

Douze caractéristiques d'un service de consommation supervisée (SCS) centré sur les client-es :



Une trousse d'outils pour la conception, la prestation et l'évaluation des services

Ce rapport a été **rédigé** par Katherine Rudzinski, Andre Ceranto, Carol Strike et Soo Chan Carusone, en collaboration avec **l'équipe de l'Étude Engage with Harm Reduction** : Arpa Azmila, Rosalind Baltzer Turje, Andra Cardow, Adrian Guta, Lee Hodge, Elaine Hyshka, Francisco Ibáñez-Carrasco, Edward Kucharski, Patrick McDougall, Ian McKnight, Claudia Medina, Liz Morley, Daniel Murcia Monroy, William O'Leary, Joe Sipione, Dean Valentine et Kyle Vose.

Remerciements : Nous tenons tout d'abord à remercier les personnes ayant une expérience vécue ou actuelle de l'utilisation de drogues qui ont partagé leurs expériences et leur expertise avec nous. Nos sincères remerciements aux membres du groupe consultatif de l'Étude Engage with Harm Reduction, pour leurs contributions précieuses à cette trousse d'outils. Merci aussi à la Casey House, à la Toronto People with AIDS Foundation (PWA) et au Réseau d'action et de soutien des prisonniers et prisonnières vivant avec le VIH/sida (PASAN) pour leur soutien. Nous remercions également A. McGee, Casey Schapel, Yasser Ismail et le personnel de la Casey House pour leur assistance dans le cadre de ce projet. Merci enfin à Paula Tookey et à Kelsey Speed pour leurs observations et leur révision des versions préliminaires de cette ressource.

Révision : Jennifer Thomas

Traduction française : Jean Dussault et Josée Dussault

Graphisme : Ryan White, R.G.D.

Financement : Ce projet est financé par une subvention du Réseau ontarien de traitement du VIH (OHTN) : Projet communautaire EFP-1122-CBP. La D^{re} Rudzinski a reçu une bourse postdoctorale Mitacs Élévation et une bourse postdoctorale du Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH).

Citation suggérée : Rudzinski K., Ceranto A., Strike C., Azmila A., Baltzer Turje R., Cardow A., Guta A., Hodge L., Hyshka E., Ibáñez-Carrasco F., Kucharski E., McDougall P., McKnight I., Medina, C., Morley L., Murcia Monroy D., O'Leary W., Sipione J., Valentine D., Vose, K. et Chan Carusone S. (2022). Douze caractéristiques d'un service de consommation supervisée (SCS) centré sur les client-es : Une trousse d'outils pour la conception, la prestation et l'évaluation des services. Toronto. Document accessible à <https://www.catie.ca/fr/ressource/douze-caracteristiques-dun-service-de-consommation-supervisee-scs-centre-sur-les-client>.

* Les opinions exprimées dans cette publication relèvent uniquement des auteur-es et ne reflètent pas nécessairement les positions des organismes pour lesquels ils/elles travaillent ou des bailleurs de fonds du projet (OHTN, Mitacs, CRSH).

Table des matières

Affiche « Douze caractéristiques d'un SCS centré sur les client-es »	4
Introduction : But de cette trousse d'outils et comment l'utiliser	5
Détails des douze caractéristiques d'un SCS centré sur les client-es :	
1. Il est confortable, accessible et propre	6
2. Les client-es s'y sentent bien accueilli-es, valorisé-es et respecté-es	8
3. Il offre un espace calme pour utiliser des drogues	10
4. Il est ouvert 24/7	12
5. Il permet aux client-es d'utiliser leurs drogues comme ils/elles le souhaitent (injectées, fumées, reniflées, etc.)	14
6. Il permet aux client-es d'utiliser leurs drogues en toute dignité et protège leur vie privée	16
7. Ses employé-es et pair-es intervenant-es (personnes ayant une expérience vécue ou actuelle de l'utilisation de drogues) sont bien formé-es, amicaux(-ales), aidant-es et ne portent pas de jugements	18
8. Il a des lignes directrices et des règles claires, appliquées équitablement à tou-te-s les client-es	20
9. Il assure la sécurité des client-es à tous points de vue (p. ex., concernant le harcèlement, la violence, les vols, les surdoses et la police)	22
10. Il offre des occasions de repos et de contact social (p. ex., nourriture, télé, musique, espace repos, rafraîchissement et jasette)	24
11. Il offre aux client-es des façons de se rencontrer et de discuter de leurs besoins et d'y trouver réponse (p. ex., logement, services de santé mentale, analyse de substances)	26
12. Il encourage les client-es à exprimer leurs commentaires (anonymement si nécessaire)	28
Contexte de l'étude	30
Réflexions de la fin	31

Caractéristiques d'un service de consommation supervisée (SCS) centré sur les client-es



Il est confortable, accessible et propre



Les client-es s'y sentent bien accueilli-es, valorisé-es et respecté-es



Il offre un espace calme pour utiliser des drogues



Il est ouvert 24/7



Il permet aux client-es d'utiliser leurs drogues comme ils/elles le souhaitent (injectées, fumées, reniflées, etc.)



Il permet aux client-es d'utiliser leurs drogues en toute dignité et protège leur vie privée



Ses employé-es et pair-es intervenant-es (personnes ayant une expérience vécue ou actuelle de l'utilisation de drogues) sont bien formé-es, amicaux(-ales), aidant-es et ne portent pas de jugements



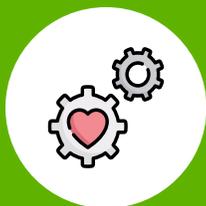
Il a des lignes directrices et des règles claires, appliquées équitablement à tou-te-s les client-es



Il assure la sécurité des client-es à tous points de vue (p. ex., concernant le harcèlement, la violence, les vols, les surdoses et la police)



Il offre des occasions de repos et de contact social (p. ex., nourriture, télé, musique, espace repos, rafraîchissement et jasette)



Il offre aux client-es des façons de se rencontrer et de discuter de leurs besoins et d'y obtenir réponse (p. ex., logement, services de santé mentale, analyse de substances)



Il encourage les client-es à exprimer leurs commentaires (anonymement si nécessaire)

Introduction

But de cette trousse d'outils : Cette trousse d'outils vise à aider les prestataires de services et les organismes pour lesquels ils/elles travaillent à développer des services de consommation supervisée (SCS) centrés sur les client-es et qui répondent aux besoins de ceux-ci de manière respectueuse et habilitante. Elle suggère des manières de placer les besoins et les perspectives des client-es à l'avant-plan dans la conception et la mise en œuvre de nouveaux services, de même que dans l'évaluation et la vérification de la prestation des SCS existants, afin de les rendre aussi accessibles et bénéfiques que possible aux personnes qui les utilisent. La trousse d'outils ne constitue pas un manuel complet ou un guide pratique pour la conception et la prestation de SCS, car de telles lignes directrices existent déjà;¹ elle se veut plutôt un complément à ces lignes directrices, pour aider les prestataires de services et les organismes à s'assurer que leurs services sont centrés sur les client-es.

Qui a créé cette trousse d'outils : Un groupe de recherche communautaire composé de personnes ayant une expérience vécue ou actuelle et de chercheur(-euse)s de partout au Canada a collaboré à l'élaboration de cette trousse d'outils, à partir des conclusions d'une étude réalisée en 2021 à Toronto sur les approches de la conception, de la prestation et de l'évaluation des SCS pour les personnes vivant avec le VIH qui utilisent des drogues (pour plus d'information, voir « Contexte de l'étude », page 30).

Public cible : Cette trousse d'outils s'adresse aux prestataires de services (y compris le personnel clinique, les employé-es et pair-es ayant une expérience vécue ou actuelle, et les bénévoles) et aux décideur(-euse)s des organismes de soins de santé, de lutte contre le VIH et d'autres domaines qui fournissent des SCS ou qui envisagent de le faire.

Comment utiliser cette trousse d'outils : Pour chacune des 12 caractéristiques énoncées, nous présentons : 1) des questions à se poser lors de la conception et/ou de l'évaluation d'un SCS; 2) des conseils pour guider la conception et le fonctionnement d'un SCS; et 3) des conseils pour comprendre et évaluer dans quelle mesure un SCS respecte chaque caractéristique. Nous offrons également des témoignages de personnes ayant une expérience vécue ou actuelle de l'utilisation de drogues, afin de mettre en relief des aspects clés des caractéristiques décrites. En utilisant cette trousse d'outils, assurez-vous d'impliquer des personnes qui ont (ou auront) recours aux services de consommation supervisée. Bien qu'il soit possible de respecter certaines caractéristiques à un coût faible, voire nul (p. ex., modification des protocoles/pratiques), nous reconnaissons que d'autres caractéristiques nécessitent des moyens financiers plus importants (p. ex., (ré-)aménagement d'espaces, embauche de personnel supplémentaire). **Nous espérons que cette trousse d'outils vous apportera inspiration et soutien dans votre travail et votre plaidoyer.**

¹ Voir, p. ex. : British Columbia Centre on Substance Use (BCCSU). 2017. *Supervised Consumption Services Operational Guidance*, <https://www.bccsu.ca/wp-content/uploads/2017/07/BC-SCS-Operational-Guidance.pdf>; Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (RNAO). 2018. *Implementing Supervised Injection Services (best practice guidelines for healthcare providers)*, https://rnao.ca/sites/rnao-ca/files/bpg/Implementing_supervised_injection_services.pdf; Blythe, Chapman, Dodd, Gagnon, Hobbs, Westfall. 2017. Association canadienne des personnes qui utilisent des drogues (ACPUD). *This Tent Saves Lives: How to Open an Overdose Prevention Site*, <https://www.capud.ca/capud-resources/this-tent-saves-lives>; Kupp, St. George, Riley. 2022. Vancouver Coastal Health. *Overdose Prevention Site 2022 Manual* <http://www.vch.ca/Documents/Overdose-Prevention-Site-OPS-Manual.pdf>; Ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario. 2018. *Consumption and Treatment Services: Application Guide* https://health.gov.on.ca/en/pro/programs/opioids/docs/CTS_application_guide_en.pdf.



