



# Guide de mise en œuvre pour une pratique de la pharmacie inclusive

## Guide pratique à l'intention du personnel et des gestionnaires de pharmacie

Mesures concrètes que les pharmaciennes peuvent mettre en place dès aujourd'hui pour améliorer la santé des personnes trans et de la diversité de genres

### CRÉER UN ESPACE PLUS INCLUSIF

Intégrer une signalétique favorisant la création d'espaces sûrs dans toute la pharmacie et employer un langage inclusif dans les rayons des produits sans ordonnance

#### La représentation est importante

L'adoption d'une signalétique inclusive peut aider les personnes des communautés 2ELGBTQI+ à se sentir reconnues et accueillies. Cette démarche doit toutefois être sincère et être accompagnée d'actions concrètes, et non se limiter à un geste symbolique. Autrement dit, si votre pharmacie affiche des symboles indiquant qu'elle accueille les personnes trans et de la diversité de genres, cela doit se refléter dans les pratiques, les services et les interactions au quotidien (voir les autres mesures proposées dans le présent guide).



Charlie, seriez-vous plus à l'aise de poursuivre cette discussion en privé?

#### Voici quelques façons concrètes de le faire :

- Accrocher l'affiche créée par l'APhC (disponible à : [pharmacists.ca/espacesecuritaire](https://pharmacists.ca/espacesecuritaire))
- Porter des macarons indiquant que les personnes trans et de la diversité de genres sont les bienvenues
- Porter des macarons 2ELGBTQI+ ou trans sur votre sarrau
- Apposer un autocollant inclusif dans les fenêtres donnant sur la rue (p. ex., un drapeau de la Fierté)
- Remplacer certains intitulés genrés des sections de produits sans ordonnance, comme « Santé des femmes », par des formulations plus inclusives comme « Santé sexuelle et reproductive »
- Mettre à la disposition de la clientèle des ressources répondant spécifiquement aux besoins des personnes trans et de la diversité de genres\*

\* Pour accéder à des ressources utiles pour votre pharmacie, consultez [pharmacists.ca/SSR-TDG](https://pharmacists.ca/SSR-TDG).



## Guide de mise en œuvre pour une pratique de la pharmacie inclusive



### Afficher les pronoms sur les porte-noms du personnel de la pharmacie

Le fait que les membres de l'équipe affichent leurs pronoms sur leur porte-nom peut aider les personnes trans et de la diversité de genres à se sentir plus à l'aise de partager les leurs. Ce geste simple et peu coûteux montre clairement que votre pharmacie est un espace accueillant pour les personnes trans et de la diversité de genres. Afficher les pronoms sur les porte-noms contribue également à normaliser le fait de demander les pronoms d'une personne plutôt que de présumer de son genre.

### Proposer des renseignements sur la santé adaptés aux personnes trans et de la diversité de genres, et tenir en stock les médicaments, fournitures et vêtements de transition nécessaires

Mettre à la disposition des personnes trans et de la diversité de genres des ressources qui répondent réellement à leurs besoins est une excellente façon de les aider à se sentir à l'aise de poser des questions et de demander conseil. Le site Web de l'APhC propose plusieurs documents destinés aux patient·es\*.

Avoir en stock des médicaments et du matériel couramment utilisés par les personnes trans et de la diversité de genres (p. ex., testostérone injectable, seringues et aiguilles appropriées) peut contribuer à offrir une meilleure expérience de soins. Le personnel doit également être en mesure de recommander les seringues et les aiguilles adéquates selon les besoins de chaque personne. Il peut aussi être utile de tenir à jour une liste de pharmacies spécialisées pouvant préparer certaines préparations magistrales, comme des formulations d'estrogène injectable intramusculaire.

Pour rendre la pharmacie encore plus inclusive, il est bon d'offrir certains produits liés à l'affirmation de genre, comme des binders, du matériel de tucking, du ruban de binding ou des produits de soins pour la période postopératoire. Pour en savoir plus sur le matériel d'affirmation de genre, consultez le module de formation **Notions essentielles pour les pharmaciens afin de conseiller les patient·es sur les produits d'affirmation de genre** sur la plateforme [CPhA Learning](#).



### Proposer des toilettes non genrées pour le personnel et la clientèle, lorsque cela est possible

Proposer des toilettes non-genrées est une façon simple de montrer que tout le monde est bienvenu à la pharmacie. Pour certaines personnes trans, votre pharmacie peut représenter l'un des rares lieux publics où elles se sentent suffisamment en sécurité pour utiliser les toilettes lorsqu'elles font leurs courses. Cette démarche devrait s'appliquer autant aux toilettes de la clientèle qu'à celles du personnel.

\* Pour accéder à des ressources utiles pour votre pharmacie, consultez [pharmacists.ca/SSR-TDG](https://pharmacists.ca/SSR-TDG).





# Guide de mise en œuvre pour une pratique de la pharmacie inclusive

## FAVORISER UNE COMMUNICATION PLUS INCLUSIVE

### Demander, utiliser et respecter les noms choisis dans les communications verbales et écrites, ainsi que sur les étiquettes et reçus remis aux patient·es

Utiliser le bon nom lorsqu'on s'adresse à une personne trans ou de la diversité de genres est essentiel. Le nom choisi devrait être consigné au dossier et utilisé en tout temps. Cela évite de reproduire des situations blessantes que plusieurs personnes vivent encore au quotidien.

L'utilisation d'un formulaire de collecte de renseignements inclusif peut aider à recueillir et à consigner le nom choisi (voir l'encadré ci-dessous ainsi que le **formulaire de collecte de renseignements** de l'APhC\*).

Lorsqu'il diffère du nom légal, le nom choisi doit être inscrit dans le logiciel de pharmacie de façon respectueuse et sans jugement. Il existe plusieurs façons d'afficher le nom choisi d'une personne sur les étiquettes et les reçus, tout en permettant le traitement des réclamations d'assurance sans avoir à utiliser le prénom attribué à la naissance (voir **Pratiques inclusives de gestion des données en pharmacie\***).



### Demander, utiliser et respecter les pronoms dans les communications verbales et écrites

#### Normaliser l'utilisation des pronoms

Le fait que les membres de l'équipe affichent leurs pronoms sur leur porte-nom peut aider les personnes trans et de la diversité de genres à se sentir plus à l'aise de partager les leurs. Il est tout aussi important de demander directement les pronoms d'une personne de façon ouverte et sans jugement. Ce geste simple montre clairement que votre pharmacie est un espace accueillant pour les personnes trans et de la diversité de genres. La pharmacie a une occasion précieuse de contribuer à normaliser le fait de demander les pronoms d'une personne plutôt que de présumer de son genre.

Le fait d'utiliser les bons pronoms peut contribuer à créer un sentiment d'affirmation et de bien-être chez une personne trans ou de la diversité de genres, et l'encourager à revenir à votre pharmacie pour ses soins et ses besoins en santé. Plus qu'une simple bonne pratique, c'est avant tout une marque essentielle de respect et de dignité humaine.

Les pronoms utilisés par une personne peuvent varier, et certains sont moins connus ou moins fréquemment utilisés. Il est important que les membres de l'équipe connaissent les différents pronoms, sachent les utiliser et comprennent qu'une personne peut choisir de modifier les pronoms qu'elle utilise au fil du temps.

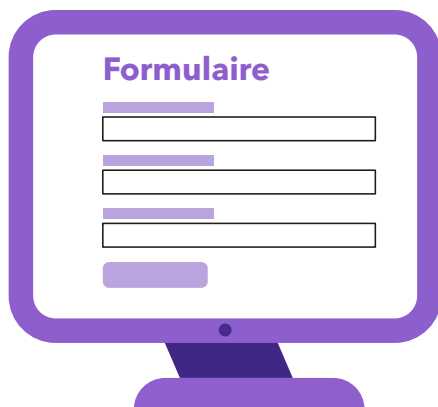
Les pronoms devraient être recueillis au moyen d'un formulaire de collecte de renseignements inclusif et consignés dans le logiciel de la pharmacie, soit dans le champ prévu à cette fin, soit dans une note contextuelle ou un champ de notes libres (voir **Pratiques inclusives de gestion des données en pharmacie\***).

Age	29 ans	▼
Langue	Français	▼
Sexe	Femme	▼
Genre		▼
Pronoms		▼
	<ul style="list-style-type: none"> <li>elle/la/lui</li> <li>il/le/lui</li> <li>iel/ellui/ellui</li> <li>iel/iel/ielille/ellui</li> <li>e/ellui</li> <li>ielle/iel/iel</li> <li>Ul/ille/ille</li> <li>Ol/ille/ille</li> <li>Ol, ul/ille/ille</li> </ul>	

\* Pour accéder à des ressources utiles pour votre pharmacie, consultez [pharmacists.ca/SSR-TDG](https://pharmacists.ca/SSR-TDG).



## Guide de mise en œuvre pour une pratique de la pharmacie inclusive



### Mettre en place des formulaires de collecte de renseignements inclusifs

L'utilisation de formulaires inclusifs peut être moins intimidante que de demander directement à une personne son nom choisi, ses pronoms ou son identité de genre. Ces formulaires lui permettent de choisir les renseignements qu'elle souhaite communiquer et la façon dont elle souhaite le faire. Le fait d'intégrer ces questions aux formulaires habituels contribue également à sensibiliser la clientèle et le personnel à l'importance d'offrir un environnement plus inclusif (voir le **Formulaire de collecte de renseignements** de l'APhC\*).

### Utiliser un langage neutre lorsque cela est possible

L'utilisation de formules de salutation neutres et courtoises peut grandement contribuer à créer un environnement accueillant au comptoir ou à la caisse (p. ex., « Bonjour, comment puis-je vous aider? » plutôt que « Bonjour monsieur »). Privilégier des termes neutres comme partenaire, personne, enfant ou tout le monde, plutôt que des termes genrés comme monsieur, madame, mari, épouse, fils ou fille, client·e, patient·e permet également de réduire les risques d'erreur et d'éviter les suppositions. Il est préférable de ne pas présumer de l'identité de genre d'une personne.



### Témoigner du respect et préserver la confidentialité lorsque des sujets délicats sont abordés

#### Accorder de l'importance à la discrétion et au respect de la vie privée

Certaines personnes peuvent préférer discuter de certains médicaments ou enjeux de santé dans un espace privé, particulièrement lorsqu'ils touchent des sujets sensibles ou associés à de la stigmatisation. Offrir l'accès à une salle de consultation permet de créer un environnement plus respectueux de leur vie privée. Certaines personnes ne se sentiront suffisamment à l'aise de partager des renseignements importants qu'en présence d'un·e pharmacien·ne de confiance, dans un espace fermé et confidentiel. Lors d'une consultation, il est important de poser uniquement les questions pertinentes pour les soins. Certaines questions peuvent être perçues comme intrusives; lorsqu'elles sont réellement pertinentes sur le plan clinique, il est préférable d'obtenir le consentement de la personne avant de les aborder. Par exemple, lors de la remise d'une ordonnance de spironolactone à une femme trans, poser des questions sur ses chirurgies passées ou futures serait tout à fait inapproprié. Il faut également éviter de faire des suppositions sur l'anatomie d'une personne en fonction de son apparence ou de son expression de genre.



\* Pour accéder à des ressources utiles pour votre pharmacie, consultez [pharmacists.ca/SSR-TDG](https://pharmacists.ca/SSR-TDG).



# Guide de mise en œuvre pour une pratique de la pharmacie inclusive

## BÂTIR UNE ÉQUIPE BIENVEILLANTE ET INCLUSIVE

### Offrir de la formation sur la diversité à l'ensemble du personnel

Investir dans la formation de l'ensemble du personnel – qu'il s'agisse des caissier·ères, commis, employé·es sur le plancher, superviseur·es, pharmacien·nes ou technicien·nes en pharmacie – peut grandement améliorer l'expérience de la clientèle. Chaque interaction compte. L'expérience d'une personne à la pharmacie commence dès qu'elle franchit la porte et se poursuit jusqu'à ce qu'elle la franchisse de nouveau. Offrir de la formation à l'ensemble du personnel peut contribuer à réduire les expériences négatives et à faire en sorte que les personnes trans et de la diversité de genres aient envie de revenir à votre pharmacie. L'APhC a développé plusieurs ressources pour soutenir cette démarche (voir ci-dessous). De nombreux organismes, notamment des organismes communautaires, offrent également de la formation sur l'inclusion en milieu de travail.

#### Découvrez nos ressources :

Consultez le **Guide sur le langage inclusif lié aux communautés 2ELGBTQI+** (disponible au [https://www.pharmacists.ca/cpha-fr/assets/File/cpha-on-the-issues/SmashingStigma\\_languageguide\\_FR.pdf](https://www.pharmacists.ca/cpha-fr/assets/File/cpha-on-the-issues/SmashingStigma_languageguide_FR.pdf))

Visionnez la vidéo **Formation sur l'inclusion destinée à l'ensemble du personnel en pharmacie\***

### Approfondir ses connaissances sur les soins destinés aux personnes trans et de la diversité de genres

Offrir des soins de qualité aux personnes trans et de la diversité de genres demande des connaissances particulières et une bonne compréhension de leurs réalités et de leurs besoins.

Voici quelques éléments importants à garder en tête :

- Les objectifs de traitement des soins d'affirmation de genre peuvent varier d'une personne à l'autre
- Les préjugés envers les personnes trans et de la diversité de genres demeurent présents dans la société
- La santé globale des personnes trans repose sur l'intersection essentielle entre le bien-être physique, psychologique et social
- L'expression de genre d'une personne ne reflète pas nécessairement son identité de genre

#### Formation continue pour les pharmacien·nes

Les pharmacien·nes qui souhaitent approfondir leurs connaissances sur les soins destinés aux personnes trans et de la diversité de genres peuvent notamment s'intéresser aux sujets suivants :

- L'hormonothérapie féminisante - œstrogène et antiandrogènes\*
- L'hormonothérapie masculinisante - testostérone\*
- Les techniques d'administration de l'hormonothérapie (voir [www.transcarebc.ca/hormone-therapy/injecting-hormones](http://www.transcarebc.ca/hormone-therapy/injecting-hormones)) (en anglais seulement)
- Le matériel utilisé pour l'administration de l'hormonothérapie (voir [www.transcarebc.ca/sites/default/files/2024-03/Hormone\\_Injection\\_Supplies\\_Toolkit.pdf](http://www.transcarebc.ca/sites/default/files/2024-03/Hormone_Injection_Supplies_Toolkit.pdf)) (en anglais seulement)

Vous pouvez également visionner la vidéo *Exercer avec FIERTÉ* (disponible au <https://www.pharmacists.ca/actualites-et-evenements/actualites/nouvelle-ressource-exercer-avec-fierte-les-10-strategies-a-mettre-en-uvre-facilement-pour-ameliorer-la-sante-des-personnes-lgbtqia2-dans-le-monde-de-la-pharmacie/?lang=fr>) (en anglais seulement).

\* Pour accéder à des ressources utiles pour votre pharmacie, consultez [pharmacists.ca/SSR-TDG](http://pharmacists.ca/SSR-TDG).



## Guide de mise en œuvre pour une pratique de la pharmacie inclusive

### Lutter contre les préjugés et déconstruire la cisnormativité et l'hétéronormativité dans les interactions quotidiennes et les soins aux patient-es

#### Voici quelques pistes concrètes :

- Jeter un œil critique aux procédures
- Adopter une approche inclusive en matière de contraception
- Utiliser les calculs ou les références cliniques fondés sur le sexe avec précaution
- Reconnaître la diversité des relations et des structures familiales
- Offrir des soins en santé sexuelle
- Soutenir les partenaires et les proches dans le parcours de soins

#### Mettre en place des politiques d'embauche inclusives

Avoir une équipe diversifiée améliore concrètement la qualité des soins de santé offerts. La représentation compte : lorsqu'une personne se reconnaît dans le milieu où elle reçoit ses soins, elle est souvent plus susceptible d'y retourner. Or, créer un environnement de travail véritablement inclusif ne se fait pas du jour au lendemain, comme par magie. Plusieurs services de ressources humaines offrent de la formation sur l'inclusion destinée aux gestionnaires. Il peut également être utile de faire appel à des spécialistes externes afin de réduire les préjugés dans les processus d'embauche.

## AUTRES MESURES POUR DEVENIR UNE PHARMACIE ACCUEILLANTE POUR LES PERSONNES TRANS ET DE LA DIVERSITÉ DE GENRES

### Réclamer des modifications aux logiciels de pharmacie afin qu'ils reflètent mieux la diversité de la clientèle 2ELGBTQI+

Si votre logiciel ne permet pas de consigner adéquatement le nom choisi ou les pronoms d'une personne, communiquer avec le fournisseur du logiciel pour demander des améliorations peut avoir un réel impact. Plus les demandes sont nombreuses, plus les changements ont de chances d'être apportés. Encourager l'ajout de fonctionnalités de gestion des données plus inclusives – notamment pour l'affichage du nom sur les étiquettes et les reçus – peut contribuer, à long terme, à améliorer l'expérience des personnes trans et de la diversité de genres et à leur permettre de se sentir reconnues et bien accompagnées dans leurs soins.

### Mettre en place et afficher une politique de non-discrimination

Afficher clairement qu'il n'y a pas de place pour la discrimination à la pharmacie et que les comportements irrespectueux ou offensants ne seront pas tolérés contribue à créer un environnement sécuritaire et bienveillant pour l'ensemble de la clientèle et du personnel. Cet engagement doit toutefois s'accompagner d'actions concrètes et se refléter dans les pratiques quotidiennes de l'équipe. Plusieurs services de ressources humaines, ainsi que divers organismes et ressources externes, peuvent offrir de l'accompagnement et de la formation pour soutenir l'élaboration et la mise en œuvre de ce type de politique.

### Intervenir lorsqu'un comportement offensant est observé

Intervenir lorsqu'un comportement offensant ou irrespectueux survient est essentiel pour soutenir la personne qui en est la cible. Dans ces moments, le soutien de l'équipe peut faire toute la différence. Le fait qu'un-e pharmacien-ne ou un-e technicien-ne en pharmacie prenne sa défense, contribue à créer un climat de confiance et à renforcer le sentiment d'être respectée et bien prise en charge.

Un geste simple, comme corriger les pronoms utilisés lorsqu'une personne est mégenrée par un membre de l'équipe, peut faire toute la différence.

\* Pour accéder à des ressources utiles pour votre pharmacie, consultez [pharmacists.ca/SSR-TDG](https://pharmacists.ca/SSR-TDG).



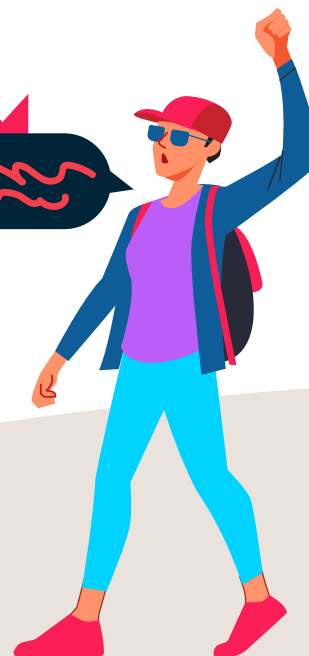
## Guide de mise en œuvre pour une pratique de la pharmacie inclusive

LE DROIT D'ÊTRE **DIRECT**

**DIRE** : Ce commentaire est inapproprié! Laissez cette personne tranquille!

**Avant d'intervenir, assurez-vous que la situation est sécuritaire pour vous. Dénoncez clairement le harcèlement.**

**Adoptez une attitude ferme et claire.**



## Militer et développer des partenariats communautaires

Ne pas être qu'un simple allié-e, c'est en militant qu'on parvient à changer les choses. Il existe de nombreux organismes communautaires avec lesquels créer des partenariats, auxquels faire des dons et à contacter pour mener un projet en commun. Consulter le document **Ressources à l'intention des pharmaciens pour soutenir l'inclusion et les soins destinés aux personnes trans et de la diversité de genres\*** pour découvrir les organismes actifs dans votre région.

## RESSOURCES UTILES

Voir **Ressources à l'intention des pharmaciens pour soutenir l'inclusion et les soins destinés aux personnes trans et de la diversité de genres\***.

Écouter

Questionner

Réfléchir

Évoluer

(Inspiré de

[www.pharmacists.ca/cpha-ca/assets/File/education-practice-resources/SmashingStigma\\_10Actions.pdf](http://www.pharmacists.ca/cpha-ca/assets/File/education-practice-resources/SmashingStigma_10Actions.pdf) et<https://ocpinfo.com/wp-content/uploads/2025/07/supporting-gender-diversity-providing-affirming-care-in-fographic.pdf>)

\* Pour accéder à des ressources utiles pour votre pharmacie, consultez [pharmacists.ca/SSR-TDG](http://pharmacists.ca/SSR-TDG).

