

Évaluation d'un milieu tenant compte des traumatismes et des violences

La création d'espaces sûrs et accueillants réduit les préjudices potentiels. La présente activité vous aidera à examiner les espaces où vous prodiguez des soins. Elle vous permettra de déterminer ce qu'éprouvent les personnes qui viennent obtenir des soins dans ces espaces. Si vous le jugez utile, vous pouvez imaginer que vous êtes l'une de ces personnes. L'évaluation peut porter sur tout lieu où vous offrez des soins (par exemple, un bureau, une clinique, un hôpital, un organisme communautaire ou le domicile de la personne) ainsi que sur les interactions avec des particuliers ou des groupes. Dans l'idéal, vous visiterez physiquement tous les lieux où les personnes qui reçoivent des soins peuvent se retrouver; si cela n'est pas possible, vous pouvez le faire mentalement. Voici la marche à suivre :

1. Entrez dans l'espace; assurez-vous de vous rendre dans tous les lieux où les personnes recevant des soins peuvent aller, y compris les toilettes.
2. Parcourez les différents lieux en adoptant le point de vue des personnes desservies.
3. Utilisez les questions ci-dessous pour examiner différents aspects de l'espace en question
4. Portez une attention particulière aux éléments de l'environnement qui pourraient faire naître un sentiment d'inconfort, de stigmatisation ou d'insécurité.
5. Prenez des notes sur ce qui fonctionne bien et ce qui pourrait être amélioré.
6. Discutez de vos notes avec des collègues ou des personnes dirigeantes qui ont aussi leur évaluation.
7. Invitez les personnes concernées à faire part de leurs commentaires sur leur sentiment de confort et de sécurité.
8. Créez conjointement un plan destiné à améliorer la sécurité physique, émotionnelle et culturelle de votre espace.



1 Arrivée dans l'établissement

Imaginez que vous vous rendez pour la première fois dans le ou les établissements où vous travaillez. Posez-vous ces questions au moment de votre arrivée sur les lieux :

- Est-il facile d'arriver sur place et de trouver l'établissement? Avez-vous dû faire des efforts importants pour arriver jusqu'ici?
- L'entrée est-elle clairement indiquée? Par exemple, s'il y a plusieurs portes, est-il facile de repérer celle destinée aux personnes accédant aux services?
- Que remarquez-vous en approchant du bâtiment, puis en entrant? Quel sentiment cela vous procure-t-il?
- En entrant, qui voyez-vous? Que remarquez-vous chez ces personnes? Que pensez-vous de leurs expressions faciales ou de leur posture? Qu'est-ce qui ressort à vos yeux? Par exemple, cet espace est-il bruyant ou tranquille, agité ou calme?
- Qui parle avec qui? Comment les personnes communiquent-elles entre elles? Quel est le ton de leur voix?
- Si la rencontre est au domicile de la personne, comment la personne membre du personnel se présente-t-elle à son arrivée? Comment entre-t-elle et interagit-elle dans son espace?



**NON à LA
VIOLENCE**

BIENVENUE

PISTES DE RÉFLEXION

- Quels sont les aspects accueillants ou inhospitaliers à l'entrée de l'établissement? [Ou comment agissez-vous lorsque vous entrez chez une personne?]
- Quel ton la signalétique véhicule-t-elle? À votre avis, qui décide de la signalétique et comment ces décisions sont-elles prises?
- Qui se sentirait bienvenu.e ou, au contraire, mal à l'aise ici? Vous sentez-vous bien accueilli.e? Pourquoi?
- Quelles choses ou personnes dans cet espace pourraient dissuader les personnes d'interagir pleinement avec le personnel?

2 Premier contact

Que se passe-t-il lorsqu'une personne tente de joindre votre établissement par téléphone ou de consulter votre site Web? Que ressentiraient les personnes qui ne parlent pas couramment français, qui savent à peine lire et écrire ou qui ont un handicap auditif ou visuel?

- Le site Web ou le système téléphonique est-il facile à utiliser? La ligne téléphonique est-elle souvent occupée? Le site est-il souvent en panne?
- Le site Web est-il facile à parcourir et à comprendre?
- Comment la vie privée et la confidentialité sont-elles gérées?
- Comment les personnes sont-elles accueillies? Que fait le personnel au début d'un appel téléphonique pour créer un cadre propice à l'échange?



