

Embrasser la diversité

Trousse pour appuyer l'inclusion dans les foyers de soins de longue durée



CARI
DE L'ONTARIO

Centres d'apprentissage,
de recherche et d'innovation
en soins de longue durée

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	3
Introduction	4
Termes pour commencer	6
Utiliser cette trousse	8

Section 1 : Réflexion organisationnelle et personnelle

Équité, diversité et inclusion dans les soins de longue durée : Outil d'évaluation et de planification	10
Zone d'impact 1 : Planification et politiques	13
Zone d'impact 2 : Culture organisationnelle	14
Zone d'impact 3 : Information et formation des employés	15
Zone d'impact 4 : Ressources humaines	16
Zone d'impact 5 : Renforcement des capacités communautaires	17
Zone d'impact 6 : Mobilisation des résidents et des familles	18
Zone d'impact 7 : Prestation de services en soins de longue durée	19
Évaluation organisationnelle globale et plan d'action	20
Créer un plan d'action	21
Outil de réflexion personnelle	25
Questions de réflexion personnelle	26
La roue de la diversité	29

Section 2 : Trouver l'inspiration et agir

Zone d'impact 1 : Planification et politiques	32
Zone d'impact 2 : Culture organisationnelle	35
Zone d'impact 3 : Information et formation des employés	40
« Que feriez-vous? » Série d'affiches et guide d'animation	45
Zone d'impact 4 : Ressources humaines	50
Zone d'impact 5 : Renforcement des capacités communautaires	54
Zone d'impact 6 : Mobilisation des résidents et des familles	56
Zone d'impact 7 : Prestation de services en soins de longue durée	58
Glossaire	62
Exemple de mandat	70
Ressources	72
Références	74



CARI
DE L'ONTARIO

Centres d'apprentissage,
de recherche et d'innovation
en soins de longue durée

La production de la présente trousse a été financée en partie par le gouvernement de l'Ontario par l'intermédiaire des Centres d'apprentissage, de recherche et d'innovation en soins de longue durée de l'Ontario. Les opinions exprimées dans ce document ne sont pas nécessairement celles de la province.

Les idées et l'information présentées dans cette trousse d'outils sont conçues pour être flexibles, en fonction des besoins individuels et de la situation des personnes et des établissements de soins qui mettent ces idées en pratique. Bien qu'ils aient fait tous les efforts possibles pour assurer l'exactitude du contenu au moment de la publication, les auteurs ne donnent aucune garantie quant à l'exactitude de l'information contenue et n'acceptent aucune responsabilité quant aux pertes, dommages, blessures ou dépenses résultant d'erreurs ou d'omissions dans le contenu de ce travail.

Cette boîte à outils a été initialement produite en mars 2020. Cette boîte à outils a été traduite en français en novembre 2020.

REMERCIEMENTS

Le guide **Embrasser la diversité : Trousse pour appuyer l'inclusion dans les foyers de soins de longue durée** a été créé par les Centres d'apprentissage, de recherche et d'innovation en soins de longue durée (CARI) de l'Ontario et renseigné par le Comité consultatif de soutien à la diversité et à l'inclusion dans les soins de longue durée et d'autres experts, y compris des personnes ayant vécu des expériences pertinentes. L'initiative Soutenir la diversité et l'inclusion dans les soins de longue durée des CARI de l'Ontario vise à renforcer la capacité de la main-d'œuvre et à favoriser les soins centrés sur la personne par la détection, l'élaboration et la diffusion de renseignements et de ressources favorisant la diversité et l'inclusion dans les foyers de soins de longue durée (SLD). Selon cette initiative, les expériences de soins peuvent être influencées par des circonstances individuelles, comme le langage, les capacités, la race, l'origine ethnique, la religion, la spiritualité, l'identité de genre, l'expression de genre, l'orientation sexuelle et le statut socioéconomique. Cette initiative reconnaît la diversité des résidents et des membres de l'équipe.

Équipe du projet

Les CARI de l'Ontario aimeraient remercier les membres du groupe de travail sur le développement des ressources du Groupe consultatif sur le soutien de la diversité et de l'inclusion dans les SLD pour leur temps, leurs efforts et leurs idées :

Ashley Flanagan, candidate au doctorat, Département des études en loisir, Université de Waterloo

Christina Thorpe, superviseure des programmes et des services de soutien, Manoir Georgian

Darla Matheson, directrice de la qualité et des risques, Kensington Health (Kensington Gardens)

Gajan Sivakumaran, coordonnateur de projet, CARI de l'Ontario à Bruyère

Holly Hebner, coordonnatrice de projet, CARI de l'Ontario à l'Institut Schlegel de recherche sur le vieillissement de l'Université de Waterloo

Kate Ducak, gestionnaire de projet, CARI de l'Ontario à l'Institut Schlegel de recherche sur le vieillissement de l'Université de Waterloo

Kimberly Lopez, professeure adjointe, Département des études en loisir, Université de Waterloo

Megan Duncan, étudiante à la maîtrise en travail social, Université Carleton

Michelle Fleming, courtière du savoir, CARI de l'Ontario à Bruyère

Shoshana Helfenbaum, formatrice interprofessionnelle, CARI de l'Ontario à Baycrest

Sue Cragg, directrice, Sue Cragg Consulting

Reconnaissance des parties intéressées

Les CARI de l'Ontario souhaitent remercier les personnes et les organismes suivants pour leur contribution à l'examen des éléments de la trousse et pour leurs précieux commentaires et leurs précieuses suggestions :

AdvantAge Ontario

Arne Stinchcombe, professeur adjoint, Département des études en loisir, Université Brock

Helen Niezgoda, gestionnaire, opérations de recherche, Institut de recherche Bruyère

Josie-Lee Gibson, gestionnaire, Information et soutien communautaire, Ontario Association of Residents' Councils

Melissa McVie, animatrice en éducation et en soutien à domicile, Ontario Association of Residents' Councils

Membres du Cercle consultatif de l'Ontario sur les soins de longue durée

Nathan Honsberger, gestionnaire de projet, Mobilisation des connaissances, CARI de l'Ontario

Rick Gourlie, administrateur retraité des SLD

Vimal Kurian, directeur, Qualité et rendement, Centre de soins gériatriques Yee-Hong

Conception de la trousse

AJ Adams, agent de communications,
CARI de l'Ontario

Modification du contenu

Noel Gruber, gestionnaires des communications,
CARI de l'Ontario

UTILISER CETTE TROUSSE

Cette trousse est une ressource interactive comprenant des éléments imprimés et en ligne. Elle vous renseignera sur **l'équité, la diversité et l'inclusion** et sur la manière d'appliquer ces concepts à votre travail dans le domaine des SLD. Dans cette trousse, chaque mot défini dans le glossaire est indiqué en **caractères gras**.

Vous noterez peut-être que certains éléments de cette trousse offrent des instructions ou des solutions concrètes, tandis que d'autres vous demandent de réfléchir aux pratiques et aux normes établies. Même si ces éléments exigent divers niveaux d'efforts personnels ou organisationnels, toutes ces mesures sont utiles pour favoriser la **sensibilité culturelle**.

Nous sommes tous dans un processus d'apprentissage; c'est un processus qui dure toute la vie. Vous pourriez être amené à consulter cette trousse à différents moments, en fonction de ce qui est pertinent pour vous ou votre foyer de SLD à chaque étape du processus. Dans toute cette trousse, nous faisons référence à la famille lorsque nous parlons des personnes importantes dans la vie d'un résident au sens le plus large, tout en incluant la famille choisie par le résident (qui peut inclure des amis et des voisins). Nous respectons et reconnaissons la **diversité** des relations.

Iconographie

Un ensemble d'icônes vous aidera à naviguer dans cette trousse. Ces icônes représentent différentes équipes et différents rôles au sein du foyer de SLD. Il incombe à tous les membres de l'organisme de respecter et de soutenir l'équité, la diversité et l'inclusion. Dans toute la trousse, les icônes montrent quelles sont les pratiques prometteuses les plus pertinentes pour chaque département.



Administration
(RH/Soutien administratif)



Administrateur/
directeur général



Formateur



Toute l'équipe



Services
environnementaux



Famille



Services
alimentaires



Équipe de
direction



Infirmière
(IA, IAA)



Préposé aux services de
soutien à la personne



Loisirs et soins
spirituels



Réadaptation
(physiothérapie, kinésiologie
et ergothérapie)



Résident



Travailleur social



Bénévole



Consultez la trousse en ligne et trouvez des liens et des ressources connexes au clri-ltc.ca/embrasser-la-diversite

INTRODUCTION

Bienvenue

Cette trousse a été conçue pour favoriser des soins d'affirmation, équitables et respectueux dans le secteur des SLD en Ontario. Elle représente notre responsabilité et notre volonté partagées à favoriser l'accueil et l'affirmation des communautés pour tous les membres des populations diverses qui vivent et travaillent dans les foyers de SLD et qui les visitent.

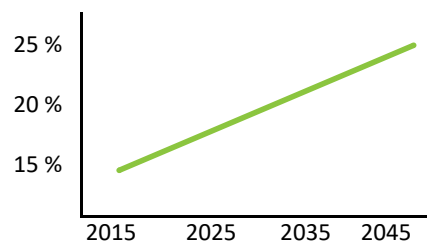
Le parcours pour soutenir l'égalité et l'inclusion commence par une introspection. Cette trousse contient un questionnaire propice à la réflexion permettant aux lecteurs de réfléchir à leurs **préjugés inconscients** et de les explorer. Cet outil d'évaluation et de planification organisationnelles peut aider les foyers de SLD à évaluer leurs points forts et à cerner les domaines à surveiller. Après l'outil d'évaluation, nous proposons des pratiques prometteuses pour aider les foyers à entamer ou à approfondir des conversations sur l'**équité**, la **diversité** et l'**inclusion** dans leurs équipes. Cette trousse présente aussi des façons dont certains foyers de SLD en Ontario célèbrent la diversité de leur population et renforcent les pratiques, les politiques, les programmes et les services d'affirmation.

Pourquoi est-ce important? Pourquoi maintenant?

Il est apparu clairement ces dernières années que la population d'âinés en Ontario est en hausse (les âinés sont définis comme des personnes âgées de 65 ans et plus)¹.

Parallèlement au nombre croissant de personnes considérées comme des âinés, nous constatons également une plus grande **diversité** (p. ex. race, origine ethnique, **religion**, **spiritualité**, langage, capacités, **identité de genre**, **expression de genre**, **orientation sexuelle** et statut socioéconomique) au sein de la population d'âinés^{2,3,4,5}.

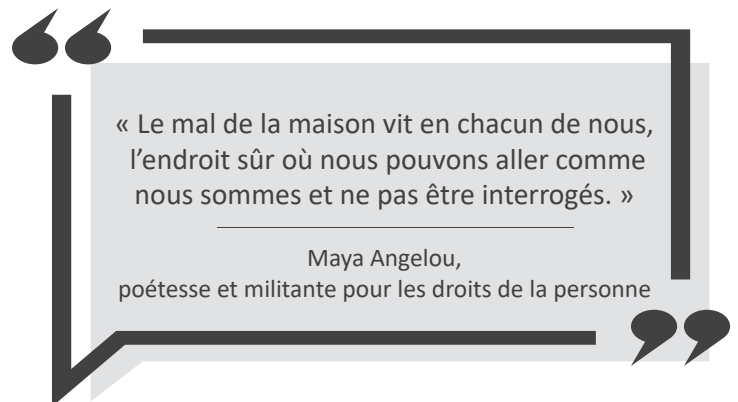
La population d'âinés en Ontario



L'une des plus grandes forces de l'Ontario, c'est la diversité de sa population. Comme il est de plus en plus reconnu au Canada que la **diversité** doit être respectée, il existe un besoin croissant de soins et de services inclusifs fournis par les foyers de SLD. Les travailleurs de la santé sont plus diversifiés. Pourtant, cette diversité n'est pas toujours présente au sein de la haute direction ou des cadres intermédiaires⁶. Les changements visant à améliorer l'expérience des SLD, notamment en ce

qui concerne les ressources humaines, l'information des membres de l'équipe, la prestation des soins, les exigences alimentaires et les espaces physiques, sont essentiels pour améliorer la prestation des soins dans ce domaine.

En fin de compte, il incombe aux organismes (p. ex. les foyers de SLD) de veiller à ce que les programmes, les politiques, les pratiques et l'environnement répondent à ces besoins. Alors que les foyers de SLD s'efforcent de créer des milieux de travail propices et sains pour aider à recruter et à retenir les membres de l'équipe, les programmes axés sur l'**équité**, la **diversité** et l'**inclusion** doivent être considérés comme indispensables⁶. Cette trousse met en lumière la valeur de la conscience de soi et de la conscience organisationnelle dans la prise en compte des besoins et des préoccupations singulières en matière de diversité qui surviennent au quotidien dans la vie et le travail en SLD.



Pourquoi vous ou votre foyer de SLD?

Tout le monde participe au parcours vers la **sensibilité culturelle** à un moment ou à un autre. Pour certains, le cheminement n'a pas encore commencé. Pour d'autres, il a déjà commencé. Pour beaucoup d'autres, il est bien entamé. Quoi qu'il en soit, cette trousse vise à vous donner, à vous et à votre organisme de SLD, l'occasion de vous informer sur les stratégies d'**équité**, de **diversité** et d'**inclusion** et de les développer :

- une sensibilisation accrue aux effets des initiatives d'équité, de diversité et d'inclusion;
- des moyens proactifs pour élaborer et améliorer des programmes, des politiques et des services fondés sur l'affirmation et le respect;
- une communication améliorée entre les diverses parties intéressées (p. ex. les résidents, les membres de l'équipe, la direction, les membres de la famille, les bénévoles, etc.);
- la participation de diverses parties intéressées au processus de changement (p. ex. de l'évaluation à l'action);
- une capacité et une responsabilité accrues en matière d'**équité**, de **diversité** et d'**inclusion** au sein de votre organisme;
- des occasions de célébrer la diversité dans les foyers de SLD.

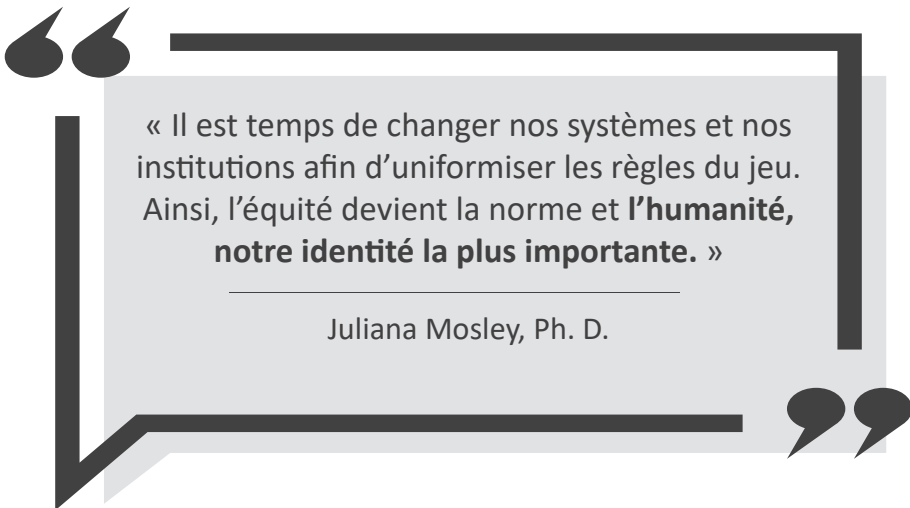
En investissant dans cette trousse, vous reconnaissez que :

- tout le monde a un rôle à jouer dans le soutien de l'**équité**, de la **diversité** et de l'**inclusion**;
- le cheminement vers la sensibilité culturelle est continu et en constante évolution;
- vous ou votre organisme souhaitez soutenir diverses expressions de la vie.

En quoi cette trousse peut-elle vous aider?

Dans cette trousse, vous trouverez des idées pour évaluer ou modifier les politiques, les pratiques et les programmes existants, planifier des initiatives de formation et mettre sur pied un comité de la diversité. Cette trousse et le centre de documentation en ligne qui l'accompagne comprennent :

- des renseignements et des ressources pour fournir des soins, des services et un environnement affirmatif qui attirent l'attention sur la diversité et favorisent l'inclusion;
- des outils et des évaluations pour aider à élaborer et à mettre en œuvre des protocoles organisationnels en faveur de l'**équité**, de la **diversité** et de l'**inclusion**;
- des histoires qui soulignent les succès des foyers de SLD de l'Ontario dans leur cheminement vers la **sensibilité culturelle**;
- une liste d'articles essentiels, de sites Web et de trousseaux pouvant être utiles.



« Il est temps de changer nos systèmes et nos institutions afin d'uniformiser les règles du jeu. Ainsi, l'équité devient la norme et **l'humanité, notre identité la plus importante.** »

Juliana Mosley, Ph. D.

TERMES POUR COMMENCER

Voici quelques termes pour commencer. Vous trouverez d'autres termes dans le glossaire à la fin de cette trousse. Dans cette trousse, chaque mot défini dans le glossaire est indiqué en **caractères gras**.

Allié : Personne ne faisant pas partie d'un groupe en particulier, mais qui appuie les droits d'une personne ou d'un groupe marginalisé et qui assume la responsabilité de changer les tendances de discrimination et d'oppression à l'encontre de ce groupe. Cela découle souvent d'une prise de conscience des **privilèges** dont on bénéficie ou des injustices qu'une autre personne a subies. L'allié agit en apportant son soutien, en faisant preuve d'inclusion ou en se faisant le porte-parole de groupes victimes d'injustice sociale.

Culture : Coutumes, comportements, arts, normes sociales, réalisations, valeurs et croyances d'une nation, d'un groupe social ou d'une personne en particulier. La culture peut être transmise de génération en génération.

Diversité : Large éventail d'attributs au sein d'une personne, d'un groupe ou d'une communauté. Parmi les diverses dimensions de la diversité, on trouve l'ethnicité, la race, le genre, l'**orientation sexuelle**, l'ascendance, l'âge, le statut socioéconomique, l'**identité de genre**, l'**expression de genre**, les capacités physiques, les croyances politiques, les croyances religieuses et d'autres idéologies. La compréhension et le respect de ces différences entre les uns et les autres peuvent favoriser un environnement de soutien mutuel.

Égalité : Offrir à chaque personne un traitement juste, égal et identique en ce qui concerne les services, l'accès, les biens, les opportunités, etc., sans **discrimination** et peu importe ses besoins ou ses biens actuels. Voir la figure 1.

Équité : Le fait d'offrir à chacun un traitement juste et équitable, tout en s'efforçant d'identifier et d'éliminer les obstacles qui empêchent une pleine participation. Pour améliorer l'équité, il faut accroître la justice et l'équité dans les politiques, les procédures, les pratiques et la répartition des ressources au sein d'une institution ou d'un système. Voir la figure 1.

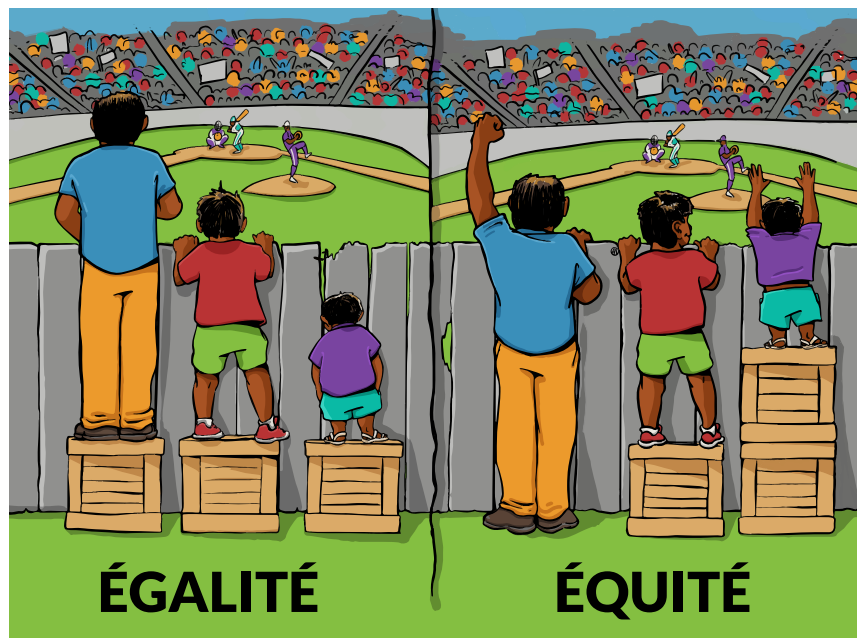


Figure 1 : Interaction Institute for Social Change | Artiste : Angus Maguire

« Nous n'atteindrons pas l'équité en traitant tout le monde de la même manière. Nous l'obtiendrons en traitant chacun avec justice en fonction de sa situation. » – Paula Dressel, Race Matters Institute

Identité : Caractéristiques d'une personne qui la rendent unique par rapport aux autres. Il s'agit de la façon dont vous vous percevez, de la façon dont le monde vous perçoit et des qualités qui vous définissent.

Inclusion : Veiller à ce que toutes les personnes, quels que soient leurs capacités, leurs handicaps ou leurs besoins en matière de soins de santé, soient respectées en tant que membres précieux de leur collectivité. En pratique, il s'agit notamment de faire participer les résidents au processus décisionnel et aux initiatives. Pour être totalement inclusif, il est important d'autonomiser les résidents et de supprimer tout obstacle à la participation des membres des groupes marginalisés.

Intersectionnalité : Manière complexe et cumulative dont les multiples formes d'inégalités et de discrimination qu'une personne peut subir se combinent, se chevauchent ou se croisent. Dans une optique intersectionnelle, l'accent est mis sur la nature interconnectée des catégories sociales (c.-à-d. la classe, la race, l'orientation sexuelle, le genre, la religion). Voir la figure 2.

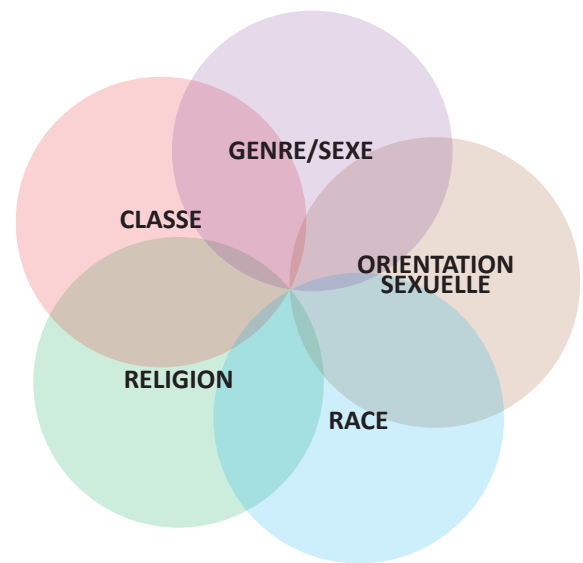


Figure 2 : Représentation visuelle de l'intersectionnalité

Privilège : Avantages non mérités dont bénéficient certaines personnes et certains groupes, mais pas d'autres. Il s'agit de l'expérience des droits, des bénéfices, des libertés, des avantages, de l'accès et des opportunités accordés aux membres d'un groupe dominant dans la société. Le privilège peut être illustré par le fait que certaines personnes peuvent s'informer sur le racisme et son fonctionnement, plutôt que de subir le racisme toute leur vie.

