



Carte d'assurance maladie avec le marqueur de genre X (CAM-X)

Comprendre le changement et
favoriser un accueil inclusif



Objectifs de la présentation

Dans le contexte du déploiement de la carte d'assurance maladie avec le marqueur de genre non binaire (CAM-X), cette présentation vise à :

- Renforcer les pratiques d'accueil inclusif.
- Définir les gestes administratifs à poser.
- Soutenir la compréhension de l'environnement.

Plan de la présentation

- [Contexte MSSS - RSSS](#)
- [Quelques définitions](#)
- [Les marqueurs de sexe ou de genre](#)
- [Le marqueur de genre X : personnes non binaires](#)
- [Comment obtenir une CAM-X?](#)
- [Protection des personnes de la diversité sexuelle et de la pluralité de genre: c'est la loi](#)
- [Ce qui change dans mon travail dès maintenant](#)
 1. [Qu'est-ce que l'accueil inclusif?](#)
 - Favoriser un langage inclusif, neutre et non genré
 - Je n'ai pas remarqué la carte portait le marqueur X
 - Quoi faire si la personne non binaire n'a pas sa CAM-X?
 2. [Quels sont les gestes administratifs à poser lorsqu'une personne usagère présente la CAM-X?](#)
 - La personne possède déjà un dossier dans l'établissement
 - La personne n'a pas de dossier dans l'établissement
 3. [Confidentialité des informations](#)
- [Annexes](#)

Contexte MSSS - RSSS

Mission

Maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être des Québécoises et des Québécois en rendant accessibles un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant au développement social et économique du Québec.

Valeurs

Bienveillance
Accessibilité
Qualité

Vision

Offrir à toutes et tous des soins et services accessibles, de qualité et adaptés à leurs besoins, où le bien-être des personnes usagères est au cœur des décisions.

4



CONTEXTE JURIDICO-ADMINISTRATIF

- 2021-2022 : Changements législatifs (Jugement Moore et PL n°2*)
- 10 octobre 2024 : Déploiement de la CAM-X



RAPPEL DES ACTIONS À POSER

- Favoriser un accueil inclusif ainsi que des milieux et des services sécuritaires.
- Traiter chaque personne avec équité et dignité.
- Respecter la confidentialité et la pluralité des genres.

*Projet de loi n°2 : Loi portant sur la réforme du droit de la famille en matière de filiation et modifiant le Code civil en matière de droits de la personnalité et d'état civil

Quelques définitions

Identité de genre : Manière dont une personne définit son genre : homme, femme, quelque part entre les deux ou ni l'un ni l'autre. L'identité de genre n'est pas déterminée par le sexe biologique d'une personne et peut être distinguée du genre assigné à la naissance. Il s'agit d'une **expérience intime et personnelle** propre à chaque personne. 5

Expression de genre : Manière dont (a) la personne manifeste son genre (par ses actions, ses façons de se comporter ou d'interagir, son habillement) et (b) ces manifestations sont interprétées par les autres (selon les normes de genre).

LGBTQ+ : Acronyme pour les personnes lesbiennes, gaies, bissexuelles, trans et queers. Un signe + ou un astérisque (*) placé à la fin indique l'inclusion potentielle d'autres identités de la diversité sexuelle et de genre qui ne seraient pas déjà représentées par une lettre.

Trans : Personne dont le genre ne correspond pas à celui qui lui a été assigné à la naissance.

Cisgenre : Personne dont le genre correspond à ce qu'avait coché la ou le médecin à sa naissance (sexe assigné à la naissance).

Sexe : Comprend les caractéristiques biologiques d'une personne, soit ses organes génitaux internes ou externes, ses taux d'hormones ou ses chromosomes sexuels. Le sexe est généralement décrit en termes binaires, c'est-à-dire qu'on fait alors seulement référence aux femmes et aux hommes. Toutefois, la binarité ne tient pas compte de la diversité réelle des sexes.



IMPORTANT : Sur la CAM et la CAM-X, le sexe se retrouve dans le code alphanumérique. Dans le secteur de la santé et des services sociaux, il demeure important d'avoir accès à cette donnée pour assurer la qualité et la sécurité de certains soins.

