



ᐅᓄᓐ ᐅᓕᑕᐱᓐ ᓄᓄᐱᓐᓴᓴᓐᓴᓐ

UNGAVA TULATTAUVIK HEALTH CENTER

CENTRE DE SANTÉ TULATTAUVIK DE L'UNGAVA

FICHE 12 — LA SÉCURISATION CULTURELLE

Au-delà des bonnes intentions

Équipe de sécurisation culturelle

Guide de référence sur le Nunavik et la sécurisation culturelle

Fiche 12 de 16





UNE INTERACTION ORDINAIRE...

La plupart des interactions avec nos usagers commencent avec une bonne intention : aider, informer, soigner, orienter ou répondre à un besoin.

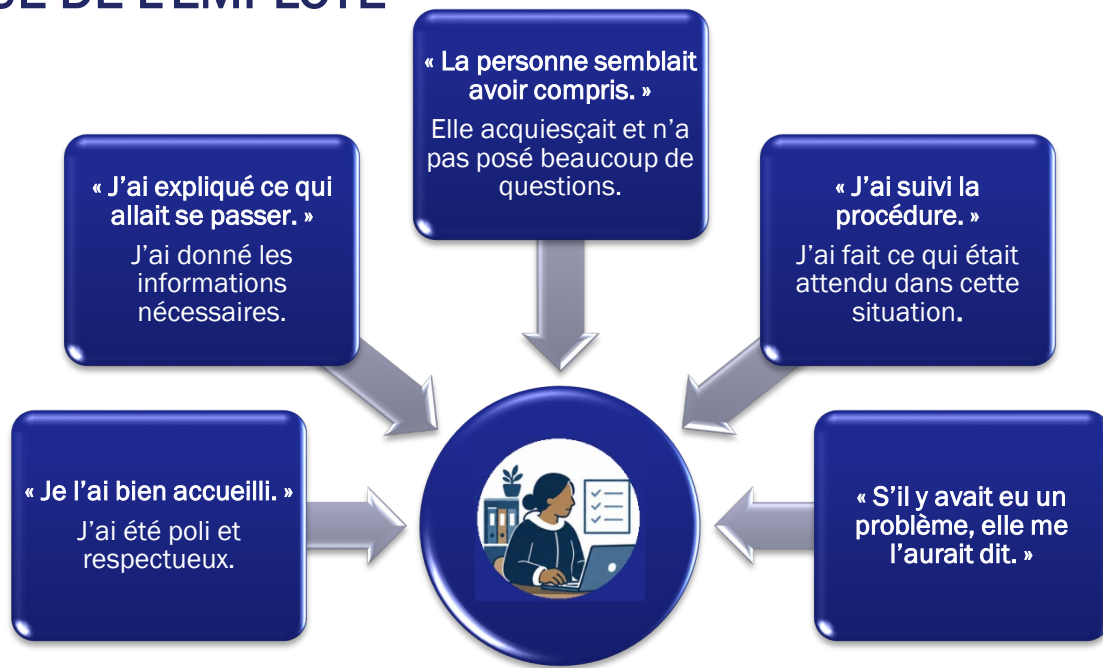
Une personne inuit se présente pour un rendez-vous.
L'employé l'accueille, vérifie son nom et lui explique ce qui va se passer.
La personne pose peu de questions et acquiesce aux explications.
L'échange est poli. La procédure est suivie.
Tout semble s'être bien passé.

Mais que savons-nous réellement de la façon dont cette interaction a été vécue?



DU POINT DE VUE DE L'EMPLOYÉ

Pour l'employé,
l'interaction
semble s'être
déroulée
normalement.



EN PERSPECTIVE

De son point de vue, l'employé a de bonnes raisons de penser que l'interaction s'est bien passée.

