



CANADIAN
PUBLIC HEALTH
ASSOCIATION

ASSOCIATION
CANADIENNE DE
SANTÉ PUBLIQUE

CAPSA

2023



Outil d'évaluation organisationnelle

de l'usage de substances
de la stigmatisation

L'ACEPA

Basée à Ottawa, en Ontario, l'ACEPA (Association communautaire d'entraide par les pairs contre les addictions) est une organisation caritative de personnes touchées par les troubles de consommation de substances

L'ACEPA est un chef de file national dans le domaine de la stigmatisation, de ses répercussions sur les personnes qui font usage de substances ou qui ont un trouble de consommation de substances, et dans l'identification et correction des cas de stigmatisation systémique ancrée dans les organisations. Faisant appel à des spécialistes ayant une expérience vécue, l'ACEPA travaille avec des organisations pour faire de la sensibilisation sur l'usage de substances, la stigmatisation liée aux troubles de consommation de substances et l'utilisation d'un langage axé sur la personne pour réduire la stigmatisation et la discrimination.

Employée de l'ACEPA participant au projet :
Ashleigh Hyland, navigatrice de la stigmatisation systémique

Qui nous sommes

Porte-parole national indépendant et défenseur fidèle de la santé publique, l'Association canadienne de santé publique (ACSP) parle au nom des individus et des populations avec tous les ordres de gouvernement.

Nous préconisons l'équité en santé, la justice sociale et la prise de décisions éclairées par les données probantes. Nous misons sur le savoir, repérons et abordons les problèmes de santé publique, et relient diverses communautés de pratique.

Nous faisons la promotion du point de vue de la santé publique et des données probantes auprès des chefs du gouvernement et des responsables des politiques. Nous sommes un catalyseur de changements qui améliorent la santé et le bien-être de tous.

Nous soutenons la passion, le savoir et les perspectives de nos divers membres par le biais de la collaboration, par de vastes débats et par le partage d'informations. Nous motivons les organisations et les gouvernements à appliquer un éventail de politiques et de programmes de santé publique qui améliorent les résultats sanitaires des populations dans le besoin.

Notre vision

Un monde de santé et de justice

Notre mission

Rehausser la santé des gens au Canada et contribuer à un monde plus sain et plus équitable.

Membres du personnel de l'ACSP impliqué dans le projet :

Greg Penney, directeur des programmes
Karin Moen, agente de projet principale
Hailey Morton, agente de projet
Sophie Chochla, agente de projet
Kelsey MacIntosh, agente de projet

Nous avons bénéficié de conseils d'experts et du soutien du Groupe de référence spécialisé du projet à différentes étapes dans la création de cet outil. Nous remercions le Groupe pour ses contributions.

Ce projet a été rendu possible par la contribution financière de Santé Canada. Les points de vue exprimés ici ne sont pas nécessairement ceux de Santé Canada.



CANADIAN
PUBLIC HEALTH
ASSOCIATION

ASSOCIATION
CANADIENNE DE
SANTÉ PUBLIQUE



Table des matières

Section 1

Exécution de l'évaluation organisationnelle

Section 2

L'outil d'évaluation organisationnelle

Section 3

Developing the improvement plan

Table des matières	i
Introduction	1
Utilisation de l'outil	2
1.1 Objectif à long terme	3
1.2 Réfléchir aux besoins de la communauté et de vos clientèles	3
1.3 Démarrer le processus d'évaluation	4
1.4 Compléter le processus d'évaluation	4
1.5 Élaborer le plan d'amélioration	5
<hr/>	
2.1 Les politiques, les procédures, la culture et l'environnement de l'organisme sont favorables et inclusifs	
Exemple	7
2.2 Les prestataires de services possèdent les compétences essentielles à leurs rôles professionnels	
2.2.1 Formation	9
2.2.2 Soutien	10
2.2.3 Accès à des ressources et des spécialistes	11
Exemple	11
2.3 Les usagers et usagères se sentent à l'aise, accueillis et soutenus dans leurs interactions avec l'organisme	
2.3.1 Comment les gens se renseignent-ils sur votre organisme?	12
2.3.2 Est-il facile d'accéder à votre organisme et à ses services?	13
Exemple	13
2.3.3 Favorisez-vous un environnement accueillant et sûr pour vos usagers et usagères?	
Exemple	14
2.3.4 Comment les usagers et usagères sont-ils traités durant le processus d'accueil?	
Exemple	15
2.4 Les usagers et usagères ont l'occasion de donner leur avis et partager leurs opinions sur les politiques, les procédures et les programmes de l'organisme	16
<hr/>	
3.1 Plan d'amélioration – Modèle de tableau	18
3.2 L'Outil d'autoréflexion sur l'échelle de stigmatisation de l'usage de substances (ESUS)	19

Outil d'évaluation organisationnelle de l'usage de substances et de la stigmatisation

Introduction

Des substances psychoactives ont été utilisées au cours de l'histoire de l'humanité dans le cadre de rituels spirituels et religieux, d'interactions sociales, à des fins médicinales et par des proportions importantes de la population pour des raisons personnelles. Les interactions avec ces substances existent sur un continuum allant de l'absence de consommation, la consommation bénéfique, l'usage à faible risque, l'apparition de problèmes et de troubles liés à la consommation de substances à l'autre extrémité. Malheureusement, la stigmatisation et la discrimination dans les milieux de la santé et des services sociaux compliquent souvent les efforts de santé publique en créant des obstacles aux clientèles qui tentent d'accéder à des services.

