

Pour un accueil plus inclusif

Pourquoi cet outil?

La société québécoise est en constante évolution et les réalités des personnes de la diversité sexuelle et la pluralité de genre sont de plus en plus considérées.

La RAMQ autorise maintenant l'ajout du marqueur de genre « X » sur la carte d'assurance-maladie pour les personnes non binaires. Nous vous proposons quelques astuces pour nous adresser aux autres de manière inclusive. Nous vous invitons à l'expérimenter et à l'utiliser lorsque c'est pertinent.

Il est possible que cela prenne un certain temps pour s'y habituer, surtout si l'usage du monsieur/madame est bien ancré. Des usagers et usagères vont probablement préférer monsieur et madame. N'hésitez pas à vous ajuster!

DES DONNÉES ALARMANTES

Une enquête pancanadienne menée auprès de 1 519 jeunes trans et non-binaires âgés de 14 à 25 ans a révélé que jusqu'à **63 % d'entre eux atteignaient ou dépassaient le seuil de détresse psychologique** et **64 % avaient sérieusement envisagé le suicide** dans la dernière année.

Pourtant, par crainte de subir de la discrimination ou de ne pas recevoir un soutien adéquat, **jusqu'à 71 % avaient déjà évité de recevoir des services en santé mentale.**

Source :

<https://doi.org/10.7202/1094890ar>

Comment accueillir une personne?

Contexte	Préférez...	Évitez...
À la réception ou en abordant quelqu'un en personne.	Bonjour, comment puis-je vous aider? Bonjour, comment souhaitez-vous que je m'adresse à vous?	Bonjour Madame! Bonjour Monsieur!
Au téléphone ou dans une salle d'attente.	Bonjour, puis-je parler à Alex Tremblay? Alex Tremblay, veuillez-vous présenter à la réception.	Bonjour, puis-je parler à M. Tremblay? M. Tremblay, veuillez-vous présenter à la réception.

Quoi faire si le prénom de la personne diffère de celui sur sa carte de la RAMQ ou si l'expression de genre* semble différente du sexe indiqué sur la carte?

- Faire preuve de discrétion et demander poliment l'information directement à la personne.
- Est-ce possible que votre dossier indique un autre prénom? Éviter l'expression « vrai prénom ».
- Pourriez-vous m'écrire le prénom qui figure à votre dossier?
- Est-ce que toute l'information sur votre carte de la RAMQ est juste?
- Contre-vérifier les informations au dossier afin de valider l'identité de la personne (ex. : date de naissance, adresse, nom du parent).

Exemple de conversation en personne

Une personne avec une allure masculine, mais vêtue avec des vêtements féminins se présente à l'accueil.

- Vous : Bonjour, vous avez rendez-vous aujourd'hui?
- La personne : Oui
- Vous : De quelle façon est-ce que je peux m'adresser à vous?
- La personne : Alex Tremblay et j'utilise le pronom elle.
- Vous : Parfait. Avez-vous votre carte d'assurance-maladie?
- Vous : Est-il possible que votre dossier soit à un autre nom ou encore : « Pourriez-vous m'écrire le prénom qui figure à votre dossier? »
- Vous : Puis-je obtenir votre adresse complète ainsi que votre numéro de téléphone svp?
- Vous : Oui, c'est bon je l'ai trouvé. Je vais écrire une note à votre dossier pour qu'on puisse utiliser votre prénom et indiquer vos pronoms, mais je ne peux pas vous garantir que ce soit respecté à tous les endroits où vous allez vous présenter. Il est possible de le mentionner à la personne à l'accueil.

Pour en savoir plus

- [La Coalition des familles LGBT+](#)
- [Interligne](#)
- [Fondation émergence](#)

Exemple de conversation pour une demande de rendez-vous téléphonique

- Vous : Bonjour, comment puis-je vous aider?
- La personne : Bonjour, mon nom est Alex Tremblay j'aimerais prendre un rendez-vous.
- Vous : Parfait, Alex Tremblay, quelle est votre date de naissance svp?
- La personne : Le 23 juillet 1960.
- Vous : Je n'ai pas de nom à ce dossier. Est-ce que c'est votre première visite?
- La personne : Non, mais j'ai ma carte d'assurance-maladie. Le numéro est TREA 6007 2300.
- Vous : Ok merci, mais j'ai un autre nom à ce dossier.
- La personne : Oui, je suis une personne trans et je n'ai pas encore fait la transition légale.
- Vous : Ok je comprends. Afin de confirmer votre identité, pouvez-vous me donner votre numéro de téléphone?
- La personne : Oui, c'est 418 123-4567.
- Vous : Oui, c'est bon je l'ai trouvé. Je vais écrire une note à votre dossier pour qu'on puisse utiliser votre prénom et indiquer vos pronoms, mais je ne peux pas vous garantir que ce soit respecté à tous les endroits où vous allez vous présenter. Il est possible de le mentionner à la personne à l'accueil.

Développez vos connaissances!

Inscrivez-vous gratuitement à une formation en ligne sur les besoins des personnes transgenres et non binaires dans le milieu de la santé et des services sociaux :

[Trans-diversité 2.](#)

Références

- CIUSSS de l'Estrie – CHUS
- CIUSSS du Saguenay-Lac-Saint-Jean
- Formation en ligne Trans-diversité 2