Pour un lexique plus détaillé, veuillez consulter l'Annexe 1 : Définitions des [Lignes directrices sur la santé et le bien-être des personnes de la diversité sexuelle et des genres](#)

Marqueurs de sexe ou de genre(*)



6

- Indicateurs de sexe ou de genre utilisés dans des documents administratifs et dans les communications (ex. : carte d'identité, carte d'assurance, formulaires, correspondance, etc.).
- Ils peuvent être utilisés comme critère d'authentification d'une personne, pour garantir la prestation de services adaptée au sexe ou au genre, ou pour collecter des informations genrées pour d'autres fins (ex. : en recherche).
- Pour éviter d'être discriminatoires, les indicateurs de sexe ou de genre ne devraient pas se limiter aux genres « masculin » et « féminin ».

() Plusieurs systèmes d'information gouvernementaux ne font pas de normalisation sur l'identité de genre ce qui occasionne encore de la confusion entre le sexe et le genre.*

Le marqueur de genre X : personnes non binaires



7

- Le marqueur de genre X est utilisé par les personnes non binaires dont l'identité de genre se situe en dehors de la binarité homme-femme. Celles-ci peuvent s'identifier :
 - à la fois comme homme et femme;
 - ni comme homme ni comme femme;
 - partiellement à un seul genre.
- Le marqueur « X » représente la non-binarité et a la même valeur que les marqueurs « M » ou « F » qui évoquent les qualificatifs « masculin » et « féminin ».

Comment obtenir une CAM-X?

Depuis juin 2022 (Projet de loi n°2), les personnes trans et non binaires peuvent demander l'inscription, sur leur acte de naissance ou de décès, d'une mention de sexe qui correspond à leur identité de genre.

- Afin de pouvoir inscrire un X (non binaire) sur sa carte d'assurance maladie (CAM-X), une démarche préalable doit être complétée au Directeur de l'état civil (DEC).
- Une fois cette démarche finalisée, la personne usagère peut s'adresser à la Régie de l'assurance maladie (RAMQ) pour demander une CAM-X.

Protection des personnes de la diversité sexuelle et de la pluralité de genre : c'est la loi



9

Au Québec, en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne*, l'identité et l'expression de genre ainsi que l'orientation sexuelle sont des motifs prohibés de discrimination. L'article 10 de la Charte stipule le suivant :

« Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

« Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit. »

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) a élaboré les Lignes directrices sur la santé et le bien-être des personnes de la diversité sexuelle et des genres qui visent entre autres :

- Un accueil, des milieux et des soins et services plus inclusifs et sécuritaires.
- Le développement des compétences du personnel du réseau.
- Des engagements clairs dans chaque région sociosanitaire pour favoriser un système plus inclusif.



Ce qui change dans mon travail dès maintenant

10

La CAM-X ne modifie pas le numéro d'assurance maladie (NAM), qui indique le sexe biologique de l'individu. Afin d'assurer la qualité et la planification des soins de santé, les professionnelles et professionnels de la santé continueront d'avoir accès à l'information concernant le sexe biologique.



L'accueil d'une personne usagère qui présente une CAM-X

Le déploiement de la CAM-X dans le RSSS exigera une plus grande attention lors des activités d'enregistrement, d'inscription et d'admission de la personne usagère ou lors de la validation de l'identité de celle-ci.

Trois actions, de nature différente, sont à réaliser:

1. Accueil inclusif
2. Nouveaux gestes administratifs
3. Confidentialité des informations personnelles

1 Qu'est-ce que l'accueil inclusif?

- L'accueil inclusif passe par l'ouverture à toutes différences, dont celles reliées à l'orientation sexuelle, à l'identité de genre et à l'expression de genre.
- Il vise à rendre les milieux de soins plus inclusifs et sécuritaires, à fournir des soins adaptés et ainsi renforcer les capacités des personnes LGBTQ+ à s'affirmer.
- Nous pouvons toutes et tous y contribuer, et ce, par des gestes simples.

Favoriser un langage inclusif neutre et non genré

- Accueillir toutes les personnes par un simple « *Bonjour* » ou une formule non genrée chaleureuse du type : « *Bonjour, comment puis-je vous aider?* »



ATTENTION : Les titres de civilité féminins ou masculins (Monsieur/Madame) ne sont pas appropriés pour s'adresser aux personnes non binaires.

- Si vous le jugez pertinent, vous pouvez ajuster la suite de votre échange. Par exemple :

« Mon nom est Yoan, j'utilise le pronom il.
- Est-ce que je peux utiliser votre prénom?
- Préférez-vous que j'utilise une autre formule de politesse?
- Quel pronom souhaitez-vous que j'utilise dans notre échange? »

Faire preuve d'ouverture d'esprit

- Démontrer de l'écoute et s'adapter aux changements de notre société.

Faire preuve d'empathie

- Se mettre à la place de l'autre pour saisir ce que la personne ressent et identifier ce qu'elle souhaite.