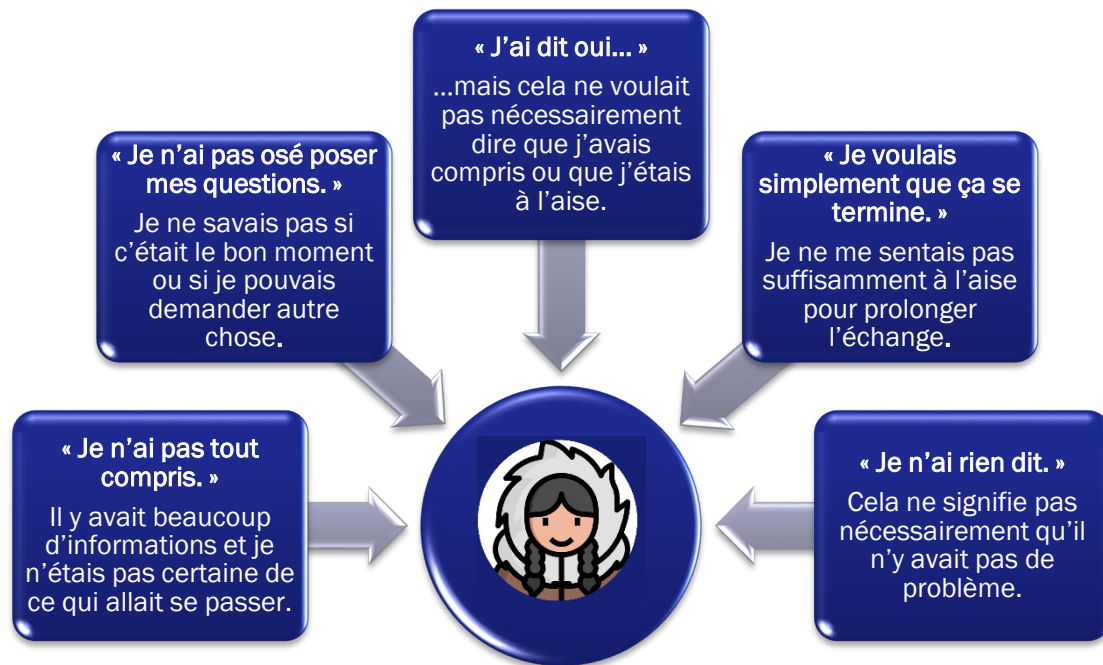
Mais est-ce suffisant pour savoir comment elle a été vécue?



ET DU POINT DE VUE DE LA PERSONNE?

La même
interaction peut
être vécue très
différemment par
la personne qui
reçoit le service.

*Voici une expérience
possible — pas une
interprétation à présumer.*



EN PERSPECTIVE

Les deux personnes peuvent décrire honnêtement la même interaction — et pourtant en avoir vécu deux expériences différentes.
Ce que nous faisons compte. La façon dont c'est vécu compte aussi.



MÊME INTERACTION. DEUX EXPÉRIENCES.

L'employé a été poli.
Il a donné l'information.
Il a suivi la procédure.
Ses intentions étaient bonnes.



La personne peut pourtant être
repartie sans avoir tout compris,
sans avoir posé ses questions ou
sans s'être sentie suffisamment à
l'aise pour exprimer ses besoins.

La sécurisation culturelle porte sur l'expérience de la personne qui reçoit le service.

Elle nous demande de porter attention non seulement à ce que nous faisons, mais aussi aux relations de pouvoir, à la communication, au contexte et à la façon dont nos services sont vécus.



EN PERSPECTIVE

Ce n'est pas au professionnel ou à l'organisation de déclarer qu'un service est culturellement sécurisant.

La perspective de la personne qui reçoit le service est essentielle pour le déterminer.



CE QUE NOUS APPORTONS DANS LA RENCONTRE

Une interaction n'est jamais complètement neutre.

La personne qui reçoit le service arrive avec son histoire, ses expériences et ses attentes.

Nous aussi.

Notre rôle nous donne accès à des informations, des règles et parfois à des décisions que la personne devant nous ne maîtrise pas nécessairement..

**NOTRE POSITION
DANS
L'ORGANISATION**

**NOS FAÇONS DE
COMMUNIQUER**

Ce que nous considérons comme une explication claire, une réponse appropriée ou une bonne communication.

NOUS

NOS ATTENTES

Ce que nous pensons qu'un patient, un usager, une famille ou un collègue « devrait » faire.

**NOS HABITUDES
PROFESSIONNELLES**

Nos façons d'organiser le temps, les rendez-vous, les priorités et les interactions.

**NOS
EXPÉRIENCES**

Ce que nous avons appris, vécu et observé influence la façon dont nous interprétons une situation.

EN PERSPECTIVE

La sécurisation culturelle ne consiste pas seulement à apprendre des choses sur les Inuit.

Elle demande aussi de regarder **ce que nous apportons nous-mêmes dans la rencontre** et comment cela peut influencer notre façon de comprendre, de décider et d'agir.



LE POUVOIR N'EST PAS TOUJOURS VISIBLE

Dans une interaction avec un service de santé ou de services sociaux, les deux personnes n'arrivent pas toujours avec le même pouvoir.

Ce déséquilibre peut exister même lorsque l'employé est respectueux, bien intentionné et souhaite aider.

L'EMPLOYÉ PEUT...

