

La dignité avant tout



Politique générique
visant à protéger les personnes
qui vivent avec le **VIH** de la
stigmatisation et de la discrimination
en milieu de soins

Décembre 2016



Organisation
mondiale de la Santé

Bureau régional de la Méditerranée orientale

Catalogage à la source : Bibliothèque de l'OMS

Organisation mondiale de la Santé. Bureau régional de la Méditerranée orientale

La dignité avant tout : politique générique visant à protéger les personnes qui vivent avec le VIH de la stigmatisation et de la discrimination en milieu de soins. Décembre 2016 / Organisation mondiale de la Santé. Bureau régional de la Méditerranée orientale

p.

Édition anglaise au Caire (WHO-EM/STD/187/E)

Édition arabe au Caire (WHO-EM/STD/187/A)

WHO-EM/STD/187/F

1. Infections à VIH - ethnologie 2. Stigmate social 3. Droits des patients 4. Discrimination sociale I. Titre

II. Bureau régional de la Méditerranée orientale

(Classification NLM : WC 503.7)

© Organisation mondiale de la Santé 2016

Tous droits réservés

Les appellations employées dans la présente publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'Organisation mondiale de la Santé aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites. Les lignes en pointillé sur les cartes représentent des frontières approximatives dont le tracé peut ne pas avoir fait l'objet d'un accord définitif.

La mention de firmes et de produits commerciaux n'implique pas que ces firmes et ces produits commerciaux sont agréés ou recommandés par l'Organisation mondiale de la Santé, de préférence à d'autres de nature analogue. Sauf erreur ou omission, une majuscule initiale indique qu'il s'agit d'un nom déposé.

L'Organisation mondiale de la Santé a pris toutes les dispositions voulues pour vérifier les informations contenues dans la présente publication. Toutefois, le matériel publié est diffusé sans aucune garantie, expresse ou implicite. La responsabilité de l'interprétation et de l'utilisation dudit matériel incombe au lecteur. En aucun cas, l'Organisation mondiale de la Santé ne saurait être tenue responsable des préjudices subis du fait de son utilisation.

Il est possible de se procurer les publications de l'Organisation mondiale de la Santé auprès du Service

Partage du savoir et production, Organisation mondiale de la Santé, Bureau régional de la Méditerranée orientale, Boîte postale 7608, Cité Nasr, 11371 Le Caire (Égypte), Téléphone : +202 2670 2535, Télécopie : +202 2670 2492 ; adresse électronique : emrgoksp@who.int). Les demandes relatives à la permission de reproduire des publications du Bureau régional de l'OMS pour la Méditerranée orientale, partiellement ou en totalité, ou de les traduire – que ce soit pour la vente ou une diffusion non commerciale – doivent être envoyées au Bureau régional de l'OMS pour la Méditerranée orientale, à l'adresse ci-dessus ; adresse électronique : emrgoegp@who.int.

WHO-EM/NCD/187/F

Conception graphique: YAT Communication

Raison d'être et champ d'application de la politique

La stigmatisation associée au VIH désigne les comportements négatifs et les idées reçues concernant les personnes vivant avec le VIH, qui les dévalorisent de manière significative aux yeux d'autrui. La discrimination associée au VIH consiste en des actes ou des oublis engendrés par la stigmatisation et qui sont dirigés à l'encontre des personnes vivant avec le VIH. La stigmatisation et la discrimination constituent une réelle menace pour les droits humains fondamentaux.

Malheureusement, les personnes vivant avec le VIH sont confrontées à de nombreuses formes de stigmatisation et de discrimination lorsqu'elles sont soignées dans les établissements de santé, des lieux où elles devraient normalement trouver tout le soutien nécessaire. On pense que la stigmatisation et les comportements discriminatoires concernent tous les maillons de la chaîne de soins, des infirmières, aux bureaux des admissions, en passant par les pharmaciens, les agents d'entretien et le personnel de sécurité. Ces comportements constituent une violation des droits humains élémentaires et de l'éthique professionnelle. Ils présentent d'autres conséquences négatives en ce qu'ils forment un obstacle dans la lutte contre l'épidémie de VIH et qu'ils contribuent à dissuader les personnes vivant avec le VIH d'adopter des comportements préventifs et d'accéder aux soins et au traitement pourtant indispensables.

Comportements négatifs et idées reçues concernant les personnes vivant avec le VIH

- Idées reçues à propos de la façon dont est transmis le VIH.
- Craintes concernant l'incurabilité de la maladie et l'absence de traitement.
- Idée selon laquelle les personnes séropositives ont des comportements perçus comme immoraux (homosexualité, usage de drogues, prostitution).
- Idée selon laquelle l'infection à VIH est une conséquence soit d'un manque de responsabilité de l'individu, soit d'une prétendue faute morale (adultère par exemple) qui mérite punition.

Les actes de stigmatisation et de discrimination surviennent en milieu de soins non seulement en raison de ces idées reçues et d'un manque de connaissances, mais également en raison d'un manque de politiques et de réglementations définies visant à protéger les droits des personnes vivant avec le VIH et à fournir aux établissements de soins de santé une orientation et de meilleures pratiques à mettre en application. Il existe un besoin en termes d'environnement juridique et réglementaire de soutien qui garantirait aux personnes vivant avec le VIH l'accès aux systèmes juridiques lorsqu'elles sont confrontées à la discrimination en milieu de soins. Cette initiative devrait s'accompagner de programmes de formation et d'une stratégie visant à l'évolution des comportements, à l'intention du personnel des établissements de soins de santé. En plus de fournir un cadre pour la protection des personnes vivant avec le VIH contre les violations des droits de l'homme, un tel environnement de soutien permettrait d'atteindre des objectifs en termes de santé publique et de répondre plus efficacement à l'épidémie de VIH.

Formes de stigmatisation et de discrimination en milieu de soins

- Refus d'accès aux services.
- Refus d'accès aux services de conseil et de dépistage.
- Actes d'exclusion et d'isolement dans des unités et des salles spécifiques.
- Dépistage du VIH et révélation du statut sérologique VIH sans l'accord du patient.
- Violence verbale et manque de respect.
- Mesures de lutte anti-infectieuse abusives qui peuvent désigner la personne comme étant séropositive.

Cadre de déontologie médicale

La déontologie médicale porte sur la façon dont doivent être abordés les problèmes moraux que soulèvent les soins aux patients. Les principes fondamentaux de la déontologie médicale reposent sur les éléments suivants : le respect de l'autonomie, en développant la capacité du patient à se prendre en charge et en l'aidant à prendre des décisions par lui-même, la bienveillance, en mettant en avant ce qui convient le mieux au patient, l'absence de malveillance, en ne portant pas atteinte au patient, et la justice, en veillant à ce que tous les patients aient accès aux mêmes normes de soins.

Cadre juridique relatif à la stigmatisation et à la discrimination associées au VIH/sida

La Constitution de l'Organisation mondiale de la Santé consacre le droit de tout être humain à posséder le meilleur état de santé qu'il est capable d'atteindre en tant que droit fondamental. La protection et la promotion des droits de l'homme liés au VIH/sida sont de la responsabilité de tout pays et constituent une obligation dont ils doivent s'acquitter, conformément aux traités internationaux. Selon le Conseil des droits de l'homme des Nations Unies, la discrimination à l'encontre des personnes vivant avec le VIH ou de celles soupçonnées d'être infectées constitue une violation manifeste des droits de l'homme.

Les droits de l'homme liés au VIH/sida incluent : le droit à la non-discrimination, à une protection égale et à l'égalité devant la loi, le droit à la vie, le droit à posséder le meilleur état de santé physique et mentale qu'une personne est capable d'atteindre, le droit à la liberté et à la sécurité en tant qu'individu, le droit à la vie privée, le droit à la liberté d'opinion et d'expression et le droit à recevoir et à partager des informations en toute liberté, le droit à la liberté d'association, et le droit de ne pas être soumis à la torture et à d'autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants.

Objectifs de la politique

- Attester d'un engagement ferme de la part du gouvernement en vue de réduire l'incidence de la stigmatisation et de la discrimination, ainsi que des violations des droits de l'homme perpétrées à l'encontre des personnes vivant avec le VIH et des personnes à risque pour le VIH en milieu de soins.
- Promouvoir et fournir un environnement réglementaire afin de soutenir et de protéger les personnes vivant avec le VIH et les autres populations concernées en milieu de soins.
- Fournir un cadre national de responsabilisation afin de préserver les établissements et les services de soins de santé de toute stigmatisation et discrimination associées au VIH/sida.

Application de la politique

Cette politique s'applique à tous les établissements de santé et aux individus (dans le secteur public ou privé) habilités à fournir des services de santé de quelque nature qu'ils soient aux personnes vivant avec le VIH, et énumérés ci-après.

Établissements de santé

- Établissements de soins de santé primaires, secondaires et tertiaires
- Établissements publics, privés ou relevant d'une organisation non gouvernementale
- Soins de jour et services ambulatoires
- Laboratoires
- Pharmacies
- Cliniques dentaires
- Centres de physiothérapie
- Maternités et services de pédiatrie

Individus

- Médecins
- Personnel infirmier
- Techniciens de laboratoire médical
- Secrétaires
- Personnel administratif
- Agents d'entretien
- Tout autre agent travaillant au sein des services de santé.

Présentation de la politique proposée

Toutes les personnes vivant avec le VIH/sida ont le droit de bénéficier du même traitement que quiconque en milieu de soins et toutes ont droit à des soins et à un traitement adaptés sans avoir à subir de stigmatisation ou de discrimination reposant sur leur statut sérologique VIH/sida.

Il en va du devoir moral de tout prestataire de soins de santé à la fois à l'intérieur et en dehors de l'établissement de santé d'assurer des soins, consultations, dépistages et traitements adéquats et identiques, dans la compassion et le respect, aux personnes vivant avec le VIH.

1. Il est contraire à la déontologie de refuser de s'occuper de patients infectés par le VIH, de les traiter différemment des autres patients ou de pratiquer toute forme de stigmatisation et de discrimination à leur rencontre. De telles attitudes sont considérées comme une violation de leurs droits fondamentaux.

- Les personnes vivant avec le VIH devraient avoir les mêmes droits et responsabilités que les autres patients.
- Les personnes vivant avec le VIH ne devraient pas être exclues, isolées ou priées de patienter dans une unité/salle à l'écart.
- Les agents de santé devraient être soumis à une réglementation stricte afin de proposer les mêmes normes de soins aux patients infectés par le VIH qu'aux autres patients en milieu de soins, y compris en termes de médecine, de nutrition et d'hygiène.
- Les prestataires de soins de santé doivent veiller à ce que tous les patients soient traités avec respect et dignité.

2. Le dépistage obligatoire du VIH est interdit en milieu de soins et tout dépistage doit découler de la volonté du patient (consentement écrit, par exemple) ; si le patient ne peut donner son accord parce qu'il est inconscient ou qu'il souffre d'un handicap mental, le dépistage du VIH doit être effectué uniquement quand le patient en retire un bénéfice clinique. Dans de telles circonstances, l'objectif du dépistage, les raisons

qui expliquent pourquoi il a été préconisé et les implications d'une séropositivité éventuelle doivent figurer clairement dans le dossier du patient.

3. Aucun patient ne devrait se voir refuser des services de soins de santé en raison de son consentement ou de son refus à se soumettre au dépistage du VIH ou en raison des résultats de ce test.

4. Les personnes vivant avec le VIH ont le droit de garder confidentiels leur statut sérologique VIH et les résultats du dépistage, et les prestataires de soins de santé ne doivent pas communiquer le statut sérologique VIH d'un quelconque patient à une tierce personne (sauf s'ils ont le consentement du patient par écrit).

5. Les personnes vivant avec le VIH ont le droit de soumettre des réclamations concernant tout incident lié à une stigmatisation ou discrimination survenu en milieu de soins. Des réclamations peuvent être soumises par un tiers, lorsqu'une personne victime de stigmatisation ou de discrimination lui en fait la demande.

6. Les prestataires de soins de santé travaillant dans un établissement de santé qui sont accusés de stigmatiser et de discriminer les personnes vivant avec le VIH doivent être tenus responsables et sont sujets à des mesures disciplinaires conformément aux procédures et aux réglementations établies par [indiquer le nom de l'autorité responsable]¹.

¹ Le nom de l'autorité varie en fonction des pays (comité de déontologie médicale, commission disciplinaire du syndicat des médecins, etc.).

7. Les prestataires de soins de santé ont le droit d'exercer leur activité dans un environnement de travail sûr. Les établissements de santé doivent garantir la disponibilité des fournitures adéquates aux fins des précautions de lutte contre l'infection et respecter les mesures de lutte contre l'infection adaptées et conformes aux précautions nationales et universelles.

8. Les établissements de soins de santé doivent élaborer des programmes éducatifs et organiser des formations à l'intention de l'ensemble du personnel travaillant en interne, qui comprennent notamment des informations sur le VIH/sida, sur les protocoles de confidentialité, sur les droits humains fondamentaux, sur les différentes formes de stigmatisation et de discrimination et sur la protection des droits des personnes vivant avec le VIH.

9. Les personnes vivant avec le VIH qui soumettent des réclamations officielles portant sur des incidents liés à une stigmatisation et discrimination doivent être protégées de tout acte de discrimination supplémentaire ou de représailles de la part de la personne ou de l'établissement en faute. Voici une liste non exhaustive d'exemples d'actes de représailles : refus de soins, divulgation volontaire du statut sérologique VIH, intimidation, etc.

Procédure pour la notification des actes de stigmatisation et de discrimination en milieu de soins

Toute personne qui pense avoir été victime de stigmatisation ou de discrimination en raison de son statut sérologique VIH en milieu de soins peut notifier l'incident au moyen des circuits adaptés (énoncés ci-après) et en utilisant le formulaire joint à la section 3. Les informations fournies par le réclamant seront utilisées dans le respect de la plus stricte confidentialité et ne seront communiquées qu'avec l'accord du réclamant. Les réclamants peuvent notifier l'incident sous couvert d'anonymat, et peuvent faire appel à une tierce partie (comme une organisation ou une personne agissant en leur nom) aux fins de la soumission du cas.

[Nom de l'autorité responsable]¹ prendra des mesures de responsabilisation contre les prestataires et les établissements de soins de santé impliqués dans des infractions

au code de déontologie médicale et pratiquant la stigmatisation et la discrimination à l'encontre des personnes vivant avec le VIH.

Une fois la réclamation soumise, elle sera sauvegardée dans la base de données de [nom de l'autorité] et assortie d'un numéro de référence. La base de données sera protégée par un mot de passe (si elle est au format électronique) ou convenablement scellée (si elle est au format papier) afin de préserver la confidentialité des réclamations et l'anonymat des réclamants. Les individus ou les organisations de la société civile qui déposent une réclamation peuvent se servir du numéro de référence pour accéder au document en question via [spécifier le lieu et la façon de procéder ou le site Web] afin d'en consulter les mises à jour. Ils peuvent également contacter le personnel de [préciser le nom de l'autorité, avec adresse et numéro de téléphone] directement pour avoir accès à la documentation relative au cas, pour s'enquérir de ses suites et pour veiller à ce que réparation soit faite au patient.

Un modèle de formulaire de réclamation est disponible à la section 3.

Soumission du cas

Les personnes victimes de stigmatisation et de discrimination en raison de leur statut sérologique VIH/sida peuvent soumettre une réclamation en utilisant des systèmes de notification en ligne, des SMS, des services d'assistance téléphonique et/ou des formulaires papier (veuillez sélectionner les options disponibles et supprimer les autres).

- **Systèmes de notification en ligne**

Les personnes vivant avec le VIH ou une tierce partie peuvent notifier un cas directement via le système de notification en ligne à l'adresse suivante : [veuillez indiquer l'adresse du site : <https://www.xxxx.xxx>].

- **SMS**

Les personnes vivant avec le VIH ou une tierce partie peuvent envoyer leurs réclamations par SMS à la base de données de [veuillez indiquer le nom de l'autorité et le numéro de téléphone auquel envoyer le SMS]. Les membres de son personnel s'assureront du suivi auprès des individus/organisations en les contactant par téléphone ou en les conviant à un entretien afin de compléter un formulaire de réclamation et de permettre la poursuite de la procédure.

- **Services d'assistance téléphonique**

Les personnes vivant avec le VIH ou une tierce partie peuvent joindre le service d'assistance téléphonique de [veuillez indiquer le nom de l'autorité et le numéro à contacter], qui leur permettra d'entrer directement en contact avec des agents pouvant les aider à remplir le formulaire de réclamation.

- **Formulaires papier**

Un formulaire papier sera mis à disposition dans l'établissement de soins de santé ou dans l'organisation de la société civile afin qu'il soit complété et déposé [en personne ou par courriel] à [veuillez indiquer le nom et l'adresse complète de l'autorité], soit par la victime, soit par l'organisation de la société civile.

Modèle de formulaire de réclamation

MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉCLAMATION POUR LA NOTIFICATION DES CAS DE STIGMATISATION ET DE DISCRIMINATION À L'ENCONTRE DE PERSONNES VIVANT AVEC LE VIH EN MILIEU DE SOINS

Toute personne qui pense avoir été victime de stigmatisation ou de discrimination en raison de son statut sérologique VIH en milieu de soins peut notifier l'incident au moyen de ce formulaire. Les informations fournies dans ce formulaire seront utilisées dans le respect de la plus stricte confidentialité et ne seront communiquées qu'avec l'accord du réclamant. Les réclamants qui souhaitent notifier l'incident sous couvert d'anonymat peuvent demander à une tierce personne (organisation ou personne agissant en leur nom) de soumettre le cas. Toutefois, si le réclamant souhaite entamer des poursuites judiciaires à l'encontre du transgresseur, il doit consentir à communiquer son nom.

Informations personnelles

Nom du réclamant (si possible) :

ONG solidaire (le cas échéant) :

Sexe (de la personne victime de stigmatisation ou de discrimination) : Femme Homme

Adresse : Contact préféré Oui Non

Téléphone fixe : Contact préféré Oui Non

Courriel : Contact préféré Oui Non

Contacteur de préférence par : Nom :

Téléphone fixe :

Courriel :

Adresse :

Informations relatives à la réclamation

Veillez fournir les informations suivantes concernant l'/(les) individu(s) à l'origine, selon vous, de la discrimination ou des représailles à votre rencontre.

Date de l'incident :

Nom du transgresseur (si possible) :

Heure de l'incident :

Nom de l'établissement de santé où est survenu l'incident :

Adresse de l'établissement de soins de santé :

J'ai été victime d'une forme de stigmatisation et de discrimination de la part d'une :

médecin

infirmier

pharmacien

personnel administratif

- personnel administratif
- secrétaire
- établissement de santé
- Technicien de laboratoire
- agent d'entretien
- autre personne (veuillez énumérer)

Forme de stigmatisation et de discrimination rencontrée :

- Refus d'accès aux services
- Dépistage obligatoire
- Violence verbale et manque de respect
- Mesures de lutte anti-infectieuse abusives
- Violation de la confidentialité
- Exclusion et isolement
- Autre (veuillez énumérer)

Témoin (le cas échéant) :

Bref récit de l'incident :

Avez-vous entrepris une action quelconque en réaction à l'incident ?

Oui Non

Le cas échéant, veuillez expliquer quelle(s) action(s) vous avez entreprise(s) :

Avez-vous le sentiment que l'incident était lié à votre statut sérologique VIH/sida?

Soumission

Une fois que vous aurez soumis ce formulaire, vous serez contacté(e) par le personnel de [veuillez indiquer le nom de l'autorité] aux fins d'une enquête plus approfondie concernant votre cas. Notre équipe se compose d'agents spécialement formés, d'enquêteurs et d'avocats qui étudieront votre réclamation dans le respect de votre vie privée et de la confidentialité. À la soumission de ce formulaire, un numéro de référence vous sera communiqué pour que vous puissiez consulter votre dossier et suivre les avancées de l'enquête et les étapes ultérieures.