Tentons de prévenir les préjugés et jugements hâtifs en perpétuant les valeurs de notre organisation:

Bienveillance
Accessibilité
Qualité des services

Pour en savoir plus, consultez l'Annexe :
Soyons des acteurs de changements :
attitudes à éviter et Favoriser un milieu inclusif et sécuritaire pour toutes et tous :
Gestes à prévenir

Je n'ai pas remarqué que la carte portait le marqueur X

13

Nous nous situons toutes et tous quelque part sur le continuum d'apprentissage et tout le monde commet des erreurs.

Si vous réalisez que vous avez commis une erreur :

- Présentez simplement vos excuses.
- Corrigez votre erreur en utilisant le nom ou les pronoms appropriés.
- Poursuivez l'échange.



Parfois, vous ne réaliserez pas que vous avez commis une erreur tant que la personne ne vous le signalera pas.

- Si la personne manifeste une insatisfaction ou une attitude défensive, présentez simplement vos excuses, corrigez votre erreur et poursuivez l'échange.

Si le système informatique vous indique une erreur, regardez si la carte possède le marqueur de genre X.

- Si tel est le cas, adaptez votre prestation de service pour respecter la personne usagère.

Quoi faire si la personne non binaire n'a pas sa CAM-X?



14

Voici quelques situations qui peuvent se produire le temps que le changement soit compris et intégré par l'ensemble de la population :

- La personne n'a pas encore sa CAM-X et souhaite que son inscription soit réalisée en reconnaissant le marqueur de genre X;
- Un parent, accompagné de son adolescent de 14 ans, exige que le jeune soit inscrit comme non binaire alors que la CAM ne possède pas le X.

Dans ces deux cas, comme dans d'autres situations, la personne qui n'a pas en main la CAM-X ne peut pas être inscrite comme telle dans les systèmes informatiques.

Pour obtenir une CAM-X, la personne doit faire une demande de changement de genre auprès du Directeur de l'état civil (DEC) et s'adresser à la RAMQ par la suite.



L'accueil inclusif demeure l'attitude à adopter pour que la personne se sente respectée et reconnue, tout en favorisant un climat de confiance.

2 Quels sont les gestes administratifs à poser lorsqu'une personne usagère présente la CAM-X?

Rappel : cette procédure s'applique uniquement lors de l'enregistrement, l'inscription, l'admission ou la validation de l'identité de la personne usagère qui présente la CAM-X.



Vérifier si la personne a déjà un dossier dans l'établissement



La personne possède déjà un dossier



Procéder comme d'habitude puisque les informations de la personne sont déjà inscrites au dossier. Adopter l'accueil inclusif.

La personne usagère n'a pas de dossier dans l'établissement

16



Vous devez créer un dossier et y inscrire manuellement le sexe (F ou M) en vous référant au numéro d'assurance maladie.

Le marqueur X ne peut pas être saisi dans les systèmes d'information.



Composition du numéro d'assurance maladie (NAM) :

- trois premières lettres du nom de famille;
- première lettre du prénom;
- deux derniers chiffres de l'année de naissance;
- mois de naissance (additionné de 50 pour le sexe féminin);
- jour de naissance;
- code administratif de la RAMQ.



Comment indiquer le sexe biologique ?

Se référer au MOIS DE NAISSANCE du NAM. S'il est plus grand que 50, le sexe est féminin.

Exemple :

BOUF 9401 1419 = masculin

BOUF 9451 1419 = féminin (mois de naissance + 50)

Pour plus d'information, consulter la [Circulaire 2024-026](#) et le [Cadre normatif](#) pour la gestion de l'identification de l'utilisateur (GIU).

3 Confidentialité des informations personnelles



- Les personnes non binaires ont droit au respect de la confidentialité de leurs informations personnelles, comme l'ensemble de la population.
- Pour des raisons d'incompatibilité technologique, il est actuellement impossible d'inscrire le marqueur de genre non binaire sur le bracelet médical. Pour le moment, le code alphanumérique du NAM y sera encore inscrit.
- L'implantation du marqueur X sur la CAM répond partiellement aux besoins exprimés par les personnes trans et non binaires. Il s'agit d'un premier pas vers un changement qui s'effectuera en plusieurs étapes.
- Offrir un accueil inclusif auprès de toutes les personnes demeure essentiel.



