Ottawa West Four Rivers
ONTARIO HEALTH TEAM

ÉQUIPE SANTÉ ONTARIO
Ottawa Ouest Quatre Rivières

Équité, diversité, inclusion et anti-racisme (EDIA-R)

Outils pratiques et listes de vérification pour des soins inclusifs

Mai 2026

Avertissement

Cette *trousse d'outils EDIA-R et ces listes de vérification pour des soins inclusifs* sont une ressource pour soutenir l'apprentissage, la réflexion et le développement organisationnel. Elle fournit des conseils, des outils et des exemples pour les organisations à différentes étapes de leur parcours EDIA-R. Le contenu est seulement informatif et ne constitue pas un conseil juridique, RH ou professionnel. Les organisations devraient adapter les matériaux à leur propre contexte, à leurs communautés et à leurs exigences réglementaires.

Bien que des références spécifiques soient faites à des groupes tels que les communautés noires, autochtones et 2ELGBTQIA+, la boîte à outils reconnaît l'importance de nombreux autres groupes non explicitement nommés. Les liens externes et les ressources tierces sont pour la commodité et n'impliquent pas l'approbation.

La boîte à outils reconnaît également que l'équité, la diversité, l'inclusion, l'accessibilité et le travail antiraciste (EDIA-R) ainsi que la réconciliation sont des domaines de pratique liés mais distincts. Bien que les perspectives et communautés autochtones puissent être référencées, cette boîte à outils n'a pas pour but de servir de ressource complète sur la réconciliation ou la mise en œuvre des appels à l'action de la Commission vérité et réconciliation. L'équipe du projet reconnaît qu'une initiative dédiée, dirigée par les Autochtones, axée spécifiquement sur la réconciliation serait plus appropriée pour soutenir de manière significative ce travail et est recommandée comme un domaine distinct de développement.

Reconnaissance territoriale

Nous reconnaissons que la région de l'équipe santé Ontario Ottawa Ouest Quatre Rivières se trouve sur le territoire traditionnel et non cédé de la nation algonquine anishinaabe. Alors que nous aspirons à un partenariat égalitaire au sein de cette ÉSO, nous reconnaissons la nécessité de réconciliation et travaillerons activement à comprendre et à traiter les préjudices individuels et systémiques qui touchent les peuples autochtones.

Nous reconnaissons et respectons les droits et l'autodétermination des communautés de Premières Nations, des Inuits, des Métis et des communautés autochtones urbaines. Nous nous engageons à bâtir et maintenir des partenariats significatifs fondés sur le respect, la responsabilité et la confiance, en collaborant pour faire progresser l'équité en santé de manière à respecter leurs priorités traditionnelles, culturelles, sociales et de santé.

> « Chaque fois que j'entre sur le terrain de la Chambre des communes et que je prends la parole dans cette enceinte, on me rappelle à chaque pas que je n'ai pas ma place ici. L'institution fédérale doit changer ses propres politiques et procédures pour refléter la réalité plutôt que de créer des obstacles pour des gens comme moi. Je ne devrais pas avoir peur d'aller travailler. »
>
> Mumilaaq Qaqqaq (Ancienne députée NPD du Nunavut dans son discours d'adieu en juin 2021)

Remerciements

Merci à toutes les personnes qui ont contribué à la création des Outils pratiques et listes de vérification pour des soins inclusifs en matière d'équité, de diversité, d'inclusion et d'antiracisme (EDIA-R). Nous sommes reconnaissants envers l'équipe du projet pour avoir partagé son temps, ses idées et ses expériences personnelles. Vos voix ont contribué à façonner cette boîte à outils et l'ont rendue utile et facile à utiliser.

Merci au réseau EDIA-R de l'équipe Santé Ontario Ottawa Ouest Quatre Rivières (OOQR ÉSO) d'avoir fait de ce travail une priorité.

Nous remercions Pathways Alcohol & Drug Treatment Services, l'hôpital Queensway Carleton et le Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest pour avoir testé la boîte à outils et donné leurs commentaires.

Nous remercions également Connect2Knowledge d'avoir développé la section du guide « Commencez ici » et d'avoir apporté des recommandations visant à renforcer la navigation et l'organisation de la boîte à outils, basées sur un examen complet des commentaires des sites pilotes.

Cheffe de projet

Beth Monaco, Carefor

Membres de l'équipe de projet

Amy Sisombath, Université d'Ottawa
Belise Ashimwe Sangwa Mucyo, Université d'Ottawa
David Muñoz Jensen, OOQR ÉSO
Dillon Black, Hôpital Queensway Carleton
Drishti Patel, Université Carleton
Gamal Shakshouki, partenaire d'expérience vécue
Jenn Westendorp, OOQR ÉSO
Karen Luyendyk, partenaire d'expérience vécue
Kim Collingwood, CommuniCare Therapy
Lise Laframboise, Pathways Alcohol & Drug Treatment Services
Marcie Patterson, Hôpital Queensway Carleton
Maria Sabaye, partenaire d'expérience vécue
Meghann Darroch, OOQR ÉSO
Safi Adula, Université d'Ottawa
Tom Regan, Bureau de santé du comté et du district de Renfrew

"Mon humanité est liée à la tienne, car nous ne pouvons être humains qu'ensemble."

- Desmond Tutu

Table des matières

Objectif de la trousse d'outils 6

Guide « Commencez ici » : Votre point d'entrée dans la trousse d'outils OOQR ÉSO EDIA-R 7

Partie 1 : Orientation 7

A. Considérations basées sur les rôles 8

B. La taille de votre organisation 10

C. La préparation de votre organisation 14

Partie 2 : Évaluation 16

Partie 3 : Résultats 19

Résultat : Vous en êtes à l'étape d'exploration 21

Résultat : Vous en êtes à l'étape de développement 23

Résultat : Vous en êtes à l'étape d'intégration 27

Intégrer la pratique EDIA-R dans les routines organisationnelles 30

Définitions EDIA-R 32

Principes fondamentaux 33

Énoncé de vision, mission, valeurs et sujet de réflexion sur l'équité 35

Identification des écarts et des obstacles 36

Outils de base EDIA-R 37

Fiche de révision des décisions en matière d'équité 37

Fiche de travail pour l'outil de révision des décisions en matière d'équité 38

Fiche de réflexion sur les biais 41

Listes de vérification EDIA-R 44

🟦 Outils d'évaluation (Comprendre la préparation et l'état actuel) 45

Liste de vérification de référence de l'auto-évaluation EDIA-R 46

Leadership et gouvernance EDIA-R / Liste de vérification des pratiques d'équité en santé . 50

Liste de vérification des pratiques EDIA-R organisationnelles 53

Liste de vérification pour l'accessibilité et l'inclusion du projet 57

Liste de vérification de l'engagement 62

🟧 Outil de reddition de comptes (Pont : Action + Supervision) 65

Liste de vérification de la reddition de comptes 66
Outils de signalement des plaintes et de suivi 69
Exemples pratiques 75
Scénario 1 – Combler l'écart : construire un traitement de la consommation de substances vraiment accessible 75
Scénario 2 – Le coût de l'attente : comment les soins d'affirmation de genre différés mettent des vies en danger 76
Scénario 3 – Honorer Joyce Echaquan : Faire progresser les soins de santé culturellement sécuritaires 77
Conclusion 78
Références 80
Annexe A : Glossaire des termes 83
Annexe B : Modèles de référence rapide 87
Premières étapes suggérées pour les organisations au début du travail EDIA-R 87
Exemples de façons de rendre l'information et les communications accessibles 88
Conseils pour utiliser un langage inclusif et neutre en termes de genre 90
Exemple de vision, mission, valeurs et principes directeurs 91
Engagement communautaire en action : Guide pratique pour l'équipe santé Ontario Ottawa Ouest Quatre Rivières 93
Modèle pour l'élaboration de politiques inclusives 95
Lignes directrices pour un langage inclusif 98
Déclarations d'embauche inclusives 99
Exemple d'affiche à l'intention des patients – Comment faire part de préoccupations liées à l'équité, au respect ou à la justice dans les soins 101

Introduction

Objectif de la trousse d'outils

La trousse d'outils et les listes de vérification OOQR ÉSO EDIA-R pour les soins inclusifs sont destinées à servir de guide pour les organisations afin de mettre au centre l'équité, la diversité, l'inclusion et l'antiracisme dans leur travail. Le guide peut être utilisé par des organisations qui débutent ou par celles qui cherchent à améliorer ce qu'elles font déjà. La boîte à outils comprend des instructions, des exemples réels et des outils pratiques adaptés aux besoins de différentes organisations.

La trousse à outils met l'accent sur la sécurité culturelle, les applications pratiques et l'orientation. Les étapes et stratégies sont claires et flexibles, afin que les organisations puissent agir de manière significative et relier directement les principes de l'EDIA-R à leurs objectifs et activités; en utilisant cette boîte à outils, les organisations peuvent intégrer les principes EDIA-R de façon pratique et durable. La boîte à outils est disponible en formats numériques et imprimables.

Une version numérique est disponible en ligne sur https://www.ottawawestfourrivers.ca/edia-r-toolkit/, où les utilisateurs peuvent accéder à des outils téléchargeables, des modèles et des ressources de soutien.

Nous accueillons toutes les questions, commentaires ou commentaires sur la boîte à outils et vous invitons à nous contacter à info@owfr.ca.

Utilisation de la trousse d'outils

Utilisation des listes de vérification

Les listes de vérification sont conçues pour être conviviales et permettre aux organisations de suivre les progrès et de montrer les points à améliorer.

Les éléments de la liste de vérification représentent des normes de base pour l'EDIA-R au sein de toute organisation. Respecter ces normes démontre comment votre organisation intègre les principes clés d'équité et d'inclusion dans les pratiques opérationnelles.

Des ressources supplémentaires aident les organisations à envisager les prochaines étapes et à encourager la discussion et l'apprentissage. Commencez petit et progressez graduellement. Utilisez les listes de vérification pour évaluer la position de votre organisation. Les résultats de l'auto-évaluation soutiendront la sélection et la priorisation des objectifs et des plans d'action pour faire progresser l'EDIA-R au sein de votre organisation et dans l'ensemble de celle-ci.

