoivent-ils de la formation pour pouvoir offrir des services dans un environnement sûr et respectueux (p. ex., langage, communications, sécurisation culturelle, réduction de la stigmatisation, ouverture, etc.)?		
4. Le personnel et les bénévoles reçoivent-ils de la formation psychosociale sur les facteurs influençant la vulnérabilité aux ITSS, la stigmatisation et la discrimination (p. ex., race, ethnicité, culture, orientation sexuelle, identité de genre, incapacité)?		

## 2.2.2 SOUTIEN

Le travail de première ligne dans un milieu de santé ou de services sociaux, que ce soit à titre d'employé ou de bénévole, peut être un défi. Par exemple, on peut avoir affaire à des usagers difficiles ou subir un traumatisme indirect en étant exposé à répétition aux expériences des usagers.

Le personnel et les bénévoles doivent se sentir appuyés par l'organisme et libres de partager ouvertement des questions, des préoccupations et des expériences avec leurs superviseurs et leurs collègues, sans crainte de représailles.

**IL EST IMPÉRATIF QUE LES ORGANISMES AIDENT LEURS DISPENSATEURS DE SERVICES À ACQUÉRIR ET À MAINTENIR CES COMPÉTENCES ESSENTIELLES EN LEUR OFFRANT DE LA FORMATION ET UN SOUTIEN CONTINU ET EN LEUR DONNANT ACCÈS À DES RESSOURCES ET DE L'EXPERTISE.**



Questions d'évaluation	Note (O, R, N, S/O)	Remarques
1. Le personnel et les bénévoles sentent-ils qu'ils ont facilement accès à du soutien personnel et professionnel (de la part de superviseurs et de collègues) pour traiter les cas ou les enjeux difficiles?		
2. Le personnel et les bénévoles sentent-ils qu'ils travaillent dans un environnement qui favorise la discussion ouverte des enjeux liés à la stigmatisation et à la discrimination?		
3. La direction, le personnel et les bénévoles sont-ils formés à reconnaître les signes d'usure de compassion, de traumatisme indirect et d'épuisement professionnel chez eux-mêmes et chez leurs collègues?		

### 2.2.3 ACCÈS AUX RESSOURCES ET À L'EXPERTISE

Certains usagers peuvent éprouver des problèmes qui nécessitent l'accès à des services spécialisés : services cliniques aux personnes vivant avec le VIH, services de réduction des méfaits pour les consommateurs de substances, services de soutien aux personnes atteintes de troubles de santé mentale, aide clinique et psychosociale aux personnes trans ou de diverses identités de genre (p. ex., hormonothérapie, chirurgie de changement de sexe), ou services axés sur les déterminants sociaux de la santé comme la pauvreté, l'insécurité alimentaire et la précarité du logement. Dans ces cas, l'existence de liens établis avec des organismes ou des groupes qui abordent ces enjeux permet aux dispensateurs de les consulter pour obtenir des conseils ou de réorienter des usagers vers ces organismes.

**Toutefois, les usagers ne devraient jamais être réorientés d'office; ne le faites que si votre organisme ne peut pas répondre à leurs besoins. Votre première préoccupation devrait être d'aborder les besoins de l'utilisateur ou de l'utilisère de façon sûre et efficace.**

#### EXEMPLE

Un centre de santé a un accord de réorientation avec un organisme qui se spécialise dans le counseling des personnes vivant avec le VIH, afin que les usagers aient accès à des pairs-conseillers tout en continuant de recevoir leurs services de soins de première ligne au centre de santé. De plus, le centre de santé demande l'avis de ces conseillers quand il conçoit ses programmes, élabore des ressources et offre de la formation.



## Questions d'évaluation

Note  
(O, R, N, S/O)

## Remarques

1. Votre organisme a-t-il des liens avec d'autres organismes de la communauté qui offrent des services spécialisés (cliniques et non cliniques) et/ou qui traitent d'enjeux souvent rencontrés par les communautés traditionnellement marginalisées?

## 2.3 LES USAGERS SE SENTENT À L'AISE, ACCUEILLIS ET SOUTENUS DANS LEURS INTERACTIONS AVEC L'ORGANISME

Après chaque interaction avec votre organisme, les usagers forment une impression forte et durable sur la façon dont ils seront reçus à l'avenir et sur le sérieux avec lequel on traitera leurs préoccupations. Réfléchissez aux questions suivantes :

- Comment les gens apprennent-ils l'existence de votre organisme?
- Est-il facile d'accéder à votre organisme et à ses services?
- Créez-vous un environnement accueillant et sûr pour vos usagers?
- Comment les usagers sont-ils traités durant le processus d'accueil?
- Votre organisme collabore-t-il activement avec différents groupes communautaires?