ANNEXES

Protection légale des personnes de la diversité sexuelle et de la pluralité de genre

Au Québec, si une personne se sent victime de discrimination, elle peut avoir recours au régime d'examen des plaintes du RSSS ou à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ). La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (LSSSS) prévoit que le réseau (RSSS) respecte les caractéristiques des populations et répond à leurs besoins.

Aperçu des lois qui protègent les personnes LGBTQ+ (non exhaustif)

Canada	Québec
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Charte canadienne des droits et libertés</i>▪ <i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i>▪ <i>Loi modifiant le Code criminel (thérapies de conversion)</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Charte des droits et libertés de la personne (C-12)</i>▪ <i>Loi instituant l'union civile et établissant de nouvelles règles de filiation</i>▪ <i>Loi modifiant le Code civil en matière d'état civil, de successions et de publicité des droits</i>▪ <i>Règlement relatif au changement de nom et d'autres qualités de l'état civil</i>▪ <i>Loi visant à renforcer la lutte contre la transphobie et à améliorer notamment la situation des mineurs transgenre</i>▪ <i>Loi visant à protéger les personnes contre les thérapies de conversion dispensée pour changer leur orientation sexuelle, leur identité de genre ou leur expression de genre</i>▪ <i>Loi portant sur la réforme du droit de la famille en matière de filiation et modifiant le Code civil en matière de droits de la personnalité et d'état civil (Projet de loi n° 2)</i>



Soyons des acteurs du changement

L'accueil et le respect des personnes de la diversité sexuelle et de la pluralité de genre peut parfois demander une réflexion et l'adoption de nouveaux comportements. Nous souhaitons toutes et tous vivre dans une société inclusive où notre intégrité est protégée.

20

Attitudes à éviter :

- **Discrimination** : Comportement qui se manifeste par une distinction, une exclusion, une préférence, du harcèlement ou un traitement défavorable, etc. Elle a pour effet de détruire ou de compromettre l'exercice des droits et libertés.
- **Mégenrer** : Emploi de mots (noms, adjectifs et pronoms) qui ne correspondent pas au genre auquel une personne s'identifie.
- **Cisnormativité** : Présomption qu'être cisgenre est la norme valide et que le cadre de la binarité des sexes (masculin-féminin) doit servir de référence pour déterminer ce qui est normal (valide) ou non.
- **Hétérosexisme** : Présomption que chaque personne est hétérosexuelle et que l'hétérosexualité est supérieure à toute autre orientation sexuelle. L'hétérosexisme contribue à occulter les autres orientations sexuelles.
- **Homophobie** : Attitudes ou manifestations de mépris, rejet, haine ou violence à l'endroit d'une personne ou d'un groupe de personnes en fonction de l'orientation sexuelle, réelle ou perçue. L'homophobie peut affecter toute personne dont l'apparence ou le comportement ne se conforment pas aux stéréotypes de genre. On peut la décliner en lesbophobie, en gaiphobie ou en biphobie.
- **Transphobie** : Attitudes ou manifestations de mépris, de rejet, de haine ou de violence à l'endroit des personnes trans ou des personnes non conformes aux stéréotypes de la masculinité ou de la féminité.

Favoriser un milieu inclusif et sécuritaire pour toutes et tous : prévention de certains comportements

Nous partageons toutes et tous la responsabilité de contribuer à un climat social inclusif, et ce, indépendamment de nos valeurs, croyances ou préjugés. Tous les changements culturels commencent par des changements individuels.

Voici des exemples de **COMPORTEMENTS À BANNIR** pour l'ensemble des usagères et usagers, particulièrement pour les personnes trans et non binaires, qui font face, encore aujourd'hui, à des enjeux en matière d'accès et d'adaptation des soins de santé et des services sociaux:

- COMMENTAIRES DÉSOBLIGEANTS
- MOQUERIES
- MÉPRIS OU IGNORANCE
- DISCRIMINATION
- INTIMIDATION ET HARCÈLEMENT

Pour en savoir davantage

- [Lignes directrices sur la santé et le bien-être des personnes de la diversité sexuelle et des genres - Publications du ministère de la Santé et des Services sociaux \(gouv.qc.ca\)](#)
- [Lexique sur la diversité sexuelle et de genre \(quebec.ca\)](#)
- [Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie et la transphobie 2023-2028 \(quebec.ca\)](#)
- [Sexes, genres et orientations sexuelles : comprendre la diversité | Institut national de santé publique du Québec \(inspq.qc.ca\)](#)
- [Adapter nos interventions aux réalités des personnes de la diversité sexuelle et de genre, de leurs familles et de leur entourage | Institut national de santé publique du Québec \(inspq.qc.ca\)](#)