



Défendre ses intérêts lorsqu'on sollicite des soins de santé ou des services sociaux

Plusieurs personnes trans et de diverses identités de genre ont des expériences négatives lorsqu'elles sollicitent des soins et des services sociaux. Bien souvent, elles doivent vigoureusement défendre leurs intérêts pour pouvoir accéder aux soins et aux services dont elles ont besoin. Nous avons créé cette ressource afin d'aider les personnes trans et de diverses identités de genre à mieux défendre leurs intérêts et leurs besoins lorsqu'elles sollicitent des soins des services sociaux.

Contexte essentiel : Les personnes trans et de diverses identités de genre doivent souvent adapter ou vulgariser leurs vécus, leurs besoins et leurs expériences afin que les prestataires de soins puissent les comprendre. Même si de plus en plus de prestataires comprennent désormais mieux la réalité des personnes trans et de diverses identités de genre, plusieurs prestataires continuent de véhiculer des notions néfastes concernant ces identités. Bien que la transparence soit importante lorsqu'on reçoit des soins de santé, vous avez toujours le droit de choisir les aspects de votre identité et de votre vécu que vous êtes à l'aise d'aborder avec votre prestataire de soins.

Se préparer à un rendez-vous avec un prestataire de soins ou de services sociaux :

- 1. Identifiez vos priorités :** Réfléchissez aux priorités que vous voulez aborder pendant le rendez-vous. Est-ce qu'il y a des mesures précises que vous aimeriez explorer? Des questions ou des inquiétudes précises dont vous aimeriez discuter? Si oui, écrivez-les à l'avance, par ordre de priorité. Cette liste vous aidera à orienter la conversation avec le prestataire de soins.
- 2. Informez-vous :** Les prestataires de soins de santé ou de services sociaux n'ont pas toujours la réponse à tout, notamment en ce qui concerne la santé des personnes trans et les soins connexes. Si vous cherchez des soins de transition, il peut être utile de vous informer à l'avance, à la fois pour mieux comprendre les enjeux de santé connexes souvent complexes et les mesures nécessaires

pour accéder à des interventions précises, comme un traitement hormonal substitutif ou une chirurgie de confirmation de genre.

- 3. Invitez un ami ou un proche :** La présence d'un proche à vos côtés peut faire une grande différence. Invitez un ami, un partenaire ou un proche pour vous épauler, et discutez à l'avance de ce qu'il ou elle pourrait faire pour vous aider pendant le rendez-vous. Vous pouvez aussi vous adresser aux organismes LGBTQ2S+ de votre région, qui pourront peut-être vous mettre en contact avec un bénévole qui vous accompagnera au rendez-vous.
- 4. Prenez contact à l'avance :** Si vous avez des inquiétudes ou s'il s'agit de votre premier rendez-vous avec un prestataire, vous avez tout à fait le droit de le contacter à l'avance (le courriel est une bonne option) et de lui poser vos questions. Vous pouvez lui demander s'il a l'habitude de travailler avec des personnes trans ou s'il a reçu de la formation pour offrir des soins inclusifs aux personnes trans.

Défendre vos intérêts pendant un rendez-vous :

- 1. Vous avez le droit qu'on vous parle respectueusement :** Bien qu'il s'agisse d'une expérience désagréable à laquelle vous ne devriez pas avoir à faire face, il se peut que certains prestataires de soins ne sachent pas exactement comment s'adresser à une personne trans ou non-binaire de la façon la plus respectueuse possible. Si vous êtes à l'aise, vous pouvez corriger un prestataire de soins qui utilise le mauvais nom ou le mauvais pronom en s'adressant à vous. Dans ce genre de situation, la présence d'un ami ou d'un proche peut faire une grande différence et vous éviter de constamment devoir défendre vos intérêts.
- 2. Vous pouvez être en désaccord avec le prestataire de soins :** Les prestataires ne sont pas experts en tout, et ils n'ont pas toujours toutes les réponses. Comme patient ou patiente, vous savez ce qui vous convient le mieux. Si vous n'êtes pas d'accord avec les recommandations de votre prestataire, vous pouvez exprimer votre malaise ou votre incertitude. Vous pouvez aussi le corriger s'il communique des informations inexactes ou obsolètes.
- 3. Vous pouvez revenir sur ce qui compte le plus :** À l'approche de la fin du rendez-vous, réfléchissez à vos priorités pour voir si vous les avez toutes abordées. N'hésitez pas à aborder les questions qui n'ont pas été suffisamment discutées ou que vous n'avez pas encore eu l'occasion d'explorer.
- 4. Si nécessaire, vous pouvez partir :** Si la séance vous chamboule ou si le prestataire n'est pas compréhensif, vous avez tout à fait le droit de mettre fin au votre rendez-vous et de quitter les lieux. Vous n'avez pas à subir de mauvais traitements, de mégenrage, de comportements discriminatoires ou tout autre comportement inapproprié.

Défendre vos intérêts après un rendez-vous :

- 1. Si votre expérience a été négative :** Les droits des personnes trans et de diverses identités de genre sont protégés par les lois ontariennes et canadiennes. Aucun prestataire n'a le droit de vous maltraiter ou de vous faire subir de la discrimination. Si vous avez une expérience négative avec un prestataire, vous pouvez contacter son employeur ou l'organisme de réglementation de sa profession. La plupart des organismes de santé et de services sociaux ont un médiateur ou un responsable des plaintes que vous pouvez contacter pour exprimer vos préoccupations. Immédiatement après un rendez-vous négatif, si vous vous sentez à l'aise de le faire, notez ce qui s'est passé et quel comportement précis était inapproprié. Ces détails vous seront utiles si vous décidez de porter plainte.
- 2. Vous pouvez demander à changer de prestataire :** Si pour une raison ou une autre vous ne vous sentez pas à l'aise, vous pouvez demander à changer de prestataire. C'est une option qui s'offre à vous, mais selon le contexte, il se peut que cela ne soit pas possible ou que cela retarde la prestation des soins.
- 3. Vous pouvez envoyer un courriel de suivi :** Si vous avez l'impression que certaines questions n'ont pas été suffisamment abordées ou que certaines mesures à prendre doivent être confirmées ou clarifiées, vous pourrez dans bien des cas envoyer un courriel de suivi. C'est un moyen efficace de vous assurer que votre prestataire comprend vos priorités.
- 4. Prenez soin de vous :** Parler de santé physique ou mentale peut être particulièrement épuisant ou même déclencher des émotions perturbatrices chez de nombreuses personnes trans ou de diverses identités de genre. Il est donc essentiel de prendre le temps nécessaire pour prendre soin de votre santé. Après un rendez-vous, prenez le temps de décompresser et d'analyser votre expérience.