

Guide des bonnes pratiques d'accueil

RESPECT DE L'IDENTITE ET DE L'AUTODETERMINATION

- Respectez l'identité de genre, le prénom et les pronoms choisis par la personne, indépendamment des informations figurant sur ses documents officiels.
- Prêtez attention à la manière dont la personne parle d'elle-même et de son corps, et adoptez un vocabulaire similaire. Vous pouvez aussi vous présenter en mentionnant vos propres pronoms et inviter la personne à partager les siens.
- Évitez toute supposition concernant l'identité de genre d'une personne, notamment en vous basant sur son apparence. Évitez d'utiliser des appellations genrées comme « monsieur » ou « madame » si vous ne connaissez pas l'identité de genre de la personne.
- Évitez également de présupposer de l'orientation sexuelle ou romantique d'une personne. De manière générale, évitez de supposer que toute personne que vous rencontrez est hétérosexuelle et/ou cisgenre.

UTILISATION D'UN VOCABULAIRE APPROPRIÉ

- Privilégiez un langage respectueux et non pathologisant. La transidentité et l'intersexuation ne relèvent pas d'une maladie : évitez donc les termes qui pourraient les présenter comme telles, tels que "dysphorie de genre", "syndrome", "malformation", "anomalie"....
- Tenez-vous informé-e des évolutions du vocabulaire et évitez les termes aujourd'hui considérés comme désuets ou péjoratifs, tels que "transsexuel", "hermaphrodite"...

RESPECT DE L'INTIMITE ET DE LA VIE PRIVEE

- N'abordez les questions liées à l'identité de genre, à l'orientation sexuelle ou à l'intersexuation uniquement lorsque cela est pertinent dans le cadre de la consultation, ou si la personne souhaite en parler.
- De manière générale, limitez les questions sur l'intimité aux seules informations nécessaires à la prise en charge médicale.
- Respectez la vie privée de la personne et ne révélez pas d'informations qui vont être confiées à d'autres personnes ([outing](#)).

ÉCOUTE EMPATHIQUE ET RESPECTUEUSE

- Gardez à l'esprit que certaines personnes trans, queer et/ou intersexuées ont pu vivre des expériences difficiles, voire traumatisantes, dans le milieu médical.
- Adoptez une posture d'écoute active, d'empathie et de respect, afin de favoriser un climat de confiance et de sécurité dans la relation de soin.

INFORMATION ET CONSENTEMENT ECLAIRE

- Fournissez une information claire, complète et accessible, tant sur les questions de santé que sur les droits des patient·es, afin de permettre des décisions éclairées concernant le parcours de soins.
- Assurez-vous que le consentement de la personne est libre, éclairé, préalable et explicite, et vérifiez que la personne ne subit pas de pression extérieure.
- Présentez les différentes options de soin possibles, avec leurs implications, et respectez le rythme de décision de la personne. Si nécessaire, vous proposez un temps de réflexion ou une orientation vers un accompagnement adapté.
- Dans le cas de patient·es mineur·es, informez les parents tout en respectant les souhaits exprimés par l'enfant ou l'adolescent·e, en tenant compte de son âge et de sa compréhension.
- Valorisez la participation active de la personne dans les décisions qui concernent sa santé.

DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

- Prenez le temps de questionner vos représentations et d'identifier d'éventuels biais liés aux normes sociales dominantes.
- Reconnaissez les limites de vos connaissances et orientez la personne vers d'autres professionnel·les formé·es si nécessaire.
- Vous pouvez également vous former sur les questions LGBTQIA+ : [consultez l'offre de formation des associations wallonnes](#) ou contactez info@pratiq.be pour obtenir plus d'informations.