Connaître les règles

Savoir comment fonctionne le service et ce qui est possible.

Avoir accès à l'information

Dossiers, procédures, ressources et personnes à contacter.

Contrôler une partie du processus

Rendez-vous, formulaires, références, priorités ou prochaines étapes.

Utiliser le langage du système

Termes professionnels, acronymes et façons de communiquer qui lui sont familiers.



LA PERSONNE PEUT...

Ne pas connaître les règles

Ne pas savoir ce qu'elle peut demander ou à qui s'adresser.

Dépendre de l'information qu'on lui donne

Sans nécessairement savoir ce qui manque ou quelles autres possibilités existent.

Avoir peu de contrôle sur certaines étapes

Attendre, se déplacer, revenir, être transférée ou rencontrer plusieurs intervenants.

Devoir naviguer dans un langage qui n'est pas le sien

Sur le plan linguistique, mais aussi dans les codes et le fonctionnement du système.

Ce déséquilibre ne signifie pas que quelqu'un agit mal.

Il signifie que nous devons en être conscients.

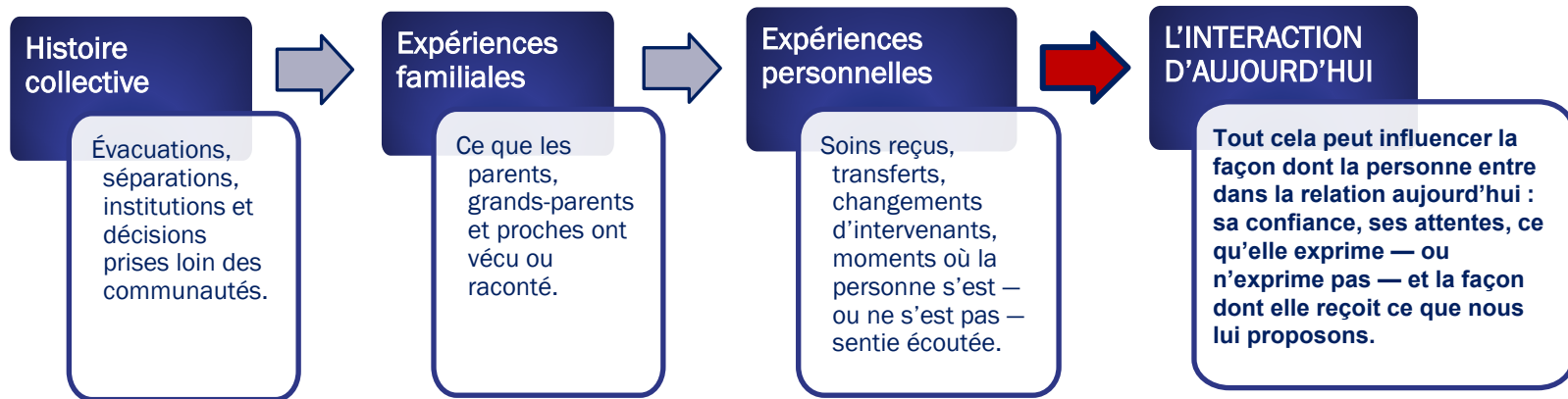
EN PERSPECTIVE

La sécurisation culturelle nous demande de reconnaître ce pouvoir et de chercher, lorsque c'est possible, à redonner de l'information, des choix et une place réelle à la personne dans les décisions qui la concernent.



LA CONFIANCE NE COMMENCE PAS AUJOURD'HUI

Chaque interaction se déroule aujourd'hui, mais la relation avec le système de santé ne commence pas nécessairement aujourd'hui.



Nous ne sommes pas responsables des expériences passées de la personne. Elles peuvent néanmoins influencer la façon dont notre interaction est vécue aujourd'hui.

EN PERSPECTIVE

La confiance ne peut pas être présumée parce que nos intentions sont bonnes ou parce que nous représentons un service de santé.

Elle se construit — parfois une interaction à la fois.



QUAND « TRAITER TOUT LE MONDE PAREIL » NE SUFFIT PAS

« Pour être juste, je traite tout le monde de la même façon. »

L'intention est compréhensible.

Mais donner exactement la même chose à chacun ne garantit pas que chacun puisse réellement en bénéficier.



EN PERSPECTIVE

L'équité ne signifie pas offrir moins à certains ou davantage à d'autres sans raison.

Elle consiste à reconnaître que les personnes ne partent pas toujours du même endroit et que **l'adaptation peut parfois être nécessaire pour offrir un service réellement accessible et sécurisant.**



ADAPTER NE VEUT PAS DIRE ABAISSER LES STANDARDS

Adapter un service ne signifie pas renoncer aux exigences professionnelles, cliniques ou de sécurité.