### 2.3.1 COMMENT LES GENS APPRENNENT-ILS L'EXISTENCE DE VOTRE ORGANISME?

Souvent, c'est par des annonces, des affiches ou des brochures, ou par le site Web de l'organisme. Quelle est l'image présentée dans ces documents? Le « visage public » de votre organisme est-il celui des populations que vous servez (p. ex., groupes socioculturels, orientations sexuelles, âges, capacités ou incapacités, etc.)?

Certains usagers n'ont pas accès aux médias d'usage courant; pour communiquer avec eux, il faut donc employer des tactiques particulières. Il faut par exemple coopérer avec des travailleurs d'approche ou des bénévoles qui ont régulièrement des contacts avec des personnes marginalisées, ou créer des partenariats officiels avec des organismes et des groupes qui travaillent avec certaines populations.



Questions d'évaluation	Note (O, R, N, S/O)	Remarques
1. Les images et le langage utilisés dans les communications de votre organisme (p. ex., annonces, affiches, brochures, sites Web) incluent-ils des images positives des populations que vous servez?		
2. Dans vos messages de promotion de la santé, vous abstenez-vous d'utiliser des campagnes de peur qui montrent du doigt des comportements ou des groupes de gens en particulier?		
3. Votre organisme a-t-il des stratégies particulières pour joindre différentes populations dans votre communauté?		

### 2.3.2 EST-IL FACILE D'ACCÉDER À VOTRE ORGANISME ET À SES SERVICES?

Certains usagers, surtout ceux de communautés marginalisées, éprouvent plus de difficultés que les autres à accéder aux services. Par exemple, la proximité des transports en commun, l'accessibilité de votre emplacement pour les personnes handicapées ou vos heures d'ouverture peuvent être des facteurs qui détournent certains usagers.

#### EXEMPLE

Sachant que beaucoup de ses usagers n'ont pas régulièrement accès aux soins de santé, un refuge d'urgence s'est associé avec une clinique communautaire pour qu'une infirmière praticienne soit disponible pour offrir des soins primaires de base et des services de prévention sur place une fois par semaine. Cet ajout a accru l'accès des usagers aux services de santé essentiels et favorisé une relation continue avec une dispensatrice de soins de santé.

Questions d'évaluation	Note (O, R, N, S/O)	Remarques
1. Votre organisme offre-t-il des services à des heures et des endroits pratiques pour les usagers, en particulier les personnes de communautés marginalisées?		
2. Votre organisme offre-t-il de l'aide aux usagers après la fermeture?		
3. Votre organisme offre-t-il d'autres formes d'aide pour pallier les problèmes d'accessibilité (p. ex., services de garde à l'enfance, aide au transport)?		

### 2.3.3 CRÉEZ-VOUS UN ENVIRONNEMENT ACCUEILLANT ET SÛR POUR VOS USAGERS?

Le ton que vous donnez dès la porte d'entrée influence fortement la première impression des usagers. Cela comprend le premier contact avec un membre du personnel ou un bénévole; les types d'affiches, d'œuvres d'art et de revues<sup>4</sup> dans l'aire d'accueil ou la salle d'attente; ou la façon dont les usagers sont salués au téléphone.

Les usagers se sentent mieux accueillis lorsqu'ils rencontrent du personnel ou des bénévoles qui viennent de leur communauté, qui leur ressemblent et qui parlent comme eux. De même, quand la réception et les salles d'attente ont des œuvres d'art ou des revues qui reflètent leur identité, les usagers se sentent plus à l'aise.

#### EXEMPLE

Un organisme de services sociaux a recours à des hôtes et hôtesse d'accueil bénévoles dans son aire d'accueil et sa salle d'attente. Ces personnes viennent de différents groupes culturels présents dans la communauté et parlent les langues parlées dans la communauté. Ils conversent avec les usagers et les mettent à l'aise. Ils connaissent les ressources de l'organisme et celles d'autres organismes de la communauté pour pouvoir réorienter les usagers vers ce qu'ils cherchent ou ce dont ils ont besoin.

<sup>4</sup> Cela comprend aussi les magazines sur l'art de vivre et les revues de mode : regardez comment ils dépeignent les relations amoureuses et les normes de beauté.

