

FAVORISER UN ACCUEIL BIENVEILLANT

L'accueil inclusif au sein de nos services est important. Il permet à la personne de se sentir respectée et reconnue, tout en favorisant un climat de confiance. Un accueil inclusif, c'est bien plus qu'un « Bonjour » et un sourire. Il s'agit de créer un environnement où chaque personne, quelle que soit son identité sexuelle ou de genre, se sente respectée et valorisée. Au-delà des bases, quelques actions concrètes peuvent faire toute la différence.



7

SCÉNARIOS

A = Administration ou Accueil

U = Personne usagère

1 Favoriser un accueil bienveillant

A : Bonjour, bienvenue à [nom du service]. Comment puis-je vous aider aujourd'hui?

U : Bonjour, j'ai un rendez-vous pour une consultation.

A : Très bien. Avant de poursuivre avec la vérification de votre identité, comment souhaitez-vous que je m'adresse à vous?

U : Vous pouvez m'appeler Madame Tremblay.

A : D'accord, merci de me le préciser. Afin de confirmer votre identité Madame Tremblay, pouvez-vous me transmettre votre numéro de téléphone ou votre adresse?

2 Valider le pronom choisi de la personne usagère

A : Bonjour, bienvenue à [nom de l'établissement]. Comment puis-je vous aider aujourd'hui?

U : Bonjour, j'ai un rendez-vous pour une consultation.

A : Très bien. Puis-je avoir votre nom et votre carte d'assurance maladie (CAM), s'il vous plaît?

U : Voici ma carte. Mon nom est [nom de la personne usagère].

A : Merci beaucoup. (L'employé vérifie la CAM, constate que c'est une CAM avec le marqueur de genre X¹ et valide l'identité dans le système). Est-ce que je peux vous demander quel est votre pronom choisi?

U : Je préfère qu'on utilise « iel » comme pronom.

A : D'accord, merci de me le préciser. Je vais m'assurer d'utiliser le bon pronom. Est-ce que toutes les informations dans votre dossier sont à jour, y compris vos coordonnées?

¹ Marqueur de genre X : Les personnes non-binaires peuvent obtenir une carte d'assurance maladie avec le marqueur de genre X selon la manière dont la personne se définit : homme, femme, quelque part entre les deux ou ni l'un, ni l'autre.

² Pronom choisi : Désignation identitaire qu'une personne employée ou usagère choisit de s'attribuer pendant son lien de stage, d'emploi ou dans le cadre de l'offre de soins et services au CISSS des Laurentides.

3 Être empathique face à un accueil insatisfaisant

A : Bonjour à vous, bienvenue à [nom de l'établissement]. Comment puis-je vous aider aujourd'hui?

U : Bonjour. J'ai un rendez-vous, mais honnêtement, je ne suis pas satisfaite de la façon dont on m'a accueillie lors de ma dernière visite ici.

A : Je suis vraiment désolé d'apprendre cela. Pouvez-vous m'en dire plus sur ce qui s'est passé, afin que nous puissions corriger la situation?

U : La dernière fois, la personne à l'accueil n'a pas respecté mes pronoms. J'avais précisé que j'utilise « iel », mais on a continué à m'appeler « Madame ». C'était vraiment inconfortable.

A : Je comprends tout à fait, et je tiens à m'excuser sincèrement pour cette expérience. Je vais m'assurer aujourd'hui que vos pronoms sont bien respectés. Pouvez-vous me rappeler le pronom que vous préférez, s'il vous plaît?

U : Oui, j'utilise « iel » mais vous pouvez m'appeler par mon prénom, Alex.

A : Merci à vous. Nous devons faire mieux, et je vous remercie de nous le faire savoir. Je vous assure que nous allons faire tout notre possible pour que vous ayez une meilleure expérience. Si jamais vous ressentez le moindre inconfort, n'hésitez pas à me le signaler.

U : Merci de votre compréhension. À qui puis-je transmettre mon insatisfaction de façon officielle?

A : Vous pouvez déposer une plainte ou demander de l'assistance au Commissariat aux plaintes de notre établissement par téléphone au 1 866 822-0549 ou 450 432-8708 ou par courriel via info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca.

4 Reconnaître le marqueur X sur la CAM

A : Bonjour, bienvenue à [nom de l'établissement]. Comment puis-je vous aider aujourd'hui?

U : Bonjour. J'ai un rendez-vous, voici ma carte. J'attire votre attention sur le marqueur X.

A : Oui en effet, je vois que vous avez une CAM-X. Est-ce que je peux vous demander le nom qui apparaît sur votre CAM-X et par quel pronom vous préférez être appelé-e?

5 Référer une personne désirant une CAM-X

A : Bonjour, bienvenue à [nom de l'établissement]. Comment puis-je vous aider aujourd'hui?

U : Bonjour. J'aimerais obtenir une carte avec le marqueur de genre X.

A : Effectivement, la Régie de l'assurance maladie offre désormais cette option. Pour en faire la demande, vous devez d'abord déposer une demande au directeur de l'état civil.

- Le Directeur de l'état civil communiquera à la Régie de l'assurance maladie du Québec les renseignements nécessaires pour modifier la mention du sexe et, le cas échéant, les prénoms inscrits au dossier de la personne visée dans le cadre du régime d'assurance maladie et, s'il y a lieu, du régime public d'assurance médicaments.
- Vous devrez quand même communiquer avec la Régie, dès que vous serez avisé que le changement a pris effet, afin de finaliser la mise à jour de votre dossier.

6 Se corriger à la suite d'une erreur de genre

A : Bonjour, bienvenue à [nom du service]. Comment puis-je vous aider aujourd'hui?

U : Bonjour, j'ai un rendez-vous avec le docteur Tremblay.

A : Parfait. Avant de vous enregistrer, puis-je avoir votre carte d'assurance maladie, s'il vous plaît?

U : Bien sûr, voilà ma carte. (L'utilisateur tend sa CAM-X)

A : Merci Monsieur. « ...je suis désolée, j'ai utilisé ce terme par automatisme et j'ai oublié de vous demander votre pronom de préférence. De quelle façon est-ce que je peux m'adresser à vous? »

U : Vous pouvez m'appeler par mon prénom. Alex Simard et j'utilise le pronom elle.

7 Informer la personne usagère des limites du système

A : Bonjour, bienvenue à [nom du service]. Puis-je avoir votre carte d'assurance maladie, s'il vous plaît?

A : Merci. Je vois dans mon système que vous êtes enregistré sous le sexe « M » ou « F ». Pourtant, votre carte indique un genre « X ». Est-ce exact?

U : Oui, c'est exact. Je suis non-binaire, et mon genre est « X ». Je crois que votre système n'est pas à jour.

A : Merci. Cette fonctionnalité n'est pas encore prise en charge par notre système, mais une demande de mise à jour a été transmise. Il se peut que si vous présentez dans un autre guichet du réseau, mes collègues vous posent la même question. Merci de votre compréhension.

Note à l'administration, à ne pas mentionner à la personne usagère :

- Si cela est possible dans votre système ou votre application, vous pouvez inscrire une note sur le marqueur de genre de la personne ou sa préférence en matière d'utilisation de pronom lors des interactions.
- Il n'y a pas d'inventaire actuellement qui indique les applications qui offrent cette possibilité.
- Il n'y a pas de garantie que cette note soit définitive.