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. De ce fait, pour réduire la stigmatisation et la discrimination, il faut adopter une démarche multidimensionnelle.

Notre outil d'évaluation organisationnelle aidera les organismes de la santé et des services sociaux à renforcer leurs politiques et leurs pratiques, favorisant la sécurité de leurs clientèles pour augmenter la probabilité que toute personne puisse se sentir bienvenue et respectée lorsqu'elle cherche à obtenir des soins. Notre outil donnera aussi aux organismes les instruments nécessaires pour aider leur personnel de soutien et leurs bénévoles à créer des environnements solidaires et inclusifs.

L'outil aidera à identifier les politiques, ainsi que les facteurs environnementaux et culturels qui contribuent à la stigmatisation et à la discrimination et qui entravent ainsi l'accès et le recours aux services de soins et de santé liés à l'usage de substances.

Cet outil d'évaluation aidera les organismes à :



- répertorier leurs forces et leurs limites en ce qui concerne la stigmatisation et la discrimination;



- prendre conscience des facteurs organisationnels (politiques, procédures, culture et environnement) qui créent des expériences stigmatisantes et/ou discriminatoires;



- élaborer des stratégies pour réduire la stigmatisation et la discrimination et favoriser des environnements plus sûrs et plus favorables.

Utilisation de l'outil



Cet outil d'évaluation convient à tout organisme de santé ou de services sociaux, y compris les cliniques spécialisées en soins de santé liés à l'usage de substances, en réduction des méfaits et en services de traitement, ainsi qu'aux organismes offrant une vaste gamme de services, comme les hôpitaux, les établissements de soins de longue durée, les soins à domicile et les bureaux de santé publique. Bien que cet outil vise principalement les organismes offrant des services de santé, il est impératif que tous les organismes de santé, de services sociaux et communautaires veillent à créer des environnements sûrs et respectueux, surtout ceux qui travaillent avec des populations et des communautés traditionnellement marginalisées.

L'un des grands avantages de cet outil est qu'il peut favoriser une discussion ouverte entre tous les membres du personnel (médecins, personnel infirmier, personnel administratif, personnel à l'accueil, personnel clinique, personnel en action ou intervention communautaire, etc.) à propos de leurs rôles dans la création d'un environnement positif et sécuritaire. Plutôt que d'être utilisé comme un exercice ponctuel, le processus d'évaluation décrit ci-après devrait être intégré dans une démarche d'amélioration continue.

L'outil d'évaluation comprend trois sections :

Section 1

Le processus d'évaluation organisationnelle décrit les étapes de préparation à l'utilisation de l'outil.

Section 2

L'outil d'évaluation organisationnelle présente les questions d'évaluation et le barème de notation qui peuvent être utilisées par les organismes pour identifier leurs forces et leurs limites relatives à la réduction de la stigmatisation et la discrimination.

Section 3

L'élaboration du plan d'amélioration décrit le processus d'élaboration d'un plan d'action pour aborder les enjeux prioritaires relevés lors de l'évaluation organisationnelle.

Section 1

Le processus d'évaluation organisationnelle

1.1 Objectif à long terme

L'objectif à long terme du processus d'évaluation organisationnelle est de favoriser un environnement où les clientèles qui cherchent à obtenir des soins et services se sentent bienvenues, respectées et en sécurité, et où le personnel et les bénévoles sont soutenus dans la prestation de ces soins.

Voici les conditions à respecter pour réaliser cet objectif à long terme :

1. Les politiques, les procédures, la culture et l'environnement organisationnels sont favorables et inclusifs;
2. Les prestataires de services possèdent les compétences essentielles à leurs rôles professionnels;
3. Les personnes utilisatrices des soins et des services se sentent à l'aise et soutenues dans leurs interactions avec l'organisme;
4. Les personnes utilisatrices des soins et des services ont la possibilité de donner leur avis et partager leurs opinions sur les politiques, les procédures et les programmes

Grâce à cet outil, les organismes peuvent évaluer leurs capacités et les progrès réalisés dans l'objectif de respecter ces quatre conditions.

1.2 Réfléchir aux besoins de la communauté et de vos clientèles

Avant d'utiliser l'outil, réfléchissez aux besoins de vos clientèles actuelles et de la communauté dans son ensemble. Pensez également aux facteurs qui pourraient contribuer à la stigmatisation et à la discrimination de vos clientèles et de votre communauté.

- **Quel est le rôle de votre organisme dans la communauté?**
- **Quel est le profil de votre clientèle actuelle? Pourquoi pensez-vous que ces personnes font appel à vos services?**
- **Qui sont les membres de la communauté que voulez-vous servir, mais qui ne font pas appel à votre organisme?**
 - **À votre avis, pourquoi n'ont-ils pas accès?**
 - **Existe-t-il des barrières à l'accès ou des obstacles au sein de vos services qui peuvent être le résultat de la stigmatisation ou de la discrimination?**

Si certaines personnes de votre communauté n'ont pas recours ou ne sollicitent pas les services de votre organisme, il se peut qu'elles subissent une forme de stigmatisation, qu'elles choisissent d'obtenir des services ailleurs ou encore, qu'elles n'ont aucun accès à des services. La meilleure façon de déterminer s'il existe des besoins non comblés dans votre communauté est d'aller à la rencontre de ces personnes. 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 en a.