L'objectif reste le même. C'est parfois la façon d'y arriver qui peut changer.

CE QUI NE CHANGE PAS

- La qualité et la sécurité des soins
- Les informations nécessaires pour prendre une décision
- Les responsabilités professionnelles
- Les exigences essentielles à la qualité et à la sécurité

- La façon d'expliquer le soin et de vérifier sa compréhension
- La langue, les mots utilisés, le rythme et le recours à l'interprétation
- La façon d'impliquer la personne, sa famille ou les personnes qu'elle souhaite avoir auprès d'elle
- Certaines façons de faire, lorsque plusieurs options permettent d'atteindre le même objectif

CE QUI PEUT S'ADAPTER

La question n'est donc pas : « Est-ce que je dois faire une exception? »

Mais plutôt : « Est-ce qu'il existe une autre façon d'atteindre le même objectif? »

EN PERSPECTIVE

L'adaptation n'est pas une diminution de la qualité.

Lorsqu'elle est possible et sécuritaire, elle peut au contraire permettre à la personne de mieux comprendre, de participer davantage et de recevoir un service qui répond réellement à ses besoins.



DANS UNE INTERACTION, QU'EST-CE QUI PEUT FAIRE UNE DIFFÉRENCE?



EXPLIQUER

Ne pas présumer que la personne connaît le fonctionnement du service.

« Voici ce qui va se passer maintenant... »



VÉRIFIER

Ne pas confondre acquiescement et compréhension.

« Pouvez-vous me dire ce que vous avez compris de la prochaine étape? »



OFFRIER DES POSSIBILITÉS

Lorsqu'il existe plusieurs options, les rendre visibles.

« Voici ce qui est possible. Qu'est-ce qui fonctionnerait le mieux pour vous? »



S'ADAPTER

Chercher une autre façon d'atteindre le même objectif lorsque c'est possible.

« Est-ce qu'il y aurait une façon de faire qui fonctionnerait mieux pour vous? »



PASSER LE RELAIS

Nous n'avons pas besoin de tout savoir ni de tout régler.

« Je ne suis pas la bonne personne pour répondre à cela, mais je vais vous aider à trouver qui peut le faire. »

EN PERSPECTIVE

La sécurisation culturelle ne repose pas sur la connaissance parfaite de la culture inuit.

Elle se construit aussi dans des gestes simples : expliquer, vérifier, écouter, offrir des choix, s'adapter lorsque c'est possible et savoir à qui passer le relais.



LA SÉCURISATION CULTURELLE NE REPOSE PAS SUR UNE SEULE PERSONNE

Une interaction peut faire une différence. Mais un employé ne peut pas, à lui seul, rendre un système culturellement sécurisant.

Dans chaque interaction :

- écouter et expliquer;
- vérifier la compréhension;
- reconnaître ses propres présupposés;
- adapter lorsque c'est possible;
- savoir passer le relais.

LA PERSONNE



Dans notre façon de travailler ensemble :

- partager l'information nécessaire;
- assurer la continuité;
- faire appel aux interprètes, à la liaison et aux bonnes ressources;
- discuter des situations qui posent problème;
- soutenir les adaptations possibles.

L'ÉQUIPE



Dans la façon dont les services sont conçus :

- examiner les politiques et les façons de faire;
- identifier les barrières créées par le système;
- intégrer les perspectives et les savoirs inuit;
- soutenir la présence et la participation des Inuit;
- adapter les services aux réalités du Nunavik.

L'ORGANISATION



EN PERSPECTIVE

La sécurisation culturelle est une responsabilité partagée.

Elle se construit dans nos interactions, mais aussi dans nos décisions, nos procédures, l'organisation de nos services et la place accordée aux Inuit pour les définir et les améliorer.



À TULATTAVIK, CELA PREND DÉJÀ PLUSIEURS FORMES

La sécurisation culturelle est un processus. À Tulattavik, plusieurs initiatives visent déjà à mieux adapter les services aux réalités et aux besoins des Inuit.

DPJ — TRAVAILLER AVEC NUNAVINGMI ILAGIIT PAPATAUVINGA

Collaboration avec Nunavingmi Ilagiit Papatauvinga pour faire évoluer les pratiques en protection de la jeunesse et mieux tenir compte des réalités familiales et communautaires inuit.

TASIURTIGIIT — ADAPTER AGIR TÔT

Son développement est basé sur Inunnguiniq, afin d'ancrer davantage l'approche dans les façons inuit de comprendre le développement, l'apprentissage et l'accompagnement de l'enfant.

