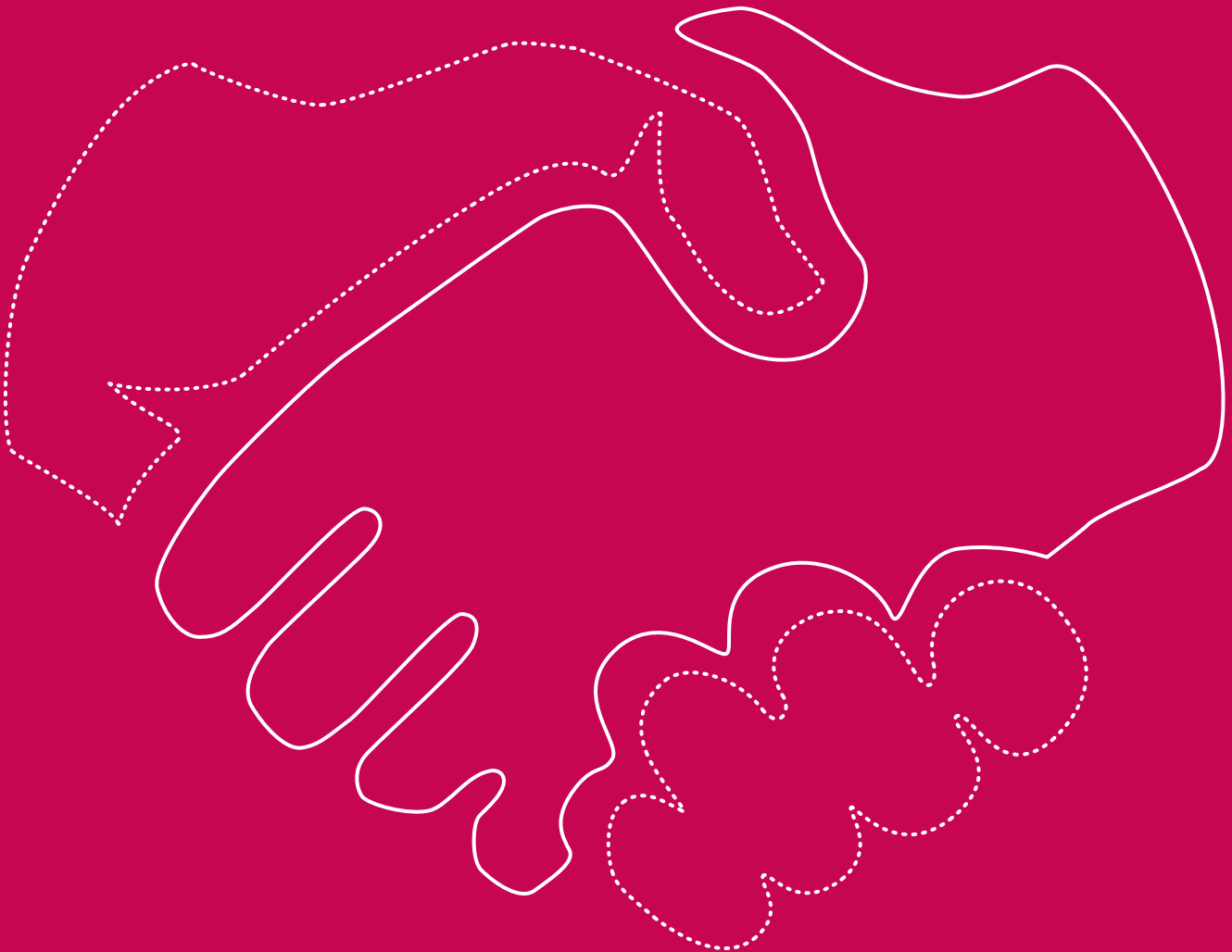


# Le développement de relations avec des femmes qui consomment des drogues

Les relations ont été décrites comme étant l'un des plus importants éléments facilitant le recours des femmes à un programme de réduction des méfaits. Interrogées quant aux ingrédients qui contribuent à bâtir une relation positive, les participantes ont mentionné deux qualités essentielles :

- 1 La discrétion et la confidentialité
- 2 La confiance



## 1 LA DISCRÉTION ET LA CONFIDENTIALITÉ

La discrétion et la confidentialité sont d'importantes caractéristiques de tout programme efficace de réduction des méfaits. Ceci est particulièrement vrai pour les femmes ayant vécu de la violence ou ayant été en contact avec le système de protection de l'enfance ou le système judiciaire. Des mesures pour réduire le risque de dévoilement non intentionnel de renseignements personnels comme la consommation de drogues peuvent rendre les femmes plus à l'aise de recourir aux services et prévenir de possibles conséquences négatives comme la violence et d'autres préjudices.

« J'essaie toujours de penser à qui pourrait me voir, quand je visite un organisme. L'idéal est de pouvoir me procurer des fournitures sans que personne me voie. »

### OUTIL D'ÉVALUATION

Les questions suivantes visent à évaluer dans quelle mesure vos services de réduction des méfaits sont discrets et confidentiels (ou considérés comme tels). Répondez-y par « oui » ou « non », puis établissez si nécessaire des stratégies susceptibles de rehausser le sentiment de confidentialité et de discrétion des utilisatrices. La page suivante offre des conseils utiles.

