



Norme 1.0 Prestation de services

1.3 Sécurité culturelle, humilité culturelle et antiracisme

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB offre des soins **culturellement sécuritaires** et **antiracistes** à tous les patients ou clients.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- faire preuve **d'humilité culturelle** en réfléchissant à ses propres valeurs professionnelles, hypothèses, croyances et privilèges, et à la façon dont ceux-ci peuvent affecter la **relation professionnelle**;
- solliciter des commentaires et évaluer son propre comportement lors d'interactions avec des gens issus de divers milieux;
- s'engager dans une formation continue liée à la sécurité culturelle, à l'humilité culturelle, à l'antiracisme et aux **déterminants sociaux de la santé**;
- prendre des mesures pour déceler le racisme, s'y attaquer, le prévenir et l'éliminer en soutenant les patients ou les clients et autres parties prenantes, en reconnaissant les comportements discriminatoires et en les signalant à la direction et (ou) à l'organisme de réglementation compétent;
- reconnaître et respecter les droits culturels, les valeurs et les pratiques des patients ou des clients dans la planification des soins, y compris les coutumes et les protocoles liés à la santé, à la naissance et au décès, dans la mesure du possible;
- faire participer les patients ou les clients, les **partenaires de soins**, les membres de la collectivité ou les ressources culturelles aux soins, selon le cas et à leur demande;
- comprendre que les traumatismes passés ou courants, la **discrimination** et les **inégalités systémiques** pourraient influencer la façon dont les clients accèdent aux soins ou interagissent avec les fournisseurs de services.

Résultat attendu

Les patients ou les clients peuvent s'attendre à des soins culturellement sécuritaires, respectueux et antiracistes de la part de professionnels qui comprennent comment les traumatismes, la discrimination et les inégalités systémiques peuvent influencer leur accès aux services et leur expérience de ceux-ci, ainsi que celle de leurs proches aidants.

L'**antiracisme/antiraciste** désigne la pratique consistant à cerner, à contester, à éviter, à éliminer et à modifier activement les valeurs, les structures, les politiques, les programmes, les pratiques et les comportements qui perpétuent le racisme. Il ne s'agit pas seulement de « ne pas être raciste », mais d'agir concrètement pour créer des conditions d'inclusion, d'égalité et de justice accrues.

Les **déterminants sociaux de la santé** sont des facteurs non médicaux qui influencent la santé et le bien-être généraux des

personnes. Ce terme désigne les conditions dans lesquelles les gens naissent, grandissent, vivent, travaillent et vieillissent, y compris l'accès à la justice.

La **discrimination** désigne un traitement injuste ou préjudiciable à l'égard d'individus ou de groupes sur la base de caractéristiques telles que la race, le genre, la religion, un handicap ou d'autres attributs personnels. Elle peut être directe (p. ex., abus verbal) ou indirecte (p. ex., politiques ou pratiques discriminatoires).

L'**humilité culturelle** est un processus d'autoréflexion visant à comprendre les préjugés personnels et systémiques, ainsi qu'à développer et à maintenir des processus et des relations respectueux fondés sur la confiance mutuelle. Elle consiste à reconnaître humblement sa position d'apprenant dans la compréhension de l'expérience d'une autre personne.

L'**inclusion/les soins inclusifs** consiste à créer un environnement dans lequel tous se sentent valorisés et respectés, et où un accès équitable aux occasions et aux ressources est offert aux personnes qui pourraient autrement se voir exclues ou marginalisées.

Les **inégalités systémiques** désignent les structures et les systèmes plus larges (tels que les soins de santé et l'éducation) qui créent ou maintiennent des résultats inégaux pour certains groupes. Ces inégalités sont souvent enracinées dans l'oppression historique, les politiques discriminatoires, les biais institutionnels et (ou) l'accès inéquitable aux ressources.

Partenaire de soins désigne une personne qui en soutient une autre, atteinte d'une condition médicale, d'un handicap ou présentant un autre besoin, souvent en tant que membre de son équipe de soins. Ces personnes offrent un soutien physique, émotionnel et cognitif, et sont considérées comme des membres essentiels du processus de prestation de soins. Les partenaires de soins peuvent être des membres de la famille, des amis ou d'autres personnes importantes dans la vie du principal intéressé.

Patient ou client désigne une personne qui reçoit les services d'un audiologiste ou d'un orthophoniste.

On désigne comme une **personne immatriculée** un audiologiste ou un orthophoniste, ainsi que toute personne dont le nom figure au registre temporaire ou dans l'un des tableaux établis et tenus à jour en vertu de la Loi sur l'audiologie et l'orthophonie, des règlements administratifs et des règles.

Une **relation professionnelle** désigne le lien établi entre une personne immatriculée et un patient, un client ou un collègue, dans le cadre de la prestation de services.

La **sécurité culturelle** existe lorsque les gens se sentent respectés, valorisés et en sécurité dans leurs interactions avec les fournisseurs de services et les systèmes. Les services de santé culturellement sécuritaires sont exempts de racisme et de discrimination, et soutiennent les personnes en leur permettant de puiser de la force dans leur identité, leur culture et leur communauté.