Soutien à la mise en œuvre

Les modèles dans l'annexe fournissent des exemples d'actions que les organisations peuvent commencer immédiatement.

Les stratégies peuvent être adaptées aux besoins et à la préparation d'une organisation.

Guide « Commencez ici » : Votre point d'entrée dans la trousse d'outils OOQR ÉSO EDIA-R

Partie 1 : Orientation

À propos de ce guide

La trousse d'outils EDIA-R a été développée par et pour l'équipe Santé Ontario Ottawa Ouest Quatre Rivières (OOQR ÉSO). Elle offre des outils pratiques, des listes de vérification et des ressources de réflexion pour aider les organisations à intégrer l'équité, la diversité, l'inclusion et l'antiracisme dans leur travail quotidien.

La boîte à outils est complète et conçue pour être utilisée par étapes, pas toutes en même temps. Ce Guide Commencez ici est la « porte d'entrée » de la boîte à outils. Son but est de vous aider à identifier le point de départ qui convient le mieux à votre organisation en ce moment, selon trois critères:

1. Votre rôle : quels types d'actions vous sont accessibles dans votre organisation;
2. La taille de votre organisation : comment le travail sur l'équité est réparti, et comment il se rapporte aux communautés desservies; et
3. La préparation de votre organisation : quelles conditions sont en place pour soutenir le travail en équité et quel type de progrès est réaliste en ce moment.

Le guide reflète ce que nous avons appris de trois organisations du réseau OOQR qui ont mis à l'essai la boîte à outils dans leur contexte. À la fin de ce guide, vous aurez un point de départ clair et adapté qui reflète votre propre contexte.

Notez que les recommandations de ce guide n'ont pas été conçues pour les contextes d'engagement des Premières Nations, des Métis et des Inuits (PNMI), qui impliquent des principes, des relations et des approches distincts. Les engagements de réconciliation et la reconnaissance foncière de l'OOQR ÉSO sont énoncés au début de la boîte à outils.

Définir votre contexte

Les sections ci-dessous décrivent ce que signifient le rôle, la taille et la préparation en pratique et comment elles déterminent votre point de départ adapté dans la boîte à outils.

A. Considérations basées sur les rôles

Les rôles déterminent quels types d'actions sont disponibles pour les utilisateurs de la boîte à outils, et donc quels outils seront les plus utiles. Le conseil fixe l'orientation et tient l'organisation responsable; les hauts dirigeants créent les conditions pour que l'équité soit pratiquée entre les équipes; le personnel de programmes et de services intègre l'équité dans la conception et la prestation du travail; et le personnel de première ligne l'intègre dans les interactions quotidiennes du service.

Ce qui suit décrit à quoi chacun de ces rôles ressemble en pratique, et quels types d'outils sont généralement les plus utiles à chaque niveau.

Conseil d'administration

S'applique aussi aux membres consultatifs, présidences de comités, responsables exécutifs (executive sponsors)

Le conseil aide à définir l'orientation de l'organisation, adoptant une approche EDIA-R pour les politiques et les décisions majeures, cherchant les lacunes ou risques, et demandant comment les décisions affectent les différentes communautés avant d'être approuvées. Pour les conseils d'administration, l'équité se reflète dans ce qui reçoit des ressources, ce qui est examiné et ce qui est rapporté. Soutenir ce travail signifie s'assurer que l'équité ne soit pas seulement indiquée dans les documents de valeurs, mais aussi intégrée dans la manière dont l'organisation se gouverne.

Les outils les plus utiles aux conseils d'administration sont ceux qui:

- Soutenir la révision structurée des politiques et des décisions majeures
- Aider à se demander qui en bénéficie et qui pourrait être lésé
- Déterminer si la gouvernance de l'organisation reflète réellement ses engagements en matière qu'équité

Haute direction / Organisation

S'applique aux : directeurs exécutifs, cadres supérieurs, gestionnaires, responsables RH, responsables de l'amélioration de la qualité, responsables de l'équité

Les cadres supérieurs incarnent les valeurs de l'EDIA-R, s'assurent que les politiques et décisions reflètent les principes d'équité, et soutiennent l'apprentissage là où il y a des lacunes de connaissances ou de capacités. Pour les cadres supérieurs, l'équité se reflète dans la capacité du personnel à disposer des outils et de la formation nécessaires, si la responsabilité des résultats en équité est partagée à travers l'organisation, et si l'équité est prise en compte dans la façon dont les décisions sont prises au quotidien. Soutenir ce travail signifie s'assurer que les

engagements en équité soient visibles non seulement dans les documents politiques, mais aussi dans les structures organisationnelles et la pratique quotidienne.

Les outils les plus utiles aux cadres supérieurs sont ceux qui :

- Évaluer si les engagements en matière d'équité se reflètent en pratique
- Examiner les structures de reddition de comptes et la capacité de la main-d'œuvre
- Déterminer si l'équité est intégrée dans les systèmes qui régissent le travail quotidien

Programmes et prestation de services

S'applique à : gestionnaires de programmes, concepteurs de services, responsables en communication, rédacteurs de politiques, coordonnateurs de l'engagement, éducateurs

Le personnel qui conçoit et met en œuvre les programmes veille à ce que les services soient équitables, accueillants et faciles d'accès, en adoptant des pratiques culturellement sécuritaires, en éliminant les obstacles et en ajustant les approches selon les commentaires des communautés desservies. Pour le personnel des programmes et des services, l'équité se reflète dans la prise en compte des besoins des communautés diverses dans la conception d'un programme, et dans la manière dont les personnes ayant vécu les obstacles ont eu une influence significative dans la prestation des services. Soutenir ce travail signifie appliquer des considérations d'équité à la conception des programmes et à la communication, et s'assurer que la rétroaction de la communauté éclaire la suite.

Les outils les plus utiles pour le personnel de programmation et de service sont ceux qui :

- Soutenir une conception et une livraison équitables
- Examiner si une décision ou un programme précis considère qui pourrait être exclu, et si les services et communications sont accessibles
- Déterminer si les commentaires des communautés desservies éclairent les améliorations

Soutien aux patients et aux aidants

S'applique aux : infirmières, médecins, travailleurs sociaux, coordonnateurs de soins, navigateurs de patients, personnel de réception, travailleurs de soutien par les pairs, personnel de soutien aux aidants

Le personnel qui travaille directement avec les patients et les aidants aide à créer des expériences de soins sécuritaires et respectueuses, protégeant les droits des gens, communiquant clairement et demandant aux patients et aux aidants ce dont ils ont besoin pour

se sentir respectés et soutenus. Pour le personnel de première ligne, l'équité se reflète dans les décisions et interactions quotidiennes qui déterminent si les gens se sentent en sécurité, entendus et bien servis. Cela inclut la façon dont les questions sont posées, les hypothèses faites et si un soutien supplémentaire est offert lorsqu'une personne fait face à un obstacle. Soutenir ce travail signifie développer les connaissances et la confiance nécessaires pour reconnaître quand l'équité est pertinente dans la pratique quotidienne, et savoir comment soulever des préoccupations lorsque quelque chose ne fonctionne pas pour les personnes desservies.

Les outils les plus utiles au personnel de première ligne sont ceux qui :

- Soutenir la réflexion individuelle et d'équipe
- Examiner les hypothèses et les biais dans la pratique quotidienne
- Construire une compréhension partagée des principes d'équité
- Aider le personnel à soulever des préoccupations concernant la manière dont les soins ou les services sont offerts

B. La taille de votre organisation

La taille influence la façon dont le travail d'équité se déroule dans une organisation et quels types d'outils et de processus sont les plus réalistes. Dans les petites organisations, le changement peut se produire rapidement; dans les organisations moyennes, il peut y avoir des défis d'alignement; et dans les grandes organisations, les couches hiérarchiques et les départements distincts font en sorte que les processus doivent se connecter aux structures existantes.

Ce qui suit décrit à quoi ressemble le travail en équité à chaque taille, avec des exemples de trois organisations du réseau OOQR qui ont utilisé la boîte à outils en pratique et ont fourni des commentaires.

Petites organisations (moins de 100 employés)

Dans une petite organisation, les limites des rôles sont souvent flexibles, et la même personne peut assumer plusieurs responsabilités. Quand une personne championne de la haute direction comprend toute l'organisation et peut relier les points entre les rôles, le changement peut avancer rapidement. Bien que cela signifie que l'organisation peut facilement adopter de nouvelles pratiques, elle fait aussi face à des défis de capacité, car il y a moins de personnes pour porter le travail et l'élan peut stagner si cette personne quitte l'organisation.

Étude de cas : Pathways Alcohol & Drug Treatment Services

Pathways est une petite organisation comptant six employés et trois membres du conseil d'administration. Lorsqu'ils ont reçu la boîte à outils, l'organisation a agi rapidement et largement. En quelques semaines, ils avaient mis à jour leurs documents d'orientation destinés aux clients, modifié leurs énoncés de mission et de vision, et révisé l'ensemble de leur manuel de politiques et procédures sous l'angle de l'EDIA-R. Le personnel a utilisé la fiche de révision des décisions en matière d'équité sur une véritable décision de programme (renommage d'un programme), rendant le processus pratique et ancré. Depuis, la boîte à outils est devenue un point permanent à l'ordre du jour lors des réunions mensuelles d'équipe, et l'organisation élabore des plans de formation à partir du contenu de la boîte à outils qui seront intégrés à l'orientation du nouveau personnel. Au niveau du conseil, les membres ont trouvé la structure et le cadre de la reddition de comptes particulièrement utiles.

Implications pour l'utilisation de la boîte à outils :

- Pour les petites organisations, le travail sur l'équité tend à être le plus efficace lorsqu'il est abordé conjointement entre les rôles organisationnels.
- Des outils concrets et immédiatement utilisables qui ne nécessitent pas d'infrastructure institutionnelle fonctionnent le mieux.
- Commencer par un langage commun et des principes fondamentaux crée un élan précoce.
- Un sentiment initial de surcharge est fréquent et normal; il a tendance à évoluer rapidement lorsque le processus est structuré et incrémental.