À présent, réfléchissez à la nature du premier contact en face à face avec une membre du personnel :

- Y a-t-il une réception et, si oui, où se situe-t-elle? Comment savoir où elle se situe et comment s'y rendre? Existe-t-il une barrière physique entre vous et les personnes membres du personnel (par exemple, une paroi vitrée ou des barreaux)?
- Qui vous accueille et comment l'accueil se fait-il? Connaissez-vous le nom et la fonction de la personne membre du personnel qui vous accueille?
- Quels messages les personnes membres du personnel font-elles passer? Pensez aux expressions faciales habituelles, au ton de la voix, au langage corporel et aux propos.
- Qu'est-ce qui vous met à l'aise ou, au contraire, mal à l'aise lors de ce premier contact? Quelles personnes se sentiraient le plus à l'aise? Diverses personnes sont-elles traitées différemment et, si oui, à quels égards, par qui et pour quelle raison?
- Quelles questions vous sont posées et dans quel ordre? (Examinez les questions figurant sur le formulaire d'admission, s'il y en a un.) Quels sont les éléments mis en avant? Lesquels sont omis?

Ciao

Tansi

Nú

你好

iHola

Welcome

PISTES DE RÉFLEXION

- Au moment d'interagir avec des personnes, les personnes membres du personnel prennent-elle en considération la difficulté qu'il y a à se rendre sur place, voire à téléphoner?
- Comment les personnes membres du personnel interagissent-elles avec les personnes dont le français n'est pas la langue maternelle ou qui ont une déficience auditive ou d'autres problèmes de compréhension? Leur façon de communiquer change-t-elle?
- Les personnes membres du personnel tiennent-elles compte de l'âge ou des aptitudes physiques des personnes? Par exemple, comment parlent-elles aux personnes âgées? Les personnes peuvent-elles s'asseoir à la réception ou se tiennent-elles debout? Sont-elles souvent mises « en attente »?
- Comment les personnes membres du personnel interagissent-elles avec des personnes qui semblent avoir du mal à se concentrer sur les questions qui leur sont posées?

3 Salles d'attente et autres espaces destinés aux groupes

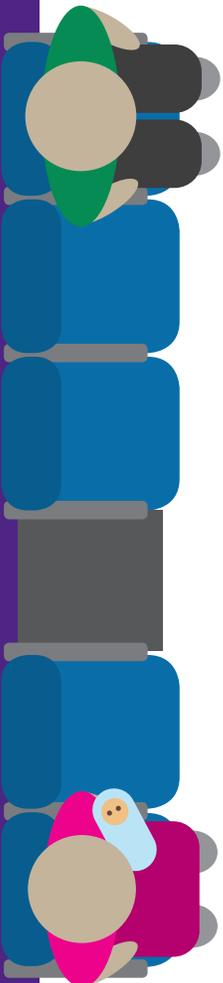
Réfléchissez ensuite aux salles d'attente ou aux autres espaces communautaires où se déroule le travail de groupe :

- Décrivez la salle en deux mots.
- Quel sentiment principal éprouvez-vous en entrant dans la salle d'attente?
- À quoi ressemble-t-elle? Comment les personnes peuvent-elles s'occuper pendant leur attente?
- De l'eau et des toilettes sont-elles disponibles et accessibles? Les espaces d'attente sont-ils propres?
- Quels types de chaises sont mis à la disposition des personnes? Les chaises vous paraissent-elles confortables? Sont-elles espacées ou rapprochées?
- Que remarquez-vous au sujet des autres personnes qui attendent? Ont-elles l'air à l'aise?
- Observez qui aide les personnes dans la salle d'attente. Qui leur parle? Qui apporte de l'aide si une personne semble en détresse ou mal à l'aise? Certaines personnes semblent-elles mal à l'aise? Pourquoi?
- À vos yeux, quels sont les éléments pertinents à mettre en place pour assurer l'intimité des personnes, ou en lien avec leur identité ou leurs problèmes de santé?



PISTES DE RÉFLEXION

- Qui se sentirait à l'aise dans cet espace et, au contraire, qui se sentirait inconfortable? Pourquoi?
- Comment la vie privée et la confidentialité sont-elles protégées dans cet espace?



Salles d'examen, de traitement ou de rencontre ou visites à domicile

- Comment cet espace est-il aménagé? Comment le décririez-vous : chaud, froid, accueillant, aseptisé?
- Comment accède-t-on à ces salles? Qui vous y accompagne? Avec qui avez-vous le droit de venir?
- Si une personne doit patienter seule, un membre du personnel est-il disponible en cas de besoin?
- L'ordre dans lequel les personnes sont reçues est-il clair (par exemple, en fonction de l'ordre d'arrivée ou d'un autre ordre de priorité)?
- Comment les personnes membres du personnel s'adressent-elles aux personnes qui reçoivent des soins? Que font-elles pour commencer et terminer une visite? Les interactions sont-elles considérées comme plus faciles/difficiles avec certaines personnes qu'avec d'autres?
- Si la rencontre est au domicile de la personne, comment la personne membre du personnel se présente-t-elle à son arrivée? Comment entre-t-elle et interagit-elle dans son espace?
- Que se passe-t-il avant et pendant une évaluation ou une rencontre thérapeutique (examen physique, intervention, counselling ou séance éducative, etc.)? Quels sont les attitudes et les mots utilisés par les personnels membres du personnel? Quelles mesures les personnes membres du personnel prennent-elles pour garantir le respect de votre vie privée et votre confort?
- Vous sentiriez-vous à l'aise dans cet espace? Qu'est-ce qui pourrait vous donner un sentiment d'inconfort ou d'insécurité?
- Comment se termine une rencontre? La personne membre du personnel fait-elle le point avec vous? Parvient-elle à déceler un manque de compréhension?



PISTES DE RÉFLEXION

- Qui pourrait tirer profit au mieux de l'espace tel qu'il est aménagé? Qui pourrait moins bien s'en sortir?
- Qui pourrait se sentir respecté.e dans ces espaces ou, au contraire, qui s'y sentirait oppressé.e? Pourquoi?
- Quelles petites choses pourrait-on modifier pour rendre ces espaces plus accueillants?



Autres éléments à prendre en considération

- Toilettes
 - Sont-elles disponibles et faciles d'accès, bien signalisées et nettoyées et réapprovisionnées régulièrement?
 - Faut-il une clé pour y accéder? Si une clé est nécessaire, est-elle mise en évidence?
 - Y a-t-il un conteneur sûr où jeter les objets tranchants?
 - Des toilettes non genrées sont-elles disponibles?
 - Existe-t-il un coin bébé ou une aire d'allaitement?



- Formulaires et documents
 - Comment les personnes sont-elles désignées dans les documents? Sur quoi les documents mettent-ils l'accent? Quels sont les éléments omis?
 - Comment les formulaires vous positionnent-ils par rapport aux personnes? En quoi façonnent-ils votre vision du pouvoir et de l'autorité?
 - Qu'est-ce que les formulaires vous incitent à dire? Quels sont les intérêts ou les préoccupations qui y sont mis de l'avant?
- Consignation au dossier médical
 - Où se trouve le dossier médical où sont consignées les notes sur les personnes? Veille-t-on à protéger la vie privée des personnes?
 - Les personnes peuvent-elles voir ce qui est écrit à leur sujet?



PISTES DE RÉFLEXION

- Assurer un espace sûr et accueillant est une façon de permettre aux personnes de se sentir plus calmes et respectées et, ainsi, d'améliorer les interactions en matière de soins.
- En cas de doute, traitez les personnes comme si vous les aviez invitées chez vous!

Comment citer ce document :

Varcoe, C., Browne, A. et Wathen, C. N. (2023). « Évaluation d'un milieu tenant compte des traumatismes et des violences » Vancouver (C.-B.), www.equiphealthcare.ca

Adapté de : EQUIP Health Care. « Évaluation de l'équité ». Vancouver (Colombie-Britannique). Disponible à l'adresse : <https://equiphealthcare.ca/francais/evaluation-de-equite/>

Découvrez nos outils et modules d'apprentissagesur les soins tenant compte des violences et des traumatismes subis, les traumatismes vicariants, la sécurité culturelle, la réduction des méfaits et d'autres sujets sur EQUIPHealthcare.ca. Rendez-vous sur GTVincubator.uwo.ca pour consulter d'autres outils sur les questions de genre, les traumatismes et la violence.



Contribution financière :

