

ADÉQUATION DES SERVICES SOCIAUX ET DE SANTÉ AVEC LES BESOINS DES MINORITÉS SEXUELLES AU QUÉBEC | Sommaire exécutif court

Une recherche a été réalisée au CSSS Jeanne-Mance entre juin 2011 et décembre 2013, en collaboration avec le Comité santé des minorités sexuelles (CSMS), la Chaire de recherche sur l'homophobie et le Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS). Le présent document est un extrait du sommaire exécutif de 5 pages. Ce dernier est à consulter pour avoir des informations complémentaires.

01 Objectifs de la recherche

1) documenter les pratiques spécifiques développées par l'établissement pour mieux répondre aux besoins des personnes LGBT, 2) mesurer l'adéquation des services sociaux et de santé en fonction des sous-groupes parmi cette population et 3) proposer des recommandations pour l'amélioration des services.

02 Méthodologie

Des entrevues exploratoires ont été réalisées avec des professionnels du CSSS Jeanne-Mance et des intervenants d'organismes communautaires du territoire pour recueillir leurs opinions sur l'adaptation des services (n=20). Un questionnaire en ligne a également été rempli par des personnes LGBT du territoire de Jeanne-Mance mais également des différentes régions du Québec (n=736). Ce questionnaire visait à mieux comprendre leurs expériences à propos de leur accès et de leur utilisation des services sociaux et de santé.

03 Profil des participants au questionnaire en ligne

L'échantillon est composé d'hommes et de femmes à parts égales et près d'une personne sur dix se définit comme trans. Le profil sociodémographique des participants est similaire à celui d'autres recherches (scolarité, revenu, état de santé auto-évalué, etc.), ce qui suggère que l'échantillon de convenance n'est pas biaisé outre mesure par l'autosélection. Deux tiers des personnes LGBT sont résidentes de la région de Montréal et un tiers proviennent d'autres régions du Québec. 77 % se définissent comme gai(e)s, homosexuel(le)s ou lesbiennes, 15 % bisexuel(le)s et 8 % emploient d'autres termes (p. ex. Queer).

04 Principaux résultats

Entrevues exploratoires avec des professionnels du CSSS Jeanne-Mance et des intervenants d'organismes communautaires du territoire (n=20)

A) Certaines pratiques spécifiques d'adaptation des services sociaux et de santé au CSSS Jeanne-Mance témoignent d'une longue expérience et d'une expertise

unique pour mieux répondre aux besoins des minorités sexuelles, notamment dans la lutte aux ITSS : services de dépistage, travail de proximité avec des partenaires communautaires, groupes de soutien VIH et hépatite C. D'autres pratiques spécifiques au CSSS sont les activités de sensibilisation et de formation aux besoins des personnes LGBT organisées par le CSMS et la reconnaissance officielle du comité par la direction.

B) Les intervenants ont identifié les compétences nécessaires pour l'adaptation des services telles que: un bon accueil, l'identification des besoins et le développement d'un lien de confiance, une bonne communication et l'aisance à parler de sexualité avec des clientèles variées.

C) La mise en place de programmes et services spécialisés pour les minorités sexuelles soulève des réticences, principalement quant aux risques de stigmatisation envers cette clientèle particulière et d'une ghettoïsation qui s'accompagnerait d'une déresponsabilisation des autres points de services. Une solution identifiée est celle de constituer une équipe multidisciplinaire plus apte à développer une expertise. Offrir des services pour les personnes trans pourrait constituer un cas particulier nécessitant une telle expertise. La mise en place de corridors de services officiels avec les partenaires communautaires et institutionnels constituerait une autre piste pour améliorer l'adéquation des services.

Questionnaire en ligne auprès des personnes LGBT résidentes du Québec (n=736)

-Environ la moitié des répondants indiquent avoir déjà discuté de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre avec un professionnel de la santé.