Soins centrés sur la personne : Lorsque l'accent est mis sur la compréhension des besoins et des préférences de la personne en tant qu'individu distinct au-delà de son diagnostic médical. Dans les soins centrés sur la personne, l'accent est mis sur le fait de permettre aux personnes recevant des soins de collaborer avec l'équipe et d'orienter la planification et la prestation des soins dans la mesure du possible. Cette définition reconnaît également la personnalité d'autres personnes dans le cercle des soins, notamment les fournisseurs de service, les membres de la famille et les étudiants. Dans le cadre du mouvement de changement de culture, on constate une évolution vers le terme « soins dirigés par la personne », qui met l'accent sur le fait que la personne qui reçoit les soins détermine la nature, le moment et la manière dont les services sont fournis. Par exemple, les résidents se réveillent, se couchent, mangent et se lavent au moment qui leur convient. Les membres de l'équipe modifient leur routine de travail afin de respecter les préférences des résidents⁷.

Soins centrés sur les relations : Cette approche met l'accent sur les relations entre l'équipe de soins, le résident et sa famille et se concentre sur la manière d'améliorer ces relations. Cela comprend aussi les ressources en santé communautaire et le soutien des pairs résidents. Alors que les soins centrés sur la personne se concentrent sur le résident et son inclusion, les soins centrés sur les relations visent le renforcement des relations associées au résident au profit de tous les partenaires de soins.

Stéréotypes : Généralisations d'une personne ou d'un groupe de personnes fondées sur des hypothèses incorrectes selon lesquelles tous les membres d'un groupe particulier partagent les mêmes caractéristiques. En agissant ainsi, nous ignorons les différences qui existent d'une personne à l'autre.

Préjugé inconscient : Hypothèses ou stéréotypes acquis qui se produisent automatiquement et involontairement. Ce type de préjugé est profondément ancré et peut influencer les comportements en encourageant des jugements sévères et négatifs.



SECTION 1:
**RÉFLEXION ORGANISATIONNELLE
ET PERSONNELLE**

OUTIL D'ÉVALUATION ET DE PLANIFICATION POUR SOUTENIR L'ÉQUITÉ, LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION DANS LES SLD (EDI-SLD)

Remerciements

Cet outil est une adaptation de l'outil d'auto-évaluation organisationnelle sur la diversité, l'équité et l'inclusion (2015) élaboré par la table ronde régionale sur la diversité de Peel et de l'outil d'auto-évaluation sur le renforcement de la diversité dans votre organisme (2014) élaboré par la municipalité régionale de York. Nous reconnaissons le travail colossal accompli pour l'élaboration de ces deux outils.

Les CARI de l'Ontario aimeraient remercier les membres du Groupe consultatif sur le soutien de la diversité et de l'inclusion dans les SLD pour leur contribution à l'adaptation de cet outil.

Nous remercions les utilisateurs de cet outil pour leurs efforts constants visant à rendre les foyers de SLD inclusifs et équitables.

Introduction

L'outil d'évaluation et de planification pour soutenir l'équité, la diversité et l'inclusion dans les SLD (EDI-SLD) a été conçu pour aider les foyers de SLD à mieux répondre aux besoins de la communauté diversifiée qui vit, travaille et se rend dans le foyer de soins. Chaque foyer de SLD se trouvera à une étape différente de son parcours vers l'inclusion. Parfois, malgré le désir d'embrasser l'inclusion et l'équité dans nos foyers, il peut être difficile de trouver le temps ou les ressources nécessaires pour élaborer des plans réalistes et efficaces. Cet outil peut aider à cerner les points à améliorer, à guider l'élaboration de plans d'amélioration de la qualité et à améliorer la planification stratégique de l'organisme pour intégrer l'**équité**, la **diversité** et l'**inclusion**.

Nous vous invitons à vous familiariser avec les définitions des termes « **équité** », « **diversité** » et « **inclusion** » dans la section Termes pour commencer.

Cette évaluation vous aidera à cerner les points forts de votre foyer de SLD et la manière dont vous pouvez améliorer vos pratiques en matière d'**équité**, de **diversité** et d'**inclusion** dans les sept domaines suivants :

1. Planification et politiques
2. Culture organisationnelle
3. Information et formation
4. Ressources humaines
5. Renforcement des capacités communautaires
6. Mobilisation des résidents et des familles
7. Prestation de services

Qui doit remplir l'outil?

Cet outil est un guide de discussion qui peut aider votre équipe à approfondir sa compréhension de l'équité, de la diversité et de l'inclusion et à lancer un plan d'action. Remplissez l'outil en équipe et discutez ensemble de vos résultats et des prochaines étapes. La diversité est un atout précieux, alors essayez d'inclure toutes sortes de gens dans les discussions :

- des membres de la direction;
- des membres de l'équipe de soins directs (p. ex. infirmières, préposés aux services de soutien à la personne);
- des résidents;
- des membres de la famille;
- des représentants de tous les services et secteurs du foyer (y compris les services récréatifs, les soins spirituels, les services paramédicaux, les services environnementaux et les services alimentaires);
- des bénévoles.

Pour remplir l'outil en groupe, vous devrez créer un lieu sûr où tout le monde pourra donner franchement son opinion et contribuer à la discussion d'une manière ou d'une autre. Selon votre culture organisationnelle, vous devrez peut-être créer des groupes plus petits, utiliser un mandat pour vos groupes et permettre aux gens de remplir l'évaluation de façon anonyme avant de discuter en groupe.

L'outil fournit une liste de pratiques prometteuses précises avec un espace pour prouver si votre organisme applique la pratique prometteuse ou n'a pas encore commencé. Il y a un endroit pour noter votre niveau d'action actuel. Un exemple est fourni ci-dessous.



Exemple

Zone d'impact 3 : Information et formation des employés

Aucune mesure prise 1	Mesures partielles prises 3	Pleines mesures prises 5	Sans objet S. O.
------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

Pratique prometteuse	Preuve de la pratique au sein du foyer	Score
Notre foyer de SLD exige que des membres de l'équipe de tous les niveaux (p. ex. membres du conseil d'administration, de la haute direction, de l'équipe de soins directs et de l'équipe de bénévoles) de l'organisme participent à l'information et à la formation en matière d'équité, de diversité et d'inclusion.	Notre foyer offre une formation en ligne sur la diversité aux employés au moyen de notre système de gestion de l'apprentissage. Notre organisme surveille et examine le nombre d'employés ayant participé à la formation sur la diversité.	3

En fonction de vos scores, l'outil génère un score total pour chaque zone d'impact. Étant donné que les foyers n'offrent pas tous les mêmes services de la même manière, il se peut que certaines pratiques ne soient pas possibles. Si c'est le cas, vous pouvez marquer la pratique comme étant sans objet et l'exclure de votre score.

Un modèle de plan d'action est fourni, avec des questions à examiner, l'établissement d'objectifs SMART pour des actions précises et des questions pour aider à cerner les obstacles et les facilitateurs. Les sections de cette trousse s'inspirent des sept zones d'impact de cet outil d'évaluation et fournissent des pratiques prometteuses et des histoires provenant de foyers de SLD de l'Ontario comme source d'inspiration.



Vous pouvez remplir cet outil dans la trousse ou électroniquement en le téléchargeant sur notre site Web à clri-ltc.ca/embrasser-la-diversite

Références

Charter of Peel (2015). Achieving the Vision of an Inclusive Peel Region: A Diversity, Equity, and Inclusion Organizational Self-Assessment Tool. [fichier PDF]. Extrait de <http://www.dicharter.rdrpeel.org/wp-content/uploads/2016/02/DEI-Organizational-SAT-Jan-8-Booklet-Final-Copy.pdf>

Yrenergy, B. & Paradies, Y. (2012). Organizational assessment: An overlooked approach to managing diversity and addressing racism in the workplace. *Journal of Nursing Management*, 7(4), 11-26.

York Region (2014). Strengthening Diversity in Your Organization: A Self-Assessment Tool. [fichier PDF]. Extrait de <http://www.yorkwelcome.ca/wps/wcm/connect/immigration/b4fd0295-4f20-4941-8a6e-e1c-c76d30a2e/SelfAssessmentTool.pdf?MOD=AJPERES>

ZONE D'IMPACT 1 : PLANIFICATION ET POLITIQUES

Objectif : Notre foyer de SLD reconnaît officiellement l'**équité**, la **diversité** et l'**inclusion** comme une priorité et intègre ces principes dans sa planification et ses politiques.

Aucune mesure prise 1	Mesures partielles prises 3	Pleines mesures prises 5	Sans objet S. O.
------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

Pratique prometteuse	Preuve de la pratique au sein du foyer	Score
1.1 La mission, la vision, les valeurs et le plan stratégique de notre foyer nous incitent à pratiquer l'équité, la diversité et l'inclusion.		
1.2 Notre foyer a mis en place des politiques et des procédures favorisant l'équité, la diversité et l'inclusion (p. ex. politique de non-discrimination, procédures relatives aux plaintes).		
1.3 Notre foyer fait participer les membres de l'équipe, les résidents, les membres de la famille et d'autres personnes qui reflètent la diversité culturelle aux processus décisionnels lors de l'élaboration des politiques et des procédures.		
1.4 Notre foyer dispose d'un plan d'action relativement à l'équité, la diversité et l'inclusion, et l'examine chaque année.		
1.5 Notre foyer dispose d'un comité de la diversité et de l'inclusion dont la composition est représentative de la diversité du foyer.		
1.6 L'équité, la diversité et l'inclusion sont un point permanent à l'ordre du jour des comités existants (p. ex. Comité mixte de santé et de sécurité, Conseil des résidents, Conseil des familles).		
1.7 Notre foyer prévoit des ressources financières (p. ex. temps consacré par le personnel) pour le travail d'équité, de diversité et d'inclusion.		
1.8 Notre foyer évalue régulièrement nos pratiques en matière d'équité, de diversité et d'inclusion (au moins une fois par an).		
1.9 Notre foyer recueille et utilise les données démographiques des résidents pour planifier les services et les activités.		
1.10 Notre foyer utilise ou recueille des données probantes pour cerner les besoins, les possibilités et les lacunes des services liés à l'équité, à la diversité et à l'inclusion (p. ex. rapports Signes vitaux, rapports de recherche régionaux).		

ZONE D'IMPACT 2 : CULTURE ORGANISATIONNELLE

Objectif : Notre foyer de SLD fait preuve d'une solide détermination envers l'équité, la diversité et l'inclusion en prenant des mesures pour s'assurer que la culture et l'environnement de l'organisme sont accueillants, affirmatifs et inclusifs.

Aucune mesure prise 1	Mesures partielles prises 3	Pleines mesures prises 5	Sans objet S. O.
------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

Pratique prometteuse	Preuve de la pratique au sein du foyer	Score
2.1 Les membres de l'équipe de direction encouragent activement l'équité, la diversité et l'inclusion.		
2.2 Notre foyer demande régulièrement aux employés de partager leurs expériences en matière d'inclusion (p. ex. les entrevues de fin d'emploi, les bilans annuels et les sondages sur la satisfaction des employés comprennent des questions sur l'équité, la diversité et l'inclusion).		
2.3 Un processus officiel permet aux employés de faire part de leurs préoccupations ou de déposer des plaintes concernant l'équité, la diversité et l'inclusion.		
2.4 Une approche structurée a été mise en place afin de répondre aux préoccupations ou aux plaintes des employés concernant l'équité, la diversité et l'inclusion (p. ex. processus de médiation, ombudsman).		
2.5 Notre foyer est un environnement inclusif, accueillant et valorisant pour divers groupes (p. ex. toilettes mixtes accessibles; le décor, les affiches et la signalisation reflètent la diversité des employés et des résidents).		
2.6 Nos principaux documents de communication (à savoir les brochures, la signalisation, le manuel à l'usage des résidents et des familles) sont accessibles à des groupes divers et sont inclusifs (p. ex. rédaction en langage clair, traduction en différentes langues, langage inclusif et images illustrant la diversité).		
2.7 Le site Web de notre foyer est accessible à des groupes divers et les inclut (p. ex. fonctions d'accessibilité, images illustrant la diversité).		
2.8 Notre foyer reconnaît et respecte les diverses cultures tout au long de l'année (p. ex. exigences alimentaires, fêtes et célébrations, journées de sensibilisation, accommodements pour la prière).		
2.9 Notre foyer est doté d'un processus pour aborder et résoudre les conflits interculturels entre les résidents et les membres de l'équipe et pour réduire la discrimination.		

ZONE D'IMPACT 3 : INFORMATION ET FORMATION DES EMPLOYÉS

Objectif : Notre foyer de SLD reconnaît la valeur d'une information et d'une formation continues en matière d'équité, de diversité et d'inclusion. Le foyer offre aux employés la possibilité d'acquérir des connaissances et des compétences leur permettant de travailler efficacement avec une population diversifiée.

Aucune mesure prise 1	Mesures partielles prises 3	Pleines mesures prises 5	Sans objet S. O.
------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

Pratique prometteuse	Preuve de la pratique au sein du foyer	Score
3.1 Notre foyer examine la diversité de sa communauté locale et tient compte des changements démographiques potentiels dans un effort de proactivité en matière d'enseignement et de formation.		
3.2 Notre foyer exige que les membres de l'équipe à tous les niveaux de l'organisme (p. ex. le conseil d'administration, la haute direction, les membres de l'équipe de soins directs et les bénévoles) participent aux séances d'information et de formation liées à l'équité, à la diversité et à l'inclusion.		
3.3 Notre foyer offre une formation continue sur les thèmes de l'équité, de la diversité et de l'inclusion (p. ex. services, modules électroniques, dîners-conférences) à tous les membres de l'équipe et aux bénévoles d'une manière qui s'adapte aux différents styles d'apprentissages.		
3.4 L'enseignement fourni fait intervenir des personnes ayant de l'expérience dans l'élaboration et la réalisation des séances d'information.		
3.5 L'information et la formation sont abordées dans le cadre d'une approche d'humilité culturelle (p. ex. possibilité pour les participants de s'investir dans une réflexion personnelle et de prendre conscience des préjugés inconscients; reconnaissance du fait que le résident est l'expert de sa propre vie).		
3.6 Les membres de l'équipe reçoivent de l'aide pour améliorer leurs compétences en matière de langue, de technologie et de littératie afin de faciliter leur développement professionnel.		
3.7 Notre foyer appuie la participation des employés aux possibilités de perfectionnement professionnel liées à l'équité, à la diversité et à l'inclusion (p. ex. soutien financier et temps libre pour participer à des formations, à des conférences et à des ateliers externes).		
3.8 Notre foyer procède à des évaluations sur l'efficacité de sa formation sur l'équité, la diversité et l'inclusion (p. ex. évaluation de l'apprentissage et adoption des pratiques).		

ZONE D'IMPACT 4 : RESSOURCES HUMAINES

Objectif : Notre foyer de SLD est résolu à recruter, à embaucher et à retenir des membres de l'équipe qui sont représentatifs de la diversité de la population locale et qui ont les connaissances et les compétences nécessaires pour soutenir l'**équité**, la **diversité** et l'**inclusion** grâce à ses politiques et pratiques en matière de ressources humaines (RH).

Aucune mesure prise 1	Mesures partielles prises 3	Pleines mesures prises 5	Sans objet S. O.
------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

Pratique prometteuse	Preuve de la pratique au sein du foyer	Score
4.1 Notre foyer prend des mesures actives pour entrer en contact avec diverses communautés lorsqu'il publie des annonces pour des postes nouveaux ou vacants (p. ex. divers groupes ethniques, communauté LGBTQI2S+, lieux de rassemblement confessionnels, etc.).		
4.2 Les offres d'emploi, les descriptions de poste et les formulaires des RH de notre foyer sont rédigés en langage non sexiste.		
4.3 Les pratiques d'embauche et de promotion de notre foyer tiennent compte de l'expérience et de l'expertise des candidats potentiels en matière d'équité, de diversité et d'inclusion (p. ex. les questions d'entrevue comprennent des scénarios sur la diversité).		
4.4 L'orientation de tous les nouveaux employés et bénévoles comprend l'équité, la diversité et l'inclusion (p. ex. fournir des soins centrés sur la personne à la communauté LGBTQI2S+).		
4.5 L'évaluation du rendement de notre foyer comprend des indicateurs d'équité, de diversité et d'inclusion pour les membres de l'équipe à tous les niveaux de l'organisme (p. ex. perfectionnement professionnel sur des sujets liés à la diversité, adhésion aux politiques).		
4.6 Notre foyer recueille et examine les renseignements démographiques sur tous les membres de l'équipe (soumis volontairement par l'employé) qui sont embauchés, promus ou font l'objet de mesures disciplinaires pour vérifier et évaluer si des pratiques équitables en matière de RH sont utilisées.		
4.7 Notre foyer dispose de politiques et de pratiques d'adaptation pour répondre aux besoins individuels des membres de l'équipe (p. ex. ajustements ergonomiques, programme d'aide aux employés, horaires variables possibilité de télétravail).		
4.8 Notre foyer communique efficacement les options d'adaptation offertes aux membres de l'équipe et veille à ce qu'elles soient facilement accessibles.		

ZONE D'IMPACT 5 : RENFORCEMENT DES CAPACITÉS COMMUNAUTAIRES

Objectif : Notre foyer de SLD est résolu à favoriser le changement communautaire en établissant des partenariats et des réseaux pour faire progresser le travail d'**équité**, de **diversité** et d'**inclusion**.

Aucune mesure prise 1	Mesures partielles prises 3	Pleines mesures prises 5	Sans objet S. O.
------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

Pratique prometteuse	Preuve de la pratique au sein du foyer	Score
5.1 Notre foyer établit des partenariats importants avec des organismes et des groupes communautaires pour faire progresser l'équité, la diversité et l'inclusion au sein du foyer et améliorer la vie des résidents de diverses communautés (p. ex. organismes religieux locaux, organismes communautaires LGBTQI2S+, etc.).		
5.2 Notre foyer collabore avec d'autres organismes pour développer et offrir des services adaptés à la culture (p. ex. participation à des comités consultatifs, à des réseaux, à des coalitions et à des groupes de travail axés sur l'amélioration de l'équité, de la diversité et de l'inclusion dans le secteur des SLD).		
5.3 Notre foyer partage ses pratiques et ressources prometteuses en matière d'équité, de diversité et d'inclusion avec la communauté élargie du secteur des SLD (p. ex. présentations, information/formation, communauté de pratique, partage sur les tableaux d'affichage d'association, de publications du secteur ou médias sociaux).		

ZONE D'IMPACT 6 : MOBILISATION DES RÉSIDENTS ET

Objectif : Notre foyer de SLD mobilise activement les résidents, les membres de leur famille ou leurs amis dans la planification, le développement et l'évolution de ses services.

Aucune mesure prise 1	Mesures partielles prises 3	Pleines mesures prises 5	Sans objet S. O.
------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

Pratique prometteuse	Preuve de la pratique au sein du foyer	Score
6.1 Notre foyer mobilise les résidents et les membres de la famille dans l'élaboration, l'examen et l'évaluation des énoncés, des documents et des initiatives liés à l'équité, à la diversité et à l'inclusion (p. ex. Conseil des résidents, Conseil des familles, représentants des résidents et des familles au sein du Comité sur la diversité).		
6.2 Notre foyer offre des formations aux membres de l'équipe sur la manière de mobiliser efficacement les résidents et leurs familles dans la planification, le développement et l'évaluation des services (p. ex. formation sur la mobilisation se fait avec des personnes ayant une expérience pertinente et vivant des circonstances).		
6.3 Notre foyer évalue l'efficacité de ses processus de mobilisation (p. ex., mesure la participation des résidents et de leur famille, évalue la satisfaction des résidents et des familles à propos du processus de mobilisation).		
6.4 Les résidents et leur famille savent que la Déclaration des droits des résidents est disponible dans plusieurs langues et en reçoivent un exemplaire dans la langue de leur choix.		
6.5 Notre foyer sollicite régulièrement les commentaires des résidents et de leur famille concernant leurs expériences d'inclusion (p. ex. les sondages de satisfaction des résidents et de leur famille comprennent des questions sur l'équité, la diversité et l'inclusion).		
6.6 Notre foyer tient à jour une liste de membres de l'équipe parlant différentes langues et disposés à agir en tant qu'interprètes pour répondre aux besoins linguistiques des résidents et de leur famille, comme solution de secours si des services de traduction ne sont pas disponibles.		
6.7 Notre foyer offre des services d'aide à la communication et des accommodements aux résidents et aux familles (p. ex. services de traduction, soutien en présence de troubles auditifs, visuels, cognitifs et de la parole).		
6.8 Notre foyer dispose de ressource sur la diversité et l'inclusion qui sont facilement accessibles aux résidents et aux familles.		
6.9 Notre foyer offre de l'information aux résidents et à leurs familles (p. ex. réunions de quartier pour les résidents, Conseil des résidents, Conseil des familles, bulletins, etc.).		

ZONE D'IMPACT 7 : PRESTATION DE SERVICES EN SOINS DE LONGUE DURÉE

Objectif : Notre foyer de SLD est résolu à fournir des soins et des services inclusifs et équitables aux résidents.

Aucune mesure prise 1	Mesures partielles prises 3	Pleines mesures prises 5	Sans objet s. o.
------------------------------	------------------------------------	---------------------------------	-------------------------

Pratique prometteuse	Preuve de la pratique au sein du foyer	Score
7.1 Notre foyer utilise un outil d'évaluation pour recueillir les antécédents sociaux des résidents qui comprend des informations culturelles, sociales, spirituelles et socioéconomiques individuelles.		
7.2 Les outils d'évaluation de notre foyer utilisent des questions et un langage inclusifs (p. ex. des questions sur le « partenaire » d'une personne, plutôt que sur le « mari » ou la « femme »).		
7.3 Notre foyer fournit une formation aux membres de l'équipe sur la manière de fournir des soins qui respectent les valeurs, les croyances et l'identité personnelle propres à chaque résident.		
7.4 Les plans de soins des résidents sont centrés sur la personne et tiennent compte des besoins culturels, sociaux, spirituels et religieux des pratiques, des coutumes et des croyances de chaque résident.		
7.5 Notre foyer dispose d'un processus formel pour cerner et traiter les préoccupations ou les plaintes liées à l'équité, la diversité et l'inclusion des résidents ou des mandataires spéciaux.		
7.6 Notre foyer évalue les services pour s'assurer que leur prestation est inclusive et équitable (p. ex. examiner les indicateurs de mobilisation sociale et comparer les données démographiques des participants à celles des non-participants aux programmes de loisirs).		
7.7 Notre foyer partage les résultats des évaluations avec les résidents et leurs mandataires spéciaux (p. ex. au moyen de bulletins, du site Web et de tableaux de communication).		
7.8 La planification et le service des repas tiennent compte des réglementations et des préférences culturelles en matière d'alimentation.		
7.9 Notre foyer offre une grande variété de programmes aux résidents qui respectent et reflètent leur diversité (p. ex. récits de voyage, défilés de mode culturels, musique, célébrations culturelles, etc.).		

ÉVALUATION ORGANISATIONNELLE GLOBALE ET PLAN D'ACTION

Remplissez la fiche d'évaluation ci-dessous pour vous aider à cerner les forces existantes de votre foyer et les possibilités d'amélioration liées à l'**équité**, la **diversité** et l'**inclusion**.