Après avoir déterminé si les membres de votre communauté peuvent accéder aux services dont ils ont besoin, vous pouvez planifier en conséquence. S'ils obtiennent des services appropriés ailleurs, il peut être suffisant de leur offrir de l'information et de les réorienter. Si, en revanche, les membres d'un certain groupe n'ont pas accès aux services dont ils ont besoin, vous devez déterminer ce que votre organisme peut faire, avec les ressources à votre disposition, pour réduire la stigmatisation et la discrimination et pour appuyer given available resources.

Section 1

Exécution de l'évaluation organisationnelle

1.3 Démarrer le processus d'évaluation

Suivez ces étapes pour démarrer le processus d'évaluation organisationnelle :

1. Ralliez la haute direction et obtenez son approbation pour effectuer l'évaluation.
2. Déterminez qui devrait participer au processus d'évaluation organisationnelle. Dans certains cas, seule une partie de l'organisme (la clinique de santé, le service des urgences, le service des congés, etc.) se prêtera à l'évaluation, et dans d'autres cas, tout l'organisme y participera.
3. Mobilisez l'ensemble de la « chaîne » du personnel et des bénévoles qui entrent en contact avec votre clientèle.¹
4. Déterminez où et comment le processus d'évaluation s'intègre dans vos politiques et processus organisationnels. L'idéal est d'intégrer l'outil dans les pratiques régulières d'amélioration de la qualité afin de renforcer une culture d'accueil et de soutien dans l'ensemble de l'organisme, plutôt que d'être jugé comme un processus «supplémentaire».
5. Encouragez le personnel et les bénévoles qui participent au processus d'évaluation à remplir l'Outil d'autoréflexion sur l'échelle de stigmatisation de l'usage de substances (ESUS) et à réfléchir à leurs propres attitudes, valeurs et convictions liées à l'usage de substances. Cette autoévaluation se trouve à la fin du document.



1.4 Compléter le processus d'évaluation

Voici les étapes à suivre par le personnel et les bénévoles pour compléter le processus d'évaluation :

1. Remplissez la grille d'évaluation individuellement à l'aide du barème de notation et des questions d'évaluation fournis à la section
2. Les gestionnaires devraient veiller à ce que l'environnement soit favorable et constructif, de sorte que le personnel et les bénévoles puissent répondre ouvertement aux questions d'évaluation. Le personnel participant à l'activité devrait avoir la possibilité de remplir la grille d'évaluation de façon anonyme s'il le souhaite.
3. Réunissez-vous pour discuter les réponses et partager vos réflexions sur le processus. Ceci est une importante occasion d'apprentissage qui devrait favoriser une discussion franche et constructive sur les défis et les forces de l'organisme.
4. En groupe, attribuez une note moyenne à l'organisme pour chacune des questions d'évaluation.
5. En groupe, déterminez ensemble les domaines d'action prioritaires.

¹ S'il n'est pas possible de faire participer tout le personnel et les bénévoles à l'évaluation, songez à mener celle-ci auprès d'un petit groupe représentatif du personnel et des bénévoles intervenant à différents niveaux d'interaction avec la clientèle. Présentez leurs réponses au groupe complet, pour en discuter et déterminer quelles sont les actions à entreprendre.



1.5 Élaborer le plan d'amélioration

Ensuite, l'organisme élabore 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, y compris des ressources humaines, afin que les livrables soient raisonnables et réalisables.

1. Confiez l'élaboration du plan à un groupe de travail composé de membres du personnel, de bénévoles et de membres de votre clientèle qui comprennent les principaux défis de l'organisme, ses forces et son pouvoir de décision.
2. Faites approuver le plan par la haute direction.
3. Faites circuler le plan aux membres du personnel et aux bénévoles concernés afin de les informer des actions requises de leur part.
4. Informez le groupe de travail régulièrement des progrès réalisés et de l'évolution du plan.
5. Revisitez votre évaluation organisationnelle périodiquement (au moins une fois par année) afin d'évaluer les progrès, de renforcer la sensibilisation à la stigmatisation et la discrimination, et de trouver des stratégies pour réduire la stigmatisation ancrée dans les politiques et les pratiques, ainsi que les attitudes stigmatisantes et les préjugés envers les personnes qui utilisent des substances.

Section 2

L'outil d'évaluation organisationnelle

Cet outil est divisé en quatre domaines d'évaluation d'après les conditions nécessaires pour obtenir un environnement organisationnel sûr et favorable :

1. Les politiques, les procédures, la culture et l'environnement organisationnels sont favorables et inclusifs;
2. Les prestataires de services possèdent les compétences essentielles à leurs rôles professionnels;
3. Les personnes utilisatrices des soins et des services se sentent à l'aise et soutenues dans leurs interactions avec l'organisme;
4. Les personnes utilisatrices des soins et des services ont la possibilité de donner leur avis et partager leurs opinions sur les politiques, les procédures et les programmes de l'organisme de manière sûre et anonyme.

Chaque section inclut des renseignements généraux sur les critères à respecter, des exemples d'application des critères et une série de questions d'évaluation qui aideront à définir les priorités d'intervention à l'échelle organisationnelle. Consignez vos réponses aux questions d'évaluation en utilisant le barème suivant :

- 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
- SO** Cet enjeu est sans objet dans notre travail

Chaque question comporte une case de commentaires où vous pouvez noter les facteurs contextuels dont votre organisme devra considérer afin d'aborder l'enjeu en question.