FORMER NOS EMPLOYÉS

La formation en sécurisation culturelle permet aux nouveaux employés comme aux employés d'expérience de mieux comprendre le contexte dans lequel ils travaillent et de réfléchir à leurs propres pratiques.

PROJETS PILOTES — APPRENDRE EN FAISANT

Les projets pilotes au département hospitalier et aux soins à domicile permettent de tester concrètement des façons d'intégrer davantage les réalités et perspectives inuit dans l'organisation des services.

DÉPLOIEMENT DE L'APPROCHE IQI

IQI vise un changement plus large : intégrer progressivement une approche ancrée dans les valeurs et les réalités du Nunavik dans les pratiques, la gestion et l'organisation des services de Tulattavik.

EN PERSPECTIVE

Il n'existe pas une seule façon de faire de la sécurisation culturelle.

Elle peut transformer une interaction, une pratique, un programme ou progressivement l'organisation elle-même..



COMMENT SAVOIR SI NOUS ALLONS DANS LA BONNE DIRECTION?

En écoutant les personnes qui vivent nos services.



LES USAGERS ET LEURS FAMILLES

Comment ont-ils vécu le service? Se sont-ils sentis écoutés, compris, respectés et en mesure de participer?



LES EMPLOYÉS INUIT

Que voient-ils dans nos pratiques que l'organisation ne voit pas toujours? Quelles adaptations proposent-ils?



LES COMMUNAUTÉS

Est-ce que nos services correspondent aux réalités, aux priorités et aux besoins exprimés localement?

La sécurisation culturelle ne se mesure pas seulement par ce que nous mettons en place, mais aussi par la façon dont les changements sont vécus.

EN PERSPECTIVE

Écouter ne signifie pas que nous pourrions toujours répondre à toutes les attentes.

Cela signifie que l'expérience et la perspective des Inuit doivent avoir une place réelle dans l'évaluation et l'amélioration de nos services.



RECOMMANDATION DU CSTU

SUR LE TERRAIN — APTN SAISON 3

Interventions culturelles, soins cliniques et situations d'urgence

Produite par Kassiwî Média, cette série d'observation plonge dans le quotidien d'intervenants et d'intervenantes autochtones de première ligne en santé et services sociaux. Elle montre leur engagement, leurs réalités et les différentes façons dont la culture peut trouver sa place dans les soins et les services.

Pourquoi le CSTU le recommande :

On y suit des intervenants inuit qui accompagnent des membres de la communauté dans des contextes très différents, des activités sur le territoire aux soins cliniques.

La série montre notamment une interprète inuit auprès d'un Aîné, un intervenant en réadaptation dans son travail et une médecin prenant en charge des traumatismes complexes.

Elle permet surtout de voir comment les connaissances professionnelles, les relations, la langue, la culture et la connaissance du milieu peuvent se rencontrer dans la pratique.





POUR ALLER PLUS LOIN



TASIURTIGIIT — UNE ADAPTATION CONCRÈTE

Le programme Tasiurtigiit montre comment un programme québécois Agir tôt, peut être adapté au Nunavik et guidé par la philosophie Inunnguiniq, tout en maintenant son objectif de soutenir le développement des jeunes enfants.



NUNAVINGMI ILAGIIT PAPATAUVINGA — TRANSFORMER LE SYSTÈME

Une démarche beaucoup plus large de transformation des services aux enfants et aux familles, fondée sur les valeurs, les connaissances et les pratiques inuit. L'organisme présente explicitement son objectif comme celui de reconstruire les services au Nunavik et de faire en sorte que les décisions concernant le bien-être des enfants soient prises par les Inuit.



INUNNGUINIQ — COMPRENDRE CE QUI PEUT GUIDER L'ADAPTATION

Une vidéo du Qaujigiartiit Health Research Centre pour découvrir plus directement l'Inunnguiniq et la façon dont les savoirs et les pratiques inuit peuvent guider l'adaptation des services et des interventions auprès des enfants et des familles.

LA SÉCURISATION CULTURELLE SE CONSTRUIT DANS LA RELATION

ÉCOUTER → COMPRENDRE → S'ADAPTER → APPRENDRE

Nous n'avons pas besoin de tout connaître pour commencer.

Nous pouvons questionner nos façons de faire, reconnaître ce que nous ne savons pas, écouter l'expérience des Inuit et chercher avec eux comment nos façons de faire peuvent être adaptées.

La sécurisation culturelle n'est pas une destination.
C'est une façon de continuer à construire la relation.

