

## Accessibilité aux services de santé pour les personnes trans sur le territoire de la Capitale-Nationale

par Olivia Kamgain, M.A. administration publique

### Objectifs de la recherche

- 1) Comprendre de quelle manière les **déterminants organisationnels** influencent l'**accessibilité** aux services de santé pour les personnes trans
- 2) Identifier les **pratiques existantes** au sein des établissements de santé qui sont **favorables** à l'accessibilité des services de santé pour les personnes trans.

### Méthodologie

Des entrevues semi-dirigées ont été réalisées entre février 2015 et avril 2015 auprès de 7 résident.e.s de la ville de Québec qui s'identifient comme trans et ayant utilisé (ou non) les soins de santé sur le territoire ainsi qu'auprès de 9 intervenant.e.s de première ligne et gestionnaires à l'emploi du Centre de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale (maintenant connu sous l'appellation Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Vieille-Capitale). La recherche s'appuyait également sur des sources documentaires provenant du site web de l'établissement à l'étude.

### Principaux résultats

**A)** Trois profils d'utilisation émergent. La majorité des répondant.e.s (4/7) utilisent des services de santé généraux et spécialisés sur le territoire à une fréquence régulière. Deux répondant.e.s sous-utilisent les services de santé du territoire et une autre évite complètement les services. L'ensemble des répondant.e.s expriment des besoins non comblés en matière de santé, ce qui suggère la présence d'obstacles à l'accès aux soins.

**B)** L'ensemble des répondant.e.s ( $n_1=7$ ) ont une perception négative au sujet de l'ouverture de l'établissement à accueillir des personnes trans, perception qui est susceptible de retarder leur recours aux soins. En effet, cette ouverture n'est pas communiquée de manière explicite par l'établissement à l'étude dans ses messages publics. Néanmoins, le mandat de « responsabilité populationnelle » qui transparait dans la mission de l'établissement serait favorable à l'utilisation des services de santé par les répondant.e.s.

**C)** La difficulté d'identifier, au sein du réseau public, des ressources adéquates pour les soins spécialisés entrant en compte dans la transition de genre/sexé contraint les répondant.e.s à se diriger vers des établissements privés

et vers des ressources situées à l'extérieur de la région de Québec — notamment à Montréal. Il ressort que la disponibilité de ressources adéquates aux besoins de santé généraux et spécialisés des répondant.e.s trans de l'étude est fortement reliée à l'utilisation effective de celles-ci.

**D)** Il apparait qu'une sensibilité aux réalités des personnes trans de la part du personnel de première ligne détermine l'accessibilité aux services de santé généraux. De plus, une connaissance des besoins et des ressources en matière de santé relatifs à la transition de genre/sexé de la part du personnel pourrait assurer la continuité des soins vers les services spécialisés de deuxième ligne.

**E)** Quelques stratégies ad hoc ont été mises en place par les intervenant.e.s de première ligne de l'établissement à l'étude afin de mieux rejoindre les personnes trans. Ce sont l'adaptation des interventions dans le cadre du travail de proximité, l'échange d'informations cliniques et le fait de reconnaître l'identité de genre des personnes même lorsque les documents d'identité civile n'ont pas été modifiés en ce sens.

## Recommandations à l'intention de l'établissement de santé en vue d'améliorer l'accessibilité des services de santé

- Afficher des signes d'ouverture à la diversité des identités de genre et démontrer un engagement à l'égard des besoins des clientèles trans à tous les niveaux de l'organisation;
- Tenir compte des besoins potentiels des personnes trans dans l'offre de services de soins de santé et psychosociaux de première ligne;
- Développer des services spécialisés relatifs à la transition de genre/sexe dans le réseau public;
- Fournir des connaissances de base sur la diversité des identités de genre au personnel de l'établissement ainsi qu'au sujet des besoins de santé pouvant entrer en compte dans la transition de sexe/genre;
- Inclure les clientèles trans dans les stratégies de *reaching out* afin d'une part, de rejoindre les personnes qui rencontrent des barrières structurelles à l'accès aux soins de santé ou évitent les services de santé; et d'autre part de développer une meilleure connaissance des besoins des sous-groupes marginalisés;
- Valoriser des pratiques inclusives de la diversité des identités de genre dans les activités de dispensation des soins telles que :
  - ✓ L'usage de formalités administratives non restrictives concernant les identités de genre et l'utilisation du pronom ou prénom adéquat des personnes usagères
  - ✓ Une inclusion appropriée de la transidentité dans la dispensation des soins qui suppose d'en tenir compte lorsque le besoin se présente et d'éviter les questions intrusives.

### Conclusion

Cette recherche exploratoire indique que l'organisation de santé, dans sa configuration particulière, est susceptible d'avoir une influence sur l'accessibilité aux services de santé pour les personnes trans. En mettant en évidence les obstacles rencontrés par les personnes trans dans le réseau de santé québécois, cette recherche suggère des pistes d'action pour rendre les organisations publiques plus inclusives de la diversité des identités de genre.

### Références

Bauer, G., R. Hammond, R. Travers, M. Kaay, K. M. Hohenadel et M. Boyce (2009). I don't think this is theoretical; this is our lives : How erasure impacts health care for transgender people, *Journal of the Association of Nurses in AIDS Care*, vol. 20, n°5, p. 348–361

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (2007). *De l'égalité juridique à l'égalité sociale. Vers une stratégie nationale de lutte contre l'homophobie*, Montréal : Rapport de consultation du Groupe de travail de mixte contre l'homophobie.

Donabedian A. (2003). *An Introduction to Quality Assurance in Health Care*. New York : Oxford University Press, p. 45-55.

Dumas, Jean (2013). L'évaluation des services sociaux et de santé offerts aux minorités sexuelles par le CSSS Jeanne-Mance, *Service social*, vol.59, n°1, p.63-80.

Namaste, V. (2000). *Invisible Lives : the Erasure of Transsexual and Transgendered People*. Chicago : University of Chicago Press.

Cette recherche a été réalisée dans le cadre d'un mémoire en vue de l'obtention de la maîtrise en administration publique à l'École nationale d'administration publique (ENAP). L'intégralité de la recherche est disponible au lien suivant :

[https://www.academia.edu/24645606/Mémoire\\_intitulé\\_Accessibilité\\_aux\\_services\\_de\\_santé\\_pour\\_les\\_personnes\\_trans\\_sur\\_le\\_territoire\\_de\\_la\\_Capitale-Nationale](https://www.academia.edu/24645606/Mémoire_intitulé_Accessibilité_aux_services_de_santé_pour_les_personnes_trans_sur_le_territoire_de_la_Capitale-Nationale)