Interprétation du score d'évaluation moyen

Il y a beaucoup de travail à faire	Il y a un travail modéré à faire	Il y a du travail à faire	Il y a peu de travail à faire	Notre foyer de SLD incarne la diversité et les pratiques d'inclusion
1	2	3	4	5

ZONES D'IMPACT	SCORE D'ÉVALUATION SCORE TOTAL ÷ # DE PRATIQUES APPLICABLES* = _/5)
1 – Planification et politiques	$\frac{\text{score total}}{\text{\# de pratiques}} = \frac{\text{répondre}}{5}$
2 – Culture organisationnelle	$\frac{\text{score total}}{\text{\# de pratiques}} = \frac{\text{répondre}}{5}$
3 – Information et formation	$\frac{\text{score total}}{\text{\# de pratiques}} = \frac{\text{répondre}}{5}$
4 – Ressources humaines	$\frac{\text{score total}}{\text{\# de pratiques}} = \frac{\text{répondre}}{5}$
5 – Renforcement des capacités communautaires	$\frac{\text{score total}}{\text{\# de pratiques}} = \frac{\text{répondre}}{5}$
6 – Mobilisation des résidents et des familles	$\frac{\text{score total}}{\text{\# de pratiques}} = \frac{\text{répondre}}{5}$
7 – Prestation de services	$\frac{\text{score total}}{\text{\# de pratiques}} = \frac{\text{répondre}}{5}$

* Exclure toute pratique prometteuse avec la mention « Sans objet » du calcul du score d'évaluation moyen.

À partir de l'évaluation, établissez deux zones d'impact où votre organisme est **excelle** en matière d'**équité**, de **diversité** et d'**inclusion**.

1. _____

2. _____

À partir de l'évaluation, déterminez deux zones d'impact où votre organisme a **besoin d'amélioration** en matière d'**équité**, de **diversité** et d'**inclusion**.

1. _____

2. _____

CRÉER UN PLAN D'ACTION

À partir des résultats de l'évaluation, déterminez trois pratiques que votre foyer voudrait améliorer. Il peut s'agir de forces existantes que vous souhaitez exploiter ou de possibilités où vous pouvez répondre à un besoin. Elles peuvent toutes relever d'une seule zone d'impact ou de plusieurs zones d'impact.

Il est important de vous assurer que vous créez des objectifs SMART lors du choix et de la planification de vos actions.

S	Spécifique	Vous ciblez une mesure ou un point précis à améliorer
M	Mesurable	Vous pouvez mesurer ou suivre sa progression ou son achèvement
A	Axé sur un auditoire particulier	Vous pouvez l'attribuer à une personne ou un groupe de personnes en particulier
R	Réaliste	Vous devriez être en mesure de réaliser l'action avec les ressources disponibles ou allouées.
T	Temporel	Vous pouvez fixer un délai raisonnable pour l'obtention de résultats.

Pratiques à améliorer

1. _____

2. _____

3. _____

PLAN D'ACTION POUR LA PRATIQUE PROMETTEUSE 1

SPÉCIFIQUE – Sur quelle pratique prometteuse précise voulez-vous travailler? Précisez les mesures que vous devrez prendre et la façon dont vous prévoyez qu'elles feront progresser l'équité, la diversité et l'inclusion dans votre foyer de SLD.	
MESUREABLE – Comment pourrez-vous mesurer ou suivre les progrès ou l'achèvement? Précisez ce qui se passera pour que vous sachiez que vous faites des progrès ou que vous avez atteint votre objectif.	
AXÉ SUR UN AUDITOIRE PARTICULIER – Qui dirigera l'élaboration et la mise en œuvre de cette mesure? Précisez le nom de la personne qui dirigera/codirigera et précisez les personnes supplémentaires qui seront disponibles comme ressources pour soutenir le travail. Gardez à l'esprit l'importance de la collaboration.	
RÉALISTE – Quelles ressources seront disponibles pour mener à bien l'action et seront-elles suffisantes? Précisez les ressources (temps consacré par les membres de l'équipe, montant du financement supplémentaire, etc.) nécessaires et disponibles pour l'action.	
TEMPOREL – Quand l'action devra-t-elle être menée à bien et dispose-t-on de suffisamment de temps? Précisez le temps nécessaire pour mener à bien l'activité, les principales étapes et le calendrier d'exécution. Indiquez les dates d'échéance.	
Quelles parties intéressées seront nécessaires pour que cette action se concrétise? Comment seront-elles recrutées et mobilisées tout au long du processus?	
Quels sont les obstacles ou les défis que vous anticipez?	

PLAN D'ACTION POUR LA PRATIQUE PROMETTEUSE 2

SPÉCIFIQUE – Sur quelle pratique prometteuse précise voulez-vous travailler? Précisez les mesures que vous devrez prendre et la façon dont vous prévoyez qu'elles feront progresser l'équité, la diversité et l'inclusion dans votre foyer de SLD.	
MESUREABLE – Comment pourrez-vous mesurer ou suivre les progrès ou l'achèvement? Précisez ce qui se passera pour que vous sachiez que vous faites des progrès ou que vous avez atteint votre objectif.	
AXÉ SUR UN AUDITOIRE PARTICULIER – Qui dirigera l'élaboration et la mise en œuvre de cette mesure? Précisez le nom de la personne qui dirigera/ codirigera et précisez les personnes supplémentaires qui seront disponibles comme ressources pour soutenir le travail. Gardez à l'esprit l'importance de la collaboration.	
RÉALISTE – Quelles ressources seront disponibles pour mener à bien l'action et seront-elles suffisantes? Précisez les ressources (temps consacré par les membres de l'équipe, montant du financement supplémentaire, etc.) nécessaires et disponibles pour l'action.	
TEMPOREL – Quand l'action devra-t-elle être menée à bien et dispose-t-on de suffisamment de temps? Précisez le temps nécessaire pour mener à bien l'activité, les principales étapes et le calendrier d'exécution. Indiquez les dates d'échéance.	
Quelles parties intéressées seront nécessaires pour que cette action se concrétise? Comment seront-elles recrutées et mobilisées tout au long du processus?	
Quels sont les obstacles ou les défis que vous anticipez?	

PLAN D'ACTION POUR LA PRATIQUE PROMETTEUSE 3

SPÉCIFIQUE – Sur quelle pratique prometteuse précise voulez-vous travailler? Précisez les mesures que vous devrez prendre et la façon dont vous prévoyez qu'elles feront progresser l'équité, la diversité et l'inclusion dans votre foyer de SLD.	
MESUREABLE – Comment pourrez-vous mesurer ou suivre les progrès ou l'achèvement? Précisez ce qui se passera pour que vous sachiez que vous faites des progrès ou que vous avez atteint votre objectif.	
AXÉ SUR UN AUDITOIRE PARTICULIER – Qui dirigera l'élaboration et la mise en œuvre de cette mesure? Précisez le nom de la personne qui dirigera/codirigera et précisez les personnes supplémentaires qui seront disponibles comme ressources pour soutenir le travail. Gardez à l'esprit l'importance de la collaboration.	
RÉALISTE – Quelles ressources seront disponibles pour mener à bien l'action et seront-elles suffisantes? Précisez les ressources (temps consacré par les membres de l'équipe, montant du financement supplémentaire, etc.) nécessaires et disponibles pour l'action.	
TEMPOREL – Quand l'action devra-t-elle être menée à bien et dispose-t-on de suffisamment de temps? Précisez le temps nécessaire pour mener à bien l'activité, les principales étapes et le calendrier d'exécution. Indiquez les dates d'échéance.	
Quelles parties intéressées seront nécessaires pour que cette action se concrétise? Comment seront-elles recrutées et mobilisées tout au long du processus?	
Quels sont les obstacles ou les défis que vous anticipez?	

OUTIL DE RÉFLEXION PERSONNELLE



Dans le cheminement vers l'équité et l'inclusion, le changement commence en chaque individu⁸. La réflexion personnelle est un processus dynamique propre à chaque personne. Cette section vise à guider les personnes dans leur réflexion personnelle afin d'accroître leur sensibilité et de créer une prise de conscience.

La réflexion personnelle est une étape essentielle du cheminement vers la conscience de soi et les soins centrés sur la personne.

« Pour prendre soin de quelqu'un, je dois savoir qui je suis. Pour prendre soin de quelqu'un, je dois savoir qui est l'autre. Pour prendre soin de quelqu'un, je dois être en mesure de combler le fossé entre moi et l'autre. »

Jean Watson, citée par J. Anderson⁹

Ce processus peut faire appel à l'introspection, à la contemplation et à l'observation. Il peut vous amener à prendre conscience de vous-même. Nous avons besoin de nous arrêter un moment et de réfléchir pour remettre en question nos pensées et nos suppositions, reconnaître le changement, suivre les progrès et évaluer ce que nous faisons et pourquoi nous le faisons.

Nous avons tous notre propre système de valeurs, d'attitudes, de coutumes, d'idées et de rituels, qui sont façonnés par les expériences de la vie. Il peut s'agir, entre autres, de l'endroit où nous avons grandi, de notre famille d'origine, de nos croyances religieuses, de notre éducation et de notre statut socioéconomique. En conséquence, nous pouvons être victimes d'exclusion dans certains domaines de nos vies et connaître l'inclusion dans d'autres. Le croisement de ces identités diverses peut avoir une incidence sur la façon dont nous vivons notre vie.

Il nous faut nourrir la ferme intention d'entamer des conversations sur la culture, l'identité et l'inclusion avec autrui et déconstruire les questions, les pratiques non inclusives et les pratiques institutionnelles⁸. Voici des questions qui offrent un point de départ pour des discussions avec d'autres personnes sur le **privilège** et la **situation sociale**.

QUESTIONS DE RÉFLEXION PERSONNELLE

1. Quelle est votre définition de la diversité?

2. Pensez à un moment où vous vous êtes senti particulièrement engagé, inclus et apprécié dans votre vie professionnelle ou personnelle. Comment vous êtes-vous senti?

3. Pensez à une situation où vous vous êtes senti exclu, invalidé et comme un étranger. Comment était-ce?

4. Avez-vous déjà été victime d'intimidation ou de moqueries en raison de quelque chose que vous ne pouviez pas changer? Comment avez-vous vécu cette expérience?

5. Vous êtes-vous déjà senti mal à l'aise en entendant une blague ou un commentaire sur votre race, votre origine ethnique, votre genre, votre apparence ou votre orientation sexuelle, mais pas en sécurité pour faire face à la situation? Si la réponse est non, avez-vous entendu une blague ou un commentaire insultant? Avez-vous dit ce que vous pensiez?

6. Vous a-t-on déjà refusé de profiter d'une occasion en raison de votre genre, de votre race, de votre âge, de votre religion, de votre origine ethnique, de votre orientation sexuelle ou de vos capacités? Si la réponse est non, comment pensez-vous que vous auriez vécu cette expérience?

7. Pouvez-vous montrer de l'affection pour votre partenaire amoureux en public sans craindre le ridicule ou la violence? Si oui, connaissez-vous une personne qui n'aurait pas ce même privilège? Comment vous sentiriez-vous?

8. Vous sentez-vous accueilli et « normal » dans votre vie publique, institutionnelle et sociale? Quelle est votre idée de la normalité? Faudra-t-il revoir votre définition pour qu'elle soit plus inclusive?

9. Avez-vous grandi en pensant que votre **identité de genre** était saine et « normale »? Si la réponse est oui, imaginez ce que ce serait de grandir sans cette assurance.

10. Au travail, pouvez-vous parler librement de qui vous êtes et de ce que vous faites dans votre vie personnelle? Avez-vous des conversations sans jugement avec des collègues qui parlent de leur vie personnelle?

11. Pouvez-vous aisément acheter des affiches, des photos, des livres, des cartes postales, des magazines, etc. qui montrent des personnes de votre race? Si la réponse est oui, pensez à une personne que vous connaissez qui n'a pas ce privilège et aux sentiments qui pourraient en découler.

12. Bénéficiez-vous de congés pour vos fêtes religieuses? Si oui, imaginez les difficultés qui peuvent surgir lorsque vous essayez d'obtenir des accommodements pour célébrer vos fêtes religieuses. Ou, si la réponse est non, de quoi avez-vous besoin pour vous sentir mieux appuyé?

13. Comment cette réflexion s'est-elle déroulée pour vous?

LA ROUE DE LA DIVERSITÉ

Créée en 1990 par Marilyn Loden et Judy Rosney, puis adaptée par le Cultural Competence Learning Institute¹⁰, la roue de la diversité vous permet de réfléchir sur les couches et les dimensions de la diversité parmi les individus, les communautés et les organismes. Pour être vraiment inclusif et accueillant, il est essentiel de comprendre les facteurs qui contribuent à l'individualité et à l'**identité** d'une personne et qui l'influencent. Il est également important d'examiner de façon générale la pleine signification de la diversité et de l'**intersectionnalité** afin de mobiliser, de relier et de servir activement et efficacement TOUS les résidents¹⁰.

Le but de cet exercice est d'amorcer la conversation au sujet de votre **situation sociale** et d'explorer comment elle peut avoir une incidence sur les services que vous offrez, les interactions que vous avez et la culture organisationnelle générale de votre foyer de SLD.

Instructions

Cet exercice peut se faire seul (réflexion personnelle), ou en petit groupe pour discuter de l'**intersectionnalité** et de l'incidence des identités croisées sur les expériences des gens. Écrivez d'abord cinq mots (caractéristiques, attributs, identités, etc.) qui décrivent le mieux qui vous êtes.

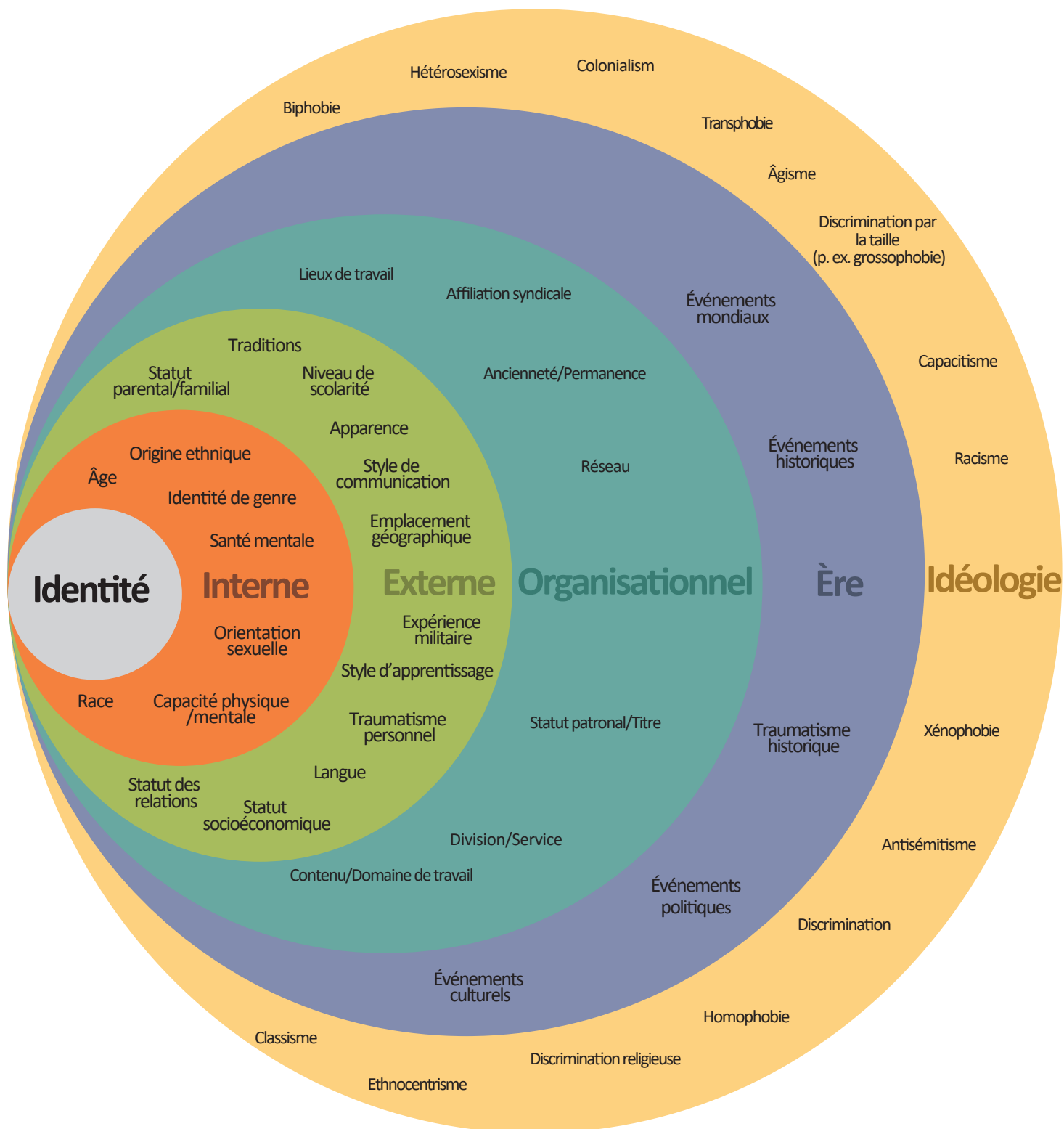
1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Prenez quelques instants pour jeter un coup d'œil à la roue de la diversité à la page suivante et trouvez où se situent vos mots. Si l'exercice est fait en groupe, invitez les participants à parler avec une ou deux autres personnes de la façon dont ils se sont définis et de ce qu'ils ont remarqué lorsqu'ils ont essayé de mettre leurs mots dans les parties de la roue. Analysez les réactions ou les sentiments initiaux.

La roue de la diversité peut aussi servir à repérer les aspects de votre propre vie où vous avez connu des avantages et des inconvénients¹¹. Pour ce faire, surlignez les avantages et encerclez les inconvénients sur la roue de la diversité. Il est possible que certains éléments aient été à la fois un avantage et un inconvénient, en fonction de l'étape et des circonstances de votre vie.



LA ROUE DE LA DIVERSITÉ



(adapté du Cultural Competence Learning Institute¹⁰, adaptation de la roue de la diversité originale créée en 1990 par Marilyn Loden et Judy Rosner)



SECTION 2:
**TROUVER L'INSPIRATION
ET AGIR**



ZONE D'IMPACT 1 : PLANIFICATION ET POLITIQUES

Dans cette section, nous vous apprendrons comment prendre un engagement formel en faveur de l'inclusion et le mettre en pratique au niveau organisationnel. Afin de mieux répondre aux besoins des diverses communautés qui vivent, travaillent et se rendent dans le foyer de soins, il faut prendre des mesures concrètes et intentionnelles dans l'ensemble de l'organisme. Pour favoriser un environnement affirmatif et inclusif, il faut une équipe de direction qui adhère aux principes de l'équité, de la diversité et de l'inclusion et qui les intègre dans la planification organisationnelle, les politiques et les procédures.

Prendre un engagement formel

Les objectifs d'équité, de diversité et d'inclusion doivent être intégrés dans la mission principale d'un organisme pour être atteints^{6,12}. Il faut prendre en compte le vécu et les diverses histoires des personnes qui viennent et travaillent dans le foyer de SLD lors de l'élaboration de la mission et de la vision d'un organisme afin de s'assurer que les voix de ces personnes sont entendues¹². Un énoncé de vision solide permet de brosser un portrait de la direction que prend votre foyer de SLD. Un langage clair et simple indique la voie à suivre aux membres de l'équipe pour embrasser l'équité, la diversité et l'inclusion.

Pour définir les valeurs, utilisez un langage simple qui reflète ce que votre foyer veut incarner. Par exemple : « Nous valorisons les différences et célébrons l'individualité. » L'Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario identifie cinq valeurs clés pour la compétence culturelle⁶ :

1. L'inclusivité
2. Le respect
3. La valorisation des différences
4. L'équité
5. L'engagement

(Best Practice Guideline on Embracing Cultural Diversity in Health Care: Developing Cultural Competence)

Essayez de réciter les énoncés de mission et de vision au début des réunions et demandez aux membres de l'équipe de vous donner leur avis sur le fonctionnement du foyer. Cette pratique permet également de garder la diversité dans l'esprit de chacun.

Élaborer un plan

Un plan stratégique sert à fournir des lignes directrices sur la façon de concrétiser l'énoncé de mission de votre foyer. Il doit définir les mesures que votre équipe prendra pour atteindre les objectifs d'équité, de diversité et d'inclusion et pour évaluer et mesurer le succès.

Le renforcement de l'équité, de la diversité et de l'inclusion en milieu de travail exige un engagement considérable de la part de la haute direction et des ressources appropriées^{6,13}. Les ressources peuvent être financières ou sous forme de temps consacré par les membres de l'équipe. Elles doivent être affectées à l'équipe pour appuyer ses besoins continus en matière d'enseignement et de formation, traduire les communications et mettre en œuvre des initiatives de sensibilisation et de célébration de la diversité.

L'établissement d'un plan d'action officiel fournit au foyer de SLD une voie à suivre. L'outil d'évaluation et de planification pour soutenir l'équité, la diversité et l'inclusion dans les SLD fourni dans la section 1 de cette trousse comprend un modèle de plan d'action. La diffusion de ce plan d'action dans tout l'organisme et auprès du public démontre l'engagement du foyer à embrasser la diversité et à promouvoir l'inclusion. Alors que le foyer de SLD s'active à élaborer un plan d'amélioration de la qualité (PAQ), réfléchissez à la façon dont vous pouvez intégrer des initiatives et des objectifs d'équité, de diversité et d'inclusion. Par exemple, si vous travaillez sur le PAQ de l'expérience du résident, insistez sur l'intégration des valeurs, des croyances et du contexte culturel du résident dans la planification et la prestation des soins¹⁵.

KENSINGTON HEALTH – COMITÉ DE LA DIVERSITÉ

Situé au centre-ville de Toronto, Kensington Health offre une grande variété de services de soins de santé, y compris des SLD à Kensington Gardens, à une vaste population aux origines et aux besoins variés. Le chemin de Kensington Health vers l'inclusion a commencé pendant le Mois de la fierté en juin 2016, lorsqu'un membre de l'équipe a demandé s'il était possible de hisser le drapeau de la fierté. Se demandant si l'approbation du conseil d'administration était nécessaire et pourquoi l'organisme n'avait pas encore hissé un drapeau, James Wickham, directeur des Ressources humaines, a lancé un appel à ses collègues pour qu'ils forment un comité de la diversité. Au départ, tous les participants occupaient des postes de direction. M. Wickham pensait que le comité devait être piloté par des membres de l'équipe et a donc demandé à ses collègues d'y nommer certains de leurs employés. C'est ainsi qu'a débuté le comité WRAP (de l'anglais We Respect All People – Nous respectons tout le monde) de Kensington Health.

Le comité a établi un mandat pour déterminer ses objectifs, son champ d'action et sa gouvernance (voir

Annexe A) et s'est réuni tous les mois pour discuter des points et planifier des événements relatifs à la diversité et à l'inclusion à l'échelle de Kensington Health. Nina Ambros, conseillère en communication à Kensington Health et présidente actuelle du comité WRAP, a vu le comité grandir chaque année et prendre de nouvelles initiatives pour améliorer la qualité de vie et les soins. « Le comité WRAP permet à chacun de devenir un leader, quel que soit son titre ou son ancienneté. Nous écoutons les opinions de chacun », dit-elle. Depuis sa création, le comité WRAP a planifié une variété d'événements de sensibilisation culturelle et de journées éducatives pour les membres de l'équipe et les résidents. En plus d'être reconnu à l'échelle de Kensington Health, le comité WRAP est sollicité par les dirigeants pour donner son avis sur les questions de diversité et d'inclusion. À l'heure actuelle, le comité fait avancer la cause en élaborant un plan d'action sur la diversité pour l'ensemble de l'organisme. Il s'est également fait un devoir d'être actif dans la communauté du Grand Toronto par l'intermédiaire des initiatives de sensibilisation.

Politiques et procédures visant à promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion

Un énoncé de politique est puissant, mais des défis peuvent surgir lors de la création d'une politique inclusive et équitable. Il est essentiel de revoir toutes les politiques existantes dans une optique d'équité et d'inclusion en tenant compte des perspectives des diverses populations. Dans l'élaboration des politiques, il est essentiel de recueillir divers renseignements et perspectives, en particulier des personnes ayant une expérience pertinente. Cette collecte de renseignements permet de s'assurer que votre foyer aborde tous les obstacles systémiques potentiels auxquels se heurtent les résidents, les membres de l'équipe, les membres de la famille, les amis et les bénévoles¹⁴.

Suivez ces étapes simples lors d'une révision des politiques actuelles : utilisez un langage inclusif et respectueux; assurez l'accessibilité; proposez des adaptations (p. ex. interprètes, documents imprimés traduits, braille, etc.); recherchez tout préjugé caché ou toute exclusion. Ne supposez pas que tout le monde aura la même capacité à comprendre une politique. Examinez les politiques et les procédures relatives à ces sujets :

- la violence au travail, le harcèlement et la discrimination;
- les plaintes;
- le recrutement, l'embauche et le renvoi;
- le code de conduite de l'employé;
- le processus d'entrée et de placement;
- la formation et l'orientation.

Comité sur l'équité, la diversité et l'inclusion

La création d'un comité sur l'équité, la diversité et l'inclusion est un excellent moyen de promouvoir l'inclusion. Les membres doivent être représentatifs des parties intéressées, y compris les membres de l'équipe, les résidents, les membres de la famille, les bénévoles, la haute direction et les membres de la collectivité. Un exemple de mandat est fourni à l'annexe A. Consultez les foyers de SLD qui ont mis en place des comités semblables pour lancer ce processus et inspirer des idées.

Intégrer la démographie à la planification

L'objectif est de créer un environnement diversifié et sain qui soit représentatif de la démographie, des langues et des cultures des résidents actuels (et futurs) de votre foyer³⁹. Votre équipe de direction et les membres de votre équipe sont-ils le reflet des populations et des communautés que vous servez?

De nombreux rapports sont accessibles en ligne auprès des municipalités qui ont effectué des évaluations des besoins sur les données démographiques des communautés locales (p. ex. rapports Signes vitaux). Ces données peuvent donner un aperçu des besoins de la main-d'œuvre et des résidents potentiels et peuvent être intégrées dans la planification de l'avenir de votre foyer de SLD.

Il est parfois difficile de démontrer son soutien à la diversité. Plusieurs parties peuvent avoir un intérêt dans les changements (p. ex. les syndicats, la direction, les groupes professionnels, le comité interne de la diversité, les résidents, les familles, les bénévoles et les organismes communautaires). La collaboration avec ces parties est cruciale, car elles peuvent faciliter et affirmer les améliorations en matière de diversité. Elles peuvent jouer un rôle déterminant dans la prévention, la reconnaissance et le règlement des conflits culturels de manière réfléchie et courtoise¹¹.

ZONE D'IMPACT 2 : CULTURE ORGANISATIONNELLE



Cette section décrit quelques mesures simples que votre organisme peut adopter pour favoriser une culture plus inclusive dans le foyer de SLD. Les soins centrés sur la personne exigent des dirigeants forts et compatissants qui intègrent les principes d'inclusion et d'équité dans leur philosophie et leurs valeurs organisationnelles. Ceux-ci donnent l'exemple des mesures attendues de l'équipe par leurs interactions avec les résidents, les familles et les membres de l'équipe (p. ex. modélisation de l'utilisation d'un langage inclusif).

Quelle est la culture organisationnelle de votre foyer de soins de longue durée?

La façon dont les employés de votre foyer de SLD fonctionnent et interagissent est largement influencée par le lieu de travail ou la **culture organisationnelle** de votre foyer. La **culture organisationnelle** est un ensemble de suppositions communes avancées par des personnes qui travaillent ensemble pour s'adapter aux habitudes et aux responsabilités quotidiennes et les exécuter¹⁶. Ces suppositions sont renforcées et perpétuées au fil du temps par les dirigeants et les membres de longue date de l'équipe, au point qu'elles deviennent une habitude, ou un automatisme, et sont enseignées aux nouveaux employés comme étant la façon de penser, de sentir et d'agir dans l'organisme¹⁶.

Le fait de réfléchir à la **culture organisationnelle** de votre foyer de SLD et de l'évaluer est un moyen utile pour déterminer dans quelle mesure votre foyer est ouvert aux personnes d'origines et d'identités diverses.

Comparez votre approche personnelle de la diversité et de l'inclusion à celle de votre foyer de soins de longue durée.

Le leadership donne le ton au soutien de la culture personnelle. Connaissez-vous votre point de vue personnel sur l'inclusion et la diversité et comment il se compare à l'approche de votre foyer de SLD? Si vous avez besoin d'aide pour répondre à cette question, consultez la feuille de travail Insight and Impact Activity du Centre for Global Inclusion¹⁷. La feuille de travail comprend des questions de réflexion et de discussion concernant la compétence, la conformité, la dignité, le développement organisationnel et la justice sociale. L'activité peut se faire seule ou en groupe.

Sondages de satisfaction

Les sondages de satisfaction des employés sont un excellent moyen pour découvrir la perception de votre foyer de SLD et déterminer si sa culture et ses processus organisationnels reflètent les diverses perspectives, expériences et compétences de toutes les personnes qui y travaillent. Ils peuvent contribuer à l'élaboration ou à la mise à jour de vos initiatives de prise d'action, de perfectionnement et de rétention de vos employés.

Les sondages doivent être offerts sur plusieurs supports (p. ex. copie papier et version en ligne) pour garantir leur anonymat, au cas où les membres de l'équipe utiliseraient un lecteur d'écran, et pour maximiser le nombre de réponses.

Vous pouvez également créer des sondages et les distribuer aux résidents, aux membres de leur famille et à leurs amis (voir la section Mobilisation des résidents et des familles de cette trousse), ainsi qu'à d'autres visiteurs comme les étudiants, les bénévoles et les membres externes et contractuels de l'équipe.

FOYER LETTON KRISTUS DARZS – ARBRE DU RESPECT

Situé à Woodbridge, en Ontario, le foyer letton Kristus Darzs accueille de nombreux Lettons de première et de deuxième génération ainsi qu'une poignée de résidents d'autres origines culturelles. Ce foyer compte également un groupe diversifié de membres d'équipe issus de nombreuses cultures et confessions. Lorsque les employés ont rempli un sondage de satisfaction, les résultats ont mis en évidence un manque de respect mutuel entre collègues découlant de malentendus et de conflits entre membres de l'équipe d'origines différentes. L'équipe de Kristus Darzs savait que des changements s'imposaient; elle s'est réunie pour trouver une solution qui favoriserait le respect, la sensibilité et la gentillesse. L'équipe de direction a commencé par faire des recherches sur les pratiques prometteuses et a consulté un autre foyer de SLD ayant l'expérience du changement de culture

organisationnelle. Le responsable de la qualité a animé des réunions entre les membres de l'équipe de tous les services pour comprendre ce que le respect signifie pour eux sur leur lieu de travail. La participation n'était pas obligatoire, mais la quasi-totalité des membres de l'équipe est venue, montrant ainsi leur détermination de soutenir le changement organisationnel positif. Ces discussions ont stimulé la création de l'arbre du respect : une affiche colorée d'un arbre rempli d'énoncés sur la façon dont les collègues doivent interagir.

L'équipe de Kristus Darzs a intégré son arbre du respect dans tous les aspects de la vie (résolution de conflits, réunions d'équipe, etc.). Il leur rappelle leur promesse les uns envers les autres et en faveur d'un environnement inclusif et respectueux pour tous.

Bien que dans un secteur différent de celui des SLD, l'American Institute of Chartered Professional Accountants dispose d'une trousse sur la diversité, concise, mais excellente, avec des ressources pratiques que votre foyer de SLD peut utiliser ou adapter facilement¹⁸. Elle comprend :

- des conseils pour l'intégration des nouveaux employés;
- la façon de mener des entrevues de maintien en poste pour aider à retenir les employés;
- des exemples de questions à inclure dans les sondages aux employés

Entrevues de fin d'emploi

Planifier un entretien avec les membres de l'équipe et les dirigeants qui ont pris la décision de quitter votre foyer de SLD est un autre moyen de recueillir des renseignements importants. Les entrevues de fin d'emploi permettent de comprendre pourquoi les employés ont décidé de partir, ce qu'ils ont aimé dans leur travail au foyer de SLD et comment la culture organisationnelle peut être améliorée. Les employés peuvent faire des suggestions pour améliorer les initiatives de diversité et d'inclusion. L'Université du Wisconsin à Madison dispose d'une trousse en ligne sur la mobilisation, l'inclusion et la diversité qui contient des conseils pratiques sur la façon de mener des entrevues de fin d'emploi.

Exemples de questions d'entrevue de fin

- Qu'est-ce qui vous a poussé à quitter votre poste actuel?
- Comment décririez-vous la culture du foyer de SLD?
- Aviez-vous les ressources et les outils nécessaires pour exercer vos fonctions efficacement? Sinon, qu'est-ce qui aurait pu être amélioré?
- Dans quelle mesure pensez-vous que ce foyer de SLD est ouvert aux employés de différentes origines ou cultures?
- Qu'aurions-nous pu faire différemment pour vous garder ici?
- Qu'est-ce qui en ferait un meilleur endroit pour travailler?

Signes visibles que votre foyer de SLD est accueillant

S'il est important que le décor de votre foyer de SLD rappelle le domicile des personnes qui y vivent, des affiches inclusives aident tout le monde à se sentir bienvenu. Voici des suggestions pour rendre l'espace physique de votre foyer de SLD inclusif et accueillant.

- Posez des affiches en braille et en plusieurs langues dans la mesure du possible, en fonction des langues parlées par les résidents et leurs visiteurs. Cette étape est particulièrement importante pour l'orientation²⁰.
- Les panneaux comportant peu de mots et principalement des éléments visuels sont plus faciles à comprendre et accessibles à un plus grand nombre de personnes.
- Posez l'affiche de bienvenue des CARI de l'Ontario²³, sur laquelle le mot « Bienvenue » apparaît dans plus de 40 des langues les plus couramment parlées en Ontario.
- Veillez à ce qu'il y ait des toilettes non genrées et accessibles dans tout le foyer de SLD pour les résidents, les visiteurs et les membres de l'équipe.
- Installez des cartes du monde avec des épingles indiquant les pays d'origine des résidents, des dirigeants et des membres de l'équipe.
- Posez des autocollants et des symboles du drapeau arc-en-ciel et des affiches pour sensibiliser la population à la communauté **LGBTQI2S+**. N'oubliez pas que ces symboles indiquent aux personnes **LGBTQI2S+** qu'il s'agit d'un organisme sûr. Il est donc important de faire suivre à votre équipe une formation sur le soutien aux personnes LGBTQI2S+ et de modifier en tout premier lieu les politiques et les procédures, afin de vous assurer

La Règle d'Or



que vous avez fait ce que vous pouviez pour créer un espace inclusif.

- Publiez une reconnaissance des terres autochtones²⁴.
- Démontrez votre volonté envers l'inclusion et la diversité dans le foyer et en ligne. Il peut s'agir d'une déclaration d'engagement accompagnée de photos et de signatures, de notes de remerciement, de partenariats communautaires, de prix et de marques de reconnaissance, etc.
- Installez l'affiche La règle d'or des CARI de l'Ontario²⁵, qui énumère le principe directeur clé de plus d'une douzaine de pratiques religieuses, spirituelles et confessionnelles (adapté avec la permission de Scarborough Missions²⁶).

Les affiches doivent être placées dans les entrées principales, les quartiers et les chambres des résidents, les lieux de rassemblement des membres de l'équipe et partout ailleurs où le public visé les verra régulièrement.

Matériel de communication inclusif et accessible

Vous pouvez également vous assurer que la culture de votre foyer de SLD est inclusive en réfléchissant à la diversité des personnes qui y vivent lorsque vous créez ou mettez à jour le matériel de communication existant. Tenez compte de la diversité des origines et des identités des personnes qui vivent et travaillent dans votre foyer de SLD, et qui s’y rendent : Sont-elles reflétées dans votre matériel de communication? Demandez à des personnes dans l’ensemble du foyer de SLD de vous faire part de leurs documentaires sur vos documents actuels.

- Ajoutez des images de personnes et de couples de divers groupes culturels et identités dans les documents imprimés et numériques, comme les brochures, les sites Web, les médias sociaux, les prospectus d’événements, etc.
- Demandez à ce que des communications accessibles, inclusives et diverses fassent partie de la politique ou de la stratégie de communication de votre foyer.
- Vérifiez périodiquement que les communications (y compris le site Web et les bulletins d’information) sont accessibles, diversifiées et inclusives.
- Encouragez chaque service à partager la responsabilité de veiller à ce que ses documents de communication soient aussi accessibles et inclusifs que possible.

Ressources pour élaborer ou mettre à jour les communications de votre foyer de SLD et les politiques connexes :

- des outils de communication²⁸ pour les personnes ayant des connaissances limitées et des difficultés de compréhension en ce qui a trait à la santé : outils d’aide à la compréhension, repères culturels, questions fermées (oui/non et regard) et autres demandes ou tableau de réponses;
- une liste de contrôle et un tableau de référence rapide sur les dimensions de la diversité²⁹ pour évaluer si votre foyer de SLD applique une optique de diversité à ses communications;
- des explications et des suggestions utiles dans le livret sur la démence et les troubles sensoriels³⁰;
- des conseils du gouvernement de l’Ontario³¹ sur la façon d’harmoniser vos documents avec la Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario.

Reconnaître et célébrer les diverses cultures ainsi que les affiliations religieuses et spirituelles

Comme cela a été mentionné, votre foyer de SLD peut avoir des initiatives de sensibilisation fondées sur une identité ethnique ou de groupe (p. ex. une culture de la semaine). Ces journées, semaines ou mois thématiques peuvent être intégrés dans des programmes alimentaires et récréatifs. Publiez une vue d'ensemble dans les aires communes de votre foyer et en ligne afin de sensibiliser les gens, d'encourager l'inclusion et de célébrer la diversité.

Un calendrier de la diversité et une liste des fêtes ou des festivals multinationaux peuvent également être un moyen utile de se tenir au courant des nombreuses cultures et des nombreux événements à célébrer.

Inviter des membres de la communauté issus de groupes culturels locaux dans votre foyer de SLD est une autre façon de soutenir la diversité. Ils peuvent participer à des fêtes, à des journées spirituelles, à des spectacles de musique, de danse ou d'art, à des présentations ou à des discussions, à des visites individuelles, etc. Le fait que des membres de l'équipe de diverses origines se produisent devant les résidents constitue une façon mémorable de célébrer la diversité. De nombreux foyers de SLD organisent des repas-partage pour faire connaître des aliments de différentes cultures.



Consultez les ressources communautaires en SLD des CARI de l'Ontario pour en savoir plus sur les groupes de votre région et comment entrer en contact avec eux³⁴.

CENTRE DE SANTÉ PERLEY ET RIDEAU POUR ANCIENS COMBATTANTS – ESPACE SACRÉ

En décembre 2009, le Centre de santé Perley et Rideau pour anciens combattants a ouvert l'Espace sacré, une pièce du foyer de SLD d'Ottawa qui facilite la réflexion, la méditation et la prière en toute tranquillité. Consciente de l'évolution démographique au centre, l'équipe de santé spirituelle a décidé de créer une alternative à la chapelle traditionnelle. La directrice des relations et des programmes communautaires, Carolyn Vollicks, ainsi que le Conseil des amis et de la famille ont plaidé en faveur d'un espace qui pourrait inclure toutes les visions du monde. L'équipe a veillé à ce que l'espace reste neutre afin que la pièce puisse répondre aux besoins de la personne au moment de son utilisation. Si un résident, un membre du personnel ou un visiteur a besoin de plus que ce qu'offre l'Espace sacré, une consultation est organisée avec l'équipe de santé spirituelle afin que ses besoins soient entendus et satisfaits.

Bien qu'il existe des lignes directrices que les foyers de SLD doivent garder à l'esprit concernant l'espace utilisé par les résidents et les diverses pratiques

spirituelles, le Centre Perley et Rideau a utilisé un certain nombre de ressources pour créer l'Espace sacré. La Déclaration des droits des résidents, la Charte canadienne des droits de l'homme et la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones ont toutes soutenu la vision de l'équipe pour cette initiative. « Il est de notre devoir, en tant que foyer de SLD, de pourvoir aux besoins religieux et spirituels de nos résidents et de les soutenir, et la création d'un espace sacré est notre façon de l'exprimer », dit Mme Vollicks. La collaboration entre les services et la participation des résidents (qui ont consacré leur temps à la création d'œuvres d'art pour la salle) sont deux facteurs qui ont contribué au succès de l'Espace sacré.

L'équipe du Centre Perley et Rideau a reçu une réponse extrêmement positive et se concentre maintenant sur l'intégration de l'espace dans la vie quotidienne en veillant à ce que chacun soit informé qu'il a accès à cette pièce.



ZONE D'IMPACT 3 : ENSEIGNEMENT ET FORMATION

Dans cette section, vous découvrirez des stratégies pour faciliter les conversations sur l'équité, la diversité et l'inclusion et des ressources pour soutenir les initiatives de formation et d'enseignement. L'intégration de ces sujets dans l'orientation de tous les nouveaux employés⁶ et bénévoles permet à l'organisme d'insister sur le fait qu'il s'agit d'une priorité. Pour offrir des **soins centrés sur la personne** et authentiques, nous devons tenir compte du caractère unique de l'identité d'un résident et intégrer ces considérations dans le plan de soins. L'allocation de ressources pour le développement de la **sensibilité culturelle**, de la compétence et de la sécurité contribuera à garantir que les membres de l'équipe de votre foyer de SLD ont les connaissances et les compétences nécessaires pour soutenir les besoins des personnes de diverses cultures et y répondre.

Approches de formation

Des possibilités de formation continue sous forme d'ateliers, de dîners-conférences et de modules d'apprentissage en ligne sur l'**équité**, la **diversité** et l'**inclusion** devraient être offertes aux personnes de l'ensemble de l'organisme⁶ (y compris la haute direction, les membres de l'équipe de tous les services, le conseil d'administration et les bénévoles).

Intégrez un enseignement et une formation qui mettent l'accent sur l'**humilité culturelle**, où l'on aborde les autres en adoptant une attitude de véritable intérêt et de curiosité. L'humilité culturelle va au-delà de l'idée de la **compétence culturelle**, qui reconnaît et accepte qu'on ne puisse jamais être pleinement « compétent » dans une autre **culture**. L'**humilité culturelle** encourage un examen de soi, la conscience de soi et l'apprentissage continu.

Éléments d'une formation réussie

En raison de la complexité et la nature personnelle de la diversité et de l'inclusion, les foyers de SLD doivent tenir compte de certaines perspectives et inclure certaines activités dans leur enseignement et leur formation.

Perspectives à inclure

Les personnes ayant une expérience vécue peuvent accroître l'impact de l'élaboration et de la prestation des séances d'apprentissage. Elles apportent des éléments personnels précieux par l'intermédiaire du récit. Soyez ouverts aux divers points de vue des personnes qui ont des préoccupations ou des besoins particuliers en matière d'équité (p. ex. les **peuples autochtones**, les personnes **LGBTQI2S+**, les personnes qui vivent avec des difficultés sensorielles, etc.)¹¹. Incluez des études de cas ou des scénarios précis pour mettre un visage humain sur le sujet.

Pleins feux sur les ressources : Mobiliser les personnes qui vivent leur différence au quotidien

Le dialogue avec des personnes dont l'expérience de vie s'inscrit dans ce contexte permet d'approfondir l'apprentissage et d'interagir d'une manière significative.

- Des considérations adaptées à chaque personne doivent être prises en compte lorsque l'on interagit avec des gens qui vivent l'expérience de la différence.

Le document *Engaging People With Lived Experience of Poverty* de la communauté de Tamarack fournit des conseils et des lignes directrices : www.tamarackcommunity.ca/hubfs/Resourses/Publications/10-Engaging%20People%20With%20LivedLiving%20Experience%20of%20Poverty.pdf. – Disponible en anglais seulement

- Reconnaisant le caractère distinctif du travail avec des personnes ayant une expérience vécue, la Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS) a élaboré des principes de mobilisation : www.fcass-cfhi.ca/about/news-and-stories/news-detail/2020/05/19/engagement-guiding-principleswww.fcass-cfhi.ca/sf-docs/default-source/patient-engagement/cfhi-engagement-guiding-principles-e.pdf?sfvrsn=d6faaf44_2

La formation à la diversité tend à être l'une des initiatives les plus fréquentes des organismes; cependant, les preuves d'une efficacité globale sont limitées³⁸. Bien que les études aient généralement montré des effets positifs sur les participants, sans changements organisationnels plus larges et sans modifications aux politiques et aux procédures, il est peu probable que la formation à la diversité ait des effets positifs durables³⁸. Autrement dit, il faut apporter des changements dans tout l'organisme en même temps que la formation.



Sujets à inclure

Les foyers de SLD peuvent couvrir une multitude de sujets, en fonction de leurs besoins et de leurs intérêts.

- Soins de fin de vie adaptés à la culture
- Effectuer des évaluations adaptées à la culture³⁹
- Communication interculturelle respectueuse (y compris un langage inclusif) et résolution de conflits^{6, 39}
- Compétence culturelle autochtone : soahac.on.ca/ics-training – Disponible en anglais seulement
- Formation sur la compétence culturelle LGBTQI2S+
- **LGBTQI2S+ Cultural Competency training**
 - ◊ Santé arc-en-ciel Ontario : rainbowhealthontario.ca/fr/education-et-formation
 - ◊ Fonds Égale Canada pour les droits de la personne : egale.ca/training-workshops/workshops-workplaces – Disponible en anglais seulement
 - ◊ Autres ressources de formation sur la communauté LGBTQI2S+ dans le guide de ressources des CARI de l'Ontario : clri-ltc.ca/lgbtq – disponible en anglais seulement

Des discussions sur l'histoire, la **culture**, l'**identité** et la langue des résidents de votre foyer de SLD permettent de mieux comprendre :

- les traditions culturelles et les identités individuelles et collectives;
- les croyances spirituelles et leurs effets sur les pratiques de soins (p. ex. soins de fin de vie);
- les déclencheurs actuels et historiques des cultures et des identités des résidents (p. ex. le contexte historique des expériences d'immigration, les expériences de colonisation, le traumatisme historique et les expériences des personnes LGBTQI2S+ tout au long du 20e siècle).

Donnez des exemples de la manière dont les traditions culturelles et les expériences de vie particulières peuvent influencer sur les interactions de soins afin de renforcer la sensibilisation et l'empathie au sein de votre équipe. Les exercices de formation peuvent aider les membres de l'équipe à apprendre à reconnaître et à admettre leurs croyances et leurs préjugés inconscients de manière à pouvoir élaborer des stratégies pour éviter que des points de vue involontaires et non inclusifs n'influencent les soins aux résidents. La croissance de la sensibilité culturelle nécessite que les membres de l'équipe reçoivent une formation sur les compétences générales requises pour prodiguer des soins adaptés à la culture plutôt qu'une formation sur tout ce qui concerne chaque culture. Les membres de l'équipe seront alors plus susceptibles de réussir à fournir des soins adaptés à la culture, équitables et inclusifs.

