



Cette fiche vise à promouvoir les meilleures pratiques cliniques et administratives pour assurer la qualité et la sécurité des soins et services au quotidien.

L'importance d'adopter une approche inclusive en soins et services

Une approche inclusive signifie accueillir chaque personne dans toute sa diversité : son identité, son genre, sa culture, son âge, ses capacités, son statut socioéconomique et son histoire personnelle, incluant les traumatismes vécus. C'est reconnaître que chaque personne est unique et que « **les standards** » **n'existent pas**.

Clientèles visées/Personnel visé

L'ensemble du personnel, gestionnaires, médecins, stagiaires, bénévoles ainsi qu'à toute personne qui, en vertu d'un contrat de service, dispense des services aux personnes usagères.

Éléments clés

L'équipe adopte une approche inclusive dans l'ensemble de sa prestation de soins et services. Pour ce faire, il faut :

1. Poser les bonnes questions dès le départ, sans supposer

- Ex. Remplacer « Qui est votre famille? » par « Qui sont les personnes importantes dans votre vie que vous aimeriez impliquer dans vos soins? »;
- Rester attentif aux situations différentes. Chacun a une histoire unique.

2. Identifier les obstacles réels et les corriger ensemble

- Une procédure d'accueil qui ne fonctionne pas pour tous. Parfois il faut s'adapter à la personne;
- Les situations où on se sent perdu : on les note et on en parle en équipe pour évaluer si des ajustements sont nécessaires.

3. Reconnaître nos préjugés (biais), puis les corriger

- Nos idées toutes faites existent : on suppose des choses selon l'apparence, l'âge, l'accent, l'origine. C'est normal, mais il faut les reconnaître et s'ouvrir aux autres pour adapter son approche;
- Demander : « Est-ce que je fais une présomption ici? » avant de juger ou de décider;
- Voici un très bon outil pour le faire : [Les biais inconscients et les comportements inclusifs](#).

Afin de concrètement mettre en œuvre ces éléments, référez-vous à la section suivante « À inclure dans notre pratique ».

À inclure dans notre pratique

À titre de gestionnaire et d'intervenant

- ✓ **Je m'informe** sur les outils, les formations et l'offre de service EDI et sécurisation culturelle proposés via l'intranet : [Équité, diversité, inclusion et sécurisation culturelle](#);
- ✓ **J'encourage** les espaces de discussion (Ex. : En réunion d'équipe) pour partager et favoriser les préoccupations, les apprentissages et les idées d'amélioration sans porter de jugement (*Si vous avez besoin de soutien, il est possible d'en faire la demande à l'équipe EDI ici : [Besoin de soutien](#)*);
- ✓ **Je prends en compte la rétroaction des usagers**, j'en fais l'analyse avec mes équipes afin d'adapter et d'ajuster les approches dans les services au besoin (Ex. : recensement régulier des points à améliorer);
- ✓ **Valoriser et reconnaître** tout geste, initiative ou amélioration liée aux bonnes pratiques favorisant les approches inclusives (ex. : via les réseaux sociaux de Santé Québec Montérégie-Ouest, avec l'équipe EDI);
- ✓ **J'évite de mettre des étiquettes aux personnes que je côtoie**. Ex. : dire que c'est un immigrant.
- ✓ **Je me réfère** aux ambassadeurs/ambassadrices au besoin;
- ✓ **Je deviens un ambassadeur/ambassadrice** au sein de mon équipe de travail: [Devenir ambassadeur en équité, diversité, inclusion et sécurisation culturelle \(EDI-SC\)](#).

Saviez-vous que?

Dans une approche inclusive, il est fréquent que certains angles morts ne soient pas pris en compte, en voici quelques exemples concrets :

Oublier certains besoins invisibles

- Ne pas reconnaître les handicaps invisibles (fatigue chronique, douleur, santé mentale) et négliger les barrières linguistiques au-delà des langues officielles.

Reproduire des préjugés sans s'en rendre compte

- Avoir des attentes différentes selon l'apparence, l'âge ou l'origine d'une personne;
- Supposer qu'une pratique « standard » convient à tout le monde;
- Minimiser involontairement la douleur ou les réalités vécues de certains groupes de personnes en lien avec leur diversité (ex. personnes migrantes, en situation de handicap, etc.).

Manquer de représentation dans nos décisions

- Concevoir des politiques sans consulter réellement les personnes concernées;
- Ne pas inclure les voix des usagers marginalisés dans l'amélioration de nos pratiques.

Négliger des obstacles d'accessibilité

- Rendre disponibles des formulaires trop complexes ou non adaptés;
- Offrir des locaux difficilement accessibles (rampes, signalisation, acoustique).

Le silence n'est pas toujours un signe de satisfaction. Certains usagers ne se plaignent pas par peur, par méconnaissance de leurs droits, ou parce qu'ils pensent que « c'est comme ça partout ». Les angles morts se révèlent souvent quand on prend le temps d'écouter activement (O'Dowd, 2022).



Consultez toutes les fiches
de la Démarche qualité!

La qualité au cœur de nos actions !

Notre personne-ressource:

Gonzalo Carvajal,
Conseiller en Équité, Diversité et Inclusion (EDI)
gonzalo.carvajal-rubio.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca