

## Outil d'introspection du projet Wildflower

L'outil d'introspection a été développé pour les spécialistes travaillant dans toutes les sphères des services des soins à la personne qui souhaitent améliorer leur pratique auprès des femmes aînées victimes de violence fondée sur le genre (VFG) en intégrant des principes tenant compte des traumatismes et de la violence. Il peut aussi être utilisé pour lancer une discussion entre les membres du personnel d'une organisation sur la manière de créer un milieu positif et sécurisant pour les femmes plus âgées. Cet outil d'introspection devrait être intégré au processus d'amélioration continue de la qualité d'une organisation.

Les **principes tenant compte des traumatismes et de la violence** reconnaissent les liens entre la violence, les traumatismes, leurs conséquences et les comportements des victimes. L'application de ces principes peut contribuer à créer une relation de réciprocité et des liens authentiques, deux éléments fondamentaux visant à favoriser la sécurité culturelle et une certaine humilité chez chacun.

1. Comprendre les violences et les traumatismes subis ainsi que leurs effets sur la vie et le comportement des personnes
2. Créer des environnements propices à la sécurité émotionnelle et physique de toutes les personnes
3. Encourager le choix, la collaboration et les liens
4. Accompagner les personnes selon une approche axée sur les forces et le renforcement des capacités

**Réfléchir sur vos méthodes de travail :**

**1. Lorsque je rencontre une femme aînée pour la première fois dans mon organisation, je peux décrire les mesures que je prends pour établir un contact chaleureux et accueillant :**

- ☐ Toujours
- ☐ Souvent
- ☐ Quelquefois
- ☐ Jamais

**2. Je sais quand je porte des jugements à partir d'une première impression sur l'apparence ou les manières d'une personne :**

- ☐ Toujours
- ☐ Souvent
- ☐ Quelquefois
- ☐ Jamais

**3. Je reconnais que j'émetts automatiquement des jugements sur certains groupes ou individus :**

- ☐ Toujours
- ☐ Souvent
- ☐ Quelquefois
- ☐ Jamais

**4. J'ai développé des stratégies efficaces pour remettre en question ou modifier mes jugements de valeur :**

- ☐ Oui, la plupart du temps
- ☐ Oui, quelquefois
- ☐ Oui, à l'occasion
- ☐ J'ai besoin de stratégies à ce sujet.

**5. J'ai peu de temps à consacrer à une personne. Mon emploi du temps est très chargé :**

- ☐ Toujours
- ☐ Souvent
- ☐ Quelquefois
- ☐ Je dispose de la souplesse nécessaire pour passer le temps dont j'ai besoin avec la personne en face de moi.

**6. Je pense être plus « compétent.e » que la personne qui sollicite mes services :**

- ☐ La plupart du temps
- ☐ Souvent
- ☐ Quelquefois
- ☐ Je ne sais pas.

**7. Je peux citer les différentes façons dont j'utilise ma position pour faire fonctionner le système au profit des personnes, y compris en contournant les règles :**

- ☐ Oui, je fais des choix délibérés.
- ☐ Je crois que oui, mais je n'ai pas d'exemples précis.
- ☐ Quelquefois
- ☐ Je ne sais pas.
- ☐ C'est rare, les règles doivent s'appliquer à tout le monde.

**8. J'écoute attentivement pour comprendre le contexte, pour saisir l'histoire :**

- ☐ Je voudrais bien, mais je n'ai généralement pas le temps de me plonger dans l'histoire des gens.
- ☐ Je reste concentré.e ou je suis encouragé.e à me concentrer sur la résolution du problème en question.
- ☐ Je pense qu'il est important de traiter le problème qui se pose.

**9. Je suis attentif.ve aux moyens utilisés par les femmes âgées pour assurer leur sécurité :**

- ☐ Toujours
- ☐ Souvent
- ☐ Quelquefois
- ☐ Jamais

**10. J'ai suivi une formation pour reconnaître les signes avant-coureurs et les facteurs de risque de la violence fondée sur le genre (VFG) :**

- ☐ Oui à plusieurs reprises
- ☐ Oui, une fois
- ☐ Pas que je me souviene
- ☐ Je me suis renseigné.e sur le sujet

La section suivante aborde dix questions relatives aux principes des STCTV avec des informations complémentaires et propose des exemples et des pistes de réflexion pour approfondir votre compréhension des STCTV et votre travail. Les exemples sont simplement fournis à titre indicatif pour vous aider à réfléchir à vos réponses et à la portée de ces quatre principes pour vous. Les questions ont été regroupées par rapport aux principes applicables.

## **Le principe numéro 1 est un élément clé :**

### **P 1 : Comprendre le traumatisme et la violence ainsi que leurs répercussions sur la vie et le comportement des personnes**

Ajouter la « violence » à la notion de « sensibilisation aux traumatismes » améliore notre compréhension des causes des traumatismes. Elles ne se limitent plus seulement à des expériences strictement personnelles, mais comprennent en plus les répercussions de la violence structurelle, des iniquités sociales et de la discrimination comme causes profondes des traumatismes. Ce premier principe est fondamental, car il est la pierre d'assise de tous les autres exercices de sensibilisation aux traumatismes (pour les STCTV) en partant du principe que les difficultés rencontrées par les individus ne sont pas seulement personnelles, mais aussi façonnées par des conditions systémiques.

Par exemple, le sexisme a des conséquences économiques tout au long de la vie pour les femmes. Bien que le genre soit reconnu comme un motif de discrimination puni par la loi, les femmes sont victimes de sexisme économique tout au long de leur vie. L'écart salarial entre les sexes signifie que les femmes gagnent moins bien leur vie. Cette disparité peut déterminer si une femme âgée pourra vivre de manière indépendante ou si elle sera contrainte à la pauvreté. La dépendance financière est un facteur de risque connu de VFG. L'écart salarial n'est pas un enjeu individuel, mais l'expression d'une violence structurelle, un préjudice causé par les systèmes et les institutions mêmes qui réglementent la société. En conséquence, [les femmes sont disproportionnellement plus susceptibles de vivre dans la pauvreté](#) au fur et à mesure qu'elles vieillissent, ce qui les rend plus vulnérables aux préjudices et à l'exploitation.

Lorsque vous réfléchissez à votre pratique, gardez le principe numéro 1 à l'esprit. Demandez-vous comment votre formation, votre organisation, la communauté et la société ont façonné et influencé vos méthodes de travail.

**Q1. Lorsque je rencontre quelqu'un pour la première fois dans mon organisation, je peux décrire les mesures prises pour être chaleureux et accueillant.**

Dans de nombreux contextes liés aux services à la personne, le statu quo peut être institutionnel et stérile. Il faut faire preuve d'efforts et de créativité pour surmonter la première impression d'un espace physique peu accueillant.

Faites des choix conscients pour créer une atmosphère chaleureuse et accueillante

- ✓ Faites des choix conscients pour créer une atmosphère chaleureuse et accueillante. En prenant conscience de vos actions spécifiques, vous serez plus intentionnel et réfléchi dans les mesures que vous prenez pour créer les conditions d'une expérience de service exceptionnelle. Cela peut être particulièrement utile avec une personne avec laquelle vous aviez initialement des difficultés ou sur laquelle vous portez un jugement à l'emporte-pièce. Un intérêt et une curiosité sincères pour la personne sont un bon point de départ pour créer un sentiment de sécurité.

Conseil : apprenez-en davantage sur la création d'un milieu accueillant.

Voir : Equip Health Care (vidéo en version française disponible) : [equity-walk through](#)

**Principes applicables**

- **P2: Créer des environnements culturellement, psychologiquement et physiquement sûrs pour les client.e.s et les prestataires de services**

**Q2. Je reconnais que j'ai des préjugés sur l'apparence ou le comportement d'une personne dès le premier contact.**

**Q3. Je reconnais qu'il existe certains groupes ou communautés de personnes sur lesquels j'ai automatiquement des préjugés.**

**Q4. J'ai développé des stratégies efficaces pour remettre en question ou modifier mes préjugés.**

Il est humain de porter des jugements de valeur. Il n'est pas rare d'avoir une première impression négative. L'important est d'être capable de reconnaître que votre réaction est un jugement afin de pouvoir prendre des mesures pour changer votre façon de voir cette personne (et toutes les autres) avec humilité. Changer votre façon de voir

la personne vous aidera à offrir le même niveau d'attention et de soutien à tout le monde.

- ✓ Les préjugés tacites sont courants. Renseignez-vous sur les expériences de vie et l'histoire des groupes marginalisés.
- ✓ Quels préjugés tacites avez-vous à l'égard du vieillissement et des femmes âgées ?
- ✓ Quels préjugés tacites avez-vous à l'égard des personnes transgenres et non binaires plus âgées ?
- ✓ Comprendre la discrimination systémique et son impact peut fournir un contexte et diminuer vos préjugés.

Conseil : au lieu de demander pourquoi une personne est « comme ça », reformulez votre question ainsi : « Je me demande ce qui est arrivé à cette personne ? »

Visionnez la conférence de [Colleen Varcoe](#) à propos de la façon dont vous pouvez modifier vos méthodes de travail en fonction des STCTV et pourquoi vous devriez le faire.

### Principes applicables

- **P1: Comprendre le traumatisme et la violence ainsi que leurs répercussions sur la vie et le comportement des personnes.**

**Q5. J'ai peu de temps à consacrer à une personne. Mon emploi du temps est très chargé.**

Les valeurs du modèle commercial des services des soins à la personne peuvent donner l'impression de faire passer les gens sur une chaîne de montage. Les professionnel.le.s sont souvent encouragé.e.s à se concentrer sur la situation ou les symptômes présentés et à ne pas prendre le temps d'étudier le contexte ou le narratif d'une personne.

La question du temps est au cœur de la transformation qui est demandée. On la retrouve dans des expressions telles que « centré sur la personne » ou « holistique ». Cependant, il est contradictoire de suggérer que n'importe peut être centré sur la



personne si son calendrier lui dicte strictement quelles seront ses interactions. Réfléchissez-y.

- ✓ Si la limite du temps est votre décision, réfléchissez à la manière dont le fait de ne pas prendre le temps d'être attentif.ve avec la personne ou de comprendre le contexte du problème présenté peut nuire à sa sécurité.
- ✓ Si le temps limité est dû à la politique de l'organisation ou à des contraintes financières ou matérielles, envisagez d'inviter vos dirigeant.e.s à une discussion sur la mise en pratique des principes des STCTV et les différents types de mesures de sécurité. Incluez-vous dans la réflexion sur le coût que cela représente pour vous de participer à un système qui est plus transactionnel qu'holistique. La détresse est une raison courante pour laquelle les intervenant.e.s quittent leur travail.

Nous devons tous travailler dans les limites du système existant. S'il n'est pas possible d'augmenter le temps ou d'être flexible avec vos horaires pour les personnes que vous desservez, trouvez d'autres façons de créer des liens. Une relation authentique et de grande portée peut être un allié puissant et se créer en très peu de temps.

À lire : *Établissement d'un nouveau cadre* dans [Réclamer notre pouvoir et notre place](#) (Rapport-final, volume 1a, pages 101-103)

### Principes applicables

- **P2: Créer des environnements culturellement, psychologiquement et physiquement sûrs pour les clients et les prestataires de services**

### Q6. Je crois que j'en sais plus que la personne qui sollicite mes services.

Si vous ressentez cela, ce n'est pas sans raison. Supposer que vous « savez mieux que d'autres » représente une dynamique de pouvoir traditionnelle dans les services de soins à la personne, où les professionnel.le.s sont considéré.e.s comme des expert.e.s et où les utilisateur.trice.s de ces services sont censé.e.s suivre leurs conseils. Cet état d'esprit peut nuire à la confiance, limiter les relations significatives et occulter les connaissances acquises par la personne au fil de son expérience de vie.



**P 2.** Pour mettre en pratique la sécurisation culturelle, il est essentiel de reconnaître ces déséquilibres de pouvoir et de s'efforcer activement de les atténuer. Considérer cette personne comme un être humain à part entière, et non comme un cas à gérer, crée un espace propice à la dignité, à l'autonomie et au respect mutuel.

Des victimes-survivantes ont été qualifiées d'expertes dans le contexte dans le sens où chaque personne est l'experte dans sa propre vie. Le contexte, c'est leur histoire. L'écoute vous permettra d'utiliser votre perspicacité professionnelle de manière optimale. L'expertise professionnelle est donc au service de l'expertise du contexte.

- ✓ Apprenez-en davantage sur la sécurisation culturelle. Réfléchissez à chaque rencontre afin de renforcer vos méthodes de travail.
- ✓ Apprenez-en davantage sur les différents types de pouvoir et sur la manière dont vous pouvez utiliser, abuser et/ou éviter le pouvoir.

**P3.** Ce qui vous semble être une option ou un choix raisonnable peut ne pas être réaliste ou sûr pour l'autre personne en fonction de sa réalité vécue. Veillez à ne pas projeter vos valeurs ou vos suppositions sur ses décisions. En favorisant le choix, la collaboration et la connexion, les professionnels peuvent passer du « dépannage » à l'accompagnement. La curiosité, l'humilité et les questions ouvertes permettent de s'assurer que les décisions sont prises en fonction du contexte de la personne, et non des suppositions professionnelles ou personnelles.

**P4.** Une approche axée sur les forces commence par écouter attentivement comment une personne prend déjà des décisions stratégiques, souvent courageuses, pour rester en sécurité dans le cadre de ses contraintes. Réflétez à la personne ce que vous voyez et entendez afin de lui montrer que vous l'écoutez et que vous respectez ce qu'elle partage. Pas mot pour mot, mais plutôt en lui renvoyant l'essentiel de ce qui a été dit. Cela peut également aider une personne à entendre plus clairement sa propre vérité.

Une partie essentielle du passage à un travail relationnel, fondé sur les droits et tenant compte des traumatismes et de la violence, se produit lorsque le prestataire de services considère cette personne comme un être à part entière confronté à des réalités complexes. Ce changement commence à démanteler la hiérarchie traditionnelle inhérente à la plupart des systèmes de services. Il devient alors possible de :

- ✓ Mettre l'accent sur l'autonomie plutôt que sur la conformité. Le pouvoir est partagé, il n'est pas imposé.
- ✓ Valider l'expertise acquise par l'expérience ainsi que les connaissances techniques afin de favoriser le respect mutuel.
- ✓ Remettre en question l'hypothèse de la neutralité. Le pouvoir est toujours en jeu dans votre position, vos privilèges et vos hypothèses. Le prestataire devient plus conscient de lui-même et plus responsable.
- ✓ Déplacer l'accent mis sur l'intervention vers la relation. Cette façon de voir les choses favorise les liens plutôt que la coercition et reconnaît que la guérison et la sécurité se développent dans un espace relationnel et non au moyen de listes de contrôle ou de la conformité à des normes. La confiance est à la base de tout soutien significatif.

Même lorsque le temps est limité ou que les systèmes sont rigides, de petits changements dans la manière dont nous exerçons notre pouvoir, établissons des liens, instaurons la confiance et témoignons notre respect peuvent transformer l'expérience de la prestation de services.

### Principes applicables

- **P2: Créer des environnements culturellement, psychologiquement et physiquement sûrs pour les clients et les prestataires de services**
- **P3: Favoriser des possibilités de choix, de collaboration et d'établissement de rapports**
- **P4: Offrir une approche basée sur les forces et le renforcement des capacités pour appuyer l'acceptation et la résilience des clients**

**Q7. Je peux évoquer les façons dont j'utilise ma position pour faire fonctionner le système au profit des personnes, y compris en contournant les règles.**

Le statu quo dans de nombreux contextes de services des soins à la personne a été décrit comme « standardisé », automatisé ou cloisonné. Vous faites probablement des choses permettant au système de fonctionner pour les personnes que vous traitez ou avec lesquelles vous travaillez. Vous pouvez considérer cela comme une « solution de contournement » ou comme une dérogation aux règles. Vous pensez peut-être qu'il s'agit de petits gestes sans grandes conséquences. Au lieu de les considérer comme inhabituelles, voyez-les comme une nouvelle norme en utilisant vos compétences et

vos habiletés d'une manière qui tient compte des traumatismes et de la violence. Avec les STCTV, l'exception devient la règle, car chaque personne est unique.

- ✓ Gardez un dossier sur les moyens novateurs que vous utilisez pour adapter le système à une personne. En prenant davantage conscience des choix que vous faites, vous développerez cette capacité à opérer des changements.
- ✓ Reconnaissez que lorsque vous agissez pour adapter le système aux besoins uniques d'une personne, vous défendez en plus vos valeurs et les raisons pour lesquelles vous travaillez dans les services des soins à la personne.