« Cette boîte à outils a mené à de nombreux changements positifs et a apporté un nouveau niveau de sensibilisation au personnel et au conseil d'administration. »

— Représentant·e de Pathways

Organisations moyennes (100 à 500 employés)

Dans une organisation moyenne, des équipes distinctes peuvent entraîner un cloisonnement entre les départements, et les personnes dans différentes parties de l'organisation peuvent avoir des priorités, des niveaux de compréhension et des idées différentes sur la façon de faire avancer l'équité, rendant l'alignement entre rôles et niveaux difficile.

Étude de cas : Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest (CRCOO)

Le CRCOO est un centre de santé et de ressources communautaires comptant un peu plus de 100 employés. Le CRCOO est arrivé à la boîte à outils avec un comité EDIB actif et compétent, apportant une profondeur de connaissances et une capacité à s'engager de manière critique avec les outils. La boîte à outils est devenue une ressource de planification stratégique, guidant par exemple les discussions sur la façon de concentrer les priorités de leur plan de travail pour l'année et en identifiant les forces et lacunes organisationnelles. En même temps, ils ont souligné le besoin d'outils pour saisir la complexité : pour des éléments comme la révision des politiques, par exemple, ils avaient certaines politiques en place mais pas toutes, que les listes de vérification oui/non ne pouvaient pas accommoder. Le CRCOO a également partagé la boîte à outils avec des responsables de l'équité d'autres centres, qui ont immédiatement manifesté de l'intérêt, indiquant que la boîte à outils pourrait être pertinente à l'échelle du réseau plus large.

Implications pour l'utilisation de la boîte à outils :

- Le travail sur l'équité est le plus efficace lorsqu'il commence avec une image claire des écarts : quelles parties de l'organisation sont plus avancées et lesquelles ont besoin d'un soutien fondamental plus important.
- Un comité EDI ou un ou une responsable de l'équité pourrait être mieux placé pour faire le point et apporter des recommandations concrètes à la direction, plutôt que d'essayer de faire avancer toute l'organisation d'un coup.
- La boîte à outils peut servir de structure de permission, offrant aux organisations l'occasion d'avoir des conversations entre le personnel et le conseil d'administration qui ne se produiraient pas autrement.
- Là où la sécurité psychologique est incertaine, les outils qui créent les conditions d'un engagement honnête apportent le plus de valeur.

« Cette boîte à outils donne aux organisations la permission d'ouvrir un dialogue entre le personnel et les membres du conseil d'administration. » — Participant au groupe de discussion CRCOO

Grandes organisations (500+ employés)

Dans une grande organisation, il y a plusieurs niveaux de hiérarchie et des départements distincts avec leurs propres cultures, priorités et façons de travailler. Commencer au niveau de l'organisation globale est rarement réaliste; l'approche la plus efficace consiste à identifier des travaux spécifiques existants où la boîte à outils peut être intégrée. Il y a beaucoup plus de processus, plus de complexité, et il faut faire un essai pilote dans un domaine et évoluer à partir de là.

Étude de cas : Hôpital Queensway Carleton (QCH)

QCH est un grand hôpital de soins aigus avec plus de 3 000 employés. Leur service consacré à l'équité apporte une perspective structurellement sophistiquée, reflétant la réalité de travailler dans un vaste système institutionnel où le changement exige un alignement entre plusieurs niveaux de direction et de nombreux départements distincts. Le personnel a décrit la boîte à outils comme pratique et utile. Un thème récurrent était qu'il aidait les équipes à faire une pause et à réfléchir avant de prendre des décisions, particulièrement lors des revues de politiques ou des changements organisationnels où une perspective sur l'équité pourrait autrement être ignorée. La vérification de faisabilité était particulièrement valorisée pour aider les équipes à distinguer ce qui peut être modifié localement de ce qui nécessite une escalade ou un soutien système plus large. Le point d'entrée le plus pratique qu'ils ont identifié était d'attacher l'utilisation de la boîte à outils à un travail déjà en cours (par exemple, une politique déjà prévue pour révision, un processus déjà en cours) plutôt que d'initier un exercice séparé de la boîte à outils. Ils ont également soulevé une mise en garde importante : dans les grands contextes institutionnels, les listes de vérification peuvent devenir un exercice de conformité, et la question la plus significative n'est pas « avez-vous fait cela? » mais plutôt « comment faites-vous cela, et comment le savez-vous? »

Implications pour l'utilisation de la boîte à outils :

- Le point d'entrée pour tous les rôles devrait se connecter explicitement aux flux de travail existants plutôt que de positionner l'utilisation de la boîte à outils comme un travail supplémentaire.

- Faire un essai pilote dans une équipe, un département ou un cycle de révision de politique avant de tenter une adoption plus large est plus durable que le déploiement à l'échelle de l'organisation, car cela réduit la résistance et construit une preuve de concept interne.
- Lorsque la culture d'audit est un risque, la boîte à outils est la plus efficace lorsqu'elle fait passer les équipes de la conformité à une véritable réflexion, approfondissant ainsi la qualité de la responsabilité déjà en place.

C. La préparation de votre organisation

La préparation organisationnelle détermine ce qu'un outil peut réellement accomplir. Un outil qui fonctionne bien pour une organisation n'est peut-être pas le bon point de départ pour une autre, car ce sur quoi une organisation peut agir dépend de l'endroit où elle en est dans ce travail.

Ce qui suit décrit les trois étapes de préparation et à quoi ressemble le travail d'équité dans chacune d'elles.

Exploration

Votre organisation sait que l'équité est importante, mais elle cherche encore à l'appliquer en pratique. Les efforts d'équité peuvent être épisodiques ou motivés par un incident spécifique ou une attente externe, mais pas encore ancrés dans la pratique organisationnelle continue. L'engagement existe probablement dans les valeurs ou les énoncés de mission, mais il ne façonne pas encore de façon constante les décisions, les priorités ou la responsabilité. À ce stade, les points de départ les plus utiles sont ceux qui aident à développer une compréhension commune de ce que signifie l'équité et à commencer à l'appliquer à de vraies décisions et services.

Développement

Votre organisation passe à l'action, mais le travail est mal réparti, certaines parties de l'organisation étant plus avancées que d'autres. L'engagement du leadership, bien qu'existant, n'est peut-être pas encore constant. Le travail sur l'équité peut être concentré dans un seul comité ou rôle plutôt que partagé au sein de l'organisation. Les points de départ les plus utiles à ce stade sont ceux qui aident à identifier les lacunes les plus importantes et à commencer à répartir plus largement la responsabilité du travail en matière d'équité.

Intégration

L'équité est intégrée dans le fonctionnement de votre organisation, y compris dans les fonctions principales comme les RH, la stratégie et la conception des programmes, ainsi que dans la manière dont les dirigeants prennent des décisions et en rendent compte. À ce stade, les résultats en équité ne dépendent pas de personnes championnes individuelles; les systèmes et structures portent le travail. La priorité à ce stade est de s'assurer que le travail est maintenu grâce à des structures de gouvernance et de responsabilité. Les points de départ les plus utiles à ce stade sont ceux qui garantissent que l'équité est intégrée dans les systèmes et la gouvernance au niveau organisationnel.



Partie 2 : Évaluation

Les questions suivantes aident à identifier où en est actuellement votre organisation dans son parcours en matière d'équité, dans sept domaines de pratique. Pour chaque domaine, choisissez l'option qui reflète le mieux l'expérience actuelle de votre organisation. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. L'objectif est d'avoir une image précise de l'endroit où se trouve votre organisation, et non des aspirations ou des intentions.

Vos réponses serviront à identifier un stade global de préparation et à suggérer par où commencer dans la boîte à outils.

Important : aucune étape n'indique que vous êtes en retard ou que vous avez plus de travail à faire que les autres. Le progrès vient du fait de commencer quelque part précis, d'apprendre de cette expérience, et de continuer à bâtir à partir de là.

A. A. Direction et cohérence

Pensez à la dernière décision importante prise par votre organisation (par exemple, un nouveau programme, un changement budgétaire ou une mise à jour de politique). Comment l'équité a-t-elle joué un rôle?

☐ 1. Cela a peut-être été abordé dans la conversation, mais ce n'était pas une partie structurée de la façon dont la décision a été prise.

☐ 2. Certaines personnes dans la salle ont adopté une perspective d'équité, d'autres non. Cela dépendait de qui était impliqué.

☐ 3. Prendre en compte les impacts sur l'équité faisait partie intégrante du processus. Des compromis ont été nommés et pesés en parallèle avec d'autres facteurs.

B. B. Pratique du leadership et reddition de comptes

Une pratique inéquitable a été identifiée dans votre organisation, créant des obstacles pour le personnel ou les personnes que vous servez. Que se passe-t-il ensuite?

☐ 1. C'est noté ou discuté de façon informelle, mais il n'y a pas de processus clair de suivi, et on ne sait pas clairement qui en est responsable.

☐ 2. Le fait que quelque chose se passe dépend de quel leader est impliqué. Certains font un suivi, d'autres non.

☐ 3. Il y a une attente claire que les dirigeants réagissent, et le suivi fait l'objet d'un contrôle. Cela ne dépend pas de qui est impliqué.

C. C. Structures, politiques et infrastructures

Un membre de la communauté ne peut pas accéder à un de vos services en raison d'un obstacle lié à la langue ou à un handicap. Comment votre organisation gère-t-elle cela?

☐ 1. La situation individuelle peut être prise en compte, mais il n'y a pas de processus cohérent, et il est peu probable qu'elle mène à un changement plus large.

☐ 2. Il existe certains processus, mais ils ne sont pas appliqués de façon cohérente ni bien compris à travers l'organisation.

☐ 3. Il existe des processus clairs et accessibles pour identifier et surmonter les obstacles, ainsi qu'une façon documentée d'en tirer des leçons pour prévenir la récidive.

D. D. Culture et dynamiques relationnelles

Un membre du personnel a été témoin d'une pratique qu'il juge inéquitable ou nuisible. Quelle est la probabilité qu'il ou elle le signale?

☐ 1. La plupart du personnel hésiterait. On a le sentiment que soulever des préoccupations pourrait nuire à leur position ou simplement ne pas mener à un changement.

☐ 2. Certains membres du personnel se sentiraient à l'aise de le signaler, d'autres non. Cela dépend de l'équipe, du gestionnaire ou de la relation en question.

☐ 3. La plupart du personnel se sentirait confiant pour l'aborder. C'est une norme organisationnelle reconnue, qui ne dépend pas des personnes avec qui vous travaillez.