Remplissez le formulaire d'évaluation individuellement, puis discutez en groupe des notes que vous avez attribuées ainsi que de vos commentaires afin de calculer une note moyenne pour l'organisme. Vous pourrez ensuite définir ensemble les priorités d'intervention.

2.1 Les politiques, les procédures, la culture et l'environnement de l'organisme sont favorables et inclusifs

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. Si votre organisme n'a pas de politique ou d'énoncé de valeurs qui mentionne spécifiquement l'usage de substances ou la réduction des méfaits, cherchez les énoncés qui abordent la réduction de la stigmatisation et la prestation de services sans discrimination. Le personnel et la clientèle devraient être informés de ces politiques et comprendre les mécanismes à leur disposition pour signaler 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'organisation, la société et la vie associative. Nous veillons à ce que chaque membre du personnel, étudiant ou étudiante, usager ou usagère des services, administrateur ou administratrice, membre de la communauté ou bénévole se sent bienvenu-e et respecté-e dans notre Centre.

Le Centre est non-discriminatoire dans ses pratiques et ses politiques, et il cherche activement à éliminer la discrimination fondée sur 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, la capacité ou les attributs physiques et l'apparence.

Le Centre ne tolère aucune forme de discrimination, qu'elle soit pratiquée par le personnel, l'administration, les étudiants et étudiantes ou les bénévoles. Le Centre mène ses programmes et activités en étant sensible à la diversité et au droit de toute personne de recevoir des services appropriés.

Les cas de discrimination qui ne sont pas résolus seront traités dans le cadre de la politique de résolution des conflits du Centre.

Le respect de la vie privée et de la confidentialité est à la base de toute relation de confiance entre un organisme, un-e prestataire de services et un client ou une cliente. Les prestataires et les organismes ont le devoir de protéger la vie privée de leur clientèle et de veiller à la confidentialité de tout renseignements divulgués. Ce respect devrait être officialisé dans les politiques et les procédures organisationnelles. De plus, votre clientèle devrait être informée de son droit à la vie privée et des mécanismes à sa disposition en cas de bris de confidentialité.

Enfin, la direction et les autres personnes exerçant un rôle de gestionnaire jouent un rôle clé dans le renforcement d'une culture de respect et d'ouverture. Elles servent de modèles aux attentes organisationnelles dans leurs communications avec le personnel et les bénévoles.



Section 2

L'outil d'évaluation organisationnelle

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 | **SO** Cet enjeu est sans objet dans notre travail

Questions d'évaluation	Note O R N SO	Commentaires, éléments à considérer et prochaines étapes
Votre organisme s'est-il officiellement engagé (c.-à-d. dans un énoncé de valeurs ou une politique) à adopter une démarche non discriminatoire?		
Votre organisme a-t-il une politique officielle sur le respect de la vie privée de ses clients et clientes et à la confidentialité des renseignements personnels?		
Les énoncés de politique/de valeurs sont-ils affichés bien en évidence, dans des endroits où la clientèle peut les voir (salles d'attente, réception)?		
Votre organisme soutient-il l'application de ces politiques (c.-à-d. en révisant périodiquement comment ces politiques sont appliquées)?		
Votre organisme dispose-t-il un mécanisme de plainte pour les clients ou clientes ayant subi de la discrimination ou une atteinte à leurs droits à la vie privée/confidentialité? Votre clientèle est-elle informée de l'existence de ce mécanisme? Existe-t-il un soutien pour les clients ou les clientes victimes de discrimination ou d'une atteinte à leurs droits à la vie privée/confidentialité ?		
Le personnel de direction renforce-t-il l'engagement de l'organisme et la mise en oeuvre de ces politiques (par le biais de réunions du personnel, de bulletins de communication ou dans ses interactions quotidiennes)?		

2.2 Les prestataires de services possèdent les compétences essentielles à leurs rôles professionnels

Les compétences essentielles sont les connaissances, les habiletés, les attitudes et les comportements dont les prestataires de services doivent disposer pour renforcer les services et aider les personnes qui utilisent des substances à atteindre les objectifs de santé qu'elles se sont fixés.

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

2.2.1 Formation

Les prestataires de services cliniques et non cliniques devraient régulièrement recevoir une formation adaptée à leur rôle professionnel pour leur permettre d'offrir des services exempts de stigmatisation et de discrimination.

Il est tout aussi important que les prestataires de services reconnaissent que leurs propres attitudes, valeurs et croyances ont des effets sur la sécurité physique et émotionnelle des personnes qui font usage de substances et sur la prestation des soins. Ces attitudes, valeurs et croyances ont un impact direct sur les résultats cliniques de leurs clientèles.

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 | **SO** Cet enjeu est sans objet dans notre travail

Questions d'évaluation	Note O R N SO	Commentaires
Le personnel clinique reçoit-il une formation sur la prestation des services de traitement, y compris les services offerts selon une approche de réduction des méfaits (p. ex. connaissances des divers modèles de réduction des méfaits et d'autres options de traitement)?		
Le personnel et les bénévoles reçoivent-ils une formation sur les facteurs individuels, communautaires et systémiques qui entraînent la stigmatisation et la discrimination des personnes?		
Le personnel et les bénévoles (cliniques et non cliniques) reçoivent-ils une formation qui favorise la prestation de services dans un environnement sûr et respectueux (ex : formation sur le modèle de santé lié à l'usage de substances, le langage, la sécurisation culturelle, la réduction de la stigmatisation, les services sensibles aux traumatismes et à la violence, les soins centrés sur la personne, etc.)?		