VILLAGE DE WINSTON PARK – SOUTENIR LA COMMUNAUTÉ LGBTQI2S+

En janvier 2017, l'équipe consultative du village de Winston Park a choisi de se concentrer sur la déclaration d'aspiration des Villages Schlegel qui est d'honorer la diversité au sein du Village en mettant l'accent sur la communauté LGBTQI2S+. L'objectif de l'équipe était de créer un foyer accueillant pour les résidents, les membres de l'équipe et la collectivité au sens large, et de pouvoir afficher les drapeaux arc-en-ciel sur chaque entrée principale d'ici le mois de juillet de cette même année. Le Village a commencé son cheminement avec des t-shirts que les membres de l'équipe et les résidents du Village pouvaient acheter et porter pour montrer leur soutien pour le foyer inclusif. L'équipe s'est vite rendu compte qu'il y avait encore beaucoup de travail à faire pour apporter le changement dans tout le Village.

SPECTRUM, un organisme communautaire local, a été invité à faire une présentation sur le thème « Vieillir avec fierté » et à créer des espaces sûrs et inclusifs pour la communauté LGBTQI2S+. Cette présentation s'est transformée en un partenariat durable; SPECTRUM s'est rendu régulièrement à Winston Park pour des jeux-questionnaires, des bingos, des soirées de divertissement et même un spectacle de drag! Un an après le début de leur cheminement, Brad Lawrence (directeur général du Village) et Katie Dickson (coordonnatrice de quartier) savaient que la clé d'une meilleure compréhension était d'intégrer la sensibilisation à la communauté LGBTQI2S+ dans les activités quotidiennes. L'équipe de direction du village a intégré des questions et des scénarios sur la diversité dans son processus d'entrevue afin de trouver les membres de l'équipe qui correspondent aux valeurs que le village incarne. M. Lawrence et Mme Dickson ont également

assisté à diverses conférences pour partager l'histoire de leur village. Cet été-là, un groupe de résidents a rejoint tri-Pride : les célébrations de la fierté à Kitchener, à Waterloo et à Cambridge. À l'automne, la planification pour l'année à venir était en cours et comprenait une collaboration avec un autre organisme local appelé Community Justice Initiatives ainsi qu'avec SPECTRUM. L'objectif était de créer un programme mensuel pour les résidents avec des élèves du secondaire de la région, dans lequel les philosophies de l'Alliance gais-hétéros ont été intégrées. Le programme augmente la sensibilité aux enjeux de la communauté LGBTQI2S+ et à l'inclusion dans les SLD et la vie à la retraite. Cela a donné un programme appelé reKINdle : une réunion bihebdomadaire pour échanger sur l'identité sexuelle et l'identité de genre. Le voyage a été transformateur pour le Village et M. Lawrence, qui est sorti officiellement du placard auprès de l'équipe et des résidents. « J'ai réalisé que si je n'étais pas à l'aise de partager cela, comment pouvais-je espérer que nos résidents le soient? C'était un peu angoissant, mais les réactions ont été positives et je suis content de l'avoir fait. » (Brad Lawrence, cité dans le magazine Long-Term Care Today de l'OLTCA, printemps 2019) Le village de Winston Park continue de s'associer à des organismes communautaires, à SPECTRUM et Community Justice Initiatives. En juin 2019, le foyer a organisé une célébration de la Fierté au village. Un ruban arc-en-ciel a été suspendu à chaque entrée principale et toute la communauté du Village a participé à un défilé autour de l'immeuble. À chaque porte, alors que tout le monde applaudissait, un résident a eu l'honneur de couper le ruban pour dévoiler un autocollant du drapeau arc-en-ciel. À ce jour, tous ceux qui entrent dans l'immeuble se voient rappeler qu'ils entrent dans un foyer inclusif.

Organiser un café de la diversité

Les cafés de la diversité offrent une expérience unique et mémorable aux participants. Ils permettent aux gens d'apprendre d'une personne ayant vécu une expérience particulière qui partage son histoire personnelle, dans un cadre détendu ou celui d'une conversation¹¹. Les participants sont invités à poser des questions honnêtes et à participer à un dialogue sur la diversité. Ils offrent un espace sécuritaire, inclusif et affirmatif pour exprimer des opinions, partager des expériences et poser des questions avec respect. Ce peut être une excellente occasion pour les membres de l'équipe, les dirigeants, les résidents, la famille et les bénévoles d'apprendre ensemble.

Série d'affiches Que feriez-vous?

La série d'affiches « Que feriez-vous? » a été conçue comme complément à la formation sur la compétence et la sensibilité culturelle. Les affiches téléchargeables et imprimables offrent une possibilité de réflexion et de discussion basée sur des scénarios. Un guide détaillé destiné à l'animateur se trouve à la page 45.



Ressource importante

Module d'apprentissage en ligne des principes d'apprentissage des adultes des CARI de l'Ontario

Pour être un instructeur et un éducateur efficace, il faut comprendre de quelle façon les adultes apprennent. Ce cours permet aux apprenants (éducateurs en SLD) de :

1. reconnaître quels principes d'apprentissage des adultes s'appliquent à des scénarios de formation donnés;
2. décrire comment mettre en œuvre les principes d'apprentissage des adultes dans la formation;
3. expliquer en quoi chaque principe d'apprentissage des adultes favorise l'apprentissage.



clri-ltc.ca/fr/alp-elearning

En savoir plus sur le soutien à la culture autochtone

Le **Cercle consultatif de l'Ontario sur les soins de longue durée** est un groupe de peuples autochtones de tout l'Ontario qui possèdent la sagesse et l'expertise en matière de SLD et de culture autochtone.

Il fournit des conseils aux CARI de l'Ontario sur la détermination et le développement des ressources pour soutenir les peuples autochtones dans les foyers de SLD.

Consultez les ressources recommandées par le Cercle consultatif de l'Ontario sur les soins de longue durée à clri-ltc.ca/indigenous – disponible en anglais seulement



Évaluation de la formation et de l'enseignement

Des évaluations de l'efficacité de la formation en matière d'équité, de diversité et d'inclusion d'un foyer de soins devraient avoir lieu régulièrement et comprendre tous les éléments suivants ou une partie de ceux-ci :

- l'évaluation de l'acquisition des connaissances et des compétences des membres de l'équipe;
- le changement de comportement;
- la mise en œuvre de nouvelles pratiques;
- tout obstacle à la participation;
- l'aptitude du formateur (a-t-il tenu compte de la diversité des participants?)

Il est difficile de mesurer les avantages de la formation à la diversité et à l'inclusion, mais ce n'est pas impossible. Les résultats souhaités peuvent se traduire par de meilleures relations entre les différents membres de l'équipe, de meilleures relations de travail, moins de griefs et de plaintes, une meilleure rétention des membres de l'équipe, une amélioration de la productivité et un recrutement plus diversifié⁴¹.



SÉRIE D’AFFICHES QUE FERIEZ-VOUS?

Les affiches « Que feriez-vous? » permettent de briser la glace. Elles ont été créées pour aider les foyers de SLD à devenir des espaces plus accueillants et inclusifs. Les affiches peuvent compléter les formations sur la compétence et la sensibilité culturelles qui sont déjà en place. La plupart de ces affiches représentent des **microagressions** et encouragent les participants à faire une réflexion personnelle.

Ces affiches ont été conçues par les CARI de l’Ontario et inspirées par Rick Gourlie, administrateur de SLD à la retraite et créateur du projet primé « Mad Poster » en 2013. La réception des quatre affiches LGBTQI2S+ par le secteur des SLD a été si enthousiaste que le Groupe consultatif sur le soutien de la diversité et de l’inclusion dans les SLD a décidé d’élargir la portée des affiches afin d’aborder les **préjugés**, la **discrimination** et les **suppositions** entourant la race, les capacités, l’apparence physique, la langue et le statut socioéconomique.

GUIDE DE L’ANIMATEUR

Contexte et justification

Les affiches « Que feriez-vous? » illustrent de brefs moments qui peuvent se produire dans votre foyer. Si les réactions aux situations décrites sur ces affiches peuvent être fugaces, ces situations se distinguent de façons qui remettent en question les idéaux d’**équité**, de **diversité** et d’**inclusion** auxquels nous aspirons dans le secteur. S’ils ne sont pas traités avec sensibilité, ces moments peuvent porter préjudice ou provoquer de fortes réactions émotionnelles et de la souffrance chez les personnes concernées ou qui regardent les affiches. Cela peut se produire pour de nombreuses raisons, notamment :

- une expérience antérieure où une personne a été victime de discrimination à un moment ou en un lieu où cela a mis en péril sa propre survie;
- une expérience antérieure où la discrimination a entraîné des conséquences financières, physiques, mentales, émotionnelles ou spirituelles;
- la douleur mentale et émotionnelle de ressentir une perte de confiance envers autrui (p. ex. les directeurs, les collègues ou les personnes dont vous vous occupez professionnellement);
- la crainte que cette expérience ne menace la sécurité au travail

Matériel nécessaire

- Affiches : chacune d’elles décrit un scénario différent lié à la diversité et à l’inclusion qui est courant dans le milieu des SLD (téléchargeable et imprimable)
- Papillons adhésifs vierges (différentes tailles)



Objectif

Les affiches servent à amorcer des discussions sur la diversité et l'inclusion dans les SLD. Chaque participant à la discussion sera mieux équipé pour établir des relations cordiales (avec et entre les résidents, les familles, les membres de l'équipe) et pour mieux comprendre la diversité. La discussion sur les affiches donne aux participants l'occasion de réfléchir sur leurs **suppositions**, attitudes et préjugés personnels concernant la diversité et l'inclusion. L'exercice permet aux participants de réfléchir à la façon dont ils pourraient influencer les soins ou l'expérience d'un résident ou d'un membre de l'équipe. Il s'agit notamment de :

- tenir compte de l'incidence de son propre comportement et des croyances sous-jacentes sur les autres membres de son cercle de soins, comme les résidents, les membres de la famille et les collègues;
- clarifier et pratiquer la manière d'aborder et de traiter avec respect les scénarios sur les affiches

Notes à l'intention du formateur

L'activité doit être menée par une personne ayant l'expérience de l'animation de conversations sur la diversité et l'inclusion. Vous trouverez ci-dessous une liste des caractéristiques que le formateur doit avoir ainsi que des stratégies de formation pour entamer ces conversations. Il ne faut pas oublier que les conversations sur des sujets comme l'**identité**, la **discrimination** et les **préjugés** sont personnelles et peuvent provoquer des réactions hautement émotives et des conflits potentiels.

Caractéristiques de l'animateur

- A l'esprit ouvert et accepte les idées diverses
- A la capacité de guider et d'animer la discussion de divers concepts
- Est respecté par les membres de l'équipe
- Réussit à faire participer les personnes réservées et tranquilles
- Utilise un langage inclusif et réfléchi afin de favoriser une atmosphère ouverte et sans jugement pour tous les participants
- Prend le temps d'établir des normes de groupe (p. ex. confidentialité, conversation respectueuse, encourager les questions honnêtes)
- Reconnaît qu'une personne a partagé quelque chose de particulièrement délicat ou personnel : « Merci de votre témoignage », « Vous êtes très courageux »
- Donne la possibilité aux personnes de poser des questions de manière anonyme
- Se prépare en se livrant à une réflexion personnelle sur le sujet afin de préparer la conversation et de repérer les angles morts personnels (p. ex. préjugés inconscients)
- Se familiarise avec la terminologie pertinente figurant dans le glossaire



Il est possible de télécharger les affiches et le guide de l'animateur à clri-ltc.ca/fr/qfv

INSTRUCTIONS POUR UTILISER LES AFFICHES

PARTIE 1 : COLLECTE D'IDÉES

Pour cette partie de l'activité, les participants ont deux possibilités pour répondre aux questions posées sur les affiches « Que feriez-vous? » Avant de recueillir les idées, l'animateur passe en revue toutes les affiches de scénarios et choisit celles sur lesquelles portera la séance. Il est recommandé de faire quatre affiches à la fois.

Option 1

Jour 1

- L'animateur présente les affiches lors d'une réunion générale d'équipe et explique à l'équipe que le but des affiches est d'entamer un dialogue. Les membres de l'équipe sont invités à écrire leurs réponses anonymes et honnêtes sur des papillons adhésifs.
- Accrochez les affiches dans un espace privé réservé aux employés (dans tout le foyer ou dans les espaces individuels du foyer). Mettez des papillons adhésifs, des marqueurs et une brève description de la tâche sur une table à côté des affiches.
- Surveillez l'espace chaque jour et réapprovisionnez en papillons adhésifs et en marqueurs au besoin

Jour 8

- Prenez une photo de chaque affiche et de ses papillons adhésifs.
- Rassemblez l'équipe et animez une discussion.
- Montrez les images des affiches et des papillons adhésifs pour rafraîchir la mémoire des participants.

Option 2

Préparation de l'animateur à l'activité de groupe

- Accrochez des affiches aux murs autour de l'espace de formation.
- Lorsque les participants arrivent, expliquez que l'intention est d'entamer un dialogue.
- Demandez aux participants de se promener dans la pièce et de lire le scénario sur chaque affiche. Encouragez les membres de l'équipe à fournir des réponses anonymes et honnêtes sur des papillons adhésifs et à les mettre sur chaque affiche.
- Une fois que tous les participants ont écrit leurs réponses pour chaque affiche, demandez-leur de faire le tour de la pièce pour lire les réponses des autres et réfléchir à leurs observations.
- Réunissez à nouveau le groupe pour un dialogue que vous animerez.

PARTIE 2 : RASSEMBLER LES IDÉES

Cette activité de discussion en petits groupes est préférable avec des groupes de 8 à 10 participants. Une personne ayant de l'expérience dans l'animation de conversations sur la diversité et l'inclusion devrait diriger cette activité.

Suggestion de questions (n'hésitez pas à en ajouter ou à les modifier pour les rendre pertinentes pour votre foyer de SLD) :

1. Selon vous, que ressent ou vit le résident ou le membre de l'équipe dans la situation illustrée sur l'affiche?
2. Comment vous sentiriez-vous si vous étiez le résident ou le membre de l'équipe dans cette situation?

3. Quelles suppositions avez-vous faites sur la personne ou les personnes représentées sur l'affiche?
4. Qu'avez-vous remarqué lorsque vous avez lu les réponses des autres sur les papillons adhésifs? Quelles réponses vous ont frappé? Pourquoi?
5. Avez-vous vécu l'une des situations mentionnées sur les affiches, ou quelque chose de similaire? Qu'avez-vous fait?
6. Feriez-vous les choses autrement, maintenant que vous avez participé à une formation sur la compétence ou la sensibilité culturelle?
7. Comment nos politiques et notre mission influent-elles sur ce que vous feriez dans ces situations?
8. En quoi la discrimination dans un contexte de SLD touche-t-elle les personnes? Les équipes?
9. Cet exercice a-t-il changé votre perspective? Dans l'affirmative, comment?

Stratégies d'animation

Voici des stratégies d'animation pour gérer le contenu hautement émotionnel de ces conversations tout en mettant l'accent sur la sécurité et le bien-être de toutes les personnes qui y prennent part. Ces stratégies aideront à encadrer la conversation, à réduire le risque d'interactions nuisibles et à accroître le potentiel de guérison et de compréhension. Les stratégies d'animation suggérées aideront l'animateur et les participants à :

- établir la sécurité;
- reconnaître les pensées, les sentiments et les expériences difficiles (p. ex. la souffrance);
- renforcer la mobilisation collective envers l'inclusion et l'équité;
- déterminer les étapes pour guérir

1 : Soyez clair sur le but et les objectifs du compte-rendu ou de la discussion

- Écrivez le but ou les objectifs sur un tableau au mur ou un tableau à feuilles mobiles afin que les participants puissent s'y référer tout au long de la discussion. Cela sera utile si les participants s'écartent du sujet. Par exemple : « Cette conversation a pour but de discuter de l'affiche et de faire le point sur l'activité dans le cadre de notre processus d'acceptation de la **diversité** et de l'équité. »
- Soulignez l'importance pour chacun de prendre la discussion au sérieux en faisant preuve de respect et acceptant les réponses sans **préjugés** ni **discrimination**.
- Normalisez la nature difficile du sujet. Par exemple : « Il s'agit d'un sujet délicat. Pour de nombreuses personnes, les questions liées à la diversité et à l'inclusion, comme la race, l'origine ethnique, la religion, la classe, l'**identité sexuelle** et l'**identité de genre**, sont reliées à des expériences passées de **discrimination**, de stigmatisation et de harcèlement ou à des menaces à la sécurité personnelle. »

2 : Établissez des principes directeurs

- Établissez un processus de dialogue respectueux (p. ex. une personne qui parle à la fois, laisser à tous l'espace nécessaire pour parler, se concentrer sur les idées plutôt que les individus, être conscient du langage corporel, etc.).
- Soulignez le fait que tout le monde est là pour apprendre au contact des autres et que chacun doit être convaincu que nous faisons tous de notre mieux.

- Travaillez à la création d'un espace exempt de la haine qui provient de la discrimination, de l'intimidation, de l'exploitation, de la violence et du harcèlement. Par exemple, favorisez des discussions réfléchies et critiques sur la diversité, en tenant compte de nos propres expériences, connaissances et formations.
- Soyez conscients qu'il y a de multiples perspectives (culturelles ou autres) en présence et qu'elles peuvent entrer en conflit les unes avec les autres. Songez à inclure une brève mise en garde : « Au fil de la conversation, certaines perspectives et opinions peuvent déclencher des réactions. ».
- Laissez aux participants le temps d'assimiler les principes directeurs avant de poursuivre la discussion.

3 : Mettez en place un processus clair pour la discussion

- Veillez à ce que chacun puisse prendre la parole (s'il le souhaite). Rappelez également aux participants que l'écoute active est essentielle pour encourager les autres à parler.
- Assurez-vous que chacun ait la possibilité d'analyser la manière dont l'activité a été vécue, en acceptant le point de vue de chacun et sans pointer du doigt ou juger.
- Reconnaissez les cas où une personne a (très probablement, involontairement) causé un préjudice, dit ou fait quelque chose qui a donné à une autre personne le sentiment d'être exclue ou victime de discrimination.
- Invitez les participants à partager leurs réflexions et leurs points de vue.
 - ◊ Posez des questions ouvertes (plutôt que des questions qui suscitent des réponses en un seul mot).
 - ◊ Tirez parti des commentaires des participants (p. ex. le fait d'inciter les participants à « en dire plus » peut clarifier la question et stimuler ou approfondir la discussion).
 - ◊ Utilisez l'approche « Un pas en avant, un pas en arrière » pour encourager les participants susceptibles de monopoliser la conversation à se retirer, tout en encourageant les participants silencieux à parler.
 - ◊ L'approche « Oups, Ouch » permet aux participants d'exprimer pourquoi des propos étaient blessants ou offensants en disant « Ouch ». En signe de reconnaissance, le participant qui a fait le commentaire blessant dit « Oups ». Au besoin, il peut y avoir d'autres discussions sur cet échange.
- Donnez le ton et l'exemple en matière de compétences relationnelles; les participants se tourneront vers vous pour obtenir des indices (p. ex. interpeller les participants s'ils ne suivent pas les principes directeurs).
- Soyez conscients de qui est inclus ou exclu, sous-représenté ou effacé par certaines affirmations, opinions, etc.

4 : Gérez les moments difficiles avec attention et sensibilité

- Encouragez les participants à discuter d'idées (plutôt que d'individus).
- S'il y a de l'hostilité, il peut être difficile de la dissiper. Voici quelques stratégies utiles :
 - ◊ rappelez aux participants les principes directeurs et le but de la discussion;
 - ◊ soulignez les points sur lesquels les participants ont des opinions communes sans insister sur un accord;
 - ◊ tenez compte des opinions, des interprétations et des points de vue divergents.

5 : Concluez de façon réfléchie en revenant sur les objectifs et en définissant les prochaines étapes

- Terminez la discussion en rappelant aux participants l'objectif commun : créer un lieu de vie et de travail qui soit inclusif et favorable à tous.
- Revoyez l'objectif de travailler à l'établissement (ou au rétablissement ou au renforcement) de la confiance et de la sécurité dans les endroits où nous vivons et travaillons.
- Aidez les participants à résumer la conversation (p. ex. demandez-leur les principaux points à retenir).
- Respectez le temps de chacun en mettant fin aux conversations dans le temps imparti.
- Faites une liste des prochaines étapes (p. ex. si des mesures claires sont ressorties, désignez la personne qui sera chargée de les prendre).
- Prévoyez une certaine disponibilité après la conversation, car certains participants peuvent avoir besoin d'un soutien individuel supplémentaire, ou fournissez des ressources pour un soutien supplémentaire (p. ex. apportez des renseignements sur le programme d'aide aux employés, les services de soutien locaux, etc.)

Bibliographie (pour le guide sur les affiches « Que feriez-vous? » destiné à l'animateur

Ermine, W. (2007). The ethical space of engagement. *Indigenous LJ*, 6, 193.

Gorski, P. (2019). Guides for setting ground rules. Extrait de : <http://www.edchange.org/multicultural/activities/groundrules.html>

Inclusive teaching. (2017). Cultivating inclusivity: Framing material. Extrait de : <https://sites.lsa.umich.edu/inclusive-teaching/2017/08/24/discussion-guidelines/>

James, P., & Reese, B. (s.d.). Dialogue, conversation, and facilitation: Diversity, equity, inclusion, belonging. Extrait de : <https://provost.duke.edu/sites/all/files/Dialogue%20Conversation%20and%20Facilitation%20Duke%20OIE.pdf>



ZONE D'IMPACT 4 : RESSOURCES HUMAINES

Sur le marché du travail canadien, les personnes appartenant à des groupes minoritaires continuent de faire face à des disparités en matière d'emploi¹³. Ces inégalités ne sont pas liées aux qualifications et aux compétences, mais plutôt au genre, à l'orientation sexuelle, à la race, à un handicap, etc.¹³ Par exemple, les infirmières des minorités visibles et non visibles au Canada disent être victimes de racisme et de discrimination⁶. Les ressources humaines (RH) peuvent contribuer à la création d'un environnement inclusif en « [...] reconnaissant et en valorisant les diverses compétences, perspectives culturelles et antécédents des personnes³⁹ ». Les pratiques de RH sont un élément clé d'un environnement sûr et inclusif pour les résidents et les membres de l'équipe.

Pratiques de ressources humaines favorisant la diversité et l'inclusion

En prenant des mesures pour intégrer les principes d'équité et d'inclusion dans les pratiques et les politiques d'embauche d'un organisme, nous favorisons la diversité des compétences et des perspectives en milieu de travail¹¹. Il est prouvé que la diversité est liée au rendement organisationnel, à l'efficacité et à une image publique positive d'un organisme⁶.



Les pratiques de RH peuvent également contribuer à garantir le respect de tous les aspects de la Déclaration des droits des résidents. Par exemple, la Déclaration des droits des résidents énonce ce qui suit :

- **1** : « Le résident a le droit d'être traité avec courtoisie et respect et d'une manière qui tient pleinement compte de son individualité et respecte sa dignité. »
- **19** : « Le résident a droit au respect de son mode de vie et de ses choix. »
- **23** : « Le résident a le droit de cultiver des intérêts sociaux, culturels, religieux, spirituels et autres, de développer son potentiel et d'obtenir une aide raisonnable du titulaire de permis à ces fins⁴⁴. »

Examen et ajustement des politiques

Il faut réviser tous les documents relatifs aux RH afin de s'assurer qu'ils sont rédigés dans un langage inclusif qui définit clairement l'équité et la diversité. Un langage semblable doit apparaître dans tous les documents (p. ex. politique anti-discrimination, politiques d'embauche, etc.). Cette révision est une étape importante dans le parcours vers la diversité. Repérez les obstacles dans vos politiques de RH : Les horaires sont-ils en conflit avec les fêtes religieuses? La charge de travail et l'équilibre travail-famille? Les responsabilités familiales? Examinez les formulaires de demande remplis par les candidats potentiels et les nouveaux employés. Tenez compte de la diversité des genres et assurez-vous que les formulaires comportent des options, y compris : non binaire, « _____ » (remplissez l'espace vide), préfère ne pas divulguer, en plus de la mention homme/femme.