-Les scores de satisfaction pour les services reçus sont élevés pour plusieurs indicateurs, tels que la politesse, le respect et la confidentialité. Toutefois, plusieurs indicateurs reçoivent des scores plus faibles : l'attitude positive de l'intervenant envers l'orientation sexuelle ou la transidentité, la bonne compréhension de la situation de l'utilisateur, la non-présomption de l'orientation sexuelle, l'utilisation de termes appropriés, le fait que l'utilisateur n'ait pas à fournir des informations outre mesure sur les réalités LGBT, l'aisance de l'utilisateur à discuter de

l'orientation sexuelle ou de la transidentité, l'adaptation des services aux besoins de l'utilisateur LGBT et la présence de signes d'ouverture sur l'orientation sexuelle et sur l'identité de genre.

-Lorsque comparées aux hommes, les femmes de minorités sexuelles accordent des scores moyens plus faibles à plusieurs indicateurs de satisfaction.

-Parmi les différents sous-groupes, ce sont les personnes trans qui sont les moins satisfaites des services.

-Lorsque les scores de satisfaction pour les services de l'ensemble des régions du Québec sont comparés avec ceux du CSSS Jeanne-Mance, on remarque que certains scores sont plus élevés pour ce dernier (ex. bonne compréhension de la situation de l'utilisateur et utilisation de termes appropriés) et qu'il y a moins de différences entre les sous-groupes quant à leur satisfaction. Ces données suggèrent que l'établissement se démarque favorablement quant à l'adéquation des services.

-Les commentaires recueillis dans les questions ouvertes à propos des expériences des usagers avec les services et les professionnels convergent avec les données quantitatives, ce qui appuie les conclusions et les recommandations issues de cette recherche.

05 Conclusion

Les pratiques spécifiques développées par le CSSS Jeanne-Mance pour mieux répondre aux besoins en matière de santé des minorités sexuelles démontrent la volonté de l'établissement de poursuivre l'adaptation de ses services.

Le portrait global de la satisfaction des personnes LGBT quant à leurs expériences avec les services sociaux et de santé en général est positif sur plusieurs aspects. Toutefois, les résultats suggèrent que du travail reste à accomplir sur d'autres aspects tels que les connaissances sur les réalités des personnes LGBT, les signes d'ouverture dans l'environnement et l'hétérosexisme perçu par les usagers, notamment parmi les femmes de minorités sexuelles.

Les personnes trans sont les minorités sexuelles qui se heurtent au plus grand nombre de difficultés dans leur accès et leur utilisation des services sociaux et de santé.

Ces résultats sont en résonance avec la littérature scientifique, notamment sur l'hétérosexisme qui est l'expression d'une des formes d'inégalités sociales en matière de santé auxquelles peuvent être confrontées les minorités sexuelles.

06 Recommandations

1. Identifier les besoins en termes de formation à propos des personnes LGBT au sein des équipes et des programmes;
2. Promouvoir la formation continue à l'aide des guides de soins pour les minorités sexuelles, les ressources en ligne et les formations à l'interne offertes par des partenaires communautaires et institutionnels;
3. Développer et maintenir des compétences clef essentielles : capacité d'offrir un bon accueil, capacité à établir un lien de confiance et aisance du personnel à parler de sexualité;
4. Créer un environnement accueillant qui montre des signes d'ouverture aux réalités et aux besoins des personnes LGBT : affiches, messages visuels diffusés dans les salles d'attente à l'intention des usagers, etc.;
5. Approfondir la réflexion sur l'offre de services, notamment pour les personnes trans;
6. Soutenir les équipes ou les comités d'intervenants sensibilisés aux besoins des personnes LGBT au sein des établissements de santé et de services sociaux afin de favoriser l'adaptation des services.

07 Équipe de recherche

Jean Dumas, Chercheur principal et stagiaire post-doctoral - **Line Chamberland**, Superviseure de stage, Chaire de recherche sur l'homophobie - **Madeleine Banor, Janyck Beaulieu et Éric Feugé**, Assistant(e)s de recherche, Université du Québec à Montréal.

Cette recherche a été financée par le Programme 4P (promotion, prévention et politiques publiques) du Réseau de recherche en santé des populations du Québec. D'autres documents relatifs à cette recherche et des ressources sont disponibles sur le site de la Chaire de recherche sur l'homophobie.