



Le présent outil vise la prise de conscience afin de permettre l'amélioration, le but n'est pas de créer une peur constante d'être stigmatisé. Il est probablement difficile, sinon impossible, de l'utiliser dans le feu de l'action. Il s'agit plutôt d'un outil de réflexion sur les actions effectuées ou planifiées. On peut aussi l'utiliser pour réfléchir sur des pratiques institutionnalisées (diagnostics, trajectoires de soins, protocoles), sur des éléments structurels (règlements, beauté de l'environnement, protocoles de retours, etc.).

La stigmatisation fait partie des risques de l'accompagnement et de l'intervention dans le réseau de la santé et des services sociaux, que ce soit en milieu communautaire, privé ou public, que ce soit en santé physique, mentale ou autre. Alors qu'il est possible d'observer les effets de la stigmatisation dans la société et les services, il est difficile d'affirmer hors de tout doute qu'une pratique ou une structure en particulier produira de tels effets, c'est pourquoi nous parlons ici de *risques* liés à la stigmatisation. Il y en a trois principaux à notre sens :

- A. Faire vivre des émotions « négatives » aux personnes utilisant nos services (impuissance, colère, peur, humiliation)
- B. Affecter négativement l'image de soi des personnes utilisant nos services (estime, espoir, valeur, confiance en soi)
- C. Affecter négativement la relation aux services et aux professionnels pourvoyeurs (bris de confiance, retrait, report de la demande d'aide, médisance, refus de traitement, non collaboration, etc.);

Dans le présent outil, nous abordons spécifiquement la stigmatisation dans les soins et services non pas comme le résultat d'une méchanceté, d'une mauvaise volonté ou d'une incompetence, mais bien comme l'effet indésirable de stratégies qui ont leurs fonctions, leur utilité et pour lesquelles il est possible d'identifier des mesures alternatives ou compensatoires.

Beaucoup d'actions, de pratiques, de règlements, de protocoles et d'autres éléments structurels d'une organisation peuvent avoir des effets indésirables. Il est possible de les identifier pour améliorer nos services.

ATTITUDES, ACTIONS, PRATIQUES, RÈGLEMENTS ET STRUCTURES

Le présent outil permet d'identifier l'utilité et les effets indésirables des différents éléments de nos services.

Action, pratique, règlement, protocole, structure	Avantage de l'utiliser (fonction)	Risques liés à la stigmatisation? (sur les quatre connus)	On garde?	Alternative ou compensation

Laurence Caron (AQRP) et Maude Maurice-Philippon (Institut Pinel).