Processus de plainte

Existe-t-il un processus de plainte officiel, accessible et inclusif dans votre foyer? Il est important de vous assurer que votre foyer de SLD dispose de politiques et de pratiques claires pour soutenir les membres de l'équipe qui sont confrontés à des actions ou à des commentaires négatifs. Établissez des lignes directrices sur la manière dont les membres de l'équipe demanderont et recevront du soutien les uns des autres si des résidents atteints de démence font des commentaires discriminatoires en raison de caractéristiques personnelles ou culturelles. Discutez des affectations délicates de membres de l'équipe à certains résidents et des directives de secours pour les membres de l'équipe qui font face à la discrimination.

Envisagez de publier un exemple d'équité ou de diversité décrivant le processus de plainte et les mesures de soutien disponibles. Un processus de plainte clair et compris par tous crée un sentiment de sécurité et de confiance; il fait savoir que la discrimination n'est pas acceptable.

Ressource importante

Il est important de connaître les exigences législatives comme le **Code des droits de la personne** de l'Ontario, la **Loi canadienne sur l'équité en matière d'emploi**, la **Loi canadienne sur les droits de la personne** et la **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**.



workinculture.ca/Resources/Inclusion-in-the-Creative-Workplace/Inclusive-HR-Toolkit/Visioning-Diversity-and-Inclusion/Legal-Standards – disponible en anglais seulement



Recrutement et embauche

Des membres de l'équipe issus d'horizons divers sont essentiels pour que les résidents se sentent compris et en sécurité. Tirez parti des pratiques d'embauche en reconnaissant que tout le monde n'a pas eu les mêmes possibilités (p. ex. race, statut socioéconomique, etc.). Il faut en tenir compte lors des entretiens et de la sélection des candidats. Utilisez les pratiques d'embauche et de promotion pour vous assurer qu'il y a un mélange diversifié de membres de l'équipe, de dirigeants, de membres du conseil d'administration et de bénévoles.

« Un grand nombre de nos conventions datent d'une époque où les soins de santé étaient principalement dispensés par des médecins et des infirmières ayant une formation d'élite et dont le succès dépendait essentiellement de l'expertise en matière de contenu. Ce paradigme est dépassé; nous savons maintenant que les facteurs sociaux, comportementaux et relationnels, comme le soutien social, le mode de vie, l'alimentation et même la relation de la personne avec son équipe soignante, sont des moteurs essentiels de la santé. Ainsi, le nouveau personnel de santé n'a pas seulement besoin de connaissances biomédicales; il a besoin de joueurs d'équipe compréhensifs à tous les niveaux qui peuvent soutenir les gens de façon holistique⁴⁵. »

Stratégies de recrutement et d'embauche

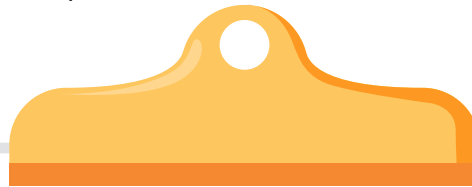
- Entrez en contact avec des étudiants de diverses cultures provenant d'universités voisines et des personnes appartenant à des groupes communautaires locaux.
- Recrutez des membres de l'équipe présentant les caractéristiques souhaitées en les sélectionnant pendant les entrevues. Certaines questions potentielles sont énumérées dans cette section.
- Communiquez avec les organismes religieux, spirituels, culturels ou communautaires de votre région pour recevoir de l'information ou de l'aide dans vos efforts de recrutement.
- Réduisez les obstacles dans les processus de candidature et d'entrevue¹¹ (p. ex. organisez les entrevues dans un lieu physiquement accessible, fournissez une copie imprimée des questions d'entrevue, etc.).
- Demandez aux candidats potentiels s'ils ont besoin de mesures d'adaptation.

Considérations relatives aux offres d'emploi et aux descriptions de poste

- Incluez l'engagement du foyer de SLD envers la diversité et l'inclusion en intégrant les énoncés organisationnels (p. ex. la mission, la vision et les valeurs)³⁹.
- Ajoutez un langage clair qui accueille les candidats d'origines diverses (mentionnez en particulier la communauté **LGBTQI2S+**).

- Assurez-vous d'utiliser un langage non sexiste (p. ex., ne dites pas « il/elle », mais utilisez plutôt « la personne retenue »).
- Évitez le jargon propre à un secteur et définissez les acronymes.
- Soulignez les aspects du rôle liés à la sensibilité culturelle et aux compétences requises pour servir des populations diverses³⁹.

Ces actions permettront de définir les attentes des nouveaux membres de l'équipe en ce qui concerne les attitudes et les comportements souhaités.



Exemples de questions d'entrevue



1. Nous sommes un foyer de SLD diversifié. Dites-nous comment vous favoriseriez les relations de travail avec votre équipe pour soutenir notre **culture** inclusive.
2. Quelles sont vos interactions personnelles ou professionnelles avec :
 - A. des personnes de **cultures**, de races et de religions différentes?
 - B. des personnes s'identifiant comme gaies, **lesbiennes**, **bisexuelles**, **transgenres** ou en **questionnement**?
3. Pouvez-vous partager une expérience de travail où vous avez dû relever des défis en vous occupant d'une personne qui s'identifiait comme étant **lesbienne**, **gaie**, **bisexuelle**, **transgenre** ou **queer**, d'une culture ou d'une communauté différente, beaucoup plus jeune que vous ou d'une situation financière défavorisée? De quelle façon vous et l'équipe avez-vous géré la situation? Comment la qualité de vie du résident a-t-elle été soutenue ou comment aurait-elle pu être améliorée?
4. Selon vous, quelles sont les meilleures approches pour communiquer avec d'autres personnes dont les expériences, la langue, la culture et les opinions sont différentes des vôtres?
5. Selon vous, quelle approche un membre de l'équipe devrait-il adopter lorsqu'il interagit avec un résident dont les valeurs sont différentes des siennes (p. ex. si le résident fait des remarques inappropriées, s'il a des préjugés contre un certain groupe de personnes ou s'il jure beaucoup lors de la conversation)?
6. Veuillez donner un exemple de la façon dont vous pourriez accommoder un résident pour qu'il puisse exercer une activité, mais qui n'est pas un accommodement actuellement offert dans notre foyer de SLD.
7. Veuillez expliquer ce que vous feriez pour communiquer efficacement avec une personne ne parlant pas la même langue que vous ou ne communiquant pas verbalement.

Embaucher des membres de l'équipe ayant des caractéristiques adaptées à la culture

Certaines attitudes et compétences soutiennent grandement les besoins culturels des résidents. La curiosité, l'empathie, le respect et l'humilité en sont quelques exemples. Les membres de l'équipe peuvent améliorer les choses en utilisant ces approches avec les résidents, les collègues, les membres de la famille et d'autres personnes.

Intégration

Demandez aux nouveaux membres de l'équipe et aux bénévoles de signer les politiques antidiscriminatoires. Fournissez aux nouveaux employés des ressources de formation et d'enseignement en intégrant la diversité dans l'orientation et votre guide de l'employé.

Mobilisation et rétention

Des horaires variables, des accommodements personnels et des possibilités de rétroaction peuvent être de très bons moyens d'améliorer le moral et la loyauté des membres de l'équipe. La planification des affectations des membres de l'équipe de manière à ce que les mêmes membres soient systématiquement affectés à un même environnement de SLD peut améliorer les expériences de soins et les résultats cliniques. Cela favorise l'établissement de relations et permet aux membres de l'équipe de mieux connaître les valeurs, les traditions et les croyances des résidents.

La qualité de vie au travail augmente lorsqu'un organisme s'adapte à la diversité des besoins de ses employés. Voici certains exemples :

- ajustements ergonomiques;
- programme d'aide aux employés;
- horaire variable;
- possibilités de télétravail;
- guide de l'employé et documents de communication accessibles

Communiquez les mesures d'ajustement aux membres de l'équipe et veillez à ce qu'elles soient facilement accessibles.

Envisagez de mener des entrevues de maintien en poste afin de savoir comment les employés se sentent par rapport à leurs responsabilités et à leurs rôles actuels. Les renseignements recueillis lors de ces entretiens peuvent aider les employeurs à apporter des modifications afin d'accroître le maintien en poste et la mobilisation des membres de l'équipe. Créez des pratiques de reconnaissance officielle ou des prix pour les pratiques de diversité et d'inclusion pour les membres de l'équipe³⁹. Lorsque les dirigeants ont une politique de la porte ouverte, ils font comprendre que les employés sont appréciés comme personnes⁴⁰. Les responsables des RH peuvent montrer leur soutien en offrant du temps libre aux membres de l'équipe pour célébrer leurs propres fêtes⁴⁰.

REGARD SUR UN FOYER

Des résidents de langue japonaise et coréenne vivent au foyer CWT depuis des dizaines d'années. La Momiji Health Care Society et la Korean Volunteer Association ont toutes deux établi une relation solide avec le foyer. Ensemble, ils ont élaboré deux programmes spécialisés pour les résidents coréens et japonais qui offrent des programmes, une alimentation et un environnement pertinents et adaptés à leur culture. Le foyer compte aussi un grand nombre de résidents portugais et un groupe de bénévoles portugais dévoués qui soutiennent les besoins linguistiques, culturels et spirituels des résidents.

NOTES

ZONE D'IMPACT 5 : RENFORCEMENT DE LA COMMUNAUTÉ

La mobilisation communautaire est le processus intentionnel consistant à se réunir pour établir des relations et trouver des solutions concrètes à des problèmes complexes. Le fait d'avoir une pluralité de voix autour de la table renforce la communauté⁴³, lui donne plus de pouvoir et, en fin de compte, enrichit l'environnement des résidents et de l'équipe. L'accent est mis sur le vécu des personnes présentes à la table et sur la remise en question de la prise de décision traditionnelle au sommet⁴².

Faites participer votre communauté

Les groupes communautaires locaux et culturels sont une ressource précieuse pour les foyers de SLD. Ces organismes peuvent proposer des programmes culturels, des visites amicales, des événements spéciaux et des sessions de formation du personnel sur la **culture** et l'**identité** de leur communauté. Par exemple, mentionnons les centres d'amitié, les organismes confessionnels et les réseaux de la fierté pour les aînés. Invitez des conseillers culturels à répondre aux questions et à partager des renseignements culturels. Créez un répertoire de services communautaires culturels, de groupes, de restaurants et de fournisseurs de service locaux.

Quelques questions à se poser avant de contacter les organismes locaux

- Combien de membres de l'équipe et de bénévoles de votre foyer de SLD sont-ils issus de différents groupes culturels et religieux? Ce chiffre correspond-il à la population de résidents³⁹?
- Combien de liens votre foyer de SLD a-t-il avec des groupes communautaires³⁹?
- Savez-vous à qui vous adresser dans les communautés culturelles et comment les contacter³⁹?
- Y a-t-il des considérations culturelles pour établir un premier contact?
- Existe-t-il une histoire dans notre organisme ou dans un organisme comme le nôtre que nous devons prendre en compte¹¹?
- Quelles mesures pouvons-nous prendre pour éliminer les obstacles à la pleine participation¹¹ (p. ex. transport, langue, sécurité, lieu accessible, heure et date, présentations sous diverses formes, évitement des fêtes religieuses et culturelles)?
- Comment pouvons-nous garantir que l'environnement accueille les participants et les encourage à partager leurs points de vue et à poser des questions¹¹?

Envisagez de faire du bénévolat dans les comités d'autres organismes³⁹. Inspirez-vous de foyers qui sont aussi sur la voie de l'inclusivité; adaptez les pratiques qui correspondent aux intérêts et aux besoins de votre foyer de SLD³⁹. Afin de réduire les inégalités en santé, il est important que les parties intéressées et les partenaires de multiples secteurs se réunissent et s'affairent à établir des stratégies locales efficaces¹⁴.

Occasion de participer au groupe consultatif sur la diversité et l'inclusion

Depuis 2016, les CARI de l'Ontario réunissent des personnes passionnées de toute la province qui représentent les foyers de SLD sous divers angles, grâce à la participation de dirigeants, de résidents et de fournisseurs de soins directs. À ce groupe se joignent des chercheurs universitaires, des représentants de l'Ontario Association of Residents' Councils, d'AdvantAge Ontario, de l'Association des soins de longue durée de l'Ontario et de Family Councils Ontario. L'objectif du groupe est de soutenir le renforcement des capacités de la main-d'œuvre et de favoriser les soins centrés sur la personne en cernant, en développant et en partageant des renseignements et des ressources qui soutiennent la diversité et l'inclusion dans les foyers de SLD. Si vous souhaitez vous joindre à cette initiative, n'hésitez pas à nous contacter! Pour en savoir plus à propos du Groupe consultatif sur le soutien de la diversité et de l'inclusion dans les SLD, allez à l'adresse suivante



clri-ltc.ca/supporting-diversity-of-culture-in-long-term-care

- Disponible en anglais seulement





ZONE D'IMPACT 6 : MOBILISATION DES RÉSIDENTS ET DES FAMILLES

Cette section présente des stratégies et des ressources pour accroître la mobilisation des résidents et des familles dans votre foyer. Les soins adaptés à la culture et la collaboration avec les résidents et les membres de la famille sont des aspects essentiels des **soins centrés sur la personne** et des **soins centrés sur les relations**. L'inclusion des membres de la famille et des résidents élargit la perspective et renforce le sentiment de communauté dans le foyer de SLD.

Sondages de satisfaction

Faites un effort pour connaître les points de vue des résidents et de leur famille afin d'aider à établir un sentiment de culture organisationnelle inclusive. Un sondage sur la satisfaction auprès des résidents et des familles sur l'équité et l'inclusivité générales dans votre foyer vous permet de comprendre où se situe votre foyer. Examinez les sondages existants sur la satisfaction des résidents et des familles afin de vous assurer qu'ils contiennent des questions liées à l'inclusion et à la diversité. Il est important de poser des questions difficiles sans réserve. Les sondages auprès des résidents et des familles sont un moyen de montrer que votre foyer s'est engagé à embrasser la diversité et à promouvoir l'équité. Ces sondages complètent l'utilisation des sondages auprès des employés et des entrevues de fin d'emploi (comme il est indiqué dans la section Culture organisationnelle de cette trousse).

REGARD SUR UN FOYER

MAPLE VILLA – SONDAGE SUR LA SENSIBILITÉ CULTURELLE

L'équipe de Maple Villa, un foyer de SLD situé à Burlington, en Ontario, a reconnu que les données démographiques de ses résidents et de ses employés étaient de plus en plus diversifiées. Dans le but de resserrer les liens entre les membres de l'équipe, les résidents et les membres de leur famille, le foyer a élaboré des sondages pour recueillir des renseignements sur leurs besoins. Ces sondages ont permis de relever des lacunes dans les ressources qui pourraient aider à répondre aux divers besoins et origines des résidents vivant à Maple Villa.

Le sondage sur la diversité culturelle et linguistique du personnel est intégré dans le guide des bénévoles et des employés et permet au foyer de recueillir des données sur les langues que les membres de l'équipe et les bénévoles parlent, comprennent, interprètent, lisent et écrivent. Le sondage recueille également des renseignements sur la disponibilité des membres de

l'équipe et des bénévoles pour aider à interpréter et à traduire les propos d'un résident. Les membres de l'équipe sont également invités à partager leurs expériences personnelles et à se porter volontaires pour être des champions de la diversité dans le foyer. Les membres de la famille remplissent le sondage sur la culture et la diversité, qui se trouve dans le nouveau guide des résidents. Ce sondage permet de recueillir des renseignements sur les besoins spirituels et culturels du résident et permet aux familles de donner leur avis sur les événements de l'année qui célèbrent les origines de leur famille, afin que chacun puisse y assister et en profiter.

Depuis la mise en œuvre de ces sondages, Maple Villa a été en mesure d'apporter des changements pour améliorer la qualité de vie et les soins des résidents de toutes origines.

Exemples de questions du sondage de satisfaction auprès des résidents et de la famille

- Êtes-vous traité avec respect?
- Recevez-vous la nourriture et les boissons que vous aimez?
- Vous sentez-vous en sécurité ici?
- Votre intimité est-elle respectée lors des soins personnels?
- Le foyer de SLD répond-il à vos besoins culturels?
- Êtes-vous en mesure de participer aux rituels spirituels ou religieux de votre choix?

Langue et communication

Des mesures peuvent être prises pour optimiser la communication dans le cas des résidents et des familles dont la langue maternelle n'est pas la langue dominante du foyer de soins (y compris la langue des signes) ou de ceux qui ont des difficultés de communication (y compris l'aphasie, les troubles du développement, etc.). Stratégies pour répondre aux besoins linguistiques des résidents et des familles :

- lorsque les résidents emménagent, découvrez comment eux et leur famille souhaitent recevoir les communications;
- prévoyez des options souples permettant aux mandataires d'un résident de participer aux réunions de soins (p. ex. service de téléconférence, traduction).
- fournissez des renseignements écrits dans la langue de préférence (en gardant à l'esprit que celle-ci peut être différente de la langue parlée préférée);
- invitez des étudiants en langues (d'âge scolaire ou d'autres membres de la collectivité) à passer du temps avec les résidents dans leur langue; les étudiants auront l'occasion de s'exercer, les résidents auront l'occasion d'enseigner;
- indiquez les langues parlées par les membres de l'équipe sur les porte-noms;
- organisez des services de traduction afin de répondre aux besoins linguistiques des résidents et des familles.
- tenez à jour une liste des membres de l'équipe parlant différentes langues et prêts à faire office d'interprètes lorsque le service de traduction n'est pas disponible (s'assurer qu'un mécanisme est en place à cet effet);
- examinez les suggestions de documents de communication inclusifs et accessibles dans la section Culture organisationnelle de cette trousse.

Lorsqu'un groupe de résidents parle une langue, le foyer de SLD peut proposer une formation linguistique aux membres de l'équipe et aux bénévoles qui souhaitent apprendre cette langue pour aider à combler l'écart linguistique³⁹. De nombreux foyers de SLD offriront également une formation en anglais langue seconde aux membres de l'équipe pendant le dîner³⁹.

CENTRE DE SOINS GÉRIATRIQUE YEE-HONG – CARTES DE COMMUNICATION

Le sondage de satisfaction des résidents de 2018 a été très révélateur pour l'équipe de gestion du Centre de soins gériatriques Yee-Hong. Le score à la question « Évaluez dans quelle mesure le personnel vous écoute » était nettement inférieur à celui des années précédentes. La consultation avec le Conseil des résidents a révélé que moins de membres de l'équipe qu'auparavant pouvaient communiquer avec la majorité des résidents (84 % parlant le cantonais ou le mandarin). Le foyer a adopté une stratégie pour aider les membres de l'équipe ne parlant pas chinois. Il a enseigné quelques mots courants en cantonais et en mandarin aux membres de l'équipe et a créé un tableau de communication chinois-anglais. Les membres de l'équipe ont trouvé cela si utile qu'ils ont demandé un outil suffisamment petit pour pouvoir

l'emporter avec eux afin d'y accéder facilement. Le tableau de communication s'est transformé en livret.

Ces livrets sont devenus un outil tellement important pour l'équipe du Centre qu'il y a eu des demandes de ressources dans d'autres langues. Non seulement ces livrets aident les membres de l'équipe parlant anglais, mais ils permettent également au personnel qui parle cantonais d'apprendre des phrases en mandarin et vice-versa. Les efforts déployés par les équipes pour créer un foyer inclusif sur le plan culturel ont eu une grande incidence sur la qualité de vie et les soins des résidents du Centre de soins gériatriques Yee-Hong. Le sondage de 2019 regorgeait de commentaires très positifs et a révélé une augmentation de 10 % de la satisfaction des résidents.



Il est possible de télécharger et d'imprimer le livret de communication à clri-ltc.ca/embrasser-la-diversite



Déclaration des droits des résidents

La Déclaration des droits des résidents est disponible sur le site Web de l'Ontario Association of Residents' Councils. La Déclaration est offerte en 20 langues différentes. Une version illustrée est également disponible. Accueillez les résidents et aidez-les à comprendre leurs droits en leur remettant un exemplaire, à eux et aux membres de leur famille, dans la langue qu'ils préfèrent. Une version picturale est également disponible

 ontarc.com/residents-bill-of-rights.html

Votre Conseil des familles et votre Conseil des résidents reflètent-ils la diversité de la collectivité?

Le guide *Creating and Sustaining Patient and Family Advisory Councils: Recruiting for Diversity* (Créer et soutenir des conseils consultatifs des patients et des familles : Recruter pour la diversité) de Qualité des services de santé Ontario offre des conseils pratiques et des stratégies pour vous aider à avoir un large éventail de perspectives à la table.

 hqontario.ca/Portals/0/documents/pe/recruiting-diversity-en.pdf

MANOIR GEORGIAN – SERVICES EN FRANÇAIS

Situé à Penetanguishene, en Ontario, le Manoir Georgian est un foyer de SLD désigné par le Réseau local d'intégration des services de santé pour offrir des services en français. Le Manoir Georgian compte 143 résidents, dont 25 % sont francophones. En 2016, le Manoir Georgian a mis sur pied un Comité des services en français pour répondre aux besoins de ses résidents francophones. Les membres de l'équipe, les résidents, les membres des familles et les partenaires communautaires ont cerné plusieurs points à améliorer au sein du foyer. Le Manoir Georgian offre désormais une messe en français, une télévision intelligente dans chaque secteur du foyer pour les émissions en français, des DVD de karaoké en français, de la musique bilingue en direct et des iPod personnalisés avec de la musique en français. L'une des initiatives les plus réussies a consisté à fournir aux résidents un iPad en français qu'ils peuvent utiliser de façon autonome, en famille ou avec les membres de l'équipe.

Le Manoir Georgian célèbre le Jour des Franco-Ontariens et des Franco-Ontariennes avec du gâteau et des divertissements en français pour reconnaître l'importance de la culture française dans l'histoire du Canada. En septembre 2019, le Manoir Georgian a hissé en permanence le drapeau franco-ontarien sur son terrain. Pour aider les résidents et les membres de la famille à

accéder aux soins dans la langue de leur choix, les membres de l'équipe du Manoir Georgian portent maintenant le porte-nom « Je parle français ».

Les bénévoles francophones sont également identifiés dans le système de bénévolat, afin qu'ils puissent être jumelés à des résidents francophones et utiliser pleinement leurs compétences linguistiques. Le Manoir Georgian recrute intentionnellement des membres d'équipe qui parlent français pour répondre aux besoins de la population de leur foyer. Pour surmonter les dernières barrières linguistiques, le Manoir Georgian a installé une application de traduction sur les iPad utilisés dans le Service des programmes et de soutien et l'équipe de soins infirmiers. Cette application de traduction est utilisée en dernier recours si aucun membre francophone de l'équipe n'est disponible et si tous les autres moyens de communication sont infructueux.

Toutes ces initiatives s'inscrivent dans la vision du comté de travailler ensemble pour construire des collectivités dynamiques, saines et durables et promouvoir un |environnement inclusif. Le Manoir Georgian continue d'inclure des questions sur les services en français dans les sondages annuels sur la satisfaction afin de pouvoir évaluer les besoins des résidents francophones et fournir des services en conséquence.