Guide pour l'adaptation du document

Un comité national doit être constitué dans chaque pays et sera dirigé par le programme national de lutte contre le sida. Le comité doit être mandaté pour examiner et pour élaborer une politique nationale et un système de notification en vue de protéger les personnes vivant avec le VIH de la stigmatisation et de la discrimination en milieu de soins.

Le présent document de politique générique offre une base pour l'examen et l'adaptation au pays de telles politiques, s'appuyant sur les systèmes nationaux existants aux fins de leur mise en œuvre. Les comités nationaux doivent considérer ce document comme un outil d'orientation qui servira de fondation à l'élaboration d'une politique modèle définitive et d'un système de notification conforme aux systèmes et aux réglementations de chaque pays.

Le comité national doit inclure des représentants des parties prenantes concernées, dont voici une liste non exhaustive : les personnes vivant avec le

VIH et les organisations non gouvernementales qui les soutiennent, le programme national de lutte contre le sida et les autres départements du ministère de la Santé concernés, les autorités nationales qui supervisent et font appliquer la déontologie médicale, et les autorités nationales qui supervisent la qualité des services de santé.

Le document de politique adapté au pays devra être adopté et diffusé par la plus haute autorité responsable de la supervision et de l'application des obligations déontologiques lors de la prestation de services de santé, idéalement en la personne du ministre de la Santé de chaque pays.

Le présent document comprend trois sections : une politique modèle, un modèle de système de notification des cas et un modèle de formulaire de réclamation à l'intention des personnes vivant avec le VIH pour qu'elles puissent notifier les exemples de stigmatisation et de discrimination dont elles pourraient faire l'objet.



La section 1 présente la raison d'être de la politique, ainsi que des informations générales sur la stigmatisation et la discrimination à l'encontre des personnes vivant avec le VIH, en particulier sur les formes de discrimination rencontrées en milieu de soins. Elle propose également un cadre de déontologie médicale et juridique qui illustre les droits de l'homme liés au VIH/sida consacrés par les traités internationaux. Puis elle comporte une présentation de la politique et de ses composantes, qui inclut les objectifs et une liste des personnes auxquelles cette politique s'appliquera. Le comité national peut compléter ou adapter la politique, si cela s'avère nécessaire et pertinent au regard du contexte national. Par ailleurs, le comité doit intégrer des informations de logistique (nom de l'autorité en charge) dans la présentation de la politique à l'endroit indiqué.


La section 2 est un modèle aux fins de la procédure de notification des cas : cet outil permettra aux personnes vivant avec le VIH de notifier tout acte de stigmatisation ou de discrimination auquel elles sont confrontées en milieu de soins. La mise en œuvre du système de notification, ainsi que les autorités impliquées dans le processus de

notification, peuvent différer d'un pays à l'autre. Le comité national peut compléter ou adapter la procédure de notification, si cela s'avère nécessaire et pertinent au regard du contexte national. Par ailleurs, le comité doit convenir des informations de logistique (noms, adresses, numéros de téléphone, etc.) relatives aux systèmes en place permettant de garantir la responsabilisation dans la prestation de services de santé à l'intérieur du pays, et les intégrer au présent document.

La section 3 comprend un modèle de formulaire de réclamation que devront utiliser les réclamants ou une tierce partie pour notifier les actes de stigmatisation et de discrimination en milieu de soins. Le comité national peut compléter ou adapter le formulaire de notification, si cela s'avère nécessaire et pertinent au regard du contexte national. Par ailleurs, le comité doit convenir des éléments nécessaires aux fins des procédures de notification des cas soulignés dans la section 2, et les intégrer. Il peut s'agir par exemple d'une section à des fins administratives permettant d'indiquer un numéro de référence, des informations pour la soumission du formulaire (à qui, où, comment), etc.

Pour plus d'informations :

 www.emro.who.int
 emrgohas@who.int

 /WHOEMRO
 @WHOEMRO
#LaDignitéAvantTout