Il est confortable, accessible et propre

« Les gens se sentent-ils à l'aise en s'approchant du site? Est-ce qu'il a l'air très temporaire, comme une cabane, ou est délabré et en désordre, ou est-ce une installation raisonnable? Cela fait une grande différence. [...] Ont-ils une chaise qui convient à toutes les tailles? L'endroit est-il accessible aux fauteuils roulants? »

« Il serait bien d'avoir un coin salon pour les gens, où on peut s'asseoir sur un canapé ou une chaise confortable. »

Questions à se poser dans la conception et/ou l'évaluation d'un SCS :

- À quoi ressemble un espace confortable pour les client-es? Quels éléments sont les plus importants pour les client-es?
- Comment pouvons-nous engager les client-es dans la planification et la conception du lieu?
- Comment atteindre dans chaque partie du site le meilleur équilibre entre fonctionnalité (c.-à-d. la capacité à gérer les surdoses, à garder les espaces propres) et confort (c.-à-d. éviter une allure trop médicale)?
- Que faisons-nous pour que l'espace soit facile à nettoyer et à garder propre (p. ex., choix du mobilier, fréquence du nettoyage, possibilités que les client-es aident à garder les lieux propres)?
- Comment concevons-nous l'espace pour faire en sorte que les client-es qui ont des difficultés d'accès (p. ex., fauteuil roulant, déambulateur) s'y sentent à l'aise?

« [Propre signifie :] que tout soit constamment désinfecté.
[Confortable signifie :] un endroit où vous vous sentez relax parce qu'il répond à tous vos besoins. »



Conseils pour guider la conception et le fonctionnement d'un SCS :

- Demandez à vos client-es actuel-les et/ou futur-es de faire un dessin ou une maquette montrant à quoi ressemble un espace confortable pour elles/eux.
- Utilisez ces idées pour rehausser le confort (p. ex., plantes, art, lumière naturelle/éclairage, couleurs, ventilation).
- Engagez les client-es dans la création d'œuvres d'art ou d'autres contributions pour les lieux.
- Veillez à ce que l'ameublement soit à la fois fonctionnel (facile à nettoyer) et confortable.
- Incluez une zone sécuritaire pour les sacs et manteaux des client-es (p. ex., casiers, vestiaire).
- Fournissez un accès à des toilettes, à des douches et à une buanderie.

« J'irai dans n'importe quel endroit si c'est confortable et si les gens sont francs. »

Conseils pour comprendre et évaluer un SCS :

- Demandez aux client-es d'évaluer le confort, l'accessibilité et la propreté des lieux en quittant le site.
- Documentez et examinez les plaintes concernant le confort, l'accessibilité et la propreté.
- Organisez une assemblée publique annuelle avec les client-es actuel-les et futur-es, les prestataires de services et d'autres parties prenantes pour discuter des possibilités d'améliorer l'espace.

« Il s'agit simplement de les rendre plus agréables. Par exemple, avoir une télé, offrir un peu de nourriture, du thé et du café – tout ça va rendre l'endroit plus accueillant. »



Les client-es s'y sentent bien accueilli-es, valorisé-es et respecté-es

« Oui. Parce qu'on n'aime pas être traité-es comme des numéros... Tu sais, si tu viens ici deux fois par semaine, tu t'attends à ce que quelqu'un se souvienne de ton nom ou de quelque chose, non? On l'espère. »

« Les client-es savent faire la différence, laissez-moi vous le dire... Les client-es veulent aider, faire quelque chose. Ils/elles veulent se sentir important-es, vous savez? Se sentir humain-es. Ils/elles veulent se sentir comme on devrait se sentir. [...] Sentir qu'on veut d'eux et d'elles. »

Questions à se poser dans la conception et/ou l'évaluation d'un SCS :

- Quels efforts faisons-nous pour bien accueillir les client-es?
- Comment être accueillant-es envers les client-es de toutes les identités ethniques, identités de genre, orientations sexuelles, etc.?
- Quels types de client-es ont tendance à utiliser nos services, et pourquoi? Qui n'a pas recours à nos services et pourquoi?
- Comment pouvons-nous engager les client-es dans la définition de ce que signifient pour eux/elles les mots « accueillir », « valoriser » et « respecter »?
- Quels signes visuels pouvons-nous utiliser pour montrer que les client-es sont accueilli-es, valorisé-es et respecté-es?
- Quel type de langage et quel type d'attitudes dans notre conduite feraient en sorte que les client-es se sentent accueilli-es, valorisé-es et respecté-es?
- Que faisons-nous pour que les client-es se sentent écouté-es, soutenu-es et autonomisé-es lorsqu'elles/ils utilisent cet espace?
- Que pouvons-nous faire pour améliorer l'expérience des client-es dans cet espace?

« La première impression est la chose la plus importante, pas vrai? Elle en dit long sur vous et sur ... l'endroit que vous représentez. Une mauvaise première impression ne me donnera pas envie de rester dans les parages... »



Conseils pour guider la conception et le fonctionnement d'un SCS :

- Travaillez avec vos client-es actuel-les et/ou futur-es à la définition collective des termes « accueillir », « valoriser » et « respecter » dans le cadre de votre SCS.
- Créez des partenariats avec des personnes ayant une expérience vécue/actuelle, des défenseurs et défenseuses ainsi que des organismes, pour apprendre comment accueillir des personnes de groupes qui peuvent rencontrer plus d'obstacles pour accéder aux SCS (p. ex., les femmes et les personnes de la diversité des genres,² les Noir-es, les Autochtones et les personnes de couleur).
- Veillez à ce que le personnel et les pair-es se comportent avec tou-te-s les client-es de façon amicale, accueillante et sans porter de jugement (p. ex., saluer avec un sourire, appeler les personnes par leur prénom).
- Communiquez de manière informelle avec les client-es pour établir le dialogue. Prenez le temps d'apprendre à les connaître : demandez-leur comment ils/elles vont. Laissez-les guider la conversation et le niveau d'engagement. Écoutez ce qu'ils/elles disent. Prenez le temps de répondre à leurs questions et préoccupations. Soyez sensibles à leurs craintes et anxiétés.
- Donnez à toute l'équipe du personnel et des pair-es une formation sur la diversité, l'inclusion et la compétence culturelle.
- Veillez à ce que le personnel de sécurité ne soit pas le premier point d'interaction des client-es qui arrivent sur les lieux.

« Je veux dire, vous devez gagner le respect des gens. S'ils sont sans abri, respectez-les ... comme tout le monde le mérite. Pas vrai? »

Conseils pour comprendre et évaluer un SCS :

- Lorsqu'un-e client-e quitte le site, demandez-lui d'évaluer dans quelle mesure il/elle s'est senti-e accueilli-e, valorisé-e et respecté-e. Demandez-lui de suggérer une chose qui pourrait améliorer cet aspect à l'avenir.
- Vérifiez périodiquement auprès des client-es ce que signifie pour eux/elles être « accueilli-es », « valorisé-es » et « respecté-es » dans le contexte d'un SCS. Évaluez et mettez à jour vos politiques et pratiques d'après leurs rétroactions (p. ex., formation supplémentaire du personnel, révision de politiques et pratiques relatives à la prestation de services adaptés à la culture).
- Demandez au personnel et aux pair-es quelle formation ou quel autre soutien les aiderait à mieux interagir avec certains groupes ou individus, en particulier ceux qui rencontrent des obstacles accrus pour accéder au SCS.

« Tu es honoré-e; tu es respecté-e; tu es en sécurité. Si tu as une surdose, ils te sauvent la vie. Lâche ton stress, au SPS [site de prévention des surdoses]. Ta vie est précieuse. Nous voulons que tu sois là demain. Tout le monde a quelque chose à offrir. »

« J'ai commencé à pratiquer la purification par la fumée, dans le site. Ils ont dit que je devais la faire dehors. Et les client-es adorent ça. »

² Voir (document à paraître) : Kaminski N., Carl E, Swann S., Touesnard N., Smith C., Smoke A., Gyan-Mante A., D'Alessio H, Rex A., Bannerman M., Rudzinski K., Boyd J., Urbanoski K., Ricciardi J., Strike C., Whidden S., Thomas R., Pankratz C., McDougall P., Fong C., Ranger C. 2022. National survey report: Accessibility of supervised consumption and overdose prevention sites for women and gender diverse populations. Association canadienne des personnes qui consomment des drogues (ACPUD) et Dr. Peter AIDS Foundation.



Il offre un espace calme pour utiliser des drogues

« Un bel espace avec une ambiance agréable. Un beau lieu calme et agréable. Pas où beaucoup de gens courent partout et s'agitent. Vous savez, un bel espace calme, c'est important. Parce que les gens sont dans un état altéré – et, qui sait, ils pourraient péter un plomb, non? »

« Je pense que les gens utilisent des drogues pour diverses raisons – comme pour échapper à quelque chose dans leur vie. Moi, je ne veux pas aller dans un endroit où il y a 85 000 lumières et... des gens qui se promènent et jasant avec tout le monde. »

Questions à se poser dans la conception et/ou l'évaluation d'un SCS :

- Comment pouvons-nous faire participer les client-es à la définition de ce que signifie un « espace calme » pour utiliser des drogues?
- Que faisons-nous pour que l'espace soit calme? Comment contribuons-nous à ce que l'environnement extérieur au site soit calme?
- Comment faire en sorte que la circulation des client-es dans l'espace soit fluide, de manière à favoriser un environnement calme?
- Quels plans et procédures avons-nous mis en place pour répondre aux turbulences, aux bruits forts, etc.?
- Si un-e client-e doit être retiré-e des lieux, quelles procédures sont en place pour le faire de manière sûre et respectueuse?
- Comment pouvons-nous à la fois donner des soins de qualité, répondre à des urgences de manière appropriée et maintenir une atmosphère calme?
- Comment résoudre les tensions entre favoriser une expérience calme et non précipitée, pour les client-es, et éviter de longs délais d'attente?
- Quel ratio employé-es/pair-es/client-es est nécessaire pour surveiller efficacement l'espace et répondre à tout problème qui se présente?
- Comment éviter qu'il y ait trop de monde sur les lieux?
- Comment la présence de personnel de sécurité influencera-t-elle le sentiment de calme sur le site?