Section 2

L'outil d'évaluation organisationnelle

2.2.2 Soutien

Le travail de première ligne dans un milieu de santé ou de services sociaux, comme membre du personnel ou comme bénévole, peut être difficile. Il est possible, par exemple, de vivre un traumatisme indirect après avoir été exposé de façon répétée aux expériences de ses clients ou clientes.

Le personnel et les bénévoles doivent se sentir appuyés par l'organisme, avoir la possibilité de poser ouvertement des questions, et de faire part de leurs préoccupations et de leurs expériences auprès de leurs gestionnaires et de leurs collègues, sans crainte de représailles.

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 | **SO** Cet enjeu est sans objet dans notre travail

Questions d'évaluation	Note O R N SO	Commentaires
Le personnel et les bénévoles sentent-ils qu'ils ont facilement accès à un soutien personnel et professionnel pour préserver leur santé tout en aidant les autres? Ce soutien est-il visiblement disponible dans l'établissement et en ligne?		
Le personnel et les bénévoles ont-ils le sentiment de travailler dans un environnement qui favorise la discussion ouverte sur les questions liées à la stigmatisation et à la discrimination?		
La direction, le personnel et les bénévoles sont-ils formés à fournir des soins avec compassion et à reconnaître les signes de traumatisme indirect et d'épuisement professionnel chez eux et elles-mêmes et chez leurs collègues?		

2.2.3 Accès à des ressources et des spécialistes

Certaines clientèles peuvent avoir besoin d'accéder à des services spécialisés. Par exemple, certains clients ou clientes pourraient vouloir explorer leur relation avec les substances et divers cheminements vers le mieux-être (au-delà des services axés sur l'abstinence) dans un environnement de pairs, ou animé par des pairs ayant une expérience vécue. Plus encore, il se peut que vous deviez orienter les personnes ayant le VIH et le sida vers des services cliniques spécialisés, les personnes ayant des troubles de santé mentale vers des services de soutien, les personnes trans ou de diverses identités de genre vers des services d'aide clinique et psychosociale (p. ex. hormonothérapie, chirurgie de confirmation du genre), ou fournir des informations sur les services axés sur les déterminants sociaux de la santé comme la pauvreté, l'insécurité alimentaire et la précarité du logement. Dans ces cas, la présence de liens établis avec des organismes ou des groupes qui abordent ces enjeux permet aux prestataires de les consulter pour obtenir des conseils ou réorienter leurs clients ou clientes vers ces organismes.

Toutefois, vos clients et clientes ne devraient jamais être réorientés de façon systématique; ne le faites que si votre organisme ne peut pas répondre à leurs besoins. Votre première préoccupation devrait être de répondre à leurs besoins de manière sûre et efficace.

Exemple

Un centre de santé a conclu un accord de réorientation avec un organisme qui se spécialise dans le conseil aux personnes ayant le VIH. Ainsi, la clientèle du centre de santé peut accéder aux pairs-conseillers de l'organisme partenaire tout en continuant à recevoir leurs services de soins de première ligne au centre. De plus, le centre de santé demande l'avis de ces pairs-conseillers lors de la conception de ses programmes et pour le développement de ressources et de formations.

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 | **SO** Cet enjeu est sans objet dans notre travail

Questions d'évaluation	Note O R N SO	Commentaires
<p>Votre organisme a-t-il des liens avec d'autres organismes de proximité qui offrent des services spécialisés (cliniques et non cliniques) et/ou qui traitent de problèmes souvent rencontrés par les personnes et les communautés qui sont ou qui ont été marginalisées?</p> <p>Votre organisme a-t-il désigné une personne pour établir et entretenir ces liens avec d'autres organismes et effectuer le travail de partenariat?</p>		

Section 2

L'outil d'évaluation organisationnelle

2.3 Les usagers et usagères se sentent à l'aise, accueillis et soutenus dans leurs interactions avec l'organisme

Après chaque interaction avec votre organisme, la clientèle se forge des impressions fortes et durables sur la façon dont elle sera reçue à l'avenir et sur le sérieux avec lequel on traitera ses préoccupations. Réfléchissez aux questions suivantes :

- **Comment les gens se renseignent-ils sur votre organisme?**
- **Est-il facile d'accéder à votre organisme et à ses services?**
- **Favorisez-vous un environnement accueillant et sûr pour différentes clientèles?**
- **Comment se déroule le processus d'accueil?**
- **Votre organisme collabore-t-il activement avec différents groupes communautaires?**

2.3.1 Comment les gens se renseignent-ils sur votre organisme?

Souvent, on se renseigne sur un organisme par ses annonces, ses affiches, ses brochures, ou par son site Web. Quelle est l'image présentée dans ces documents? Le « visage public » de votre organisme reflète-t-il les populations que vous servez (p. ex. des personnes différents groupes socioculturels, orientations sexuelles, âges, capacités, et religions)?

