



QUESTIONS FRÉQUENTES - DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :	LE 17 JANVIER 2021
DERNIÈRE RÉVISION :	

Question 1 : Quel soutien l'OAAO offre-t-il à ses membres inscrits afin de les aider à tenir compte, de façon appropriée, des facteurs socioculturels pour la prestation de services de soins de santé?

Réponse 1 : L'OAAO a préparé un certain nombre de ressources pour offrir un soutien aux membres inscrits, notamment le [Code de déontologie](#), le [Guide sur la prestation de services adaptés à la culture](#) et un [service de conseillers sur la pratique](#). De plus, la [page Web de l'Ordre sur la diversité, l'équité et l'inclusion](#) fournit des renseignements supplémentaires, notamment l'accès à des ressources externes, à des communiqués de presse et des articles. Les membres de l'Ordre y trouveront de l'information pour les aider à adapter leur pratique afin de répondre aux besoins de tous les patients.

Chaque patient est unique. L'Ordre s'attend que tout audiologiste et tout orthophoniste adapte son intervention afin de répondre aux besoins uniques du patient grâce à l'écoute, à la formation continue, à la conscience de soi et à la réflexion sur les préjugés personnels. On invite les audiologistes et orthophonistes à consulter leurs collègues ou les conseillers sur la pratique de l'Ordre lorsqu'ils ne savent pas trop comment procéder.

L'Ordre travaille actuellement à la mise à jour du Code de déontologie et du Guide sur les services adaptés à la culture afin d'actualiser les conseils à cet égard pour les membres inscrits. Des webinaires, incluant de nouvelles indications sur la façon de procéder, permettront aux membres inscrits d'adapter leur pratique afin de répondre aux besoins variés de leurs patients.

Question 2 : À qui l'audiologiste ou l'orthophoniste doit-il s'adresser lorsqu'il a besoin de clarifier les normes sociales et culturelles d'un patient?

Réponse 2 : Il est préférable de consulter une personne ou un organisme bien informé. Commencez par le patient. Vous voudrez peut-être aussi parler au proche du patient, à vos collègues professionnels et à des organismes communautaires. Il n'existe pas de réponse définitive. Chaque patient est unique. Par conséquent, des stratégies qui ont bien fonctionné avec d'autres patients pourraient ne pas être appropriées pour le patient actuel.

Les patients pourraient également vous faire part d'idées fausses et d'erreurs dont ils ont fait l'objet au sujet de leurs normes sociales et culturelles durant les soins qu'ils ont reçus de vous ou d'autres personnes. Vous devez essayer de rester ouvert aux points de vue

culturels que chaque personne apporte à la relation clinique. Écoutez votre patient; reconnaissez ce qu'il vous dit et toute erreur que vous pourriez avoir fait. Faites preuve d'empathie et assurez-vous de prendre les mesures nécessaires pour éviter de faire les mêmes erreurs à l'avenir. Une approche respectueuse est essentielle à l'établissement d'une relation thérapeutique saine avec votre patient.

Faites vos propres recherches sur les normes sociales et culturelles du patient, par exemple une revue historique des mauvais traitements, de la racialisation et des préjugés envers les Autochtones dans le domaine des soins de santé. Il est important d'être conscient du fait que toute le monde n'est pas traité de façon égale ou équitable dans le système de santé. Il pourrait donc être nécessaire de modifier votre intervention pour éviter de perpétuer toute discrimination individuelle ou systémique antérieure. Par exemple, déterminez si l'Instrument d'autoévaluation de l'Ordre et le matériel thérapeutique que vous utilisez sont les plus appropriés compte tenu des caractéristiques de votre patient.

Question 3 : Je suis membre inscrit de l'Ordre et j'ai moi-même malheureusement subi les remarques racistes et discriminatoires de la part de mes collègues de travail. J'ai signalé ces incidents à mon employeur. Mais, rien n'a été fait. Que puis-je faire?

Réponse 3 : Aucune personne ne devrait faire l'objet de remarques racistes ou discriminatoires, que l'on soit patient ou praticien. Il est important de se rappeler que les employeurs ont l'obligation d'offrir à leurs employés un milieu de travail qui est libre de harcèlement ou d'abus. La loi définit « harcèlement au travail » comme suit : *fait pour une personne d'adopter une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un travailleur dans un lieu de travail lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns* (voir la [Loi sur la santé et la sécurité au travail](#), 1990). Pour en savoir plus sur les droits individuels des employés en vertu de cette loi, veuillez consulter un avocat qui s'y connaît en droit du travail ou en droit en matière de droits de la personne.

