

PRÉVENTION ET RÉPONSE AUX SURDOSES DANS LES TOILETTES : RECOMMANDATIONS POUR LES FOURNISSEURS DE SERVICES

OBJECTIF

Fournir des conseils aux fournisseurs de services afin de les aider à élaborer des politiques et protocoles plus sécuritaires pour les toilettes en mettant l'accent sur la prévention des surdoses.

CONTEXTE

La plupart des agences ne tolèrent pas la consommation de drogues dans leurs toilettes. Pourtant, les toilettes sont fréquemment utilisées pour la consommation de drogues, souvent par injection. Certaines des raisons pour lesquelles les gens utilisent les toilettes à cet effet sont citées par les [Canadian Institute for Substance Use Research in Every Washroom \(2016\)](#) : sécurité, intimité, accès ou disponibilité. Cependant, le sentiment de sécurité perçu est sans fondement; si l'agence n'effectue pas des contrôles de sécurité prévisibles lorsque les toilettes sont occupées, on ne serait pas capable de trouver un client qui a fait une surdose à moins que quelqu'un d'autre rentre dans les toilettes.

ESPACE PHYSIQUE

Il y a deux types très différents de toilettes à envisager :

1) Toilette individuelle privée – Conçue pour un occupant unique

Avantage :

- Elle offre de l'intimité. Cela permet aux gens de prendre soin de leurs besoins personnels et médicaux.

Inconvénient :

- Surtout pour les personnes qui consomment des drogues, car consommer des drogues seul peut s'avérer mortel si une surdose survient et que personne n'est là pour offrir de l'aide.

2) Toilettes à multiples cabinets – Conçues pour que plusieurs personnes puissent y aller en même temps. Des rangées de toilettes sont séparées par des cloisons dont les murs peuvent être plus courts et avoir des ouvertures au bas.

Avantage :

- Elles accommodent un nombre plus grand de personnes. Ceci peut permettre de remarquer une urgence.

Inconvénients :

- Manque d'intimité.

FONCTIONNEMENT ACTUEL DES TOILETTES

Il existe plusieurs façons d'opérer des services de toilettes plus sécuritaires. En ce qui concerne le genre de milieu, notez que les milieux de logement de soutien, les centres d'accueil, les refuges et les cliniques auront tous un personnel différent pour gérer les toilettes. Par exemple, un milieu clinique pourrait avoir plus de personnel près des toilettes. Un milieu de logement de soutien aura probablement moins de personnel et sera moins en mesure de contrôler des toilettes communales ou ouvertes 24 heures sur 24.

Vous trouverez ci-dessous certaines questions à poser par rapport aux pratiques actuelles de votre agence :

- Quel type de toilettes comporte votre établissement?
- Est-ce que le personnel sait quand les toilettes sont utilisées et pendant combien de temps?
- Les clients ont-ils accès à des toilettes 24 heures sur 24? Si oui, celles-ci sont-elles surveillées?
- Est-ce que le personnel sait s'il y a une urgence médicale dans les toilettes? Par exemple, y a-t-il des sonnettes d'appel de détresse dans chaque toilette??
- Y a-t-il une clé pour les toilettes pour le client ou est-ce que la porte est déverrouillée en tout temps? Le fait d'avoir une clé est une solution empêchant les gens d'utiliser les toilettes sans que le personnel le sache; cependant, cela peut aussi être vu comme étant « dégradant » et « paternaliste ».
- Votre agence fournit-elle des contenants à objets tranchants dans chaque toilette?
- Votre agence a-t-elle un plafond carrelé où des objets tranchants pourraient être cachés? Trouve-t-on des objets tranchants dans d'autres coins des toilettes (par exemple dans la toilette et la poubelle)?
- Les cabines des toilettes sont-elles bien éclairées?
- Les portes de toutes les toilettes peuvent-elles être ouvertes avec une clé passe-partout? Est-ce que tous les membres du personnel ont accès à la clé passe-partout en cas d'urgence?

- Les clients ont-ils une limite de temps? Si oui, comment cette limite de temps est-elle surveillée?
- L'agence a-t-elle de la naloxone sur place?
- Est-ce que votre agence permet au personnel formé/aux clients d'administrer la naloxone aux clients/invités en cas de surdose? Y a-t-il un protocole décrivant cette intervention? Est-ce que le personnel reçoit la formation tous les ans? Existe-t-il des exercices de pratique?

CARACTÉRISTIQUES DE TOILETTES PLUS SÉCURITAIRES

Bien qu'un cadre de service ne permette peut-être pas la consommation de drogues sur place, le fait de fournir différents aménagements dans les toilettes aidera à garantir la sécurité du personnel et aussi des clients.