#### Outil d'évaluation

- |   |  |     |     |
|---|--|-----|-----|
| 1 | La personne doit-elle fournir des informations à plus d'un-e membre du personnel avant d'avoir accès au programme de réduction des méfaits?  | OUI | NON |
| 2 | La personne doit-elle présenter une pièce d'identité ou donner son vrai nom pour obtenir des informations ou du matériel de réduction des méfaits?   | OUI | NON |
| 3 | La personne doit-elle partager des informations pertinentes à sa consommation de drogues ou à son identité en présence d'autres individus? D'autres personnes peuvent-elles entendre l'information partagée? | OUI | NON |
| 4 | Les renseignements personnels sont-ils conservés dans un endroit où d'autres personnes peuvent les voir?   | OUI | NON |
| 5 | D'autres personnes peuvent-elles voir ce qu'une personne vient se procurer?  | OUI | NON |
| 6 | L'emballage du matériel est-il reconnaissable, révèle-t-il le contenu ou porte-t-il une étiquette de réduction des méfaits?  | OUI | NON |

## Réflexion : Perception de la confidentialité

Si vous avez répondu « oui » à certaines questions ou à toutes les questions de la page précédente, envisagez comment votre programme pourrait modifier ses politiques ou pratiques pour favoriser la discrétion et la confidentialité. Faites preuve de créativité. Organisez un remue-ménages avec votre équipe. Voici quelques idées qui pourraient vous aider :

« J'évite d'utiliser des services pour lesquels on demande mon nom ou ma carte-santé ou d'autres renseignements. Je ne me sens pas en sécurité dans les lieux publics ou nulle part où je dois m'identifier, parce qu'on ne sait jamais où l'info peut se rendre. Je n'utilise que des services qui ont une bonne réputation et auxquels on peut faire confiance. »

« Avoir une carte de membre, c'est vraiment chouette. Je ne suis pas obligée de dire mon nom à voix haute, ce qui est bien. Je n'ai qu'à montrer ma carte. Ça me donne le sentiment de faire partie d'un club. »

## Conseils

- Pour la distribution du matériel de réduction des méfaits, utilisez des sacs discrets et sans identification.
- Lors de l'admission d'une personne au programme, profitez de l'occasion pour souligner l'importance de la confidentialité.
- Créez des codes confidentiels ou des cartes d'adhésion pour les client-es/participant-es. Vous pourrez ainsi recueillir des données tout en vous assurant que les gens ne partagent pas de renseignements personnels en présence d'autrui. Certains programmes voient cela également comme un moyen de stimuler le sentiment de communauté et d'appartenance.
- Placez le matériel de réduction des méfaits dans des endroits où les personnes n'ont pas à s'adresser à plusieurs membres du personnel si elles ne le souhaitent pas (p. ex., comptoir de la réception, espaces communs ou lieux du programme, si approprié).
- Prévoyez des lieux pour les conversations privées comme les rencontres d'admission ou les séances de counseling sur la réduction des méfaits.
- Assurez-vous que les employé-es reçoivent une formation sur les pratiques relatives à la confidentialité et à la vie privée, y compris la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé.
- Affichez des informations sur l'importance de la confidentialité. Par exemple, dans certains programmes de réduction des méfaits, on trouve des affiches avec le message suivant : « La vie privée et la confidentialité sont importantes pour nous. Si vous avez des améliorations à nous suggérer, n'hésitez pas à nous en parler ou à glisser une note anonyme dans notre boîte de commentaires. »

## 2 LA CONFIANCE

La confiance et le respect de la part du personnel contribuent au développement de relations positives. Plusieurs femmes consultées ont dit avoir déjà senti qu'on se méfiait d'elles et ont décrit l'impact négatif de cette méfiance sur leur recours aux programmes. Considérant cela, il est important de reconnaître que plusieurs femmes qui consomment des drogues ne font pas confiance au personnel à cause d'expériences négatives et stigmatisantes. Nos consultations ont révélé que ceci est particulièrement vrai dans le cas de femmes qui rencontrent de multiples niveaux de discrimination et de jugement. Pour ces raisons, le développement de la confiance est un processus continu qui peut exiger du temps.

**Vous pouvez favoriser la confiance par les moyens suivants :**

- **Respecter les femmes**
- **Honorer le droit à la vie privée**
- **Consulter les femmes sur les pratiques de service**
- **Impliquer des femmes dans les prises de décisions**

### Conseils

- Envisagez de tenir une consultation auprès de femmes qui consomment des drogues pour leur demander ce qui contribuerait à bâtir la confiance. Demandez-leur de partager des expériences qui les ont conduites à se méfier de leurs fournisseur(-euse)s de services, puis invitez-les à faire un remue-méninges et à fournir des exemples de mesures qui ont contribué à améliorer la confiance.

« Ce sont les gens qui travaillent ici. S'ils sont méchants ou ignorants, plusieurs personnes n'utiliseront pas les programmes. »

« Des employés m'ont suivie jusque dans les toilettes pour me demander ce que je faisais. »

« Un employé m'a posé plusieurs questions à savoir où se trouve mon enfant et pourquoi je consomme des drogues. C'était rempli de jugement. Il m'a demandé ça en plein devant mon amie. »