Certaines personnes n'ont pas accès aux médias d'usage courant; pour communiquer avec elles, il faut donc employer des tactiques particulières. On peut par exemple faire appel à des individus en intervention communautaire ou en travail d'approche, ainsi qu'aux bénévoles qui s'engagent régulièrement auprès des groupes marginalisés. Il est aussi possible de créer des partenariats officiels avec des organismes et des groupes qui travaillent avec ces populations plus difficiles à rejoindre.

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 | **SO** Cet enjeu est sans objet dans notre travail

Questions d'évaluation	Note O R N SO	Commentaires
Les images et le langage utilisés dans les communications de votre organisme (p. ex., annonces, affiches, brochures, sites Web) comprennent-ils des images positives des populations que vous servez? Est-ce que votre organisme fait la promotion de l'inclusivité, et l'environnement est-il visuellement sécurisant pour votre clientèle?		
Dans vos messages de promotion de la santé, vous abstenez-vous d'utiliser des campagnes fondées sur la peur, qui montrent du doigt des comportements ou des groupes particuliers? Examinez-vous régulièrement votre site Web et vos autres outils de communication pour vous assurer qu'ils n'emploient pas un langage désuet ou stigmatisant?		
Votre organisme a-t-il des stratégies spécifiques pour atteindre les différents groupes dans votre communauté?		

2.3.2 Est-il facile d'accéder à votre organisme et à ses services?

Certaines personnes, en particulier celles issues de communautés marginalisées, rencontrent plus de difficultés que d'autres à accéder aux services. Votre emplacement, sa proximité aux transports en commun, l'accessibilité pour les personnes handicapées et vos heures d'ouverture peuvent être des facteurs qui détournent certains groupes et limitent l'accès aux services.

Exemple

Sachant que beaucoup de ses usagers et usagères n'ont pas régulièrement accès aux soins de santé, un refuge d'urgence s'est associé à 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 permis d'accroître l'accès aux services de santé essentiels et a favorisé une relation continue avec un prestataire de soins de santé.

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 | **SO** Cet enjeu est sans objet dans notre travail

Questions d'évaluation	Note O R N SO	Commentaires
Votre organisme offre-t-il des services virtuels et en personne à des heures et des endroits pratiques pour votre communauté, en particulier les personnes issues de communautés marginalisées?		
Votre organisme offre-t-il de l'aide aux clients ou clientes en dehors des heures de travail?		
Votre organisme offre-t-il d'autres formes d'aide pour pallier les problèmes d'accessibilité (p. ex., services de garde à l'enfance, traduction, aide au transport)?		

Section 2

L'outil d'évaluation organisationnelle

2.3.3 Favorisez-vous un environnement accueillant et sûr pour vos usagers et usagères?

Le ton que vous adoptez à la porte de votre organisme crée une forte première impression. Cela comprend le premier contact avec un-e membre du personnel ou un-e bénévole; les types d'affiches, d'oeuvres d'art et de revues à la réception ou dans la salle d'attente; ou la façon dont les clients et clientes sont salués au téléphone.

En général, les usagers ou usagères se sentent mieux accueillis lorsque le personnel et les bénévoles présents reconnaissent les besoins particuliers de leur communauté et partagent (ou se ressemblent dans) certains aspects de leur identité. De même, une réception et des salles d'attente ayant des oeuvres d'art ou des revues qui reflètent différentes identités ou qui représentent les expériences de vos clientèles encourage un sentiment de confort.

Exemple

Un organisme de services sociaux emploie des commis à l'accueil pour sa réception et sa salle d'attente. Ces personnes sont issues de différents groupes culturels présents dans la communauté et parlent les langues qui sont parlés dans cette communauté. Ces individus conversent avec les usagers et usagères et les mettent plus à l'aise. Elles connaissent les services et les ressources de l'organisme ainsi que les autres ressources disponibles dans la communauté afin de pouvoir réorienter les usagers et usagères selon leurs besoins.

Questions d'évaluation	Note O R N SO	Commentaires
Le personnel et les bénévoles ont-ils reçu de la formation sur la stigmatisation et la discrimination, la lutte contre le racisme et la sécurisation culturelle?		
Votre organisme recrute-t-il des bénévoles et du personnel dans différentes populations pour refléter la diversité de votre communauté?		
Les espaces publics de votre organisme (réception, salles d'attente) sont-ils accueillants pour différentes populations? Est-ce que les affiches, brochures, dépliants, oeuvres d'art et revues dépeignent de façon positive différents types de relations, d'orientations sexuelles, d'identités de genre, de groupes ethnoculturels et de personnes ayant une expérience vécue?		
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!»; «J'utilise un langage axé sur la personne»; «La compassion est un muscle qui se renforce avec l'usage»)?		
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 Cela comprend aussi les magazines sur l'art de vivre et les revues de mode : évaluez comment ils dépeignent les rôles de genre, les relations amoureuses et les normes de beauté.

2.3.4 Comment les usagers et usagères sont-ils traités durant le processus d'accueil?

Pour les usagers et usagères, 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 à la réception ou un formulaire d'accueil à remplir avec un membre du personnel clinique. S'il est effectué avec sensibilité, ce processus peut contribuer à établir une relation de confiance avec l'utilisateur ou l'utilisatrice; sinon, cette personne pourrait trouver votre organisme irrespectueux, peu-inclusif, ou menaçant.

Pensez aux espaces disponibles pour les conversations privées; examinez le langage des formulaires d'accueil et la démarche de collecte de données. L'organisme devrait aussi être sensible au désir d'une personne de se faire accompagner (ou non) par un proche durant le processus d'accueil.