« [Certains SCS] ont toujours un tas de gens qui flânent. Ils traînent aussi sur le côté du bâtiment. Alors, c'est un peu intimidant d'essayer d'y entrer. Passer à travers cette foule. »



Conseils pour guider la conception et le fonctionnement d'un SCS :

- Demandez aux client-es actuel-les et futur-es, au personnel et aux pair-es de cartographier un flux fluide et logique dans chaque espace du site et entre ceux-ci : salle d'attente, zone d'accueil, espace(s) de consommation et salle de détente.
- Demandez aux client-es de différentes cultures, identités ethniques et identités de genre à quoi ressemble pour eux/elles un « endroit calme » pour utiliser des drogues. Examinez comment vous pouvez tenir compte de leurs préférences.
- Prévoyez un lieu désigné pour gérer les client-es en crise.
- Proposez des activités aux client-es dans la salle d'attente et dans la salle de détente, comme forme de désescalade (p. ex., coloriage, autres activités artistiques, accès à un ordinateur, musique, nourriture et breuvages).
- Offrez un espace où les client-es peuvent ranger leurs affaires sans perturber le flux du site.
- Privilégiez une atmosphère calme (p. ex., pas de musique forte, pas de cris ni de bruits forts).
- Veillez à ce qu'il y ait suffisamment d'employé-es et de pair-es sur place pour assurer une supervision adéquate et pouvoir se concentrer sur les interactions avec les client-es.
- Assurez la formation des employé-es et des pair-es en matière de désescalade et de soins qui tiennent compte des traumatismes.
- Veillez à ce que les employé-es et les pair-es aient un débriefing après tout incident.

« Il faudrait avoir un suivi du nombre de personnes qu'on laisse entrer à tout moment. Et surveiller les gens, garder un œil sur eux, même lorsqu'ils ont quitté le [SCS], après avoir terminé leur injection. »

Conseils pour comprendre et évaluer un SCS :

- Demandez aux client-es de parler de leur expérience. Par exemple : l'espace de consommation était-il calme? L'atmosphère de la salle de détente était-elle paisible? Pouvons-nous changer quelque chose pour rendre l'espace plus calme? Avez-vous eu l'impression d'être bousculé-e à un moment donné?
- Documentez les temps d'attente (p. ex., l'heure de la journée; la durée de l'attente; le nombre de personnes qui attendent pour utiliser l'espace de consommation, la salle de repos, les commodités) afin de connaître les heures de pointe d'utilisation des services et d'optimiser le personnel et les autres ressources.
- Documentez les perturbations dans l'espace, y compris le type de facteur en cause et l'emplacement; examinez quelles politiques et formations pourraient répondre à ces défis.

« Donc, il faut surveiller le nombre de personnes présentes sur les lieux, parce que certaines pourraient se disputer. Elles pourraient devenir argumentatives – ou avoir une surdose toutes en même temps, parce qu'elles ont toutes acheté [leurs substances] de la même personne. Qui sait? Et comment allez-vous gérer tout ça? Je veux dire, y a-t-il assez de personnel? »



Il est ouvert 24/7

« Je crois qu'un site ouvert 24h/24 serait utile, également. Au moins un – parce qu'il y a toujours un moment où des gens en ont besoin alors qu'ils sont tous fermés. »

« Je veux dire : avoir un site pour l'injection 24h/24, parce qu'il y a beaucoup d'utilisation [de drogues] après deux heures du matin, et les gens sont dehors, n'est-ce pas? »

Questions à se poser dans la conception et/ou l'évaluation d'un SCS :

- Quand les client-es ont-ils/elles le plus besoin de cet espace (soirs, week-ends, nuits)?
- Comment pouvons-nous promouvoir la sécurité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, même si nous ne sommes pas ouvert-es?
- Comment pouvons-nous offrir des heures d'ouverture flexibles pour répondre aux besoins des client-es?
- Quelles questions de la dotation en personnel devrions-nous prendre en considération? Faudra-t-il faire appel à des employé-es et pair-es supplémentaires à certains moments?
- Que faisons-nous pour être accessibles aux client-es lorsqu'ils/elles ont le plus besoin du service?
- Que faisons-nous pour améliorer l'accessibilité pour les membres les plus vulnérables de notre communauté?
- Quelles références et quels lieux sûrs pouvons-nous proposer aux client-es lorsque notre service n'est pas disponible?
- Quels plans et procédures avons-nous adoptés pour nous préparer aux périodes de forte affluence (p. ex., soirs, week-ends, jours de paie)?

« Je trouve que dans beaucoup de régions tout se passe du lundi au vendredi, en particulier les centres de santé communautaires. Mais bon, qu'est-ce qu'on fait du samedi et du dimanche? [...] Les gens utilisent aussi des drogues le samedi et le dimanche. Vous savez? »



Conseils pour guider la conception et le fonctionnement d'un SCS :

- Mettez en place des plans pour vous préparer aux périodes de forte affluence (p. ex., prévoyez du personnel supplémentaire ou sur appel pour combler des besoins accrus).
- Dressez une liste des services disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (p. ex., service de spotting virtuel,^{3,4} accès mobile à du matériel sécuritaire pour la consommation de drogues, haltes-accueil, refuges, services de proximité fonctionnant en dehors des heures habituelles) et des plans pour aider les client-es à prendre contact avec ces services (p. ex., référence/transition « chaleureuse », aide au transport).
- Coordonnez-vous avec d'autres prestataires de services dans le quartier pour échelonner les heures et les jours d'ouverture des différents services (p. ex., les week-ends, les soirs, la nuit) afin de réduire le temps pendant lequel les SCS ne sont pas disponibles pour les membres de la communauté.
- Explorez la possibilité d'intégrer la supervision de la consommation dans des services existants qui sont ouverts 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 (p. ex., refuges, services en établissement résidentiel).
- Établissez un protocole sur la manière de répondre aux client-es qui se présentent lorsque le service est occupé ou indisponible, y compris les techniques de désescalade.

« Nous avons des personnes, des intervenant-es de proximité, qui sortent la nuit pour distribuer des troussees et de l'eau [...] après la fermeture des sites. C'est aussi très important, parce qu'ils/elles maintiennent un lien avec les gens, un contact lorsque tout est fermé, et leur font savoir qu'il y a encore des gens, des professionnel-les, dehors, qui peuvent les aider. »

Conseils pour comprendre et évaluer un SCS :

- Évaluez périodiquement à quels moments le service est le plus nécessaire. Envisagez la possibilité d'adapter ou d'étendre les heures d'ouverture du service en conséquence.
- Offrez aux client-es des moyens de vous signaler à quels moments il ne leur a pas été possible d'accéder au service et pourquoi (p. ex., il était fermé, le délai d'attente était long).
- Faites participer les employé-es et les pair-es à l'évaluation des éléments de pression concernant le personnel et les horaires, et à l'identification de stratégies pour répondre à ces défis.

« Les rendre plus ouverts – comme je disais, 24 heures sur 24. Les jours où quelqu'un a besoin d'un lieu sécuritaire pour s'injecter entre deux et trois heures du matin, au lieu d'être dehors dans le froid, ou de ne pas arriver à voir son aiguille dans la noirceur d'une ruelle, ou de piquer à côté de sa veine, ou quelque chose comme ça, au moins il y a la protection de professionnel-les formé-es. »

« Que ferez-vous lorsque le site est fermé et qu'une personne vient frapper à la porte et veut l'utiliser, mais qu'il n'est pas ouvert, et que la personne est contrariée? »

³ Perri, M., Kaminski, N., Bonn, M. et al. A qualitative study on overdose response in the era of COVID-19 and beyond: how to spot someone so they never have to use alone. Harm Reduct J 18, 85 (2021). <https://doi.org/10.1186/s12954-021-00530-3>

⁴ Perri M., Kaminski N. 2021. Spotting for people who use drugs: What, when and how. Accessible à <https://blog.catie.ca/2021/12/08/spotting-for-people-who-use-drugs-what-when-and-how/>. Note : en français, un exemple de ce type de service de surveillance préventive à distance est décrit dans une bande dessinée publiée par l'ACPUD téléchargeable en fichier PDF à https://zenodo.org/record/5593222/files/Spotting_FR.pdf?download=1 et également en animation à visionner à <https://www.youtube.com/watch?v=Ist6NKGes-g4&t=2s>.



Il permet aux client-es d'utiliser leurs drogues comme ils/elles le souhaitent (injectées, fumées, reniflées, etc.)

« Je pense que ces sites d'injection sécuritaire sont merveilleux. Mais... je consomme surtout du crack et il n'y a rien pour que les gens puissent fumer du crack... J'ai dû me résoudre à fumer du crack dehors, dans un buisson. Risquer ma sécurité, risquer maintenant d'être accusé-e par la police, d'être attrapé-e. Et qui sait s'il y a du fentanyl [dans mon crack]... Je pense que ce n'est pas juste que seulement des personnes qui s'injectent puissent avoir accès à ces endroits... Beaucoup de gens ne font que fumer, que ce soit du crystal meth ou du crack. Et ces personnes peuvent aussi avoir une surdose. Et il n'y a rien pour elles... Nous sommes donc obligé-es d'aller dans un buisson sur le côté de la rue, où [nous pouvons] si facilement être volé-es, violé-es, molesté-es. »

Questions à se poser dans la conception et/ou l'évaluation d'un SCS :

- Quels types de substances nos client-es consomment-ils/elles? De quelle façon consomment-ils/elles habituellement leurs substances (p. ex., en les fumant, en se les injectant, en les reniflant)?
- Comment devrions-nous modifier l'infrastructure, la dotation en personnel, les protocoles et les pratiques en vigueur afin de faciliter de nouvelles méthodes de consommation dans notre espace?
- Que faisons-nous pour que notre espace soit aidant, accessible et inclusif à l'égard de toutes les personnes qui consomment des drogues, y compris celles qui les fument?
- Comment faire en sorte que tou-te-s les client-es, y compris celles et ceux qui fument des drogues, se sentent les bienvenu-es et aient envie d'utiliser cet espace?
- Les client-es se sentent-ils/elles à l'aise de demander du soutien et/ou de l'assistance pour s'administrer leurs drogues (p. ex., trouver une veine)?
- Quels protocoles avons-nous mis en place pour aider les client-es qui ont besoin d'assistance pour s'injecter leurs drogues?
- Quels éléments de responsabilités et enjeux juridiques soulève l'assistance à l'injection de la part d'employé-es et/ou de pair-es? Quels éléments de responsabilités et enjeux juridiques soulève le fait de fournir un espace intérieur pour l'inhalation de drogues?
- Quelles politiques avons-nous mises en place, concernant le fractionnement/partage de substances et l'utilisation conjointe, sur les lieux?
- Qui n'est pas en mesure d'accéder à nos services en raison de nos règles et procédures en vigueur? Quels risques peuvent être réduits par un élargissement de nos services?
- Comment informons-nous les personnes qui consomment des drogues dans la communauté, quant aux types de consommation autorisés dans notre site et à l'aide que nous offrons?