E. E. Capacité au niveau de l'équipe

Un membre du personnel de première ligne s'apprête à animer une séance d'information communautaire. À quel point cette personne est-elle prête à identifier et à répondre aux considérations d'équité dans ce travail?

☐ 1. La plupart des employés ne se sentiraient pas confiants de faire cela sans soutien supplémentaire. Les connaissances et les outils sont limités ou répartis de manière inégale à travers l'organisation.

☐ 2. Certains membres du personnel seraient bien préparés; d'autres non. La capacité varie considérablement selon les équipes et les rôles.

☐ 3. La plupart du personnel possède les connaissances et les outils pour identifier les considérations d'équité dans leur travail et y répondre. Cela ne se limite pas aux rôles désignés en matière d'équité.

F. F. Responsabilité communautaire et impact

Votre organisation a récemment recueilli des commentaires des communautés qu'elle dessert. Qu'est-il advenu de ces commentaires?

☐ 1. Ils ont été recueillis et examinés, mais on ne sait pas clairement comment ils ont influencé les décisions ni ce qui a changé en conséquence.

☐ 2. Certains commentaires ont influencé les décisions de planification, mais ce n'est pas systématique. Ça dépend de l'initiative ou de l'équipe impliquée.

☐ 3. Les commentaires ont été intégrés dans la façon dont l'organisation prenait des décisions, et il y a une façon claire de démontrer ce qui a changé en conséquence.

G. G. Capacité de changement

Votre organisation s'est engagée dans un changement lié à l'équité il y a dix-huit mois. Où en est cet effort aujourd'hui?

☐ 1. Le progrès s'est arrêté. Cela dépendait d'un ou deux individus, et lorsque d'autres priorités s'affrontaient, l'élan se perdait.

☐ 2. Certains aspects du changement ont été mis en œuvre et se sont maintenus, tandis que d'autres non. Sa pérennité dépendait de la personne qui le pilotait.

☐ 3. Le changement est intégré dans la façon dont l'organisation fonctionne. La responsabilité de son maintien est répartie et ne repose pas sur une seule personne.



Partie 3 : Résultats

Trouver votre résultat

Regardez vos réponses dans la Partie 2 ci-dessus.

Pour chaque domaine du tableau ci-dessous, écrivez le nombre que vous avez sélectionné (1, 2 ou 3).

Domaine	Votre réponse (1, 2 ou 3)
A. Direction et cohérence	
B. Pratique du leadership et responsabilité	
C. Structures, politiques et infrastructures	
D. Culture et dynamiques relationnelles	
E. Capacité au niveau de l'équipe	
F. Responsabilité communautaire et impact	
G. Capacité de changement	

Maintenant, comptez vos totaux :

Combien de 1? _____ → Exploration

Combien de 2? _____ → Développement

Combien de 3? _____ → Intégration

L'étape avec le plus de réponses est votre **étape globale**.
Si deux étapes sont à égalité, utilisez la plus basse des deux.

L'étape générale est la suivante : _____



Ce que signifient vos résultats

Votre profil (l'étape que vous avez notée pour chaque domaine) vous indique où votre organisation a le plus de possibilités de développement. Les domaines ayant les scores les plus bas sont vos plus grandes priorités; c'est là que les outils de la trousse auront le plus d'effet.

Votre étape globale indique où commencer dans la boîte à outils, selon la taille de votre organisation et votre rôle.

Où aller ensuite

Consultez la section qui correspond à votre étape globale :

- **Explorer** → voir la page 21
- **Développement** → voir la page 23
- **Intégration** → voir la page 27

Résultat : Vous en êtes à l'étape d'exploration

Votre organisation en est au début de ce travail. Les outils recommandés ci-dessous sont conçus pour soutenir ce point de départ en bâtissant une compréhension partagée de ce que signifie l'équité dans votre contexte et en créant une première expérience pratique de son application.

À quoi ressemble l'exploration pour différentes tailles d'organisation

Petites organisations

- L'ensemble de l'organisation, y compris le personnel, la direction et le conseil d'administration, peut avancer ensemble, ce qui est un avantage important à ce stade.
- Quand une personne championne de la haute direction est prête à mener le changement, le changement peut arriver rapidement.
- Le point de départ le plus efficace est un processus conjoint construit autour d'un langage partagé et d'une première action concrète.

Organisations moyennes

- À ce stade, les organisations disposent souvent de poches de préparation mais pas de base commune à l'échelle de l'organisation.
- La priorité est de bâtir un terrain d'entente : un langage partagé et une compréhension commune de ce que signifie l'équité dans ce contexte
- Une première expérience d'utilisation d'un outil ensemble crée un point de référence pour le travail à venir.

Grandes organisations

- Les organisations sont mieux servies en commençant petit et spécifiquement, en identifiant une équipe, une politique ou un processus existant auquel appliquer la boîte à outils, plutôt que de tenter un effort à l'échelle de l'organisation.
- Une première question utile est : quels travaux sont déjà en cours auxquels une perspective d'équité pourrait être appliquée?

À quoi ressemble l'exploration selon les rôles

Conseil d'administration

- La chose la plus importante qu'un conseil puisse faire est de faire de l'équité une priorité visible en matière de gouvernance.
- Cela signifie poser des questions sur l'équité avant d'approuver des politiques ou des budgets, et s'assurer que les attentes en équité du leadership sont explicites.
- Commencer par un examen de la mission, de la vision et des valeurs de l'organisation est une première étape concrète.

Haute direction / Organisation

- À ce stade, les hauts dirigeants créent les conditions d'un engagement honnête en précisant que l'équité est une priorité organisationnelle et que soulever des préoccupations est attendu, non risqué.
- Sans ce signal de la direction, d'autres parties de l'organisation hésiteront.
- Commencer par un langage partagé et des principes fondamentaux donne au personnel et au conseil d'administration quelque chose de concret sur quoi travailler.

Programmes et prestation de services

- À ce stade, le personnel peut appliquer la réflexion sur l'équité à une décision en cours de prise, à un programme en cours d'examen ou à une communication en cours d'élaboration.
- C'est plus efficace que de compléter un outil de façon abstraite.
- Identifier un point d'ancrage concret pour le travail est la première étape la plus importante.

Soutien aux patients et aux aidants

- Le personnel de première ligne peut commencer à établir un point de référence commun avec son équipe.
- Cela peut être une expérience ou une conversation commune qui crée les bases pour appliquer la pensée en équité dans la pratique.
- Les outils qui ouvrent la discussion et invitent à une réflexion honnête fonctionnent généralement mieux à ce stade que les listes de vérification ou les audits organisationnels.

Trois outils à considérer

1. Principes fondamentaux : Une référence fondamentale pour bâtir un langage partagé entre le personnel, le conseil d'administration et la direction. Recommandé comme première étape pour toute organisation à ce stade, et particulièrement utile avant d'utiliser tout autre outil, car il établit le terrain d'entente sur lequel tout le reste repose.
2. Fiche de réflexion sur les biais : un outil de réflexion en équipe qui utilise des vidéos comme point de départ commun avant la discussion. Particulièrement efficace pour le personnel de première ligne et les groupes aux rôles mixtes, car il encourage une participation honnête sans demander aux gens d'évaluer des systèmes organisationnels qu'ils ne se sentent pas forcément capables d'analyser.
3. Énoncé de vision, mission, valeurs et sujet de réflexion sur l'équité : un outil pour vérifier si les engagements fondamentaux de l'organisation reflètent les principes d'équité et quels changements pourraient être nécessaires. Le plus utile pour les conseils d'administration et la haute direction à ce stade, et pour les petites organisations où le conseil et le personnel peuvent le parcourir ensemble.

Si vous cherchez des actions concrètes immédiates à entreprendre en parallèle de ces outils, consultez la section Premières étapes suggérées à l'annexe B.

Résultat : Vous en êtes à l'étape de développement

Votre organisation agit pour l'équité, et le travail à venir vise à bâtir sur ce qui est déjà en place. Les outils recommandés sont conçus pour aider à identifier où la pratique est inégale au sein de l'organisation et soutenir une application plus cohérente entre les équipes, les rôles et les niveaux de leadership.

À quoi ressemble le développement pour différentes tailles d'organisation

Petites organisations

- À ce stade, le travail d'EDIA-R a peut-être progressé rapidement dans certains domaines, mais peut comporter des lacunes dans d'autres.
- La progression rapide a pu être portée par la direction générale ou une personne championne de la haute direction.
- La priorité est de s'assurer que la pratique de l'équité ne dépende pas d'une seule personne.
- Ce qui a été construit devrait être intégré dans les processus organisationnels plutôt que conservé de façon informelle.

Organisations moyennes

- Il y a généralement un comité EDI ou un ou une responsable de l'équité, aux côtés de membres du personnel et des équipes qui sont plus tôt dans le parcours.
- Leur rôle à ce stade est d'utiliser leurs connaissances pour faire avancer le reste de l'organisation.
- Cela inclut l'identification des plus grandes lacunes et la formulation de recommandations concrètes à la direction.

Grandes organisations

- Une infrastructure importante est en place, mais il y a des lacunes en matière de responsabilité.
- Le travail en équité peut être intégré dans certains départements et dépriorisé dans d'autres.
- La priorité est de distribuer la responsabilité de façon plus large et d'attacher l'examen de l'équité aux processus organisationnels existants.
- Les engagements pris au niveau de la gouvernance devraient être visibles dans la pratique opérationnelle.

À quoi ressemble le développement pour différents rôles

Conseil d'administration

- À ce stade, la contribution du conseil est de passer de l'engagement déclaré à la responsabilité démontrée.
- Cela inclut d'examiner si l'équité est reflétée non seulement dans les documents politiques, mais aussi dans la manière dont le leadership est évalué, ce qui est financé et ce qui est rapporté.
- Cela inclut aussi la volonté de se demander si les structures de gouvernance actuelles permettraient de détecter le cas où les engagements en matière d'équité n'étaient pas respectés.

Haute direction / Organisation

- À ce stade, les hauts dirigeants peuvent identifier où la reddition de comptes est concentrée et prendre des mesures pour la répartir.
- Cela signifie rendre explicites les attentes en matière d'équité pour tous les gestionnaires, pas seulement pour ceux qui ont déjà soutenu le travail.
- Cela signifie aussi s'assurer que les considérations d'équité sont intégrées dans les processus décisionnels réguliers plutôt que réservées à des moments consacrés à l'équité.