Exemple

Une clinique de santé a examiné le langage de ses formulaires d'accueil pour s'assurer qu'ils incluaient les personnes LGBTQ2IA+. La clinique a aussi modifié ses formulaires pour que tous les usagers et usagères se sentent reflétés dans les choix de réponses, et ont inclus des questions non dirigées que chacun·e peut compléter en fonction de son vécu. La clinique a également veillé à ce que les usagers et usagères disposent d'un espace pour des conversations privées avec le personnel de la réception. Ces mesures ont aidé leurs clientèles à se sentir respectées, tout en contribuant à une collecte de données plus précise.

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 | **SO** Cet enjeu est sans objet dans notre travail

Questions d'évaluation	Note O R N SO	Commentaires
Le langage des formulaires d'accueil est-il clair et inclusif (p. ex., emploie-t-on langage de genre neutre et un langage axé sur la personne)?		
Votre organisme adopte-t-il la définition du mot « famille » de chaque usager ou usagère, qui peut inclure, mais ne se limite pas aux parents par le sang, aux proches aidants adultes, aux partenaires de même sexe ou aux ami-es?		
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)?		

Section 2

L'outil d'évaluation organisationnelle

2.4 Les usagers et usagères ont l'occasion de donner leur avis et partager leurs opinions sur les politiques, les procédures et les programmes de l'organisme

En « adaptant » ses programmes à certains groupes d'usagers et d'usagères plutôt qu'en « ciblant » ces groupes, il est plus probable d'éviter la stigmatisation et de prévenir d'isoler davantage, plutôt que d'intégrer, différents groupes de population. Pour être efficace, l'implication de la communauté doit être respectueuse et authentique.

En impliquant d'éventuelles clientèles – surtout celles issues des groupes marginalisés – dans le processus d'adaptation des programmes, votre organisme obtient trois ressources précieuses :

1. Un aperçu de la perception de l'organisme par les usagers et usagères, ce qui est un bon moyen d'identifier les « angles morts » potentiels liés à la stigmatisation au sein de ses programmes;

2. L'expérience et l'expertise des usagers et usagères, ainsi que leur énergie pour aider votre organisme à développer ou à examiner des initiatives;
3. Un engagement, car en croyant à ce que fait votre organisme, les usagers et usagères peuvent devenir vos « porte-paroles » au sein la communauté.

L'échange et le partenariat avec des personnes ayant une expérience vécue sont essentiels à la réussite de tout organisme. Les personnes qui consomment des substances sont des expertes en matière de santé liée à l'usage de substances, et cette réalité devrait être reflétée dans les modèles de prestation de services.

Si votre organisme n'a pas de liens avec des personnes qui sont ou qui ont été marginalisées dans votre communauté, associez-vous avec un groupe ou un organisme qui a de tels liens (p. ex., les groupes travaillant avec la communauté LGBTQ2IA+, les personnes ayant le VIH ou les nouveaux arrivants au Canada).

Questions d'évaluation	Note O R N SO	Commentaires
Votre organisme sollicite-t-il l'avis de différentes populations (surtout les groupes marginalisés) lors de la conception des programmes? Les usagers et usagères sont-ils invités à donner leur avis sur les services auxquels ils ont accès? Votre clientèle se sent-elle impliquée dans la prise de décisions, grâce à un effort de collaboration avec le personnel?		
Votre organisme recrute-t-il intentionnellement des membres des différentes populations de votre communauté comme employé·es ou bénévoles?		
Pour cette évaluation, votre organisme a-t-il demandé l'avis ou l'implication de groupes ou d'organismes travaillant avec différentes populations?		
Votre organisme travaille-t-il (ou consulte-t-il) des personnes ayant une expérience vécue ou a-t-il accès à un comité de PAEV pour obtenir leur participation? <small>*Attention : ce travail doit être rémunéré pour représenter de manière équitable l'expertise dont bénéficierait l'organisation dans le cadre de cet effort.</small>		

Section 3

Élaboration du plan d'amélioration

Dans le cadre du processus d'évaluation, il est nécessaire de cerner les enjeux prioritaires, puis d'agir judicieusement. Comme les organismes sont appelés à traiter multiples enjeux et exigences à la fois, la planification est primordiale. Définissez des priorités d'intervention claires et dressez la liste des ressources disponibles pour pouvoir élaborer un plan d'amélioration réaliste.

Tenez compte des étapes suivantes dans l'élaboration de votre plan d'amélioration.