Conseils pour guider la conception et le fonctionnement d'un SCS :

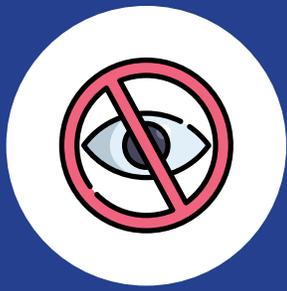
- Consultez des client-es futur-es et/ou actuel-les et des organismes communautaires pour vous tenir au fait des changements dans les habitudes de consommation de drogues, l'approvisionnement et les risques. Veillez à partager ces informations avec tou-te-s les client-es, employé-es et pair-es.
- Concevez des protocoles spécifiques pour l'injection assistée (p. ex., envisagez les possibilités pour l'injection assistée par un-e client-e, un-e employé-e ou un-e pair-e).
- En l'absence d'assistance à l'injection, envisagez des options qui peuvent réduire les méfaits et l'anxiété pour les client-es (p. ex., des moyens pour trouver une veine, des conseils pour une injection plus sûre).
- Créez des protocoles spécifiques permettant le fractionnement, le partage et la co-utilisation sur les lieux.⁵
- Accueillez tou-te-s les client-es sans préjugés, quelles que soient les drogues et les moyens de consommation qu'ils/elles utilisent.
- Demandez aux client-es comment ils/elles veulent utiliser leurs substances. Faites en sorte de tenir compte de leurs préférences ou recommandez un changement.
- Fournissez un large éventail d'informations et de matériel de réduction des méfaits pour différentes formes de consommation afin que les client-es aient divers choix possibles et puissent consommer de la manière qui leur semble sûre et en étant à l'aise.
- Fournissez une éducation sur l'utilisation plus sécuritaire de substances, de manière intéressante et exempte de jugements (p. ex., co-créez de courtes vidéos avec des pair-es, qui peuvent être diffusées dans la salle d'attente et/ou l'espace de consommation).

Conseils pour comprendre et évaluer un SCS :

- Demandez aux client-es d'évaluer dans quelle mesure ils/elles se sentent en sécurité lorsqu'ils/elles parlent à des employé-es et à des pair-es quant à la façon dont ils/elles aiment consommer leurs drogues; et explorez avec eux/elles les facteurs susceptibles d'influer sur leur degré d'aisance à partager leur point de vue (p. ex., règles, directives et protocoles en vigueur, attitude du personnel).
- Documentez quels types d'assistance et d'éducation à l'utilisation plus sûre de drogues sont demandés et fournis; examinez-les.
- Examinez si certain-es membres de la communauté n'ont pas recours à l'espace en raison des types de substances qu'ils/elles utilisent et/ou de leurs méthodes de consommation (p. ex., en consultant le personnel de proximité ou d'autres organismes qui servent cette communauté dans votre localité).
- Demandez aux employé-es et aux pair-es s'ils/elles se sentent en sécurité de superviser l'inhalation (p. ex., le niveau de ventilation est-il approprié? Craignez-vous de rencontrer des problèmes particuliers de comportement ou autres?).

« Pour être honnête, je pense qu'il devrait y avoir un site de consommation sûre pour toutes les drogues. Peu importe ce que vous consommez, que vous fumiez de l'herbe, que vous vous injectiez de la drogue, que vous fumiez du crack, que vous preniez du crystal meth... Vous pouvez y consommer n'importe quelle drogue, non? »

⁵ Voir, p. ex. : Ranger C., Touesnard N., Bonn M., Brière-Charest K., Wertheimer S., Kolla G., Ka Hon Chu S., Fong C., Vanderschaeghe S., Sinclair C., McDougall P. 2021. Splitting and sharing in overdose prevention and supervised consumption sites: protocol template.



Il permet aux client-es d'utiliser leurs drogues en toute dignité et protège leur vie privée

« Une façon digne de consommer mes drogues... Eh bien, il n'y a pas eu de jugement. Il n'y a pas de "je te déteste". C'est purement pour consommer des drogues en toute sécurité ... et pour votre sécurité. »

« Et il y a des infirmières qui sont là avec vous, qui vous regardent, vous surveillent. Pas une surveillance stricte, ce qui est bien. Mais vous êtes surveillé-e sans qu'elles vous fixent dans les yeux. »

« Ils te laissent juste faire ton affaire. Tu comprends? Ouais, ils ne sont pas toujours en train de regarder par-dessus ton épaule... à regarder tout ce que tu fais. »

Questions à se poser dans la conception et/ou l'évaluation d'un SCS :

- Que signifie, pour nos client-es, « consommer avec dignité »?
- Comment pouvons-nous aider les client-es à vivre une expérience digne dans cet espace?
- Quel est l'impact de la stigmatisation sur nos client-es, notamment sur leur accès aux services et leur expérience de ces derniers?
- Que faisons-nous pour protéger la vie privée des client-es? Quelles procédures avons-nous mises en place?
- Les client-es ont-ils/elles le sentiment que leur intimité est protégée sur le site?
- Comment pouvons-nous informer les client-es de la nature des informations recueillies et de la manière dont elles sont utilisées ou partagées (p. ex., à savoir si les informations provenant de l'accueil et des visites des client-es sont enregistrées dans leurs dossiers médicaux ou transmises à d'autres services)?
- Comment trouver un équilibre entre la nécessité de respecter l'intimité des client-es et la nécessité de préserver leur sécurité et celle du personnel et des pair-es?
- Comment faire comprendre aux client-es que le personnel et leurs pair-es surveilleront périodiquement comment ils/elles vont, tout au long de leur séjour sur le site, ce qui aura un impact sur leur intimité dans l'espace?
- Comment pouvons-nous concevoir l'espace pour améliorer l'intimité et faire en sorte que la surveillance par le personnel et les pair-es puisse s'effectuer de façon respectueuse?
- Comment avoir des conversations efficaces avec les client-es au sujet de la confidentialité?



Conseils pour guider la conception et le fonctionnement d'un SCS :

- Prévoyez différentes options pour l'intimité – d'une zone privée avec cloison, jusqu'à des tables plus ouvertes, en passant par des cubicules semi-privés.
- Invitez les client-es actuel-les et/ou futur-es à participer au développement des protocoles pour assurer une certaine surveillance de ceux et celles qui désirent plus d'intimité au moment de leur consommation de drogues (p. ex., surveiller à distance, fixer des périodes spécifiques pour le contrôle).
- Élaborez, avec les client-es, des protocoles sur la manière de surveiller respectueusement les client-es lorsqu'ils/elles utilisent les toilettes, les douches, la buanderie ou d'autres installations, pour assurer la santé et la sécurité et prévenir les décès par surdose.
- Prévoyez une entrée et une sortie séparées ou discrètes pour accroître l'intimité.
- Prévoyez un espace privé où les client-es peuvent se remettre de réactions inattendues ou indésirables (p. ex., une surdose, une expérience traumatisante), avec une supervision si nécessaire.
- Offrez des espaces qui permettent une certaine intimité pour discuter de questions délicates.
- Lors de la collecte d'informations, expliquez aux client-es ce qui est pris en note, pourquoi, et comment ces informations seront utilisées. Offrez aux client-es la possibilité de refuser le partage des informations, si possible.
- Expliquez aux client-es comment leurs informations seront gardées confidentielles et quelles sont les limites de ces garanties ou mesures de précaution.
- Proposez régulièrement aux employé-es et aux pair-es des formations sur les soins tenant compte des traumatismes, la confidentialité et la lutte contre la stigmatisation.

Conseils pour comprendre et évaluer un SCS :

- Interrogez les client-es sur ce que signifie pour eux/elles « consommer avec dignité ».
- Demandez aux client-es d'évaluer dans quelle mesure leur vie privée et leur confidentialité ont été protégées et s'ils/elles ont bien compris quelles informations on leur a demandées à leur arrivée et pourquoi.
- Documentez et examinez toutes les plaintes relatives à la vie privée ou à des violations de la confidentialité.
- Vérifiez auprès des employé-es les facteurs de stress qui surviennent, dans leurs efforts pour concilier la sécurité et le respect de la vie privée et de l'intimité.
- Évaluez, chez les employé-es et les pair-es, le désir et/ou le besoin d'une formation ou d'un soutien supplémentaire sur les soins tenant compte des traumatismes, la confidentialité et la lutte contre la stigmatisation.