Programmes et prestation de services

- À ce stade, le personnel des programmes et des services bénéficie d'outils qui aident à évaluer si les considérations d'équité sont réellement intégrées dans la conception et la mise en œuvre des programmes.
- Cela inclut la détermination de la présence d'un langage sur l'équité dans les documents du programme.
- Cela inclut aussi de déterminer si le langage de l'équité influence la manière dont les décisions concernant l'accès, l'engagement et la rétroaction sont prises en pratique.

Soutien aux patients et aux aidants

- À ce stade, le personnel de première ligne bénéficie d'outils qui vont au-delà de la conscience individuelle pour se concentrer sur la pratique au niveau de l'équipe.
- Cela inclut l'application de la pensée d'équité à de vraies décisions et situations plutôt que de continuer à bâtir des connaissances fondamentales.

Trois outils à considérer

1. Fiche de révision des décisions en matière d'équité **:** Un outil structuré pour appliquer une perspective d'équité à une décision spécifique actuellement en cours d'examen. Recommandé pour les organisations à ce stade, car il fait passer l'équité d'un engagement général à une pratique concrète dans le contexte d'un travail déjà en cours.
2. Liste de vérification des pratiques EDIA-R organisationnelles **:** Un examen complet des pratiques organisationnelles dans plusieurs domaines. Recommandé aux comités EDI et aux cadres supérieurs comme outil pour identifier où l'organisation est la plus forte et où

se trouvent les plus grandes lacunes, ce qui peut orienter les priorités du plan de travail et les conversations avec la direction.

3. Liste de vérification du leadership et de la gouvernance : Un examen axé sur la gouvernance pour déterminer si l'équité est intégrée dans les structures de leadership, les processus de reddition de comptes et les engagements organisationnels. Recommandé aux conseils d'administration et à la haute direction à ce stade comme un outil pour passer de l'engagement déclaré à la responsabilité démontrée.

Si votre organisation est actuellement en train de réviser ou d'élaborer une politique organisationnelle, le Modèle pour l'élaboration de politiques inclusives à l'annexe B est un complément pratique aux outils ci-dessus.

Pour des conseils sur l'accessibilité, voir Exemples de façons de rendre l'information et les communications accessibles à l'annexe B.



Résultat : Vous en êtes à l'étape d'intégration

Votre organisation a établi des pratiques en équité dans ses fonctions principales. Les outils recommandés ci-dessous sont conçus pour garantir que l'équité soit intégrée dans les systèmes organisationnels et les structures de responsabilité d'une manière qui dépasse les personnes qui la dirigent actuellement.

À quoi ressemble l'intégration pour différentes tailles d'organisation

Petites organisations

- À ce stade, l'équité est généralement intégrée à l'ensemble de l'organisation.
- Le risque est la dépendance à un petit nombre de personnes; si elles passent à autre chose, le progrès peut stagner.
- La priorité est de s'assurer que la pratique de l'équité soit documentée, institutionnalisée dans les processus, et ne dépende pas de la mémoire ou de la motivation individuelle.

Organisations moyennes

- Les organisations ont généralement développé de solides pratiques en équité dans certains domaines et travaillent à combler les lacunes restantes.
- La priorité est de s'assurer que les parties les plus avancées de l'organisation travaillent activement à amener le reste de l'organisation à un niveau similaire.
- Des structures de reddition de comptes devraient être en place pour maintenir cela dans le temps.

Grandes organisations

- Des structures, des comités et des processus sont en place.
- La priorité est de s'assurer que ces structures produisent des résultats équitables.
- Les structures ne fonctionnent pas seulement comme prévu, elles démontrent aussi un impact sur les communautés desservies.
- La mesure, le rapport et les mécanismes de responsabilité communautaire sont les domaines les plus importants d'attention.

À quoi ressemble l'intégration selon les rôles

Conseil d'administration

- La contribution du conseil d'administration est de s'assurer que l'équité soit intégrée dans la gouvernance d'une manière qui dépassera la direction actuelle grâce à la composition du conseil, aux priorités stratégiques et aux cadres de reddition de comptes.
- Le conseil lui-même peut évaluer la performance organisationnelle.
- L'accent se déplace du renforcement de la pratique en équité vers son institutionnalisation.

Haute direction / Organisation

- Les cadres supérieurs passent de la promotion de l'équité à la garantie qu'elle constitue une attente organisationnelle partagée.
- Cela signifie intégrer l'équité dans la façon dont tous les gestionnaires sont évalués, ainsi que dans la façon dont les décisions sont documentées et examinées.
- Elle inclut aussi la manière dont l'organisation mesure et rapporte les résultats d'équité au fil du temps.

Programmes et prestation de services

- Le personnel des programmes et des services bénéficie d'outils qui approfondissent la responsabilité communautaire.
- Cela signifie passer de services accessibles à des services véritablement façonnés par les communautés qu'ils sont conçus pour servir.
- Cela signifie aussi que les commentaires de ces communautés entraînent des changements visibles dans la pratique.

Soutien aux patients et aux aidants

- Le personnel de première ligne bénéficie d'outils axés sur l'engagement communautaire et la reddition de comptes.
- Cela les pousse au-delà de la pratique réflexive individuelle pour s'assurer que l'organisation dans son ensemble soit réactive envers les personnes qu'elle dessert.
- Elle garantit également que l'organisation peut démontrer où la contribution de la communauté a façonné les soins et les services.

Trois outils à considérer

1. Liste de vérification de la reddition de comptes : un outil pour examiner si les structures de responsabilité en matière d'équité fonctionnent à travers l'organisation et produisent les résultats escomptés. Recommandé à la haute direction et aux conseils d'administration à ce stade comme un outil pour garantir que les engagements en matière d'équité soient soutenus par une réelle responsabilité.

2. Liste de vérification de l'engagement : Un outil pour évaluer la qualité et l'équité de l'engagement communautaire, y compris si l'organisation intègre réellement les voix communautaires dans les décisions et peut démontrer où l'engagement a mené au changement. Recommandé pour le personnel des programmes, des services et des comités EDI à ce stade.

3. Processus de signalement : un outil pour s'assurer que les plaintes et préoccupations sont traitées de manière accessible, équitable et utilisée pour améliorer les pratiques organisationnelles au fil du temps. Recommandé comme outil de pérennisation à ce stade, pour s'assurer que les mécanismes de reddition de comptes fonctionnent et que l'apprentissage des préoccupations soit intégré dans la pratique organisationnelle.

Si votre organisation est actuellement en train de réviser ou d'élaborer une politique organisationnelle, le Modèle pour l'élaboration de politiques inclusives à l'annexe B est un complément pratique aux outils ci-dessus.

Intégrer la pratique EDIA-R dans les routines organisationnelles

Cette boîte à outils est conçue pour être utilisée dans le cadre des rythmes organisationnels existants, et non comme un exercice ponctuel ou une activité autonome. Les pratiques EDIA-R sont renforcées lorsque les outils sont intégrés à la façon dont le travail se déroule déjà, plutôt que traités comme des tâches séparées ou supplémentaires.

Comment intégrer cette boîte à outils dans la pratique quotidienne

Les outils EDIA-R peuvent être intégrés dans :

- Processus de planification et d'approbation des projets
- Cycles d'amélioration de la qualité et de rendement
- Réunions du conseil d'administration et de la direction
- Conception des programmes et revues de la prestation des services
- Processus d'examen des incidents et de rétroaction
- Planification annuelle et développement stratégique

Plutôt que d'ajouter de nouveaux processus, les organisations sont encouragées à aligner les outils avec les structures existantes afin de réduire la duplication et de soutenir la durabilité.

Retour au guide Commencez ici

Le Guide Commencez Ici offre une perspective de préparation organisationnelle qui aide à identifier où vous en êtes dans votre parcours EDIA-R (Explorer, Développer, Intégrer). Il est normal de revenir à cette évaluation au fil du temps; cela reflète un progrès, pas une répétition.

Les organisations devraient revoir le Guide Commencez Ici lorsque :

- Lancement d'une nouvelle initiative ou d'un nouveau cycle EDIA-R
- Passage de la planification à la mise en œuvre
- Élargissement du travail EDIA-R à d'autres départements
- Préparation à la planification stratégique ou à l'agrément
- Changements structurels ou de leadership

Utilisation des outils comme cycle continu

La pratique EDIA-R est renforcée par des cycles répétés de :
Réfléchir → Évaluer → Agir → Réviser → Améliorer

Aucun outil unique n'est destiné à fournir une réponse définitive. À la place, les outils devraient être utilisés pour :

- Identifier l'état actuel
- Éclairer les décisions et les actions
- Suivre la progression au fil du temps
- Renforcer la responsabilité et l'apprentissage

Consigne d'engagement (À compléter avant de passer à autre chose)

Avant de continuer, identifiez une action concrète que votre équipe ou organisation prendra selon cette boîte à outils :

Notre engagement EDIA-R est :_____

Cet engagement devrait être :

- Spécifique et réalisable
- Confié à une personne ou à un rôle
- Lié à un processus ou un point de décision existant

Revoir cet engagement au fil du temps est une partie importante de la reddition de comptes et du suivi.



Définitions EDIA-R

L'utilisation efficace de la boîte à outils EDIA-R dépend d'une compréhension claire des termes clés pertinents. Reconnaître les distinctions et nuances entre les concepts clés favorisera une application précise, intentionnelle et significative de la boîte à outils. Les définitions suivantes sont basées sur le Cadre ontarien pour l'équité en santé. [1]

Équité

Cela exige de reconnaître que les personnes ont des besoins, des expériences et des obstacles différents, et de répondre de manière juste et significative. Plutôt que de traiter tout le monde de la même façon, l'équité vise à éliminer les obstacles systémiques et à fournir le soutien spécifique dont les gens ont besoin pour atteindre des résultats comparables. L'équité exige une prise de décision intentionnelle, de la flexibilité et une réflexion continue pour s'attaquer aux avantages et inconvénients injustes.