Portes

Porte des cabines ou porte de la toilette tournée vers l'extérieur qui s'ouvre vers l'extérieur – Ce design est essentiel dans les cas où un client tombe dans un petit espace. En effet, si la porte s'ouvre vers l'extérieur, cela constitue un obstacle de moins pour les employés/le personnel d'urgence lorsqu'ils viendront aider la personne en détresse. N'oubliez pas d'appeler à l'aide si le client qui ne réagit pas est coincé dans une cabine et est difficile à bouger. Dans ce cas, il faudra toujours sortir le client d'une cabine afin de pouvoir l'évaluer correctement et de façon sécuritaire.

- Une porte qui pivote vers l'extérieur pourrait créer d'autres problèmes de sécurité pour les personnes se trouvant à l'extérieur des toilettes. Chaque site est unique, c'est pourquoi il faut l'évaluer en conséquence.

Système de minuterie – Détecteurs de minuterie manuels ou automatiques. L'agence fixe une limite de temps (par exemple, 5 minutes) et toutes les personnes qui se servent de cette toilette ont la même durée de temps pour l'utiliser (par exemple, un maximum de 15 minutes). Le personnel viendra vérifier si le client qui est dans les toilettes va bien lorsque la durée de temps aura expiré. Voir l'exemple du [Corner Project](#) dans le quartier de Washington Heights de la ville de New York.

- 1) **Manuel** – Lorsqu'un membre du personnel voit un client entrer dans les toilettes et qu'il se souvient de régler la minuterie manuelle.
- 2) **Verrou** – Commence lorsque le client qui se sert des toilettes pousse un bouton qui a pour effet de verrouiller la porte. Une minuterie décroissante pourrait être affichée à la fois pour le personnel à l'extérieur des toilettes et pour le client dans les toilettes afin de voir quand le temps a expiré.
- 3) **Mouvement** – Une porte extérieure en verre givré et un éclairage minuté – Certaines agences ont un système d'éclairage minuté; si le client arrête de bouger, la lumière s'éteindra. C'est alors au personnel de remarquer que la lumière est éteinte (à travers le verre givré), que la porte est verrouillée et qu'il doit aller voir comment va le client dans les toilettes. Le détecteur de mouvement pourrait aussi être réglé comme une alarme.

Longueur de la porte – Envisagez d'avoir une porte plus courte pour les cabines afin qu'on puisse voir si la cabine est occupée ou si quelqu'un est tombé. Il est important de ne pas nuire à l'intimité du client avec la longueur de la porte.

Éclairage – Assurez-vous que l'éclairage est uniforme et que les cabines sont bien éclairées. De plus, [un éclairage bleu est fortement déconseillé en raison des méfaits potentiels qui y sont associés.](#)

Tablette ou table – Fournissez un espace plat dans la cabine des toilettes afin que les gens puissent y mettre leurs affaires personnelles.

Sonnette d'appel de détresse – Idéalement, cette sonnette est attachée à une ficelle et n'est pas placée dans un endroit où les clients peuvent la tirer sans le faire exprès. Si des gens tombent par terre, ils seront en mesure de tirer la ficelle sans avoir à se mettre debout.

Contenants à objets tranchants sécuritaires et scellés – Des objets tranchants jetés ailleurs que dans des contenants à objets tranchants peuvent poser des risques aux autres personnes qui pourraient se piquer avec les aiguilles. De plus, lorsqu'on met un contenant à objets tranchants à la disposition des gens, les agences trouvent que leurs toilettes sont moins souvent bouchées avec du matériel d'injection, ce qui diminue la fréquence des inondations et toilettes inutilisables.

Naloxone d'urgence

- 1) **Programme de boîte de réponse aux surdoses pour les installations (Facility Overdose Response Box Program (FORB))** – Il s'agit du programme du BCCDC qui fournit de la naloxone au personnel pour des milieux de services sociaux, qu'il peut utiliser pour répondre aux surdoses sur le site. Pour devenir un site de FORB, allez sur le [site Web de Toward the Heart.](#)
- 2) **Boîte murale à alarme dans la cabine** – Cette boîte de rangement non verrouillée fournira un accès à la naloxone pour toute personne répondant à une surdose et l'alarme servira de signal qu'une surdose vient de survenir.

Intercom – Certaines agences ont un système d'intercom afin de vérifier si les clients vont bien une fois que leur temps aux toilettes a expiré, cela permet de minimiser le temps que le personnel devrait passer à se lever et à frapper à la porte.