« La marche n'est pas longue jusqu'au site surveillé, et lorsque tu as fini, il y a une porte sur le côté, où tu peux sortir sans que le public te jette des coups d'œil. »

« Je ne serais pas intéressé-e par le concept ouvert parce que je ne voudrais pas que d'autres personnes puissent regarder, que tout le monde regarde... Donc, je pense que l'intimité est toujours un élément important pour les gens. »



Ses employé-es et pair-es intervenant-es* sont bien formé-es, amicaux(-ales), aidant-es et ne portent pas de jugements

(*personnes ayant une expérience vécue ou actuelle de l'utilisation de drogues)

« Ce qui fait que je me sens généralement en sécurité, c'est quand je vois certain-es de mes pair-es sur place – des gens que je connais et qui utilisent des drogues. Je ne me sens pas en sécurité quand il n'y a que des médecins et des gens du milieu médical, même si plusieurs sont formidables. C'est juste une question d'aisance. Donc, j'aime être en présence de pair-es. »

« Je pense qu'il devrait y avoir des personnes qui ont une expérience vécue dans tous les sites, dans tous les emplois au Canada qui ont à voir avec la réduction des méfaits – point final... Parce que c'est important. »

Questions à se poser dans la conception et/ou l'évaluation d'un SCS :

- Quelles compétences et/ou aptitudes sont les plus importantes pour fournir des services dans un SCS? Comment nous assurons-nous que les employé-es et les pair-es que nous recrutons possèdent ces compétences et/ou aptitudes?
- La formation est-elle suffisante et accessible pour les employé-es et pair-es à temps plein et à temps partiel?
- Qui est le mieux placé pour assurer la formation? Comment pouvons-nous établir des partenariats avec des personnes ayant une expérience vécue ou actuelle et des organismes communautaires?
- Comment pouvons-nous impliquer efficacement des personnes ayant une expérience vécue/actuelle, dans la prestation de la formation? Comment pouvons-nous intégrer les expériences vécues/actuelles pertinentes, dans la formation?
- Quel type de soutien les employé-es et les pair-es devraient-ils/elles être formé-es à fournir (p. ex., aide pour trouver une veine, prévention de crise)?
- Quelles politiques sont en place pour lutter contre le harcèlement et la discrimination? Comment pouvons-nous collaborer avec les client-es à examiner et à mettre en œuvre ces politiques?
- Quelles approches, quel langage et quelles politiques pouvons-nous utiliser pour réduire la stigmatisation liée à l'utilisation de drogues?
- Comment pouvons-nous « recruter » des pair-es qui deviendront des leaders du service? Les personnes ayant une expérience vécue/actuelle sont-elles adéquatement soutenues dans leurs rôles?
- Les rôles et les responsabilités des employé-es et des pair-es sont-ils clairement énoncés? La rémunération (y compris le salaire et les avantages sociaux) est-elle équitable?
- Quelles ressources offrons-nous pour la sécurité et le bien-être des employé-es et des pair-es?



Conseils pour guider la conception et le fonctionnement d'un SCS :

- Impliquez des personnes ayant une variété d'expériences vécues/actuelles (y compris une expérience de l'injection, de l'inhalation, du reniflage, etc.) dans toutes les activités quotidiennes du SCS.
- Fournissez à tou-te-s les employé-es et pair-es (quelle que soit leur profession) une formation continue sur la gestion des surdoses, la sensibilité, l'antiracisme, l'anti-oppression et l'équité.
- Fournissez une formation et une pratique en matière de désescalade de situation.
- Offrez une formation continue, actualisée et qui tient compte des changements apportés aux lois, des nouvelles tendances en matière d'utilisation de drogues, etc.
- Établissez des liens avec d'autres SCS pour découvrir comment divers types de formation sont conçus et adaptés aux espaces de consommation supervisée.
- Organisez régulièrement des séances de débriefage et offrez aux employé-es et aux pair-es un soutien en matière de santé mentale et au bien-être.
- Organisez des discussions d'équipe sur des scénarios susceptibles de soulever des défis. Par exemple : comment le personnel peut-il favoriser la sécurité tout en ne portant pas de jugements?
- Définissez clairement les rôles et les responsabilités des employé-es et des pair-es au moyen d'un processus collaboratif.

« Parler aux client-es et leur faire savoir que, vous savez, c'est o.k. C'est pour cela que nous sommes là. Ce que vous utilisez, ça regarde qui? Une drogue, c'est une drogue, et c'est là que le "non-jugement" [entre en jeu]. »

Conseils pour comprendre et évaluer un SCS :

- Réalisez une enquête anonyme pour vérifier si les employé-es et les pair-es se sentent bien préparé-es et soutenu-es dans leur travail et/ou montrent des signes d'épuisement.
- Dans le cadre de réunions mensuelles, demandez aux employé-es et aux pair-es d'identifier des sujets pour lesquels ils/elles considèrent avoir besoin de formation ou de soutien supplémentaire.
- Demandez aux employé-es et aux pair-es d'évaluer l'effet des formations auxquelles ils/elles participent.
- Engagez les client-es dans une conversation pour comprendre comment se déroulent leurs interactions avec les employé-es et les pair-es; pour déterminer la fréquence à laquelle ils/elles sont en mesure d'entrer en contact avec des pair-es sur le site; et pour savoir s'ils/elles sont d'avis que les employé-es et les pair-es sont bien formé-es, amicaux(-ales), aidant-es et ne portent pas de jugements.
- Documentez et examinez les plaintes des utilisateur(-trice)s de services et les incidents qui concernent la stigmatisation, la discrimination, le jugement, etc.

« Le langage corporel, et je dirais même l'énergie de la personne face à la situation. Il y a des gens qui ne l'ont peut-être jamais fait [utiliser des drogues] mais qui ne portent pas de jugements... Les responsables [doivent]... vraiment chercher des gens qui ont cette attitude... parce que ce qu'on veut, en fin de compte, c'est quelqu'un qui prend bien soin de nous. »



Il a des lignes directrices et des règles claires, appliquées équitablement à tou-te-s les client-es

« Une autre chose qui serait bien, lorsqu'ils reçoivent un-e client-e pour la première fois, ce serait de s'asseoir avec lui/elle et de passer en revue les règles. Et de lui faire signer une entente, par exemple, pour qu'il/elle se comporte d'une certaine manière et indique avoir lu toutes les règles. »

« Et je veux dire, quand un site vient d'ouvrir, les choses peuvent changer avec le temps, non? Il se peut que vous souhaitiez ajouter plus tard des règles et des choses différentes, et que vous deviez en parler avec tout le monde. »

Questions à se poser dans la conception et/ou l'évaluation d'un SCS :

- Comment pouvons-nous élaborer des politiques et des procédures qui contribuent à nous responsabiliser quant à toutes les caractéristiques d'un SCS centré sur les client-es?
- Comment impliquons-nous les client-es dans l'élaboration, la révision et la mise à jour des règles et des lignes directrices concernant le site?
- Comment communiquons-nous les règles et les lignes directrices aux client-es? Comment tenons-nous compte de l'accessibilité? Par exemple : pouvons-nous communiquer nos règles verbalement, par écrit et à l'aide d'images?
- Comment pouvons-nous favoriser la communication entre les employé-es et les pair-es afin que toute l'équipe du SCS s'entende sur l'application uniforme des lignes directrices et des règles à tou-te-s les client-es?
- Comment voyons-nous à ce que tou-te-s les employé-es et les pair-es aient une connaissance à jour des lignes directrices et des règles du site?
- Comment veillons-nous au respect des règles et des lignes directrices par les client-es (p. ex., par des politiques sur les avertissements comme première étape dans la mesure du possible, et sur les circonstances du recours à la suspension et à l'interdiction d'accès)?
- Comment appliquons-nous les règles et les lignes directrices de manière respectueuse et sans refuser l'accès aux soins? Qui participe à l'application? Les employé-es et les pair-es? Le personnel de sécurité?
- Traitons-nous chaque personne équitablement, peu importe d'où elle vient? Quelles politiques sont en place pour surveiller le traitement préférentiel ou discriminatoire de client-es?
- Comment pouvons-nous élaborer des politiques claires concernant la circulation sur le site, l'utilisation désignée des espaces, les limites de temps, le partage des drogues, le trafic de drogues et l'injection assistée?



Conseils pour guider la conception et le fonctionnement d'un SCS :

- Faites participer les client-es futur-es et/ou actuel-les à la cocréation avec les employé-es et les pair-es d'un code de conduite, de règles et/ou de lignes directrices.
- Co-créez avec le/la client-e une entente comprenant une liste des droits et des responsabilités liés au site.
- Affichez les règles et les lignes directrices dans un endroit visible et actualisez-les régulièrement sur la base des suggestions des client-es.
- Trouvez diverses façons de communiquer et de distribuer les règles et les lignes directrices (p. ex., insérez-en un exemplaire dans les trousseaux de réduction des méfaits; passez-les en revue avec chaque client-e à l'admission et à d'autres occasions si nécessaire).
- Faites en sorte que la communication concernant les règles et les lignes directrices soit simple, accessible et concise.
- Expliquez clairement les conséquences du non-respect des règles et des lignes directrices.
- Distribuez des avertissements dans la mesure du possible, afin de maintenir l'accès à faible barrière; élaborer des politiques qui décrivent les circonstances du recours à la suspension et à l'interdiction d'accès, et communiquez-les aux client-es.
- Soyez transparent-es quant aux situations dans lesquelles l'application des règles et des lignes directrices pourrait varier (p. ex., en cas d'urgence).
- Créez des occasions de renforcement d'équipe pour les employé-es et les pair-es afin d'améliorer la communication sur l'application des règles.

« Je pense qu'une des choses à faire est de s'assurer que les règles sont les mêmes pour tout le monde. »

Conseils pour comprendre et évaluer un SCS :

- Menez une brève enquête auprès des client-es sur la clarté des règles et des lignes directrices, et pour savoir s'ils/elles considèrent que celles-ci sont appliquées de manière juste et équitable.
- Documentez et examinez toute plainte des client-es concernant les règles et les lignes directrices.
- Évaluez périodiquement la dynamique d'équipe parmi les employé-es et les pair-es; mesurez des éléments tels que la qualité et le niveau de communication, les cas de conflits ou de malentendus et la dynamique des changements de quart de travail.
- Faites le point régulièrement avec les employé-es et les pair-es sur les défis rencontrés dans l'application des règles et des lignes directrices. Clarifiez, précisez et actualisez les procédures au besoin.