Questions d'évaluation	Note (O, R, N, S/O)	Remarques
1. Le personnel et les bénévoles ont-ils reçu de la formation sur la stigmatisation et la discrimination (p. ex., de la formation sur la sécurisation culturelle)?		
2. Votre organisme recrute-t-il des bénévoles et du personnel dans différentes populations pour refléter la diversité de votre communauté?		
3. Les espaces publics de votre organisme (aire d'accueil, salles d'attente) sont-ils accueillants pour différentes populations? Les affiches, dépliants, œuvres d'art, brochures et revues dépeignent-ils différents types de relations, différentes orientations sexuelles et différents groupes ethnoculturels de façon positive?		
4. Y a-t-il dans les espaces publics des enseignes qui transmettent des messages positifs (p. ex., « Ceci est un lieu accueillant et sans jugement. Bienvenue! »)?		
5. Y a-t-il des documents de nature à intéresser les membres de différentes populations (p. ex., infolettres pertinentes, informations sur les activités communautaires, etc.)?		

### 2.3.4 COMMENT LES USAGERS SONT-ILS TRAITÉS DURANT LE PROCESSUS D'ACCUEIL?

Pour les usagers, le processus d'accueil est l'un des premiers indicateurs qu'ils peuvent se sentir en sécurité dans un organisme. Ce processus peut impliquer une conversation avec le personnel de la réception ou un formulaire d'accueil à remplir avec un membre du personnel clinique. Si c'est fait avec sensibilité, cela favorise l'établissement d'une relation de confiance avec les usagers; si non, les usagers pourraient trouver votre organisme irrespectueux ou menaçant.

Voyez s'il y a un espace où tenir des conversations en privé avec les usagers; examinez le langage utilisé sur les formulaires d'accueil et la démarche de collecte de données. Les organismes devraient aussi être sensibles au désir d'un usager ou d'une usagère de se faire accompagner (ou non) par un membre de sa famille durant le processus d'accueil.

## EXEMPLE

Une clinique de santé a examiné le langage utilisé dans ses formulaires d'accueil pour s'assurer qu'il était ouvert aux usagers LGBT. La clinique a aussi modifié ses formulaires pour que tous les usagers se sentent pris en compte dans les choix de réponses, et ajouté des questions non dirigées pour que les usagers puissent répondre en fonction de leur vécu. Elle s'est également assurée que les usagers aient un espace où s'adresser en privé au personnel de la réception. Ces mesures ont aidé les usagers à se sentir compris et respectés tout en contribuant à rendre la collecte de données plus exacte.

Questions d'évaluation	Note (O, R, N, S/O)	Remarques
1. Le langage des formulaires d'accueil est-il clair et ouvert (p. ex., emploie-t-on des termes non sexistes)?		
2. Votre organisme adopte-t-il la définition du mot « famille » de chaque usager ou usagère, qui peut s'étendre, sans s'y limiter, aux personnes chères, aux parents par le sang, aux partenaires de même sexe, aux conjoints ou aux amis?		
3. La vie privée et la confidentialité sont-elles respectées dans le processus d'accueil (p. ex., avec un endroit sûr et privé pour ce processus)?		

## 2.3.5 VOTRE ORGANISME COLLABORE-T-IL ACTIVEMENT AVEC DIFFÉRENTS GROUPES COMMUNAUTAIRES?

En « adaptant » les programmes à certains groupes d'utilisateurs plutôt qu'en « ciblant » ces groupes, on a de meilleures chances d'éviter la stigmatisation et les façons plus subtiles dont les programmes peuvent isoler différentes populations au lieu de les intégrer. Pour être efficace, l'implication de la communauté/des utilisateurs doit être respectueuse et authentique.

**En impliquant les éventuels usagers – surtout ceux des groupes marginalisés – dans le processus d'adaptation, votre organisme obtient trois ressources précieuses :**

1. Un aperçu de la perception de l'organisme par les usagers, ce qui est un bon moyen d'aborder les éventuelles « tâches aveugles » autour de la stigmatisation au sein de l'organisme;
2. L'expérience et l'expertise des usagers, ainsi que leur énergie pour aider votre organisme à élaborer ou à examiner des initiatives;
3. Un engagement, car lorsqu'ils croient en ce que fait votre organisme, les usagers peuvent en être les « ambassadeurs » dans la communauté.

Si votre organisme n'a pas de liens avec les groupes marginalisés de votre communauté, associez-vous avec un groupe ou un organisme qui a de tels liens (p. ex., des groupes travaillant avec la communauté LGBT, les personnes vivant avec le VIH ou les nouveaux arrivants au Canada).