Diversité

Fait référence à une gamme de qualités, d'expériences et d'identités visibles et invisibles qui façonnent qui nous sommes, comment nous pensons, comment nous interagissons avec le monde et comment nous sommes perçus. Cela peut inclure, sans s'y limiter, la race, l'ethnie, la personnalité, la culture, la langue, le genre, l'identité de genre, l'expression de genre, l'orientation sexuelle, l'âge, les capacités, la religion ou les croyances spirituelles, les valeurs, la perspective, les compétences, le style, les idéologies politiques, le statut socioéconomique et l'expérience vécue.

Inclusion

Cela se produit dans des environnements où toutes les personnes se sentent accueillies, respectées, valorisées et capables de participer pleinement. L'inclusion met l'accent sur une implication significative, la prise de décision partagée et un sentiment d'appartenance. Les pratiques inclusives garantissent que les voix diverses sont entendues, que les différences sont respectées et que les gens sont soutenus pour contribuer de manière à refléter leur identité et leurs expériences.

Accessibilité

Élimine les barrières physiques, sociales, culturelles, de communication et de système afin que tout le monde puisse accéder aux services, à l'information, aux espaces et aux opportunités. L'accessibilité reconnaît que les barrières peuvent être visibles ou invisibles, et que les gens ont besoin de soutiens variés pour participer pleinement. Les environnements accessibles sont proactifs, flexibles et adaptés à la diversité des capacités, besoins et circonstances.

Anti-Racisme

Nécessite une approche active et continue pour identifier, contester et combattre le racisme à tous les niveaux, individuel, institutionnel et systémique. À la base, l'antiracisme exige de reconnaître l'existence et les impacts du racisme, y compris mais sans s'y limiter le racisme anti-autochtone et anti-noir, et de prendre des mesures délibérées pour éliminer les politiques, pratiques et croyances qui créent ou maintiennent les inégalités raciales par la reddition de comptes, l'éducation et un engagement soutenu envers le changement.

Principes fondamentaux

Utiliser les principes fondamentaux d'EDIA-R dans votre travail aidera à rendre les décisions plus justes, inclusives et plus accessibles pour tous, en réfléchissant à qui en profite, en écoutant des voix diverses et en créant des espaces où les gens se sentent en sécurité et respectés. Suivre ces principes aide aussi à bâtir la confiance, à améliorer les services et à s'assurer que les actions font une différence positive. En réfléchissant, apprenant et prenant des responsabilités, nous continuons de nous améliorer et de mieux répondre aux besoins des personnes que nous servons.

Les principes fondamentaux pour guider la pratique EDIA-R incluent :

- Prise de décision équitable : inclut la prise en compte des impacts potentiellement inégaux des décisions et vise à réduire les obstacles et les disparités grâce à une exploration réfléchie et éclairée de qui en profite, qui peut être exclu et quels soutiens mèneront à des résultats équitables.

- Inclusion et participation : implique des personnes aux identités et expériences vécues diverses de manière significative dans les décisions qui les affectent. L'inclusion et la participation soutiennent la diversité de manière à respecter les différents besoins, voix et formes de contribution.

- Communication et environnements accessibles : incluent l'information, les services et les espaces conçus pour être utilisables et accueillants pour tous. Les obstacles pouvant inclure, sans s'y limiter, physiques, communication, culturels et systémiques sont abordés de manière respectueuse, avec humilité et volonté d'en apprendre davantage.

- Approches antiracistes et informées par le traumatisme : reconnaissent activement le racisme, le colonialisme et les impacts du traumatisme et s'y attaquent, au colonialisme et aux impacts du traumatisme. Les pratiques privilégient l'humilité, la sécurité, le respect, la confiance et la conscience du pouvoir, du privilège et du mal.

- **L'humilité culturelle :** priorise l'écoute et l'ouverture à l'expérience et l'expertise vécues et actuelles des autres, et exige une réflexion personnelle et systémique continue. L'humilité culturelle reconnaît les limites de ses propres connaissances et que le maintien des systèmes actuels cause des préjudices.

- **Sécurité culturelle :** Créer des environnements exempts de discrimination et de préjudice. La sécurité est définie par l'individu ou la communauté recevant des soins ou des services. Beaucoup de communautés utilisent le terme « espaces plus sûrs » pour rappeler aux planificateurs de systèmes qu'il nous reste encore beaucoup à faire.

- **Intersectionnalité :** Les expériences des gens sont façonnées par plusieurs identités et systèmes qui se chevauchent. Ce principe reconnaît que les inégalités sont complexes et ne peuvent pas être abordées isolément [2]. Une approche intersectionnelle aide à s'assurer que les solutions aux inégalités fonctionnent pour tous, surtout ceux qui sont souvent laissés de côté.

- **Réflexion continue, apprentissage et responsabilité :** Le travail EDIA-R exige une réflexion continue, un apprentissage et une amélioration. La reddition de comptes garantit que les engagements mènent à des actions significatives et durables.

« En tant que société, nous pouvons faire beaucoup de choses différentes et l'une des choses les plus puissantes que nous puissions faire est de décider de faire les choses différemment. Ce n'est pas la chose la plus facile à faire, mais c'est quelque chose qu'on PEUT faire quand on se rapproche et qu'on exploite notre pouvoir collectif. »

- Tyler Boyce, directeur exécutif de The Enchanté Network



Énoncé de vision, mission, valeurs et sujet de réflexion sur l'équité

Une déclaration de vision décrit un état futur souhaité vers lequel l'organisation travaille (ex. « Résultats de santé équitables et expériences de soins pour toutes les personnes »)

Une déclaration de mission décrit les approches utilisées pour faire avancer une vision (ex. « Nous nous efforçons d'offrir des soins de haute qualité en éliminant les barrières systémiques, en traitant la discrimination et en concevant des services qui reflètent les besoins des communautés diverses »)

Une déclaration de valeurs décrit les principes et croyances fondamentaux qui guident la façon dont l'organisation se comporte, prend des décisions et accomplit sa mission dans la pratique quotidienne (ex. « Nous agissons avec respect, responsabilité et inclusivité dans tout ce que nous faisons »).

Cette section facilite l'élaboration et/ou l'évaluation de déclarations de vision, de mission et de valeurs, incluant une considération claire de l'EDIA-R pour aller au-delà du langage aspirationnel en fondant les déclarations sur des expériences réelles, des inégalités et des engagements au changement.

Une déclaration reliant clairement les valeurs, la mission et les objectifs stratégiques de votre organisation à son engagement envers l'EDIA-R renforcera la confiance, la responsabilité et jettera les bases d'une culture inclusive.

Réfléchissez :

Utilisez les consignes ci-dessous pour développer, réviser et/ou élargir les énoncés de vision, mission et valeurs de votre organisation :

- Qui notre vision, notre mission et nos valeurs incluent-elles clairement, et qui manque? Quels mots doivent changer pour que les déclarations soient inclusives?
- Notre mission actuelle perpétue-t-elle ou perturbe-t-elle les inégalités en santé? Qu'est-ce qui doit être changé dans la déclaration de mission pour y répondre?
- Comment le pouvoir et les privilèges fonctionnent-ils au sein de notre organisation, et comment cela devrait-il façonner notre mission?

Un exemple de la vision, de la mission, des valeurs et des principes directeurs de l'OOQR ÉSO se trouve à l'annexe B.

Identification des écarts et des obstacles

Les utilisateurs de cette boîte à outils EDIA-R peuvent rencontrer des obstacles à l'application des principes d'équité, de diversité, d'inclusion, d'accessibilité et d'antiracisme dans la pratique. Identifier ces obstacles est une étape cruciale vers un changement et une amélioration significatifs.

Barrières structurelles et au niveau du système

Les politiques, procédures et exigences du système peuvent involontairement créer des inégalités. Cela peut inclure des critères d'admissibilité rigides, des processus standardisés qui ne tiennent pas compte des besoins différents, ou une flexibilité limitée dans le financement, les échéanciers ou les structures de rapport.

Barrières de capacité et de ressources

Le temps, le personnel, le financement ou la formation limités peuvent rendre difficile la priorisation du travail EDIA-R. Des demandes concurrentes peuvent réduire les occasions de réflexion, d'apprentissage ou d'engagement communautaire, même lorsqu'il y a un fort engagement.

Obstacles liés aux connaissances et à la sensibilisation

Le personnel et les dirigeants peuvent avoir des niveaux de compréhension variés des concepts EDIA-R. Une connaissance ou une confiance incohérentes peuvent influencer la façon dont les principes sont interprétés et appliqués entre équipes ou services.

Barrières à la communication et à l'information

L'information peut ne pas être accessible à tous en raison du langage, du niveau de littératie en santé, de l'accès numérique ou du format. Cela peut limiter la connaissance des services, des options de signalement ou des occasions de participation.

Sécurité culturelle et barrières de confiance

Les expériences passées de discrimination, de racisme ou de préjudice peuvent affecter la confiance envers les organisations ou les systèmes. Sans efforts intentionnels pour bâtir des environnements culturellement sécuritaires, les individus et les communautés peuvent se sentir réticents à s'engager ou à soulever des préoccupations.

Données et barrières de rétroaction

L'accès limité aux données désagrégées ou aux commentaires communautaires peut rendre difficile l'identification des inégalités ou la mesure des progrès. Sans mécanismes de rétroaction clairs, les lacunes peuvent rester invisibles et donc rester sans réponse.

Outils de base EDIA-R

Ces outils ne devraient être utilisés qu'avec la contribution de personnes aux rôles, identités, expériences vécues et niveaux de pouvoir diversifiés, en particulier celles les plus touchées par les décisions et pratiques examinées.

Lorsque cela n'est pas possible, les équipes doivent nommer explicitement les perspectives manquantes et les chercher avant de tirer des conclusions et de finaliser les décisions.

Fiche de révision des décisions en matière d'équité

Utilisez cette feuille de travail pour réfléchir à qui une décision peut aider, qui elle peut nuire ou exclure, et quels changements sont nécessaires pour la rendre plus juste et équitable.

Exemple : Un hôpital doit décider comment répartir un petit nombre de conseillers en santé mentale entre différentes cliniques communautaires.

Grâce à cet outil, l'équipe considère qui recevra le plus d'aide, qui pourrait être laissé de côté (par exemple, les gens en milieu rural ou ceux qui ne parlent pas anglais), et quels changements pourraient rendre la décision plus juste.