« Certaines personnes [étaient suspendues du SCS] quelques jours; d'autres, une semaine. J'en ai parlé : « Ce n'est pas juste. Vous donnez un mois de suspension à un tel, et deux jours à une telle. » Il faut que ce soit à peu près équivalent... Vous ne pouvez pas donner une chose à un-e client-e parce que... vous préférez cette personne. [...] Mais même si vous imposez ce genre de contraintes à des gens, ça ne les aide pas. Parce qu'en fin de compte, pendant ce mois ou ces six mois [de suspension] – ou peu importe la période pendant laquelle ils ne peuvent pas utiliser le site –, ils pourraient mourir. »



Il assure la sécurité des client-es à tous points de vue (p. ex., concernant le harcèlement, la violence, les vols, les surdoses et la police)

« [Demandez aux gens] “Pourquoi venez-vous ici? Est-ce que c’est un endroit sécuritaire pour vous?” Vous voyez ce que je veux dire? Pour bien des gens qui viennent ici, c’est un lieu sûr. C’est un endroit où ils savent qu’ils sont en sécurité. J’ai eu des client-es qui m’ont approché-e pour me demander, “[Nom], peux-tu garder mes drogues? Je risque de partir dans les vapes.” Et je garde leurs drogues pour eux/elles. Je les garderai jusqu’à ce qu’ils/elles se réveillent, n’est-ce pas? Ou je vais ranger leurs affaires en lieu sûr. Mais il n’y a pas beaucoup de gens qui font ça. »

Questions à se poser dans la conception et/ou l’évaluation d’un SCS :

- Que signifie la sécurité pour nos client-es? Comment pouvons-nous envisager la sécurité de manière plus globale?
- Comment pouvons-nous assurer la sécurité de tou-te-s les client-es par le biais de soins tenant compte des traumatismes?
- Comment les incidents de harcèlement et de violence sont-ils signalés et traités? Les client-es connaissent-ils/elles le processus et sont-ils/elles à l’aise de l’utiliser?
- Comment pouvons-nous assurer la sécurité de tout le monde sur le site (c.-à-d. client-es, employé-es et pair-es), tout en comprenant que certain-es client-es peuvent avoir de mauvaises journées (p. ex., maintenir l’accès à faible barrière)?
- Comment pouvons-nous créer un espace où les client-es peuvent ranger leurs effets personnels pendant qu’ils/elles utilisent le service?
- Que pouvons-nous faire pour améliorer la sécurité des client-es à l’approche du site et lorsqu’ils/elles en repartent?
- Quelles procédures sont en place pour interagir avec la police lorsqu’elle arrive sur place (p. ex., la police n’est autorisée à entrer sur le site que si elle est appelée; le personnel accueille la police à la porte et/ou l’escorte sur le site)?
- Comment pouvons-nous améliorer nos relations et notre communication avec la police pour nous assurer que les client-es ne sont pas harcelé-es ou surveillé-es à proximité du site?
- Comment aidons-nous les employé-es et les pair-es à assurer leur sécurité et leur bien-être?
- Avons-nous réfléchi au lien entre l’identité (p. ex., le genre, l’identité ethnique, le statut VIH, la santé mentale) et la sécurité des client-es? Comment veillons-nous à ce que nos services soient à faible barrière et répondent aux besoins de ceux et celles qui en ont le plus besoin?



Conseils pour guider la conception et le fonctionnement d'un SCS :

- Consultez les client-es pour savoir ce que la « sécurité » signifie pour eux/elles et discutez des moyens d'y voir de manière plus globale (p. ex., offrir des informations sur les drogues de mauvaise qualité, les mauvais vendeurs et les risques de surdose; créer un carnet des « mauvaises rencontres »).
- Engagez les client-es dans une réflexion sur les moyens d'améliorer la sécurité des groupes qui rencontrent le plus d'obstacles dans l'accès aux SCS (p. ex., les femmes et les personnes de la diversité des genres, les Noir-es, les Autochtones et les personnes de couleur). Par exemple : fournir des services à ces groupes dans le cadre d'heures/journées dédiées; veiller à ce que ces groupes soient représentés au sein de l'équipe d'employé-es et de pair-es; et fournir des soins tenant compte des traumatismes.
- Faites participer les client-es à l'élaboration conjointe de politiques sur la manière de composer avec les utilisateur(-trice)s de services qui sont racistes, homophobes ou agressif(-ve)s verbalement ou physiquement, ou qui menacent la sécurité des autres client-es, des employé-es et des pair-es.
- Consultez les client-es sur les avantages et les inconvénients de la présence de personnel de sécurité sur le site. Si un service de sécurité est considéré comme utile, soyez clair-es sur son rôle – quand ce personnel interviendra et comment. Veillez à ce que le personnel de sécurité reçoive toutes les formations pertinentes (p. ex., anti-stigmatisation, anti-oppression, soins tenant compte des traumatismes).
- Veillez à ce que tou-te-s les employé-es, les pair-es et le personnel de sécurité reçoivent une formation sur la désescalade. Engagez des personnes ayant une expérience vécue ou actuelle pour coanimer cette formation.
- Offrez des rangements ou des casiers aux client-es pour ranger leurs effets personnels pendant qu'ils/elles utilisent le service.
- Établissez des politiques sur les limites de l'intervention policière. Soyez clair-es avec les client-es sur les circonstances où la police sera appelée à intervenir. Évitez de faire appel à la police dans les crises non urgentes. Si la police est impliquée, assurez-vous qu'un-e représentant-e des client-es est présent-e.
- Établissez des politiques sur la façon de composer avec les policier(-ière)s qui approchent ou harcèlent des client-es à l'extérieur du site.

Conseils pour comprendre et évaluer un SCS :

- Demandez aux client-es d'évaluer dans quelle mesure ils/elles se sentent en sécurité à chaque étape de l'utilisation du service : à l'approche du site, dans la salle d'attente, en parlant aux employé-es et aux pair-es, dans l'espace de consommation, dans la salle de repos et en quittant le service.
- Établissez une procédure pour consigner tous les incidents de sécurité; le compte rendu devrait indiquer comment l'incident a été résolu. Documentez et vérifiez combien de fois des employé-es et des pair-es ont pu résoudre l'incident, combien de fois la sécurité est intervenue et combien de fois la police a été appelée.
- Documentez et examinez les types de client-es qui ont recours ou non à votre service. Analysez comment la sécurité peut influencer les différents choix des client-es.

« La sécurité. Être en sécurité, se sentir en sécurité et être certain-e qu'il n'y aura pas d'appels à la police ou... au 911. Et pas de bagarre, vous savez, comme on voit parfois des gens se battre pour des drogues et des trucs comme ça. Pas de violence, donc le calme est vraiment important. »

« Il arrive que des altercations se produisent dans des sites de consommation supervisée. Quelqu'un parle trop fort, ça perturbe une autre personne, puis une grosse bagarre éclate. Vous savez, c'est là que la désescalade entre en jeu, en tenant compte des traumatismes. Nous devons essayer de limiter les dégâts. »



Il offre des occasions de repos et de contact social (p. ex., nourriture, télé, musique, espace repos, rafraîchissement et jasette)

« Ce qui marche bien, c'est l'espace détente... où on peut s'asseoir. Ils offrent de la nourriture, des boissons. Il y a des ordinateurs, une télévision. On peut y recevoir du counseling. On peut parler avec un-e employé-e. On peut y faire notre lessive. On peut voir un-e dentiste, prendre rendez-vous avec... un-e médecin... Tous les outils dont vous avez besoin sont là. Ils ont... un bac de vêtements usagés... »

« Peut-être [offrir] aussi aux gens des activités créatives. Il y a beaucoup de personnes très créatives. »

Questions à se poser dans la conception et/ou l'évaluation d'un SCS :

- Que pouvons-nous offrir (commodités, programmes, espace) aux client-es qui veulent se reposer, se détendre, se ressourcer et interagir?
- Quelles commodités sont les plus importantes pour les client-es? Comment pouvons-nous offrir ces commodités ou aider les client-es à y avoir accès ailleurs dans la communauté?
- Comment gérons-nous la présence d'employé-es dans les espaces de repos et de contact social?
- Quelles occasions pouvons-nous offrir aux client-es qui veulent interagir et avoir des contacts sociaux?
- Comment allons-nous respecter les client-es qui ne souhaitent pas avoir de contacts sociaux sur le site?
- Comment permettons-nous au personnel et aux pair-es de prendre des nouvelles des client-es et de discuter avec eux/elles? Quels sont les avantages potentiels et les autres impacts de ces interactions sociales avec des client-es?
- Comment pouvons-nous optimiser la circulation dans l'espace tout en laissant aux client-es le temps d'utiliser les services et les commodités?
- Quels protocoles sont en place pour assurer la sécurité des client-es lorsqu'ils/elles utilisent les toilettes ou les douches après avoir consommé des drogues?

« **Pouvoir leur offrir quelque chose à boire et à manger, et une conversation... que ce soit du counseling ou simplement une conversation normale, vous savez; un accès à l'information – comme la télé peut-être... ou de la musique, ou un ordinateur. »**



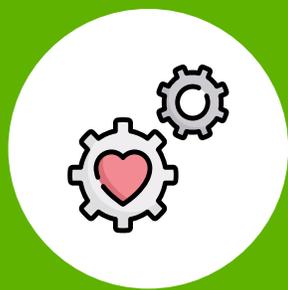
Conseils pour guider la conception et le fonctionnement d'un SCS :

- Engagez les client-es actuel-les et/ou futur-es dans une exploration de ce que signifient pour eux/elles le « repos » et le « contact social » dans un SCS. Dressez ensemble une liste de commodités qui sont importantes pour les client-es.
- Engagez les client-es dans une discussion sur les limites de temps appropriées pour l'utilisation des aires de repos et d'autres commodités.
- Fournissez de la nourriture et des boissons (p. ex., eau, thé, café, sandwiches, fruits, collations); si possible, offrez des options saines et des emballages à emporter.
- Fournissez l'accès à des toilettes, à des douches et à une buanderie. Veillez à ce qu'il y ait suffisamment de personnel, de pair-es et de procédures pour assurer la sécurité des client-es qui utilisent ces commodités.
- Offrez la possibilité de regarder la télévision, d'écouter de la musique, d'utiliser un ordinateur et de recharger son téléphone; offrez des écouteurs pour limiter le bruit. Offrez un espace privé pour permettre aux client-es de faire des appels téléphoniques ou vidéo.
- Offrez des possibilités d'interaction sociale (p. ex., un espace de détente où les client-es peuvent discuter avec le personnel, les pair-es et/ou d'autres client-es et partager leurs connaissances).
- Proposez des activités créatives et captivantes (p. ex., arts et bricolage).
- Prévoyez des espaces calmes pour ceux/celles qui veulent se reposer plutôt qu'avoir des contacts sociaux.

Conseils pour comprendre et évaluer un SCS :

- Documentez et examinez la fréquence d'accès aux commodités sur le site et le temps d'attente moyen pour utiliser chaque commodité.
- Demandez aux client-es s'ils/elles ont l'impression d'avoir pu se reposer, se détendre, se ressourcer et socialiser lors de leur visite. Demandez aux client-es de nommer une chose qui leur a permis de se ressourcer sur le site au cours des trois derniers mois (p. ex., créer des liens sociaux positifs, avoir la possibilité de se détendre et de discuter avec le personnel, apprendre de nouvelles informations).
- Prenez note des commodités ou des services les plus demandés par les client-es et réfléchissez à des manières de les offrir, si possible (p. ex., sur place, en collaboration avec des services locaux ou par le biais de références chaleureuses).

« J'ai vu certains sites d'injection [où] on pressait les gens vers la sortie. Vous savez? La personne ne s'est même pas encore fait son injection... Donnez-leur au moins cinq, dix minutes, avant de les mettre dehors. J'ai vu des cas où le gars était à peine capable de marcher et on lui disait de sortir. »



Il offre aux client-es des façons de se rencontrer et de discuter de leurs besoins et d'y trouver réponse (p. ex., logement, services de santé mentale, analyse de substances)

« Vous pourriez peut-être poser des questions comme « Êtes-vous logé-e? Voulez-vous de l'aide pour vos médicaments? Voulez-vous de l'aide pour voir un médecin? »... Ça pourrait être lors de la première rencontre sur le site. Un petit entretien... puis vous y revenez de temps en temps [...] rien pour forcer personne, vous savez, en essayant de fouiner dans leur vie privée... mais juste pour assurer un [suivi] continu. »

Questions à se poser dans la conception et/ou l'évaluation d'un SCS :

- À quel moment et de quelle façon nous renseignons-nous sur les besoins des client-es?
- Quelles procédures sont en place pour réexaminer régulièrement les besoins des client-es?
- Comment pouvons-nous mieux amener les client-es à établir la priorité de leurs besoins?
- Si nous ne pouvons répondre à un ou des besoins particuliers d'un-e client-e, comment le lui communiquons-nous et quelle procédure suivons-nous (p. ex., référence chaleureuse)?
- Quels autres services et partenaires sont nécessaires pour répondre aux besoins complexes des client-es?
- Comment pouvons-nous établir de nouveaux partenariats ou améliorer les partenariats existants avec les organismes de soutien vers lesquels nous nous sentons à l'aise d'orienter les client-es?
- Fournissons-nous aux client-es des moyens d'accéder à des informations au besoin (p. ex., téléphone, Internet sans fil, brochures, bouche-à-oreille)?
- Comment pouvons-nous aider mieux les client-es à obtenir des médicaments ou à les entreposer?
- Comment nous renseignons-nous sur les besoins en santé mentale? De quelle façon pouvons-nous offrir un soutien lié au chagrin, au deuil et à la perte?

« Ouais. Il y a un million d'autres services, comme des services de santé sexuelle et des services médicaux. Et certaines personnes veulent arrêter de consommer, donc des services de traitement de la dépendance aux drogues. Et... les services alimentaires sont cruciaux. Des vêtements propres sont très importants aussi. »



Conseils pour guider la conception et le fonctionnement d'un SCS :

- Demandez à un-e coordonnateur(-trice) de travailler avec les client-es afin d'établir la priorité de leurs besoins et de leur fournir des ressources ou de les mettre en contact avec des services.
- Effectuez des suivis informels basés sur la conversation. Offrez des informations et un espace pour que la conversation s'amorce. Laissez le/la client-e guider l'échange.
- Respectez le fait que certain-es client-es pourraient ne pas désirer parler.
- Créez des listes de ressources à emporter pour les client-es.
- Soyez clair-es quant aux autres services que le SCS peut offrir.
- Soyez clair-es quant aux délais à respecter dans la réponse à certains besoins.
- Offrez des services sur place (p. ex., soins des plaies; récupération de pièces d'identité; bandelettes d'analyse de substances; produits menstruels; autres produits d'hygiène tels que sous-vêtements, chaussettes, brosses à dents, déodorant et savon; vêtements; nourriture) ou demandez à des représentant-es d'organismes partenaires de venir offrir ces services un certain jour de la semaine (p. ex., logement, santé mentale, services de santé ou soins dentaires).
- Si le/la client-e le souhaite, offrez-lui des références chaleureuses – prenez le temps de le/la mettre en contact avec une personne du service recommandé et/ou offrez-lui un soutien supplémentaire (p. ex., rappels, accompagnement) pour l'aider à entrer en contact avec le service.
- Offrez aux client-es la possibilité de s'impliquer (p. ex., en assemblant des trousse) et fournissez-leur une compensation.

Conseils pour comprendre et évaluer un SCS :

- Demandez aux client-es s'ils/elles ont le sentiment d'avoir pu discuter de leurs besoins, et trouvent que ceux-ci ont été pris au sérieux et validés ou comblés.
- Demandez aux client-es s'ils/elles ont pu entrer en contact avec les organismes vers lesquels ils/elles ont été orienté-es et comment cela s'est passé.
- Discutez périodiquement avec les employé-es et les pair-es à propos des besoins les plus difficiles à combler, pour les client-es.
- Demandez à vos organismes partenaires d'indiquer le nombre de client-es (sans informations identifiables) qui ont pris contact avec eux à la suite d'une référence reçue de votre équipe.

« Vous savez, [l'analyse des substances], ce serait vraiment génial, non? Je parierais n'importe quoi qu'ils pourraient trouver d'où vient le mauvais stock et qui en vend du bon. [...] C'est à réfléchir. « Où as-tu obtenu ta drogue? Oh, de ce gars-là? » D'accord... alors ce type est celui dont vous devez vous débarrasser. [...] Ils testent les drogues à l'aéroport, alors pourquoi pas dans la rue? »



Il encourage les client-es à exprimer leurs commentaires (anonymement si nécessaire)

« Pourquoi ne pas installer une petite boîte à suggestions et demander aux gens ce qu'ils veulent, ce qu'ils ressentent, ce qu'ils ont trouvé confortable et ce qu'ils recherchent? ... Encore une fois, venant des personnes elles-mêmes. »

« Ils devaient aller dans la communauté et demander aux gens : « Qu'est-ce que ça vous apporte? » [...] Je pense que ce serait génial. Parce que, pour améliorer le service, vous avez besoin de l'avis des personnes qui l'utilisent vraiment. »

Questions à se poser dans la conception et/ou l'évaluation d'un SCS :

- Quelles procédures sont en place pour aider les client-es à exprimer leurs opinions, idées, préoccupations ou problèmes concernant le site? Comment pouvons-nous leur offrir la possibilité de communiquer leurs commentaires de manière anonyme?
- Comment ces opinions, idées, préoccupations ou problèmes sont-ils traités? Le processus est-il transparent pour les client-es?
- Quels systèmes doivent être en place pour informer les client-es sur la manière dont leurs commentaires sont traités?
- Comment pouvons-nous faire en sorte que les client-es aient le sentiment que leurs commentaires sont reconnus et traités de manière appropriée?
- Comment engageons-nous activement les client-es dans la formulation de commentaires sur la prestation de ce programme?
- Comment pouvons-nous amener les client-es le mieux possible à partager leurs idées et leurs expériences? Comment leur permettons-nous de contribuer à l'amélioration des services? Comment mettons-nous à profit leurs idées pour développer un espace encore plus centré sur les client-es?
- Que faisons-nous pour que les client-es se sentent accueilli-es, en sécurité et habilité-es à partager leurs expériences dans cet espace?
- Quelles procédures sont en place pour que les client-es se sentent en sécurité lorsqu'ils/elles portent plainte contre un-e employé-e ou un-e pair-e?
- Comment pouvons-nous utiliser des moyens créatifs pour solliciter des commentaires de client-es (p. ex., outils basés sur les arts, dirigés par les client-es, ou en partenariat avec des chercheur(-euse)s)?



Conseils pour guider la conception et le fonctionnement d'un SCS :

- En collaboration avec des client-es actuel-les et/ou futur-es, élaborer une courte enquête de satisfaction concernant leurs expériences sur le site.
- Invitez les client-es à donner leur avis, reconnaissez leurs contributions et répondez-leur en temps opportun.
- Offrez aux client-es de multiples façons d'exprimer des commentaires et d'obtenir une réponse, en particulier des options de partage anonyme. Voici quelques exemples :
 - Fournissez une boîte à suggestions
 - Fournissez des formulaires de plainte anonyme (p. ex., dans la salle de repos)
 - Nommez un-e ombudsman qui n'est pas relié-e au programme – « une personne neutre qui peut écouter » les commentaires
 - Installez un tableau effaçable dans la salle de repos, sur lequel les client-es pourront écrire leurs remarques du jour, que les employé-es pourront lire et auxquelles ils/elles pourront répondre à la fin de la journée
 - Fournissez un espace privé où les client-es peuvent exprimer leurs commentaires en personne aux employé-es et aux pair-es
 - Fournissez une adresse courriel ou une autre méthode en ligne pour permettre aux client-es de communiquer leurs commentaires
 - Répondez aux commentaires des client-es dans le cadre d'une « réunion en grand cercle » (en préservant l'anonymat des sources des commentaires)
- Interrogez les client-es sur leurs préoccupations ou leurs problèmes, mais aussi sur ce qui fonctionne bien (p. ex., demandez-leur de nommer trois choses qui ont bien fonctionné et trois choses qui pourraient être améliorées dans les services).
- Parlez du statut et de l'impact des commentaires des client-es.
- Montrez aux client-es que vous êtes reconnaissant-es pour leurs commentaires à tous les échelons (p. ex., en offrant des honoraires en argent comptant, des cartes-cadeaux pour de la nourriture).