Signalisation

Le personnel jouera un rôle clé en informant les clients des services de l'agence, mais pensez aussi à utiliser une signalisation visible. Le fait d'annoncer que «la consommation de drogues n'est pas autorisée dans les toilettes » fait peut-être partie de la politique interne d'une agence, mais cela pourrait dissuader les gens d'utiliser cet espace et d'aller consommer dans des endroits encore plus isolés et dangereux. Envisagez d'inclure d'autres messages aussi comme :

- À quel moment les toilettes sont contrôlées
 - La durée maximale autorisée aux toilettes
 - Invitez les clients à garder les toilettes en bon état en indiquant de mettre seulement du papier toilette dans la toilette
 - Demandez aux clients de mettre leurs aiguilles dans le contenant à objets tranchants (s'il est fourni) et de ne pas les laisser dans la poubelle
 - Les heures d'ouverture des toilettes
 - De l'information sur les sites de prévention des surdoses (SPS) et/ou sites de consommation supervisée (SCS)
 - De l'information sur les toilettes publiques les plus proches
 - Un panneau qui indique pourquoi il vaut mieux utiliser les SPS/SCS les plus proches pour la consommation de drogues que les toilettes
- Les panneaux dans les toilettes sont exposés à l'humidité. Songez à recouvrir les panneaux d'une pochette de plastique transparent pour les protéger.

PRÉVENTION, RECONNAISSANCE ET RÉPONSE AUX SURDOSES: FORMATION EN PREMIERS SOINS ET EN RÉDUCTION DES MÉFAITS

Vous trouverez ci-dessous un ensemble de formations pour le personnel :

- Formation sur la prévention, reconnaissance et réponse aux surdoses** – Les ressources de formation incluent celles du British Columbia Centre for Disease Control (BCCDC) : [formation en ligne](#) & [manuel de formation](#); [formation app Web](#) de St. Paul's. Contactez les autorités locales pour une formation en personne. Ceci est recommandé aux soignants non réglementés travaillant dans des endroits où les risques de SURDOSE sont élevés.
- Formation en premiers soins** – Cela inclut-il une réponse aux surdoses? Selon le temps de réponse des services de secours, de hauts niveaux d'intervention pourraient être requis de la part du personnel de première ligne, ce qui pourrait comprendre la réanimation cardiorespiratoire (RCR).
- Formation en réduction des méfaits** – Les connaissances sur les pratiques de réduction des méfaits sont essentielles pour le personnel qui travaille auprès de personnes qui consomment des substances. La réduction des méfaits aborde : la consommation plus sécuritaire de drogues et d'alcool; l'utilisation appropriée de matériel de réduction des méfaits; un accès à des soins de santé et à des pratiques personnelles et de sécurité culturelle; et les mécanismes pour gérer les incidents internes. Contactez les autorités de santé locale pour des occasions de formation. Accédez en ligne au module de formation sur la réduction des méfaits ([Harm Reduction Training module](#)) de Learning Hub.

PRÉVENTION DES SURDOSES

- Aborder la stigmatisation** – Est-ce que la stigmatisation entourant la consommation de substances empêche les clients d'accéder aux toilettes? Y a-t-il des pratiques uniformes pour toutes les personnes qui utilisent les toilettes? Songez à demander aux clients ayant une expérience vécue de consommation des substances de vous informer de ce qu'il faut faire ou de travailler dans les services de toilettes de votre agence.

PARTICIPATION DES CLIENTS

Les clients qui utilisent les services de votre agence sont la meilleure ressource pour éclairer des politiques qui sont conçues pour les servir/les garder en sécurité. Est-ce que votre agence :

- Implique les clients dans la planification des services qui les concernent?** Si des plans sont créés sans que la clientèle ait été consultée, le milieu de service pourrait se tromper sur les besoins réels qu'il essaie de satisfaire.
- A des moyens accessibles pour solliciter des commentaires utiles des clients?** Une variété d'options peut être utilisée de pair avec :
 - Des réunions régulières avec les clients
 - Des sondages anonymes annuels
 - Une boîte de suggestions/de plaintes
- A des postes rémunérés pour les clients** qui ont été engagés pour travailler au sein du programme de sécurité des toilettes de votre agence?

SUIVI D'INCIDENT À LA SUITE D'UNE SURDOSE

Est-ce que votre agence :

- fait un compte rendu avec le personnel et les clients** à la suite d'une surdose? Est-ce que l'équipe de direction est au courant de l'existence de l'équipe de réponse mobile de la PHSA ([PHSA Mobile Response Team](#))?
- effectue des tâches d'intervention suite à une surdose** (par exemple, faire le plan du matériel, prévenir le superviseur, plan de soins et rôles des membres du personnel)?
- a un [guide pour promouvoir la résilience du personnel & prévenir la détresse](#) après que les effets d'une surdose aient été renversés?**
- remplit le formulaire d'administration de la naloxone de FORB** (FORB Naloxone Administration Form) suite à l'administration de la naloxone en cas de surdose?
- consulte les clients** sur les façons de s'améliorer?