Avantages :
Cela garantit que les décisions aident le plus de personnes possible, évitent de causer du tort et sont justes envers tous les groupes.

Rappel :

Cet outil fait partie d'un cycle continu de réflexion menant à la décision puis à

Considérez la prochaine étape :

- La liste de vérification pour l'accessibilité et l'inclusion des projets → lorsqu'une décision fait partie d'un projet ou d'une initiative formelle et doit être traduite en planification de mise en œuvre (étape de développement)
- La liste de vérification de l'engagement → lorsque la décision nécessite une validation, une contribution ou une co-conception avec des communautés ou des partenaires avant la finalisation (étape de développement)

Fiche de travail pour l'outil de révision des décisions en matière d'équité

Informations sur l'équipe et la décision

Équipe/Département : _____
Animateur ou animatrice / Responsable : _____
Date d'évaluation : _____

1. Déclaration de décision & Groupes touchés

Quelle décision est en cours d'examen et pourquoi?

Qui cette décision touche-t-elle le plus? Quelles perspectives l'ont façonnée? Lesquelles manquent?

---

2. Impacts et biais potentiels

Qui en profite, et qui peut être lésé, exclu ou faire face à des obstacles?

Comment cette décision pourrait-elle affecter les gens différemment selon la race, l'indigénéité, le handicap, la langue, le genre, le statut socioéconomique et d'autres identités croisées?

Quelles hypothèses, normes ou biais influencent cette décision?
(Pensez aux stéréotypes, aux pratiques par défaut ou aux schémas historiques.)

Quelles politiques, ressources, données ou dynamiques de pouvoir façonnent ou guident les options disponibles?

---

3. Risques et obstacles

Quels obstacles cette décision pourrait-elle créer ou renforcer? *(par exemple, accès, communication, sécurité, confiance, dignité)*

La sécurité et la dignité de qui sont priorisées? Celles de qui pourraient être compromises?

Quels risques existent pour ceux qui ne sont pas prioritaires par cette décision ou cette action? Quels risques cela peut-il créer au sein ou à travers l'organisation (par exemple, résistance ou insatisfaction du personnel – cela peut nécessiter un partage plus fort de plans d'éducation ou de justification comme décision de lancement; perception négative du public)?

Quel rôle notre organisation devrait-elle jouer dans ce travail, et quels impacts sur l'équité, le pouvoir et le financement pourraient résulter du fait de diriger directement plutôt que de travailler en partenariat (par exemple, en ressourceant ou amplifiant des organisations de base et dirigées par des Noirs)?

4. Mesures d'atténuation et ajustements

Quels changements ou soutiens sont nécessaires pour réduire les préjudices et promouvoir des résultats équitables?

Quelles options alternatives ont été envisagées?

Existe-t-il un plan pour répondre aux besoins des groupes jugés moins prioritaires?

5. Responsabilité et suivi

Comment saurons-nous si cette décision fait avancer l'équité? (Indicateurs)

Qui est responsable de surveiller et de répondre aux impacts?

Quand cette décision sera-t-elle réexaminée? Par qui?

6. Points clés / Résumé

Actions / décisions convenues :

Personne(s) responsable(s) :

Date de suivi :

Fiche de réflexion sur les biais

Utilisez cette feuille de travail pour remarquer et réfléchir à la façon dont les biais, le pouvoir et les inégalités peuvent être présents dans les pratiques quotidiennes de soins de santé.

Exemple : Une clinique remarque que les patients non anglophones reçoivent souvent moins de suivi. Grâce à cet outil, l'équipe réfléchit à la façon dont le langage, les hypothèses et le privilège peuvent affecter les soins, et identifie des moyens de réduire les barrières de communication, de diminuer les biais et d'améliorer l'inclusion.

Avantages : Aide les équipes à reconnaître et à corriger les biais, à prévenir la discrimination, à rendre les soins et la prise de décision plus inclusifs et équitables, et rend les services plus centrés sur le patient et culturellement sécuritaires lorsque ces observations sont prises en compte.

Rappel : Cet outil fait partie d'un cycle continu de réflexion menant à la décision, puis à l'action.

Considérez la prochaine étape :

- Fiche de révision des décisions en matière d'équité → lorsque la réflexion identifie une décision spécifique nécessitant une analyse structurée en matière d'équité avant d'agir (étape de développement)
- Liste de vérification des pratiques EDIA-R organisationnelles → lorsque des schémas répétés de biais suggèrent la nécessité d'évaluer des systèmes plus larges, des politiques ou des lacunes de formation (étape d'exploration / développement)

Trois vidéos pour mieux comprendre les privilèges et la stigmatisation dans les soins de santé :

1. Centre de collaboration nationale sur les politiques publiques et la santé (CCNPPS). *Comprendre le rôle du privilège en lien avec l'éthique et la pratique de la santé publique* (vidéo). [4]
https://ccnpps-ncchpp.ca/fr/video-comprendre-le-role-du-privilege-en-lien-avec-lethique-et-les-pratiques-en-sante-publique/
Note: Bien qu'il s'agisse d'une excellente ressource, il est important de souligner, en partageant cette vidéo, qu'elle définit incorrectement l'intersectionnalité, ce qui fait plus précisément référence à la façon dont les identités marginalisées qui se chevauchent (par exemple, race, genre, identité de genre, handicap) aggravent l'expérience de la discrimination et de l'oppression.

2. CAPSA. Retourner la pyramide (vidéo). [5]
https://youtu.be/NhL2zBb-Zuw

3. Centre Wabano pour la santé autochtone. Le racisme dans les soins de santé | Projet Partagez votre histoire (vidéo). [6]
https://youtu.be/cESd90UJ9gw

Fiche de travail de l'outil de réflexion sur les biais

Informations sur l'équipe et l'évaluation

Équipe/Département : _____
Animateur ou animatrice / Responsable : _____
Élément ou service à évaluer : _____
Date de l'examen : _____

1. Reconnaître mes privilèges et mes avantages

Le privilège est un bénéfice ou un avantage non mérité que quelqu'un a/reçoit simplement à cause de qui il est.

Quels avantages, moi ou certains membres de mon équipe, avons-nous qui pourraient influencer les soins ou les décisions?

Comment ces avantages pourraient-ils influencer qui est entendu ou la façon dont les soins sont prodigués?

Exemple : il est plus facile de communiquer avec les patients anglophones; il sera nécessaire d'ajuster les attentes et d'offrir un soutien d'interprète aux autres.

2. Contester la discrimination

Où se manifestent les préjugés, stéréotypes ou traitements injustes dans les soins ou les interactions?

Quelles mesures prenons-nous pour prévenir la discrimination dans la pratique quotidienne?

Exemple : Remettre en question les hypothèses concernant l'adhésion d'un patient au traitement en fonction de la race, du genre ou des antécédents de santé mentale.

3. Choisir l'inclusion

Qui est exclu des systèmes de données, dans la prise de décision, la planification des soins ou la communication?

Qui pourrait être exclu, et comment pouvons-nous nous assurer que leurs points de vue soient entendus?

Exemple : Assurez-vous que les représentants communautaires ont une voix lors de l'élaboration des décisions et des plans de soins.

4. Reconnaître qu'il y a des choses que nous ne savons pas

Quelles perspectives, informations ou expériences vécues ignorons-nous ou ne comprenons-nous pas?

Comment pouvons-nous apprendre à leur sujet à long terme, et comment pouvons-nous recueillir ces informations avant de finaliser des décisions ou des actions à court terme?

Exemple : Repérer les situations où nous ne comprenons pas pleinement les obstacles vécus par les patients, demandez des commentaires par sondage ou conversation, et planifiez des formations pour aider à combler ces lacunes.

5. Points clés / Plan d'action

Actions convenues / Prochaines étapes :

Vérification de faisabilité **:**
L'action proposée est-elle réalisable dans les ressources disponibles (temps, personnel, financement, accès à l'information) et dans notre champ de responsabilité?

Soutien ou escalade nécessaires **:**
Quelles ressources supplémentaires, orientations de leadership, partenariats ou actions de sensibilisation pourraient être nécessaires pour aborder cette question?

Personne(s) responsable(s) :_____

Date de suivi :_____



Listes de vérification EDIA-R

Les listes de vérification EDIA-R soutiennent les pratiques d'équité, de diversité, d'inclusion, d'accessibilité et de lutte contre le racisme (EDIA-R) dans tous les contextes organisationnels, de projet et de gouvernance. Elles sont organisées pour soutenir une progression logique, passant de la

compréhension des conditions actuelles à l'action et au maintien de la responsabilité. Les listes de vérification suivantes ont été adaptées du Suivi du progrès de l'évaluation de l'équité en santé de l'Équipe de santé de l'Ontario de Niagara (ÉSO), qui aide les équipes à surveiller et à faire progresser des pratiques axées sur l'équité dans les milieux de soins de santé. [7]

Types d'outils et comment utiliser ces listes de vérification

Les listes de vérification EDIA-R sont regroupées en trois types :

- 🟦 **Outils d'évaluation –** Vous aider à comprendre votre état actuel, votre préparation et vos lacunes
- 🟩 **Outils d'action –** Soutenir l'application des principes EDIA-R dans la planification, l'engagement et la mise en œuvre
- 🟧 **Outils de reddition de comptes (pont) –** Relier la mise en œuvre au suivi, à la production de rapports et à la relance

Comment choisir le bon outil

Commencez ici, conseils :

- Si vous n'êtes pas certain de votre préparation, → commencez avec 🟦 les outils d'évaluation
- Si la préparation est comprise → passer aux 🟩 outils d'action
- Si des systèmes existent, → utiliser 🟧 les outils de reddition de comptes

Conseils importants pour l'utilisation

Les organisations sont encouragées à commencer par des outils d'évaluation avant de passer aux outils d'action. Cela garantit que les décisions sont éclairées par une compréhension claire du contexte, de la capacité et de la préparation.

🟩 Outils d'évaluation (Comprendre la préparation et l'état actuel)

Ces outils servent à évaluer les conditions organisationnelles, la capacité et l'alignement avec les principes de l'EDIA-R. Ils aident à identifier les forces, les lacunes et les priorités avant ou parallèlement à leur mise en œuvre.

Les outils d'évaluation aident les organisations à comprendre d'où elles partent. Ces outils sont particulièrement utiles aux étapes d'exploration et de développement précoce.