Les membres de l'Ordre peuvent également discuter avec leur employeur des politiques du lieu de travail et de la formation qui peuvent être offertes aux employés afin d'aborder ces situations. Les employeurs peuvent afficher les politiques sur la tolérance zéro en matière de harcèlement et de discrimination dans les salles d'attente des patients et dans les sites Web. Il s'agit d'un moyen utile pour les employeurs de clarifier les attentes afin que les employés et les patients sachent clairement que le harcèlement ne sera pas toléré en milieu clinique. Le [Centre canadien pour la diversité et l'inclusion](#) et la [Commission ontarienne des droits de la personne](#) sont deux organismes qui offrent aux personnes et aux employeurs de bonnes ressources dans le domaine. Le [Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne](#) offre des services juridiques aux personnes qui pourraient avoir fait l'objet de discrimination.

Question 4 : J'ai un jeune patient adulte, qui a subi un traumatisme crânien, et qui m'adresse des remarques discriminatoires. Que devrais-je faire?

Réponse 4 : Vous devez gérer la situation en utilisant votre jugement clinique. Déterminez les comportements qui sont attribuables au traumatisme crânien et trouvez des façons d'aborder le problème avec le patient. Si vous travaillez avec d'autres professionnels, consultez-les pour déterminer si le patient utilise un langage discriminatoire et convenez d'une approche cohérente pour régler la situation.

Les [normes et lignes directrices de pratique sur les troubles cognitivo-linguistiques acquis](#) abordent la question du comportement social inapproprié :

SÉCURITÉ DU PATIENT ET DU MEMBRE. Il arrive que les patients manifestent des comportements agressifs, des comportements d'automutilation, une agitation, un mauvais contrôle des impulsions ou d'autres comportements sociaux inappropriés. La sécurité du patient, et des membres, est donc une considération importante. Les membres doivent s'assurer d'avoir des stratégies et des ressources pour gérer les comportements, au besoin. Il existe des ressources utiles, notamment le guide du ministère du Travail intitulé *La violence et le harcèlement au travail : comprendre la Loi (2016)*. Ce guide définit ce qu'on entend par la violence et les comportements menaçants et décrit les droits et les responsabilités des membres en vertu de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail (1990)*.

Envisagez d'inclure des stratégies dans votre plan de traitement pour aborder et modifier les comportements et le langage inappropriés du patient. Les stratégies doivent être centrées sur le patient. Au besoin, consultez des collègues qui ont de l'expérience en matière de troubles cognitivo-linguistiques acquis et demandez-leur de vous suggérer d'autres méthodes pour gérer ce genre de situation.

De nouveau, les employeurs peuvent afficher les politiques sur la tolérance zéro en matière de harcèlement et de discrimination dans les salles d'attente des patients et dans les sites Web. Il s'agit d'un moyen utile pour les employeurs de clarifier les attentes afin que les employés et les patients sachent clairement que le harcèlement ne sera pas toléré en milieu clinique.

[Question 5 : L'OAAO pourrait-il créer une section de ressources sur la diversité culturelle et les principes antiracistes dans son site Web? L'Ordre va-t-il fournir des orientations pour le travail auprès de catégories de patient précises?](#)

Réponse 5 : À l'été 2020, l'OAAO a créé une [page Web sur la diversité, l'équité et l'inclusion](#). La page Web contient la déclaration d'engagement de l'Ordre envers l'antiracisme, la prestation de soins conformes à l'éthique et la tolérance zéro en matière de discrimination. Elle contient également des liens à des ressources utiles pour éclairer la pratique des membres.

Bien qu'on ait demandé à l'Ordre de fournir des lignes directrices pour la prestation de services à des groupes ou à des communautés en particulier, il reste qu'il n'y a pas de solution miracle pour l'adaptation des interventions. On risque la surgénéralisation si l'on utilise des directives ciblant des groupes précis, ce qui pourrait amener les praticiens à négliger le besoin de traiter chaque patient comme étant unique.

Plusieurs stratégies peuvent être utilisées, mais il n'y a pas de solution rapide pouvant être appliquée à chaque patient. En mettant le patient dans une catégorie ou une autre, on risque au final de lui nuire et de nuire à la relation thérapeutique. Comme il est souligné ci-dessus, pour bien répondre aux besoins du patient, il est important de l'écouter; de faire des recherches, si possible; de participer activement à une formation sur la diversité culturelle et communautaire; de consulter des spécialistes du domaine et d'élaborer des plans de traitement appropriés pour le patient.