### Principes applicables

- **P3: Favoriser des possibilités de choix, de collaboration et d'établissement de rapports**
- **P4: Offrir une approche basée sur les forces et le renforcement des capacités pour appuyer l'acceptation et la résilience des clients**

### Q8. J'écoute attentivement les récits des gens pour comprendre leur contexte et saisir le fond de leur histoire.

Écouter contribue à créer un sentiment de sécurité, car cela montre que vous comprenez que « le contexte est primordial » pour pouvoir offrir le meilleur service de soins possible adapté à la personne. En l'écoutant attentivement, vous montrez que cette personne et son histoire sont importantes pour vous.

- ✓ S'il existe des obstacles à l'écoute qui peuvent vous gêner. Apprenez à identifier vos difficultés d'écoute en les nommant.
  - o Tic-tac, tic-tac... : Tu as fini ?
  - o Je prends de l'avance : Je sais déjà ce que tu vas dire.
  - o Moi, moi, moi : J'ai l'air d'écouter, mais je pense à moi.
  - o La la la : Je ne veux pas entendre ce que tu as à dire.
  - o Impossible : Je ne t'entends pas, j'ai la tête trop occupée ailleurs.

Conseil : découvrez la pleine conscience comme stratégie pour être plus présent.e à vous-même et aux autres.

### Principes applicables

- **P2: Créer des environnements culturellement, psychologiquement et physiquement sûrs pour les clients et les prestataires de services**

**Q9. Je veux savoir comment les femmes âgées assurent leur sécurité.**

Écoutez comment une personne prend des mesures pour assurer sa sécurité. Cela reflètera votre respect et votre désir sincère d'en savoir plus sur cette personne et sa situation particulière. Recherchez les choix qu'elle a faits et qui témoignent de sa force, de sa résilience et de sa créativité. Approuvez-les. Cela vous permettra de construire une base solide sur laquelle vous appuyer.

**Principes applicables**

- **P4 : Offrir une approche basée sur les forces et le renforcement des capacités pour appuyer l'acceptation et la résilience des clients**

**Q10. J'ai suivi une formation pour reconnaître les signes avant-coureurs et les facteurs de risque de la violence fondée sur le genre.**

Compte tenu de la prévalence de la VFG, les professionnel.le.s devraient avoir des connaissances à ce sujet, quel que soit leur secteur d'activité. En effet, des personnes peuvent solliciter divers services pour des raisons ne semblant pas être reliées à de la violence sexiste, mais cette violence est présente dans leur vie et elle peut être directement liée au problème qu'elles divulguent.

- ✓ Informez-vous sur la VFG vue comme un problème social qui touche de manière disproportionnée les femmes et certaines populations en raison des inégalités sociales, d'un passé marqué par l'oppression, la colonisation et la discrimination.
- ✓ Informez-vous sur les facettes sexospécifiques de la maltraitance des personnes âgées. La maltraitance chez les âgées et la VFG sont souvent traitées séparément, mais les expériences vécues par les femmes plus âgées montrent à quel point elles sont étroitement liées.
- ✓ Discutez avec les dirigeant.e.s de votre organisation de la nécessité de former tous les intervenant.e.s par rapport à la VFG en accordant une attention particulière à l'expérience des femmes âgées et des personnes de la diversité des genres. Si la formation n'est pas prise en charge par votre organisation, prenez des mesures pour vous informer ailleurs.

### Ressources disponibles :

EQUIP Health Care dispose de nombreuses ressources (dont certaines ont été traduites en français) pour aider les individus et leurs organisations à développer des soins axés sur l'équité : <https://equiphealthcare.ca>.

- EQUIP propose des formations en ligne sur les principes pour la mise en œuvre des approches tenant compte des traumatismes et de la violence : <https://equiphealthcare.ca/online-courses/>
- Feuilles d'information sur les STCTV et la VFG : [https://gtvincubator.uwo.ca/wp-content/uploads/2024/10/TVIC\\_Backgrounder\\_Oct24.pdf](https://gtvincubator.uwo.ca/wp-content/uploads/2024/10/TVIC_Backgrounder_Oct24.pdf)

### Principes applicables

- **P1 : Comprendre le traumatisme et la violence ainsi que leurs répercussions sur la vie et le comportement des personnes**
- **P2 : Créer des environnements psychologiquement et physiquement sûrs pour les clients et les prestataires de services**