REGARD SUR UN FOYER

Pleins feux sur les ressources : Cartes de langue pour les établissements de soins de santé

L'organisme Eastern Health en Australie a mis au point des cartes aide-mémoire imprimables en 69 langues. Ces cartes peuvent être découpées et personnalisées pour des tableaux ou des livres de communication adaptés aux besoins particuliers d'un résident. Il y a 11 catégories, y compris : Notions de base, instructions, famille, vie sociale, description, santé, objets, personnes, religions, temps et santé dentaire. Les cartes comprennent des tableaux indiquant les jours de la semaine, les mois de l'année et l'échelle d'évaluation de la douleur.

 easternhealth.org.au/site/item/481-cue-cards-in-community-languages

ZONE D'IMPACT 7 : PRESTATION DE SERVICES EN SLD

Compte tenu du chevauchement des cultures et des identités auxquelles un résident peut s'identifier, soutenir la culture se résume à bien connaître un résident. Ce processus commence idéalement avant qu'un résident emménage dans le foyer de SLD, lorsque le travailleur social ou un autre membre de l'équipe interdisciplinaire s'entretient avec le résident ou un membre de sa famille et commence l'évaluation psychosociale.

Les foyers de SLD peuvent appuyer l'inclusion et l'équité de multiples façons et chaque service a un rôle à jouer. Cette section explorera quelques suggestions pratiques pour les membres de l'équipe de différents services, y compris des questions à ajouter aux outils d'évaluation, des idées d'activités, des événements de sensibilisation et des considérations diététiques.

Questions à examiner, y compris les antécédents sociaux et les évaluations psychosociales

Les questions ouvertes et générales permettent d'en savoir plus sur les expériences de vie, les histoires, la **culture** et les intérêts d'un résident. Créez l'espace nécessaire à l'établissement d'une relation thérapeutique et intégrez l'information partagée par le résident et sa famille; cela leur procure un meilleur niveau de confort et de confiance dans le foyer. Plus le tableau des besoins et des antécédents du résident est détaillé, plus la qualité des soins est élevée³⁹. Le professionnel qui fait l'évaluation doit s'assurer qu'il dispose de suffisamment de temps pour être avec le résident afin d'explorer les sujets qui peuvent être abordés.

- Comment voulez-vous que notre équipe s'occupe de vous?
- Qu'est-ce qui compte le plus pour vous?
- Pour vous, qui est considéré comme de la « famille »?
- Que voulez-vous que nous sachions sur les personnes importantes dans votre vie (p. ex. personnel, conjoint, enfants, amis, voisin, proches)?
- Parlez-moi du pays (ou de la communauté) dans lequel vous avez été élevé.
- Quelles langues parlez-vous? Dans quelle langue êtes-vous le plus à l'aise pour parler?
- Dites-moi ce que signifie appartenir à votre groupe confessionnel ou exercer votre culte. Comment faites-vous vos dévotions? Comment pouvons-nous vous aider à répondre à vos besoins religieux ou spirituels?
- Qu'est-ce qui vous reconforte?
- Quels sont les événements importants que vous avez vécus dans votre vie?
- Quels sont les trois mots qui vous décrivent le mieux?
- De quelle manière pouvons-nous mieux vous respecter?
- Avez-vous des conseils à nous donner sur la meilleure façon de communiquer avec vous?
- Dites-moi à quoi ressemble une journée normale pour vous.
- Qu'est-ce qui vous rend malheureux ou mal à l'aise? Qu'est-ce qui vous aide à vous sentir en sécurité ou non?
- Qu'est-ce qui vous donne de la joie?





- ## Ajoutez vos propres conseils

PAGE 60



Questions à intégrer dans les évaluations infirmières

Renseignez-vous sur les contextes culturel et religieux du résident et en particulier au sujet de leur influence sur les aspects suivants³⁹ :

Soins personnels :

- Qu'est-ce qui est important pour vous dans vos soins personnels? Y a-t-il des règles ou des rituels à respecter dans le cadre de vos routines de soins personnels (comme prendre un bain, aller aux toilettes ou s'occuper de son hygiène personnelle)?

Nourriture et nutrition :

- Quels sont les aliments les plus importants dans votre régime alimentaire? Y a-t-il des règles que vous devez respecter en ce qui concerne votre régime alimentaire ou vos heures de repas?

Soins et rituels de fin de vie :

- Dans votre culture, y a-t-il des bénédictions ou des rites spéciaux pour les malades que vous souhaiteriez avoir?
- « Quelles croyances, valeurs et pratiques entourent les événements de la vie (p. ex. le vieillissement et la mort)? À quoi ressemble une "bonne" mort? »

Ces évaluations requièrent une humilité culturelle, une attitude d'intérêt et de la curiosité. Soyez conscient des réponses verbales et non verbales du résident et soyez sensible à celles-ci pour vous assurer que les communications soient bien transmises et interprétées. L'établissement de relations exige une compréhension empathique et de la confiance.

L'étape suivante consiste à intégrer ces compétences pour mettre en contexte ce que l'on sait et agir. C'est là que le membre de l'équipe réfléchit à la manière d'utiliser les renseignements culturels qu'il a appris au sujet du résident. Le membre de l'équipe doit tenir compte des besoins culturels et de communication du résident par rapport aux nombreux autres facteurs qui influencent ses croyances, ses besoins et ses préférences en matière de santé. La réflexion personnelle continue de la part des membres de l'équipe est importante. Examinez si les renseignements personnels recueillis sont demandés et utilisés d'une manière adaptée à la culture. Les professionnels de la santé doivent être conscients des problèmes potentiels liés au déséquilibre des pouvoirs. Ils doivent faire preuve de conscience et de respect dans

Considérations relatives aux services alimentaires

- Examinez la manière dont les aliments culturels sont développés, obtenus, fournis, partagés, promus et présentés aux résidents.
- Veillez à ce qu'il y ait un juste milieu entre les besoins en matière de qualité, de salubrité, de nutrition et de préparation des aliments et l'offre aux résidents d'aliments qu'ils reconnaissent et aiment manger.
- Encouragez les familles à apporter des aliments culturels et fournissez un espace de préparation des aliments que les résidents et les familles pourront utiliser ensemble (p. ex. cuisine familiale et salle à manger privée).
- Travaillez avec les fournisseurs pour repérer les repas culturels (et en particulier les aliments à texture modifiée qui ont des saveurs culturelles).
- Invitez les résidents à soumettre leurs recettes préférées. Organisez une dégustation où les résidents, les membres de la famille et les membres de l'équipe sont invités à goûter les aliments préparés et à donner leur avis sur chaque plat. Mettez les recettes préférées des résidents au menu saisonnier.





Considérations relatives aux loisirs et aux soins spirituels

- Exposez des œuvres d'art issues de la culture des résidents⁴⁰.
- Invitez des élèves du secondaire inscrits en arts à faire de l'artisanat traditionnel avec les résidents ou à créer des peintures adaptées à la culture pour décorer les murs du foyer de SLD.
- Ajoutez des recettes culturelles (p. ex. bannique, rugelach, babka) dans le cadre d'un programme de pâtisserie avec les résidents.
- Invitez les résidents ou les bénévoles à enseigner un art traditionnel à d'autres résidents, à des visiteurs, etc.
- Fournissez Skype ou Facetime aux résidents pour qu'ils puissent communiquer avec les membres de leur famille, des aînés ou des amis de leur communauté et des interprètes.
- Encouragez les membres de la famille ou de la congrégation à transporter les résidents pour qu'ils puissent assister aux services religieux dans leur collectivité s'ils souhaitent maintenir des liens avec leur ancien lieu de culte.
- Demandez à des bénévoles de jouer à des jeux traditionnels avec les résidents (p. ex. Mah-jong).
- Célébrez la Saint-Valentin avec des photos personnelles de couples de résidents et de membres de l'équipe qui montrent la diversité dans la célébration des mariages, de la famille, de l'amitié et de l'amour sous toutes ses formes et dans toutes les cultures.
- Célébrez les fêtes, les jours saints et les jours fériés de diverses cultures avec le costume, la musique, le décor et la nourriture appropriés à la journée. Faites participer les résidents, les visiteurs, les bénévoles et les membres de l'équipe de cette culture à la planification ainsi qu'aux célébrations. La participation de la communauté à ces événements peut aider chacun à comprendre et à apprécier les différentes cultures⁴⁰.
- Organisez chaque année une journée ou une semaine multiculturelle au cours de laquelle les résidents, les membres de l'équipe, les visiteurs et les bénévoles portent leur costume traditionnel, mettent des décorations reflétant les différents pays et mangent des mets variés. Les participants pourraient recevoir un passeport à estamper à divers postes ou kiosques⁴⁰.
- Soulignez diverses journées de célébration et de sensibilisation (p. ex. le Mois de l'Histoire des Noirs, la Fierté, le Nouvel An chinois, etc.) N'oubliez pas d'équilibrer les célébrations.
- Remplissez la bibliothèque des résidents avec une variété de livres en langues étrangères et des livres sur d'autres pays et cultures. Proposez des livres d'auteurs aux origines et identités diverses.
- Sachez que dans certaines cultures ou religions, des fêtes comme les anniversaires peuvent ne pas être célébrées (p. ex. Témoins de Jéhovah).

Les mots en **gras** dans les définitions se trouvent également dans le glossaire sous forme d'entrées **distinctes**.

Âgisme : **Discrimination, préjugés ou stéréotypes** fondés sur l'âge d'une personne. On peut faire des hypothèses à la fois sur les aînés et sur les jeunes.

Allié : Personne ne faisant pas partie d'un groupe en particulier, mais qui appuie les droits d'une personne ou d'un groupe marginalisé et qui assume la responsabilité de changer les tendances de **discrimination** et d'**oppression** à l'encontre de ce groupe. Cela découle souvent d'une prise de conscience des privilèges ou des injustices que l'on a connus. L'allié agit en apportant son soutien, y compris en se faisant le porte-parole de groupes victimes d'injustice sociale.

Antisémitisme : **Discrimination, préjugés**, stéréotypes ou hostilité envers les personnes juives.

Appropriation culturelle : Lorsqu'une ou plusieurs personnes appartenant à un groupe dominant de la société adoptent de manière inappropriée des aspects d'une autre **culture** (un vêtement, une coiffure, des coutumes, des pratiques, une façon de parler, etc.). Lorsque des membres d'une culture dominante prennent des éléments d'une autre **culture** systématiquement opprimée par ce groupe dominant, cela crée une dynamique de **pouvoir** problématique.

Asexuel : Personne qui ne ressent pas d'attraction sexuelle ou qui n'a que peu ou pas d'intérêt pour les activités sexuelles.

Autonomisation : Processus conçu pour permettre aux gens d'accroître leur contrôle sur les facteurs et les décisions qui façonnent leur vie afin d'édifier l'autodétermination et accroître l'égalité.

Binarisme des genres : Système oppressif et désuet dans lequel le genre est constitué uniquement de deux catégories opposées, soit homme et femme. Cette approche restreinte ne permet pas d'autres possibilités de genre, d'anatomie ou d'expression.

Bisexuel : Personne ayant une attraction physique, émotionnelle, spirituelle ou sexuelle pour les femmes et les hommes, pas nécessairement en même temps.

Bispirituel : Terme générique englobant les nombreux termes des langues autochtones pour affirmer les multiples composantes de l'**identité** d'une personne, notamment le genre, la sexualité et la **spiritualité**. Ce terme moderne est utilisé pour récupérer les traditions liées à l'**orientation sexuelle**, l'identité de genre, l'identité spirituelle et les rôles traditionnels. Certains **peuples autochtones** s'identifient comme étant bispirituels au lieu de, ou en plus de, **gais, lesbiennes, bisexuels, trans* ou queer**. Bien avant la colonisation et l'imposition par les colons européens du **binarisme des genres** et des sexes, les cultures autochtones reconnaissaient aux personnes bispirituelles un statut spécial au sein de la communauté.

GLOSSAIRE

Capacitisme : Discrimination, préjugés, ou stéréotypes fondés sur la capacité physique de la personne. Au lieu de dire « handicapé », il vaut utiliser le terme « personne avec limitation fonctionnelle ».

Changement de culture : Dans le domaine des soins de longue durée, ce concept renvoie au changement à l'évolution philosophique du modèle traditionnel et institutionnel traditionnel des soins vers un modèle social de vie. Il s'agit d'un changement vers un foyer accueillant et inclusif qui remet en question les valeurs, les attitudes, la langue, les pratiques et les politiques actuelles dans le but de transformer la **culture** et d'améliorer le bien-être de chacun.

Cisgenre (cis) : Personne dont l'**identité de genre** « correspond » à son genre assigné à la naissance. Par exemple, il peut s'agir d'une personne qui s'identifie comme femme et qui a été désignée comme étant une femme à la naissance. Il est important de faire la distinction entre le genre assigné à la naissance et l'**identité de genre**. Il s'agit de deux concepts différents. Les personnes qui ne connaissant pas le terme « cisgenre » ont recours au terme « Normal », ce qui exclut les personnes qui ne partagent pas la même expérience et propage la **transphobie**.

Classisme : Discrimination, préjugés ou stéréotypes fondés sur la classe sociale d'une personne. Il peut s'agir aussi de préjugés favorables à une certaine classe sociale.

Colonialisme : Pratique de contrôle et de domination impliquant l'assujettissement d'une personne à une autre. Cet assujettissement, comme au Canada avec la colonisation du territoire autochtone, s'est manifesté par l'action des colons européens qui ont colonisé la population, affirmant un contrôle politique, social et économique dans le but d'assimiler les communautés autochtones et d'éliminer leurs traditions, leur **culture** et leurs liens avec la terre.

Conscience de soi : Ce concept dépasse la simple compréhension de sa propre individualité, de ses pensées, de ses expériences et ses capacités. Il s'agit de prêter attention à son état intérieur, de se concentrer sur la réalité de son comportement et non sur l'histoire que l'on veut se raconter à propos de soi.

Culture : Coutumes, comportements, arts, normes sociales, réalisations, valeurs et croyances d'une nation, d'un groupe social ou d'une personne en particulier. La culture peut être transmise de génération en génération.

Culture organisationnelle : Valeurs, croyances, comportements, hypothèses sous-jacentes et attitudes partagés par un groupe de personnes. Cette culture contribue à rendre unique l'environnement social et psychologique d'un organisme. Ces aspects peuvent favoriser une culture négative ou positive.

Discrimination : Traitement injuste envers un groupe ou une personne au sein d'un groupe. Ce traitement préjudiciable repose sur des attitudes, des valeurs ou des croyances négatives qui peuvent conduire à des actions ou à des comportements préjudiciables.

Discrimination par la taille : Discrimination, préjugés ou stéréotypes fondés sur la taille d'une personne (c.-à-d. sa taille ou son poids).

Diversité : Large éventail d'attributs et de qualités au sein d'une personne, d'un groupe ou d'une communauté. Parmi les diverses dimensions de la diversité, on trouve l'ethnicité, la race, le genre, l'orientation sexuelle, l'ascendance, l'âge, le statut socioéconomique, **l'identité de genre, l'expression de genre**, les capacités physiques, les croyances politiques, les croyances religieuses et d'autres idéologies. La compréhension et le respect de ces différences entre les uns et les autres peuvent favoriser un environnement de soutien mutuel.

Égalité : Offrir à chacun un traitement juste, égal et identique en ce qui concerne les services, l'accès, les biens, les opportunités, etc., sans **discrimination** et malgré les besoins ou les biens actuels de la personne.

Ethnocentrisme : Lorsqu'une personne juge la **culture** d'une autre personne du point de vue de sa propre **culture**. La **culture** d'une personne est utilisée comme base pour juger d'autres **cultures**.

Étiquettes : Le fait d'attribuer à une personne une expression ou un mot utilisé pour décrire les caractéristiques ou les qualités d'une personne, souvent de façon inexacte, restrictive ou nuisible.

Équité : Le fait d'offrir à chacun un traitement juste et équitable, tout en s'efforçant de cerner et d'éliminer les obstacles qui empêchent une pleine participation. Pour améliorer l'équité, il faut accroître la justice et l'équité dans les politiques, les procédures, les pratiques et la répartition des ressources au sein d'une institution ou d'un système.

Expression de genre : Expression ou présentation extériorisée du genre d'une personne. Cela peut inclure les cheveux, les vêtements, le maquillage, le langage corporel, la voix, le nom, les pronoms et la mise en valeur ou l'inverse de certaines caractéristiques ou de certains comportements sociaux qui sont souvent associés à la féminité ou à la masculinité.

Gai : Personne ayant une attirance physique, émotionnelle, spirituelle ou sexuelle pour une personne du même sexe ou du même genre. Ce terme désigne à la fois les personnes qui s'identifient comme hommes et les personnes qui s'identifient comme femmes.

Hétérosexisme : **Discrimination**, préjugés ou stéréotypes à l'endroit de la communauté **LGBTQI2S+** en partant du principe que l'hétérosexualité est l'orientation sexuelle normale et supérieure.

Homophobie/transphobie/biphobie : Ensemble d'attitudes négatives, de **préjugés**, d'aversion, d'antipathie, de peur ou de haine envers les personnes qui s'identifient comme étant gaies, lesbiennes, transgenres ou bissexuelles. Cela peut aussi mener à la **discrimination**, au harcèlement ou à la violence.

GLOSSAIRE

Humilité culturelle : Attitude qui prend en compte la fluidité et le caractère distinctif de la **culture** pour chaque personne. Cette approche met les individus et les institutions au défi de s'attaquer aux inégalités. Elle va au-delà de l'idée de la compétence culturelle, en reconnaissant et en acceptant qu'on ne peut jamais être pleinement « compétent » dans une autre **culture**. Ce processus implique un examen de soi, une conscience de soi et l'apprentissage continu.

Identité de genre : Expérience interne et individuelle d'une personne avec le genre, qui n'est pas nécessairement visible pour les autres. Cela peut inclure le sentiment intérieur d'être une femme, un homme, d'avoir les deux genres ou aucun des deux, ou d'être n'importe où dans le spectre des genres. L'identité de genre d'une personne peut être différente de son genre assigné à la naissance ou identique à celui-ci.

Identité : Qualités ou caractéristiques d'une personne qui la rendent unique par rapport aux autres. Il s'agit de la façon dont vous vous percevez, de la façon dont le monde vous perçoit et des qualités qui vous définissent.

Identité individuelle : Processus dynamique dans lequel chaque personne participe du fait qu'elle est en vie. Il agit comme un cadre de référence lorsque l'on considère les nombreux aspects qui composent une personne, comme l'image de soi, l'image corporelle, les croyances, les comportements et les relations avec les autres. En fin de compte, il faut reconnaître la valeur intégrale d'une autre personne et démontrer cette compréhension par des actions.

Inclusion : Veiller à ce que toutes les personnes, quels que soient leurs capacités, leurs handicaps ou leurs besoins en matière de soins de santé, soient respectées en tant que membres précieux de leur collectivité. En pratique, il s'agit notamment de faire participer les résidents au processus décisionnel et aux initiatives. Pour être totalement inclusif, il est important d'autonomiser les résidents et de supprimer tout obstacle à la participation des membres des groupes marginalisés.

Intersectionnalité : Manière complexe et cumulative dont les multiples formes d'inégalités et de discrimination qu'une personne peut subir se combinent, se chevauchent ou se croisent. Dans une optique intersectionnelle, l'accent est mis sur la nature interconnectée des catégories sociales (c.-à-d. la classe, la race, **l'orientation sexuelle, le genre, la religion**).

Intersexué : Terme utilisé pour décrire les personnes nées avec l'une des nombreuses variations de caractéristiques sexuelles, y compris les hormones sexuelles, les chromosomes, les gonades, les organes génitaux ou le système reproducteur, qui ne sont pas facilement caractérisées comme masculin ou féminin. Certaines personnes s'identifient au sexe qui leur a été assigné, d'autres non, et certaines choisissent de s'identifier comme étant intersexuées.

Itinérance : Forme extrême de pauvreté marquée par l'instabilité du logement et l'insuffisance de revenus, de soins de santé et de soutiens sociaux. Cela comprend les personnes qui sont absolument sans-abri (celles qui vivent dans la rue; parfois appelées « sans-abri »); les résidents des refuges (les personnes qui séjournent temporairement dans des refuges d'urgence ou des auberges de jeunesse); les « sans-abri cachés » (les personnes qui séjournent temporairement chez des amis ou des membres de la famille); et d'autres personnes décrites comme étant mal logées ou susceptibles de devenir itinérantes.

Islamophobie : Comprend le **racisme**, les **préjugés**, les **stéréotypes** et les actes d'hostilité ou même de violence envers des musulmans ou des adeptes de l'islam. L'islamophobie peut amener à considérer et à traiter les musulmans comme une menace pour la sécurité au niveau individuel, institutionnel, systémique et sociétal.

LGBTQI2S+ : Acronyme désignant les communautés **lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queer, en questionnement, intersexuelles et bispirituelles**. Cet acronyme est souvent utilisé comme terme général pour englober un large éventail d'identités liées au genre et à l'attraction. Il existe plusieurs variantes de cet acronyme et un débat est en cours au sein de la communauté LGBTQI2S+ sur l'ordre de l'acronyme et les termes qui y sont inclus. Le symbole « + » à la fin indique qu'il existe plusieurs autres façons de s'identifier qui ne sont pas incluses dans l'acronyme.

Lesbienne : Personne s'identifiant comme femme qui est physiquement, émotionnellement, spirituellement ou sexuellement attirée par le même sexe ou genre.

Participation significative : Efforts délibérés pour créer des possibilités de mobilisation et de participation aux conversations et aux actions en faveur de **l'inclusion** et **l'équité** pour les membres de l'équipe, les résidents, les bénévoles et les membres de la famille.

Mal logés : Ce terme désigne les personnes qui ont un logement inadéquat ou médiocre en raison de problèmes d'accessibilité au logement. Souvent, ces personnes n'ont pas les fonds nécessaires pour les besoins de base comme la nourriture, les vêtements et le transport. Parmi les personnes les plus susceptibles d'avoir des problèmes d'accessibilité du logement, il y a les aînés vivant seuls, les aînés qui sont locataires, les habitants des grandes villes, les femmes, les immigrants dans les grandes villes et les personnes de plus de 85 ans. Ces populations sont exposées au risque de vivre **l'itinérance**.

Microagressions : Terme désignant des indignités verbales, comportementales ou environnementales quotidiennes, brèves et banales. Les commentaires peuvent être intentionnels, non intentionnels ou subtils, mais ils font état de préjugés hostiles et préjudiciables à l'égard d'une personne ou d'un groupe marginalisé et peuvent créer un environnement négatif et des effets néfastes potentiels sur la santé. Plusieurs des scénarios des affiches « Que feriez-vous? » dans la section Éducation et Formation de cette trousse dépeignent des microagressions.

Orientation sexuelle : Modèle d'attraction émotionnelle, romantique ou sexuelle d'une personne envers d'autres personnes, souvent en fonction de son sexe ou de son genre. L'orientation sexuelle est parfois appelée attirance.

Oppression : Modèle nuisible de traitement injuste systémique et institutionnel et d'abus de **pouvoir** par un groupe aux dépens d'un autre. Un système oppressif repose sur une idéologie ou une croyance selon laquelle certains groupes sont supérieurs et d'autres, inférieurs. Il permet à ceux qui ont le **pouvoir** de contrôler l'accès aux ressources et aux choix, mettant ainsi d'autres groupes en situation de vulnérabilité.

GLOSSAIRE

Ouverture symbolique aux minorités : Pratique consistant à recruter un petit nombre de personnes issues de groupes sous-représentés uniquement pour limiter les critiques et donner une apparence d'égalité au sein de l'effectif. Il est important de tenir compte de l'intention lorsqu'il s'agit de décider si l'effectif fait un geste symbolique ou s'il ne fait que commencer à déployer des efforts en matière de diversité.