Conseils pour comprendre et évaluer un SCS :

- Demandez aux client-es s'ils/elles se sentent entendu-es dans cet espace. Par exemple : ont-ils/elles la possibilité de signaler ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas pour eux/elles? Se sentent-ils/elles en sécurité de formuler des suggestions ou d'exprimer leurs préoccupations? Que pourrait-on faire pour améliorer cela?
- Demandez aux client-es s'ils/elles pensent que leurs commentaires ont été pris en compte. Par exemple : ont-ils/elles constaté des changements à la lumière de leurs suggestions? Les employé-es et les pair-es reconnaissent-ils/elles leurs commentaires, même si la réponse n'est pas immédiate?
- Offrez des honoraires pour les commentaires détaillés et trouvez d'autres moyens de montrer votre reconnaissance.
- Documentez et examinez les commentaires reçus, y compris les délais de réponse.
- Présentez périodiquement aux client-es les éléments de rétroaction que vous avez reçus et discutez avec eux/elles des façons d'y donner suite.
- Demandez aux employé-es et aux pair-es de présenter un compte rendu des commentaires qu'ils/elles reçoivent chaque mois.

« Je pense qu'il devrait y avoir une rémunération – vous donnez au client ou à la cliente une carte-cadeau de 10 \$, et il/elle participe à l'enquête : « Que fait le site pour vous? Quel bénéfice en tirez-vous? En quoi est-ce que ça vous aide? » Eh bien, tout d'abord, ça leur sauve la vie, évidemment. Mais, en quoi le site les aide-t-il? ... Je ne pense pas que le gouvernement a ces informations, venant des gens... »

Contexte de l'étude

FONDEMENT :

Une revue de la littérature sur les approches d'évaluation^{6,7} des SCS a révélé que les évaluations se concentraient principalement sur les exigences de déclaration (aux bailleurs de fonds) telles que le nombre d'utilisations, la réduction des comportements à risque, la gestion des surdoses et la réduction de la mortalité, et qu'elles relataient très rarement l'expérience des client-es.

La présente trousse d'outils s'appuie sur l'expertise de l'équipe de recherche et sur les données recueillies dans le cadre d'une étude financée par l'OHTN, « *Engaging people living with HIV/AIDS (PLHIV) who use drugs and other stakeholders in community-based knowledge generation to guide harm reduction service design and delivery* » [« Impliquer des personnes vivant avec le VIH (PVVIH) qui utilisent des drogues et d'autres dépositaires d'enjeux dans la production de connaissances communautaires pour guider la conception et la prestation des services de réduction des méfaits »]. Cette étude avait notamment pour objectif d'examiner les meilleures façons de concevoir, de fournir et d'évaluer des services de réduction des méfaits, avec un point de mire sur les SCS, pour les personnes vivant avec le VIH qui utilisent des drogues.

ÉLABORATION DE LA TROUSSE D'OUTILS :

Les 12 caractéristiques d'un SCS centré sur les client-es qui sont énoncées dans la présente trousse d'outils ont été identifiées à l'aide d'interviews semi-structurées auprès de client-es (n = 15) de la Casey House, de la Toronto People With AIDS Foundation (PWA) et du Réseau d'action et de soutien des prisonniers et prisonnières vivant avec le VIH/sida (PASAN) ayant une expérience vécue ou actuelle de l'utilisation de drogues et utilisant divers services de réduction des méfaits, y compris des SCS, à Toronto. Nous avons également utilisé les données issues de deux groupes de discussion virtuels avec des prestataires de services (n = 4, n = 9) de ces organismes.

Les interviews et les groupes de discussion ont été réalisés entre mai et août 2021. Les questions d'interview portaient sur la manière d'évaluer un SCS de manière significative, notamment les mesures les plus importantes pour vérifier si un SCS fonctionne bien et les aspects cruciaux d'un SCS pour les client-es. Les groupes de discussion ont abordé des sujets similaires, mais du point de vue des prestataires de services.

Nous avons peaufiné les 12 caractéristiques et élaboré cette trousse d'outils grâce à l'implication continue de notre groupe consultatif de personnes ayant une expérience vécue ou actuelle et de notre équipe diversifiée de chercheur(-euse)s, de prestataires de services et de personnes ayant une expérience vécue ou

actuelle à travers le Canada. Puisque les 12 caractéristiques sont interreliées, les suggestions fournies dans la trousse d'outils se chevauchent à certains égards.

Afin de renforcer l'utilité et la validité de nos conclusions, nous avons recueilli des commentaires par le biais d'interviews de suivi auprès de client-es (n = 8) et d'une enquête de suivi auprès de prestataires de services (n = 25).

En mettant l'accent sur les perspectives des personnes ayant une expérience vécue ou actuelle de l'utilisation de drogues qui ont recours à des services de réduction des méfaits à Toronto, nous souhaitons documenter les souhaits et la vision de cette communauté quant à ce en quoi devrait consister un SCS efficace.

À QUI NOUS AVONS PARLÉ :

Interviews auprès de personnes ayant une expérience vécue ou actuelle : Pratiquement tou-te-s les participant-es s'étaient déjà injecté des drogues (n = 14) et neuf l'avaient fait au cours des 30 derniers jours. Les participant-es aux interviews utilisaient principalement des stimulants; seulement huit avaient utilisé des opiacés au cours des 30 derniers jours. Plusieurs participant-es ont indiqué avoir augmenté leur utilisation de drogues pendant la pandémie de COVID-19, et ce pour diverses raisons, notamment le stress, l'isolement, la dépression et l'ennui. Certain-es ont indiqué que leur utilisation de drogues n'avait pas changé, et quelques-un-es avaient récemment cessé d'en utiliser.

Tableau 1 : Caractéristiques sociodémographiques des participant-es aux interviews auprès de client-es

Identité de genre	Homme n = 9 Femme n = 5 De genre fluide/non binaire n = 1
Race/ethnicité*	Blanc-he n = 9 Autochtone n = 9 Sud-Asiatique n = 1

* Les participant-es pouvaient fournir plusieurs réponses.

⁶ Belackova V, Salmon AM, Day CA, Ritter A, Shanahan M, Hedrich D, et al. Drug consumption rooms: A systematic review of evaluation methodologies. *Drug & Alcohol Review*. 2019;38(4):406-22.

⁷ Rapid Response Service. A review of structural, process, and outcome measures for supervised consumption services. Toronto, ON : Réseau ontarien de traitement du VIH; mars 2021.

Groupes de discussion auprès de prestataires de services : Près de la moitié des prestataires de services (n = 6) avaient une expérience vécue du VIH et/ou de l'utilisation de drogues. Des prestataires de services nous ont dit qu'ils/elles avaient perdu contact avec certain-es client-es à cause de la COVID-19. L'accès virtuel aux services était très difficile pour la plupart des client-es. Le travail de proximité et les visites de suivi ont été essentiels pour maintenir le contact, et la nourriture était un bon moyen de l'établir.

Tableau 2 : Caractéristiques sociodémographiques des participant-es aux groupes de discussion auprès de prestataires de services

Rôle dans l'organisme*	Personnel médical n = 3 Réduction des méfaits n = 3 Intervenant-e en travail social n = 3 Implication des PVVIH n = 3 Gestion/direction n = 5
Identité de genre	Homme n = 7 Femme n = 5 De genre fluide/non binaire n = 1
Race/ethnicité*	Blanc-he n = 7 Noir-e n = 3 Sud-Asiatique n = 2 Autre n = 1

* Les participant-es pouvaient fournir plusieurs réponses.

Réflexions de la fin

Par ce projet, nous souhaitons élaborer des outils pour aider les organismes à concevoir, à fournir et à évaluer leurs services en privilégiant les expériences et les perspectives des personnes ayant une expérience vécue ou actuelle.

Tout au long de ce document, nous utilisons l'expression « centré sur les client-es ». Nous reconnaissons que le terme « client-e » peut connoter une relation transactionnelle comportant des déséquilibres de pouvoir inhérents; mais il nous a aidé-es à clarifier les priorités des membres de la communauté qui utilisent des SCS, et son sens est porteur d'une certaine autonomie, les client-es pouvant choisir librement quels services ils/elles veulent utiliser et à quel moment. Ce terme auquel notre équipe revenait sans cesse nous a permis d'exprimer clairement nos idées tout au long de cette trousse d'outils. Nous reconnaissons que certains services peuvent choisir d'autres termes pour désigner les personnes qu'ils servent (p. ex., « membres de la communauté »).

Nous incitons les personnes qui envisagent d'utiliser cette trousse d'outils à prendre en considération les circonstances précises et le contexte local de leurs services planifiés ou existants; à impliquer des personnes de la communauté qui ont une expérience vécue ou actuelle de l'utilisation de drogues (p. ex., en créant un groupe consultatif composé de client-es, de pair-es et de membres du personnel actuel-les et/ou futur-es) dans l'évaluation des politiques, des procédures et des protocoles du SCS; et à collaborer pour identifier les lacunes et y répondre, en respectant les caractéristiques centrées sur les client-es de manière significative et réalisable. Nous encourageons également les organismes qui envisagent de mettre en œuvre des SCS à approcher des prestataires de services de SCS existants et/ou des communautés de pratique nationales⁸ pour obtenir du soutien et des conseils.

Nous reconnaissons que divers facteurs influencent le fonctionnement d'un SCS, notamment la structure et les sources de son financement, les ressources et l'espace disponibles, et le niveau d'appui ou d'opposition politique; nous reconnaissons également que ceux-ci peuvent poser des défis pour la mise en œuvre de certaines caractéristiques énoncées dans la présente trousse, en particulier pour les services existants. Néanmoins, il est toujours important de consulter des client-es futur-es et/ou actuel-les afin de déterminer comment répondre à leurs besoins dans le cadre de la structure existante, tout en continuant à militer pour des fonds et des ressources supplémentaires. Nous espérons que cette trousse favorisera une discussion et une collaboration continues entre les client-es, le personnel, les pair-es, les dirigeant-es et les décideur(-euse)s, et qu'elle servira d'outil de soutien et de plaidoyer pour des SCS centrés sur les client-es.

⁸ Voir, p. ex. : Dr. Peter Center, site Web de la communauté de pratique des sites de besoins urgents en santé publique (SBUSP) <https://uphns-hub.ca/>; Casey House, National hospital-based supervised consumption service community of practice [communauté nationale de pratique des services de consommation supervisée en milieu hospitalier], courriel : hb-scs-cp@caseyhouse.ca