Questions d'évaluation	Note (O, R, N, S/O)	Remarques
1. Votre organisme demande-t-il l'avis de différentes populations (surtout les groupes marginalisés) en concevant ses programmes?		
2. Votre organisme recrute-t-il intentionnellement des bénévoles (p. ex., pairs, hôtes ou hôtesse) ou des employés parmi les membres des différentes populations de votre communauté?		
3. Pour cette évaluation, votre organisme a-t-il demandé leur avis à des groupes ou des organismes travaillant avec différentes populations?		

## SECTION 3

# L'ÉLABORATION D'UN PLAN D'AMÉLIORATION

Dans le processus d'évaluation, il faut cerner les enjeux prioritaires, puis agir rapidement. Les organismes composent avec nombre d'enjeux et d'exigences à la fois, d'où l'importance de la planification. Définissez des priorités d'intervention claires et dressez la liste des ressources disponibles pour pouvoir élaborer un plan d'amélioration raisonnable.

### TENEZ COMPTE DES ÉTAPES SUIVANTES DANS L'ÉLABORATION DE VOTRE PLAN D'AMÉLIORATION.

- 1. Choisissez vos priorités d'intervention.** Il vaut mieux concentrer votre action sur quelques aspects importants que d'éparpiller vos efforts. Quels sont les enjeux prioritaires cernés par l'évaluation organisationnelle? Certains sont-ils plus urgents que d'autres? Où trouve-t-on l'énergie et les ressources nécessaires pour commencer à améliorer les choses?
- 2. Créez un groupe de travail.** Qui a les connaissances, l'expérience et la compréhension des enjeux prioritaires nécessaires pour élaborer le plan? Impliquez un groupe ou un organisme de l'extérieur s'il vous faut plus de perspective ou d'expertise (p. ex., un organisme qui travaille déjà étroitement avec un groupe marginalisé). Assurez-vous que le groupe a un lien clair avec l'équipe de direction pour qu'il ait accès aux ressources et pour que les politiques et les orientations organisationnelles soient cohérentes.
- 3. Clarifiez le problème/l'enjeu que vous essayez d'aborder.** Étudiez les commentaires recueillis durant l'évaluation organisationnelle et les discussions en groupe. Avez-vous besoin de plus d'information pour mieux comprendre l'enjeu? Il serait peut-être bon d'obtenir la perspective des usagers, ce qui pourrait impliquer un sondage, des entretiens avec des informateurs ou un groupe de discussion
- 4. Trouvez des solutions possibles aux enjeux.** Une fois que vous avez compris les enjeux, envisagez différentes solutions possibles. Comment d'autres organismes abordent-ils ces enjeux? Pouvez-vous faire fond sur d'autres initiatives déjà en cours dans
- votre organisme ou votre communauté? Qu'est-ce qui vous empêche d'avancer, et comment pourriez-vous surmonter ces obstacles? Quelles sont les conséquences des différentes solutions possibles sur les ressources dont vous disposez?
- 5. Élaborez le plan d'amélioration.** Ce plan devrait indiquer l'enjeu que vous allez aborder, le résultat que vous espérez obtenir, les diverses mesures à prendre, la personne responsable de chaque mesure, l'échéancier et les ressources.
- 6. Obtenez l'approbation de la direction.** Vous aurez ainsi les autorisations et les ressources nécessaires.
- 7. Diffusez le plan d'amélioration.** Le personnel, les bénévoles et les membres de la direction concernés doivent être tenus au courant. Les personnes qui ont participé à l'évaluation organisationnelle ont besoin de voir si vous avez tenu compte de leurs commentaires. Il n'est peut-être pas possible d'aborder tous les commentaires en même temps, mais les participants ont besoin de savoir qu'ils ont été entendus.
- 8. Vérifiez et évaluez les progrès réalisés par rapport au plan.** Le plan est-il appliqué comme prévu? Avez-vous obtenu les résultats escomptés? Sinon, modifiez le plan.
- 9. Célébrez vos réalisations!** Reconnaissez le travail accompli pour aborder les enjeux cernés et remerciez vos collaborateurs. En célébrant vos réalisations, vous contribuez à créer une culture organisationnelle positive, vouée à offrir des services sûrs et ouverts.

# PLAN D'AMÉLIORATION - MODÈLE DE TABLEAU

Quel est l'enjeu/quels sont les enjeux que vous voulez aborder? Quel est le résultat/quels sont les résultats que vous espérez obtenir?

	Point 1	Point 2	Point 3
Mesure à prendre			
Échéancier			
Ressources nécessaires			
Responsable			
Progrès			