Peuple autochtone : Terme collectif utilisé pour désigner les Premières Nations, les Métis et les Inuits. Ce sont les premiers habitants du territoire qui est aujourd'hui appelé le Canada.

Pouvoir : Habileté ou capacité d'influencer le changement. Le pouvoir personnel est une source d'autorité utilisée directement ou indirectement pour influencer le comportement d'autrui. Beaucoup de choses influencent le pouvoir. Certaines sont inhérentes, comme la race, la taille, l'âge et **l'identité de genre**, tandis que d'autres sont acquises, comme l'intelligence, l'éducation, l'expérience, le statut, etc. Il y a déséquilibre de pouvoir lorsqu'une personne détient plus de pouvoir sur une autre.

Préjugé inconscient : Hypothèses ou stéréotypes acquis qui se produisent automatiquement et involontairement. Ce type de préjugé est profondément ancré et peut influencer les comportements en encourageant des jugements sévères et négatifs.

Préjugé : Opinion ou jugement préconçu à l'égard d'une personne ou d'un groupe particulier différent du vôtre qui ne repose sur aucun motif valable ni aucune expérience réelle.

Privilège : Avantage non mérité dont bénéficient certaines personnes et certains groupes, mais pas d'autres. Il s'agit de l'expérience des droits, des bénéfices, des libertés, des avantages, de l'accès et des opportunités accordés aux membres d'un groupe dominant dans la société. Le privilège peut être illustré par le fait que certaines personnes peuvent s'informer sur le **racisme** et son fonctionnement, plutôt que de subir le racisme toute leur vie.

Questionnement : Processus d'exploration où une personne s'interroge sur son identité sexuelle, son orientation sexuelle, son genre ou sur ces trois aspects.

Queer : Terme anciennement péjoratif utilisé pour insulter la communauté **LGBTQI2S+**. Certains membres de la communauté se sont réapproprié le mot de manière positive comme symbole de fierté. Ce terme englobe la fluidité des genres et permet aux personnes d'exprimer librement leur identité en dehors des catégories fixes associées au genre, au sexe et à l'attraction.

Racisme : Actions, pratiques ou idées qui établissent, maintiennent ou perpétuent la domination ou la supériorité raciale d'un groupe sur un autre en raison de sa couleur ou de son origine ethnique.

Sécurisation culturelle : Création d'un environnement social, spirituel, émotionnel et sécuritaire réconfortant pour les gens. Cet environnement comprend une sensibilisation et une sensibilité culturelles ainsi que la reconnaissance d'une dynamique de pouvoir inégale pour remédier aux iniquités dans les soins.

Sensibilité culturelle : Désigne la sensibilisation, la connaissance, la compréhension, l'attitude et l'acceptation à l'égard d'autres cultures. Au niveau individuel, elle exige une conscience de soi et une perspicacité qui permettent de poursuivre l'apprentissage pour mieux servir le résident.

Soins adaptés à la culture : Approche utilisant les **soins centrés sur la personne** où une personne prend intentionnellement en compte l'incidence des valeurs culturelles, des croyances et du déséquilibre de **pouvoir** entre les résidents des groupes marginalisés et les organismes de soins de santé.

Soins centrés sur la personne : Lorsque l'accent est mis sur la compréhension des besoins et des préférences de la personne en tant qu'individu à part entière (au-delà de son diagnostic médical). Dans les soins centrés sur la personne, l'accent est mis sur le fait de permettre aux personnes recevant des soins de collaborer avec l'équipe et d'orienter la planification et la prestation des soins dans la mesure du possible. Cette définition reconnaît également l'identité individuelle d'autres personnes dans le cercle des soins, notamment les fournisseurs de service, les membres de la famille et les étudiants. Dans le cadre du mouvement de changement de culture, on constate une évolution vers le terme « soins dirigés par la personne », qui met l'accent sur le fait que la personne qui reçoit les soins détermine la nature, le moment et la manière dont les services sont fournis. Par exemple, les résidents se réveillent, se couchent, mangent et se lavent au moment qui leur convient. Les membres de l'équipe modifient leur routine de travail afin de respecter les préférences des résidents⁷.

Soins centrés sur les relations : Cette approche met l'accent sur les relations entre l'équipe de soins, le résident et sa famille et se concentre sur la manière d'améliorer ces relations. De même, les soins vont au-delà de ceux prodigués au résident pour inclure les ressources en santé communautaire et le soutien des pairs résidents. Alors que les soins centrés sur la personne se concentrent sur le résident et son inclusion, les soins centrés sur les relations visent le renforcement des relations associées au résident au profit de tous les partenaires de soins.

Religion vs spiritualité : La religion et la spiritualité sont des concepts similaires, mais non identiques. La religion a un fondement plus institutionnel, met en jeu des activités plus traditionnelles, est plus structurée et comporte des rituels et des pratiques spécifiques. La spiritualité fait référence à l'immatériel et à l'intangible et peut être considérée comme un terme plus général. La spiritualité n'est pas non plus affiliée à un groupe ou à un organisme particulier. Elle peut désigner les pensées, les sentiments, les expériences et les comportements liés à l'âme.

Sexe assigné à la naissance : Classification médicale d'une personne en tant qu'homme, femme ou personne intersexe selon des caractéristiques biologiques et l'anatomie physique. L'inclusion de la catégorie reconnue **d'intersexué** sert à rappeler que même au niveau biologique, le sexe n'est pas un système binaire.

Sexisme : Discrimination, préjugés ou stéréotypes fondés sur le sexe ou le genre d'une personne.

Situation sociale : Tient compte de plusieurs expériences intersectionnelles liées à la race, à la religion, à l'âge, à l'orientation sexuelle, à la classe sociale, à l'âge, etc. Il ne faut jamais présumer de la situation sociale d'une personne, car cela pourrait avoir des conséquences néfastes. Nous devrions prendre le temps d'essayer de comprendre les expériences d'une autre personne et ce qu'elle a vécu.

Spectre : Terme utilisé pour reconnaître la fluidité du sexe et du genre et l'éventail des expériences et des réalités dans ces deux aspects de l'**identité**.

Stéréotypes : Généralisations d'une personne ou d'un groupe de personnes fondées sur des suppositions incorrectes selon lesquelles tous les membres d'un groupe particulier partagent les mêmes caractéristiques. En agissant ainsi, nous ignorons les différences qui distinguent chaque personne.

Racisme systémique : Lorsque les politiques, politiques et pratiques d'apparence neutres d'une institution créent ou maintiennent des inégalités raciales. Cela est souvent le fruit de préjugés institutionnels cachés qui continuent à **privilégier** certains groupes et à en désavantager d'autres.

Suppositions : Source de valeurs dans une **culture** « informelle » et composée de pensées, de perceptions, de croyances et de sentiments inconscients. Comme nous n'avons souvent aucune preuve pour étayer ces suppositions et qu'elles ne sont pas traitées ouvertement, il n'est pas facile de les changer.

Transgenre : Terme générique utilisé pour décrire une personne dont l'**identité de genre** ne correspond pas au genre qui lui a été assigné à la naissance. Les personnes trans peuvent ou non envisager des traitements médicaux, comme des procédures chirurgicales ou l'hormonothérapie, pour que leur corps corresponde à leur identité de genre intérieure.

Traumatisme historique : Traumatisme cumulatif subi par une personne ou une génération en raison d'une expérience ou d'un événement traumatisant du passé. Les effets de ce traumatisme et ses manifestations peuvent être ressentis par plusieurs générations. Ces manifestations peuvent résulter du traumatisme attribuable à des événements et des expériences comme la guerre, le génocide, les mauvais traitements, la mort, la fréquentation de pensionnats et d'autres événements importants. Les effets du traumatisme historique peuvent se traduire par un risque accru de problèmes de santé pour les personnes qui ont subi le traumatisme et les générations qui suivent.

Comité WRAP (de l'anglais We Respect All People – Nous respectons tout le monde)

Nom officiel

Comité W.R.A.P. (de l'anglais We Respect All People – Nous respectons tout le monde)

Mandat

Promouvoir la diversité et l'inclusion à Kensington Health et au sein de notre communauté.

Objectifs

Promouvoir la diversité et l'inclusion à Kensington Health par des événements, des activités, des célébrations et de l'enseignement qui tiennent compte de la diversité dans le foyer (résidents et membres de l'équipe) et dans la communauté en général.

Communications

La principale source de communication au sein du comité sera les réunions mensuelles régulières et le courriel. Les membres du comité doivent s'assurer que le comité dispose d'adresses électroniques à jour. Le comité communiquera régulièrement avec les membres de l'équipe et le personnel du foyer par l'intermédiaire de nos bulletins, de nos assemblées publiques, de nos événements et d'autres modes de communication appropriés.

Ressources et budget

Le comité WRAP ne disposera pas d'un budget fixe, mais pourra collaborer avec l'administrateur à propos des demandes financières. L'administrateur s'efforcera d'approuver les demandes visant à faciliter le travail du comité. Les membres de l'équipe auront droit à un congé payé lorsque les heures de travail prévues entrent en conflit avec les initiatives et les réunions du comité.

Gouvernance

Un minimum de neuf membres du comité doit être présent pour que le quorum soit établi lors d'une réunion. Pour que les propositions soient acceptées, la majorité doit être atteinte pour les nouveaux concepts (50 % des membres présents + 1). Pour être modifiées, les propositions existantes ou les modifications au mandat doivent être soumises à un vote et être approuvées à la majorité des deux tiers pour être modifiées.

Les réunions mensuelles régulières auront lieu le troisième mercredi de chaque mois, de 15 h à 16 h. Un procès-verbal sera rédigé pour chaque réunion. Toutes les réunions commenceront par l'approbation du procès-verbal de la réunion précédente. Les points à l'ordre du jour doivent être soumis au moins une semaine avant les réunions.

Lorsque des événements, des activités, des célébrations ou des programmes d'enseignement sont choisis par le comité, un membre du comité est désigné comme responsable des activités du sous-comité. Les membres (ainsi que les autres membres de l'équipe et les résidents) pourront se joindre au sous-comité. Le responsable des activités du sous-comité tiendra le comité WRAP au courant des détails des événements, des activités, des célébrations ou des programmes d'enseignement et agira en tant que superviseur du sous-comité.

Comité WRAP

(de l'anglais We Respect All People – Nous respectons tout le monde)

Mandat

Le mandat sera de deux ans. Les membres peuvent être élus ou nommés de nouveau après leur mandat. Une présence régulière est attendue. Si les membres manquent trois réunions consécutives, ils seront remplacés (sauf circonstances exceptionnelles). Le comité retournera au service pour la réélection et la nomination d'un membre remplaçant pour le reste du mandat.

Composition du comité

Nous encourageons la participation de tous les membres de l'équipe, en particulier les membres de l'équipe de soins directs, les résidents et la famille.

Rôle des membres (à élire par les membres de l'équipe)

Président – Membre du comité ne faisant pas partie de la direction qui est élu pour diriger le comité.

RH/Gestion/Administrateur – Servir de fournisseur de ressources (p. ex. argent, temps) et aider à garantir que les objectifs et les activités du comité correspondent à la mission, à la vision et aux valeurs du foyer.

Secrétaire du comité WRAP – Rédiger le procès-verbal des réunions.

Membres du comité – Faciliter l'échange de renseignements entre le comité WRAP et les résidents, la famille et les services. Les membres du comité doivent informer les résidents, la famille et le service des activités du comité par l'entremise de réunions du service, du Conseil des résidents ou du Conseil des familles et porter à l'attention du comité les idées et les préoccupations de leur groupe particulier. Les membres du comité doivent participer régulièrement aux réunions mensuelles et participer à des sous-comités d'activités individuels pour aider à la mise en œuvre d'activités et d'événements spéciaux.

- Représentant des résidents
- Représentant des familles
- Représentant ou administrateur des ressources humaines ou de la direction

RESSOURCES

Pour en savoir plus sur le soutien aux populations diversifiées :

- Les Trousses du Centre canadien pour la diversité et l'inclusion : ccdi.ca/nos-trousses
- Centre for Race and Culture : Ville d'Edmonton – edmonton.ca/city_government/documents/PDF/senior-serving-organizations-toolkit-for-inclusion.pdf – en anglais seulement
- Indigenous Peoples: Language Guidelines, Style Guide for Reporting on Indigenous People - jhr.ca/wp-content/uploads/2017/12/JHR2017-Style-Book-Indigenous-People.pdf – disponible en anglais seulement
- Commission de la santé mentale du Canada : Trousse pour la main-d'œuvre en quête d'emploi – mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/2019-01/aspiring_workforce_toolkit_2019_fr_1.pdf
- Plan stratégique de l'Ontario contre le racisme : files.ontario.ca/ar-2001_ar_report_fr_tagged_final-s.pdf
- RNAO : Lignes directrices sur les pratiques exemplaires : Embrasser la diversité culturelle dans les soins de la santé – rnao.ca/sites/rnaoca/files/Embracing_Cultural_Diversity_in_Health_Care_Developing_Cultural_Competence.pdf – disponible en anglais seulement

Pour en savoir plus sur les évaluations des résidents dans une perspective d'inclusion culturelle :

- Soutien en cas de troubles du comportement en Ontario du Nord-Est : Outil d'évaluation du résident PIÈCES de ma PERSONNE – <http://northeast.behaviouralsupportsontario.ca/Uploads/ContentDocuments/PIECES%20DE%20MA%20PERSONNE%20-%20Acrobal%20filler%20Final%202019.pdf>
- Outils de pratique du Indigenous Cognition & Aging Awareness Research Exchange (I-CAARE) – Outil d'évaluation PIÈCES de mes relations – i-caare.ca/practicetools – Disponible en anglais seulement
- BC Patient Safety and Quality Council: Conversations About What Matters – bcpsqc.ca/wp-content/uploads/2018/05/ConversationsMatterFINAL.pdf – disponible en anglais seulement

Pour en savoir plus sur le soutien à la communauté LGBTQI2S+ :

- Glossaire du Fonds Égale Canada pour les droits de la personne – egale.ca/wp-content/uploads/2017/03/Egales-Glossary-of-Terms.pdf – disponible en anglais seulement
- CARI de l'Ontario : Ressources LGBTQI2S+ – clri-ltc.ca/lgbtq – disponible en anglais seulement
- Santé arc-en-ciel Ontario – rainbowhealthontario.ca/fr/
- Glossaire du centre communautaire 519 – the519.org/education-training/glossary – disponible en anglais seulement
- Réseau Fierté des Ainé(e)s d'Ottawa – Liste des ressources de formation – ospn-rfao.ca/fr/liste-des-ressources-de-formation/
- Foyers de soins de longue durée de la ville de Toronto : LGBT Toolkit for Creating LGBT Culturally Competent Care – toronto.ca/community-people/housing-shelter/long-term-care-homes/all-homes/?#collapse-lgbt-tool-kit-for-creating-lesbian-gay-bisexual-and-transgender-culturally-competent-care – Disponible en anglais seulement
- Fondation émergence : ressources and matériel de sensibilisation - fondationemergence.org



Les ressources ci-dessus et d'autres encore se trouvent à clri-ltc.ca/embrasser-la-diversite

RÉFÉRENCES

1. Ministry of Finance. (2017). *Ontario Population Projections Update, 2016-2041*. Toronto: Queen's Printer for Ontario. Retrieved from <http://www.fin.gov.on.ca/en/economy/demographics/projections/projections2016-2041.pdf>
2. Durst, D., & MacLean, M. (Eds.). (2010). *Diversity and aging among immigrant seniors in Canada: Changing faces and greying temples*. Brush Education.
3. Grant, J.M., & National Gay and Lesbian Task Force Policy Institute. (2009). *Outing age 2010: Public policy issues affecting lesbian, gay, bisexual and transgender elders*. Washington, DC: The National Gay and Lesbian Task Force.
4. Moore, E. G., & Rosenberg, M. W. (2001). Canada's elderly population: the challenges of diversity. *Canadian Geographer*, 45(1), 145.
5. Paskulin, L. M. G., Aires, M., Goncalves, A. V., Kottwitz, C. C. B., Morais, E. P. D., & Brondani, M. A. (2011). Aging, diversity, and health: the Brazilian and the Canadian context. *Acta Paulista de Enfermagem*, 24(6), 851-856.
6. Registered Nurses' Association of Ontario. (2007). *Embracing cultural Diversity in Health Care: Developing Cultural Competence*. Nursing Best Practice Guidelines Program. [PDF file]. Retrieved from https://rnao.ca/sites/rnaoca/files/Embracing_Cultural_Diversity_in_Health_Care_Developing_Cultural_Competence.pdf
7. Pioneer Network. (2020). *Moving to Person-Directed Care*. Retrieved from <https://www.pioneernetwork.net/elders-families/care-changing/>
8. French, B.M. (2003). Culturally competent care: The awareness of self and others. *Journal of Infusion Nursing*, 26(4): 252-255.
9. Anderson, J.M. (1987). The cultural context of caring. *Canadian Critical Care Nursing Journal*, 4(4): 7-13.
10. Cultural Competence Learning Institute. (2019). Diversity Wheel. Retrieved from <https://community.astc.org/ccli/resources-for-action/group-activities/diversity-wheel>
11. City of Ottawa. (2018). *Equity & Inclusion Lens Handbook*. [PDF file]. Retrieved from https://documents.ottawa.ca/sites/documents/files/ei_lens_hb_en.pdf
12. Piggott, D., & Cariaga-Lo, L. (2019). Promoting inclusion, diversity, access, and equity through enhanced institutional culture and climate. *The Journal of Infectious Diseases*, 2019(220): 74-81.
13. Shahi, A., Karachiwalla, F. & Grewal, N. (2019). Walking the walk: the case for internal equity, diversity, and inclusion work within the Canadian public health sector, *Health Equity* 3:1, 183-185, DOI: 10.1089/hec.2019.0008
14. Ministry of Health and Long-Term Care. (2018). *Health Equity Guideline, 2018*. Province of Ontario. [PDF file]. Retrieved from http://www.health.gov.on.ca/en/pro/programs/publichealth/oph_standards/docs/protocols_guidelines/Health_Equity_Guideline_2018_en.pdf
15. Health Quality Ontario / Ontario Health. (2020). *Resident experience*. Retrieved from <https://quorum.hqontario.ca/en/Home/Indicators-Change-Ideas/Resident-experience>
16. Schein, E. (1990). Organizational culture. *American Psychologist*, 45(2), 109-119 <https://doi.org/10.1037/0003-066X.45.2.109>
17. The Centre for Global Inclusion's Insight and Impact Activity. Retrieved from <http://centreforglobalinclusion.org/The-Centre/di-approaches-insight-impact-activity/>
18. American Institute of Chartered Professional Accountants diversity toolkit. [PDF file]. Retrieved from <https://www.aicpa.org/content/dam/aicpa/interestareas/privatecompaniespracticesection/humancapital/diversity/pcps-diversity-and-inclusion-toolkit-roadmap.pdf>
19. University of Wisconsin-Madison has an online Engagement, Inclusion and Diversity Toolkit. [PDF file]. Retrieved from <https://hr.wisc.edu/eid/toolkit/>
20. brainXchange Dementia-Friendly Design Considerations: Wayfinding https://brainxchange.ca/Public/Files/Design/5_BXC_Wayfinding_Design_Recomendatons.aspx
21. SignMakers. <https://www.sign-makers.ca/wayfinding.php>
22. Creative Art Co. <https://www.creativeartco.com/products>
23. Ontario CLRI Welcome poster. <https://clri-ltc.ca/resource/welcome-poster/>
24. Indigenous land acknowledgement. <https://www.caut.ca/content/guide-acknowledging-first-peoples-traditional-territory>
25. Ontario CLRI Golden Rule poster. <https://clri-ltc.ca/resource/golden-rule/>
26. Scarboro Missions. (2002). *Golden Rule Poster*. https://www.interfaithmarketplace.com/home/ifm/page_130_24/golden_rule_poster_html
27. Scarboro Missions. (2002). *Guidelines for Golden Rule Workshop*. [PDF file] Retrieved from <https://www.interfaithmarketplace.com/shop/wpimages/goldenruleworkshop.pdf>
28. Communication tools. https://www.patientprovidercommunication.org/communication_tools.htm
29. TTC checklist and quick reference chart of diversity dimensions. [PDF file]. Retrieved from <https://www.ttc.ca/Coupler/PDFs/Diversity%20and%20Inclusion%20Toolkit.pdf>
30. Agnes Houston - Dementia and Sensory Challenges booklet. [PDF file]. Retrieved from <https://www.lifechangestrust.org.uk/sites/default/files/Leaflet.pdf>
31. Communication tools. https://www.patientprovidercommunication.org/communication_tools.html

32. Communication Disabilities Access Canada. Accessible Communication: Guideline for making services accessible for people who have disabilities that affect their community. [PDF file]. Retrieved from <https://www.cdacanada.com/wp-content/uploads/2018/12/Guidelines-for-Communication-Access-1.pdf>
33. Agnes Houston - Dementia and Sensory Challenges booklet. [PDF file]. Retrieved from <https://www.lifechangestrust.org.uk/sites/default/files/Leaflet.pdf>
34. Government of Ontario. How to make information accessible. <https://www.ontario.ca/page/how-make-information-accessible>
35. Communication Disabilities Access Canada - Accessible Communication Guidelines. <https://www.cdacanada.com/wp-content/uploads/2018/12/Guidelines-for-Communication-Access-1.pdf>
36. Centre for Global Inclusion. Checklist of standards. <http://centreforglobalinclusion.org/gdib/#tips>
37. Ontario CLRI LTC Community Connections resource. <https://clri-ltc.ca/resource/ltc-community-connections/>
38. Yrenergy, B. & Paradies, Y. (2012). Organizational assessment: An overlooked approach to managing diversity and addressing racism in the workplace. *Journal of Diversity Management* 7(4), 11-26.
39. Province of Ontario. (2008). Diversity in Action: A Toolkit for Residential Settings for Seniors. [PDF file]. Retrieved from http://www.psno.ca/uploads/1/0/1/9/10197937/diversityinaction_eng_web.pdf
40. Region of Peel (n.d.). Culture Diversity: A Handbook for Long Term Care Staff. [PDF file]. Retrieved from <https://www.peelregion.ca/ltc/resources/pdfs/diversity.pdf>
41. Brenan, M. (2012). Diversity metrics, measurement, and evaluation. *Workforce Diversity Network*. Retrieved from https://workforcediversitynetwork.com/res_articles_DiversityMetricsMeasurementEvaluation.aspx
42. Tamarack Institute. Community Engagement. Retrieved from <https://www.tamarackcommunity.ca/communityengagement>
43. City of Hamilton. (2019). Equity, Diversity and Inclusion Handbook. [PDF file]. Retrieved from <https://www.hamilton.ca/sites/default/files/media/browser/2019-02-28/equity-diversity-inclusion-handbook-draft.pdf>
44. Long-Term Care Homes Act. (2007) Resident Bill of Rights. <https://www.ontario.ca/laws/statute/07l08>.
45. Butler, E. and Kangovi, S. (2019). Healthcare providers are hiring the wrong people. *Harvard Business Review*. Retrieved from <https://hbr.org/2019/10/health-care-providers-are-hiring-the-wrong-people>
46. University of Wisconsin-Madison. (2020). EID Toolkit. Retrieved from <https://hr.wisc.edu/eid/toolkit/>
47. Canadian Public Health Association. (2019). Language matters: Using respectful language in relation to sexual health, substance use, STBBIs and intersecting sources of stigma. [PDF file]. Retrieved from <https://www.cpha.ca/sites/default/files/uploads/resources/stbbi/language-tool-e.pdf>



CARI
DE L'ONTARIO

Centres d'apprentissage,
de recherche et d'innovation
en soins de longue durée