- 1. Choisissez vos priorités d'intervention.** Il est préférable de se concentrer sur quelques domaines importants et de s'y consacrer, plutôt que de disperser vos efforts. Quels étaient les enjeux prioritaires cernés par l'évaluation organisationnelle? Certains de ces enjeux sont-ils plus urgents que d'autres? Où se trouve l'énergie et les ressources nécessaires pour entamer les améliorations ?
- 2. Créez un groupe de travail.** Qui possède les connaissances, l'expérience et la compréhension des enjeux prioritaires nécessaires à l'élaboration du plan? Faites participer un groupe ou un organisme de l'extérieur s'il vous faut plus de perspective ou de savoir-faire (p. ex. un organisme qui travaille déjà étroitement avec des personnes qui sont/ont été marginalisées). Assurez-vous qu'il existe un lien clair avec l'équipe de direction pour garantir l'accès aux ressources et maintenir une cohérence avec les politiques et les orientations de l'organisme.
- 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'informations pour mieux comprendre l'enjeu? Vous pourriez vouloir obtenir différentes perspectives, ce qui peut nécessiter un sondage, des entretiens, ou un groupe de discussion.
- 4. Identifiez les solutions possibles.** Une fois que vous connaissez l'enjeu ou les enjeux, envisagez différentes solutions potentielles. Comment d'autres organismes abordent-ils ces enjeux? Y a-t-il une possibilité de s'appuyer sur d'autres initiatives déjà en cours dans votre organisme ou votre communauté ? Quels sont les défis à relever pour aller de l'avant, 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.** Le 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 nécessaires.
- 6. Obtenez l'approbation de la direction.** Ainsi, vous vous assurez que les autorisations et les ressources nécessaires sont en place et mobilisées.
- 7. Diffusez le plan d'amélioration.** Le personnel, les bénévoles et les membres de la direction concernés doivent rester informés . Les personnes qui ont participé à l'évaluation organisationnelle ont aussi besoin de savoir si et comment leurs commentaires ont été considérés. Il se peut qu'il ne soit pas possible de répondre à tous les commentaires en même temps, mais les personnes ayant participé au processus d'évaluation doivent être assurées qu'elles ont été entendues.
- 8. Vérifiez et évaluez les progrès réalisés par rapport au plan.** Le plan a-t-il été appliqué comme prévu? Avez-vous obtenu les résultats escomptés? Sinon, modifiez-le.
- 9. Célébrez vos réalisations!** Reconnaissez le travail accompli pour résoudre le ou les problèmes identifiés, ainsi que les personnes qui ont contribué. En célébrant vos réalisations, vous contribuez à créer une culture organisationnelle positive, dévouée à offrir des services sûrs et inclusifs.

Plan d'amélioration

Modèle de tableau

Quel(s) enjeu(x) essayez-vous d'aborder?

Quel(s) résultat(s) espérez-vous obtenir?

Mesure à prendre	Échéancier	Ressources nécessaires	Responsable	Progrès

L'Outil d'autoréflexion sur l'échelle de stigmatisation de l'usage de substances (ESUS)

Voici une liste d'énoncés au sujet des personnes qui consomment des substances. Certains de ces énoncés peuvent être vrais pour vous, d'autres non. Il existe un large éventail d'idées et de perceptions sur les substances et les personnes qui en utilisent, parmi lesquelles plusieurs sont stigmatisantes. Nous nous intéressons à vos idées et perceptions personnelles. Veuillez répondre aux questions honnêtement - les réponses ne servent que pour vos réflexions individuelles. Vous pourriez, par exemple, penser aux préjugés ou aux idées stigmatisantes que vous entretenez, ou bien aux perceptions sur lesquels vous pouvez vous pencher individuellement ou au sein de votre organisation pour réduire la stigmatisation.

	1	2	3	4	5	6
	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	Plutôt en désaccord	Plutôt d'accord	D'accord	Tout à fait d'accord
Je suis à l'aise autour de personnes qui utilisent activement des substances.	1	2	3	4	5	6
J'approuve la légalisation du cannabis.	1	2	3	4	5	6
Je ne refuserais jamais de services à une personne qui, je pense, fait activement usage de substances.	1	2	3	4	5	6
Je comprends qu'il y a des risques associés à toute substance, y compris l'alcool et le cannabis.	1	2	3	4	5	6
Je considère que les personnes qui utilisent des substances ont droit aux soins et au respect malgré l'impact que leur consommation peut avoir sur leur famille et leurs amis.	1	2	3	4	5	6
Je considère que les personnes enceintes peuvent prendre leurs propres décisions concernant leur usage de substances et qu'elles ont droit aux soins même si elles consomment.	1	2	3	4	5	6
Je réagis avec calme si un usager ou une usagère me disait consommer une substance illégale.	1	2	3	4	5	6
J'appuierais une ou un collègue ayant récemment eu recours à des services liés à l'usage de substances.	1	2	3	4	5	6
Je considère qu'il y a suffisamment de services d'aide aux personnes qui font usage de substances au Canada.	1	2	3	4	5	6
Je saurais quoi faire si un membre de ma famille me disait avoir un problème d'usage de substances.	1	2	3	4	5	6
Je comprends qu'il existe une variété d'options disponibles pour les personnes qui utilisent des substances, y compris des services de réduction des méfaits, et que seules ces personnes peuvent décider quelle option leur convient le mieux.	1	2	3	4	5	6
Je comprends que pour diverses raisons légitimes, une personne peut utiliser des substances même si elle connaît les risques qui y sont associés.	1	2	3	4	5	6
Je comprends que des personnes de tous horizons et de tous milieux socioéconomiques peuvent consommer des substances régulièrement à un moment ou à un autre.	1	2	3	4	5	6
Je n'ai aucun problème à travailler avec un-e autre prestataire ou collègue qui a déjà utilisé des substances.	1	2	3	4	5	6
Je sais comment éviter le langage qui montre du doigt ou stigmatise les personnes qui font usage de substances.	1	2	3	4	5	6
Mes valeurs sont importantes dans le cadre du travail que je fais.	1	2	3	4	5	6



CANADIAN
PUBLIC HEALTH
ASSOCIATION

ASSOCIATION
CANADIENNE DE
SANTÉ PUBLIQUE



cpa.ca | substanceuse.ca/fr