Les outils d'évaluation incluent :

- Liste de vérification de référence de l'auto-évaluation EDIA-R
- Leadership et gouvernance EDIA-R / Liste de vérification des pratiques d'équité en santé
- Liste de vérification des pratiques EDIA-R organisationnelles

Ces outils aident à identifier :

- Forces et lacunes
- Préparation organisationnelle
- Barrières au niveau du système
- Capacité et alignement du leadership



Liste de vérification de référence de l'auto-évaluation EDIA-R

Type d'outil : 🟦 Évaluation

Cette liste de vérification fournit un résumé permettant aux organisations d'évaluer leur état actuel en matière d'équité, de diversité, d'inclusion, d'accessibilité et de lutte contre le racisme (EDIA-R). Elle regroupe le leadership, la gouvernance, les politiques organisationnelles, la capacité du personnel, l'accessibilité, les rapports et les considérations décisionnelles en un seul outil. La liste aide les organisations à identifier rapidement les lacunes, à prioriser les points d'amélioration et à élaborer un plan d'action de base pour les initiatives EDIA-R. Cette liste de

vérification peut être remplie par des cadres supérieurs, des membres du conseil d'administration, des responsables RH, de l'équité ou du développement organisationnel, ainsi que par les responsables de projet ou de programme supervisant les pratiques EDIA-R.

Quand utiliser :

✓ En tant qu'examen organisationnel annuel en préparation de l'accréditation

✓ Lors de la planification stratégique ou des mises à jour des politiques

✓ Lors de l'évaluation de la préparation organisationnelle à la mise en œuvre d'EDIA-R

Étape : Explorer / Développer / Intégrer

Considérez la prochaine étape :

- La liste de vérification des pratiques EDIA-R organisationnelle → quand vous avez besoin d'une vision opérationnelle plus approfondie des politiques, de la formation et des systèmes d'accessibilité (étape d'exploration / développement)
- La liste de vérification pour l'accessibilité et l'inclusion des projets → quand vous êtes prêt à appliquer les résultats à un projet ou une initiative spécifique (étape de développement)

Instructions

Pour chaque énoncé, sélectionnez le chiffre qui reflète le mieux votre statut actuel à l'aide de l'échelle ci-dessous.

Échelle de réponse (Non → Oui)

1 = Non (Non en place)
2 = En attente (Commencé mais actuellement en pause)
3 = En développement (planification ou premiers stades)
4 = En cours (En cours de mise en œuvre)
5 = Oui (Intégré de façon constante et intentionnelle en pratique)
6 = Incertain / Je ne sais pas
7 = Non applicable (N/D)

Utilisez « Incertain / Je ne sais pas » si vous n'avez pas assez d'informations pour évaluer. Utilisez « Non applicable » seulement si l'énoncé ne s'applique pas vraiment à votre rôle ou contexte.

Organisation / Département :_____
Date: _____
Complété par :_____

N°	Point de référence clé	Réponse (Sélectionnez 1–7)	Commentaires (Optionnel)
Politiques et gouvernance			
1	Les politiques incluent explicitement les principes et attentes de l'EDIA-R.		
2	Les politiques sont examinées pour détecter les obstacles à l'équité et à l'inclusion		
3	Les rôles de direction sont responsables des résultats de l'EDIA-R		
Vision, mission et valeurs			
4	La vision, la mission et les valeurs reflètent l'engagement envers EDIA-R		
5	Les déclarations sont inclusives et tiennent compte de l'équité, de l'accessibilité et de l'antiracisme		
Formation de la main-d'œuvre			
6	Le personnel reçoit une formation et un développement EDIA-R		
7	Les équipes disposent de capacités/outils pour reconnaître et atténuer les biais		
Prise de décision et engagement			
8	Les décisions tiennent compte de qui en profite, qui peut être exclu et des impacts sur l'équité		
9	Les voix communautaires et les expériences vécues sont incluses dans les décisions		
Accessibilité et formats			
10	L'information, les services et les communications sont accessibles et inclusifs		

N°	Point de référence clé	Réponse (Sélectionnez 1–7)	Commentaires (Optionnel)
11	Les processus tiennent compte des besoins en langue, en handicap et en autres besoins d'accessibilité		
Rapports et reddition de comptes			
12	Des voies claires et accessibles existent pour signaler les préoccupations liées à l'EDIA-R		
13	Les rapports sont reconnus, enquêtés et résolus avec des résultats documentés		
14	Les leçons tirées des plaintes et des commentaires sont utilisées pour améliorer les politiques et les pratiques		
15	Des mécanismes existent pour suivre et rapporter les résultats d'EDIA-R au fil du temps		

Réflexion résumée

Points forts clés :_____

Principales lacunes / priorités : _____

Prochaines étapes / Points d'action :_____

Examen et validation de la haute direction

J'ai examiné cette liste de vérification et confirme que les pratiques EDIA-R en leadership et en gouvernance ont été évaluées et que les mesures requises ont été identifiées.

Nom : _____

Titre : _____

Signature : _____

Date : _____

Leadership et gouvernance EDIA-R / Liste de vérification des pratiques d'équité en santé

Type d'outil : 🟦 Évaluation

Cette liste de vérification passe en revue le leadership et l'engagement au niveau du conseil d'administration envers l'EDIA-R et l'équité en santé. Elle se concentre sur la gouvernance, la composition du leadership, l'orientation stratégique et la responsabilité du leadership. Réalisé par des cadres supérieurs, des membres du conseil d'administration ou du personnel responsable de l'EDIA-R ou de l'équité en santé.

Quand utiliser :

✓ Chaque année
✓ Lors de la planification stratégique

✓ Lors des révisions de gouvernance ou du conseil d'administration et des évaluations de rendement

Étape : Développement / Intégration

Alignement avec la législation et les normes canadiennes et ontariennes :

- Loi canadienne sur les droits de la personne[8]
- Loi sur l'équité en matière d'emploi[9]
- Appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation (CVR)[3]
- Cadre ontarien pour l'équité en santé et obligations en matière d'équité en santé[1]

Considérez la prochaine étape :

- La liste de vérification de la responsabilité → lorsque les attentes en gouvernance doivent être traduites en mécanismes de suivi, de rapports et de supervision (étape de développement / intégration)
- Liste de vérification des pratiques EDIA-R de l'organisation → lors de l'alignement de la direction du leadership avec les systèmes opérationnels et les pratiques du personnel (phase de développement)

Instructions

Pour chaque énoncé, sélectionnez le chiffre qui reflète le mieux votre statut actuel à l'aide de l'échelle ci-dessous.

Échelle de réponse (Non → Oui)

1 = Non (Non en place)
2 = En attente (Commencé mais actuellement en pause)
3 = En développement (planification ou premiers stades)
4 = En cours (En cours de mise en œuvre)
5 = Oui (Intégré de façon constante et intentionnelle en pratique)
6 = Incertain / Je ne sais pas
7 = Non applicable (N/D)

Utilisez « Incertain / Je ne sais pas » si vous n'avez pas assez d'informations pour évaluer.
Utilisez « Non applicable » seulement si l'énoncé ne s'applique pas vraiment à votre rôle ou contexte.

Organisation / Département : _____
Date : _____
Remplie par : _____

N°	Point de la liste de vérification	Réponse (Sélectionnez 1–7)	Commentaires (Optionnel)
1	Le conseil d'administration ou l'organe directeur est-il composé de personnes issues de milieux divers?		
2	L'équipe de direction principale est-elle composée de personnes issues de milieux divers?		
3	L'organisation a-t-elle un moyen de recruter un conseil d'administration ou un organe directeur diversifié?		
4	L'organisation a-t-elle un moyen de recruter une équipe de haute direction diversifiée?		
5	La connaissance de l'équité en santé est-elle requise pour les candidats au conseil d'administration ou à l'organe directeur?		
6	La connaissance de l'équité en santé est-elle requise pour les candidats à des postes de leadership ou de gestion?		
7	Les membres du conseil d'administration et les cadres supérieurs suivent-ils régulièrement une formation pour renforcer leur compréhension de l'équité en santé?		
8	Tous les membres du conseil d'administration et de l'équipe de direction senior reçoivent-ils une formation sur la vérité et la réconciliation et l'histoire autochtone?		

N°	Point de la liste de vérification	Réponse (Sélectionnez 1–7)	Commentaires (Optionnel)
9	Le plan stratégique inclut-il des objectifs clairs d'équité en santé et des politiques liées aux objectifs d'équité en santé?		
10	Y a-t-il un comité d'équité ou un responsable désigné responsable de l'équité en santé au niveau organisationnel?		
11	Les leaders parlent-ils activement de l'importance de l'équité en santé, à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation?		

Notes / Actions requises pour la conformité ou l'amélioration :

Examen et validation de la haute direction

J'ai examiné cette liste de vérification et confirme que les pratiques EDIA-R en leadership et en gouvernance ont été évaluées et que les mesures requises ont été identifiées.

Nom : _____
Titre : _____
Signature : _____
Date : _____

Liste de vérification des pratiques EDIA-R organisationnelles

Type d'outil : 🟦 Évaluation

Cette liste évalue les politiques de base EDIA-R (Équité, Diversité, Inclusion et Anti-Racisme) à l'échelle de l'organisation, ainsi que les politiques d'embauche, formation, systèmes d'accessibilité et engagements organisationnels.

Peut être remplie par l'une des personnes suivantes : des cadres supérieurs, du personnel RH ou des responsables de l'équité et de l'inclusion, souvent avec des chefs de département ou de programme.

Quand utiliser :
✓ Chaque année
✓ Lors des révisions des politiques
✓ Lors des audits ou des processus d'accréditation

Étape : Explorer / Développer / Intégrer

Alignement avec la législation et les normes canadiennes et ontariennes :

- Loi canadienne sur les droits de la personne[8]
- Loi sur l'équité en matière d'emploi[9]
- Appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation (CVR)[3]
- Code des droits de la personne de l'Ontario[10]
- Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)[11]
- Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)[12]

Considérez la prochaine étape :

- Liste de vérification pour l'accessibilité et l'inclusion des projets → lors de l'application de la préparation organisationnelle à des initiatives ou programmes spécifiques (phase de développement)
- Liste de vérification d'engagement → lors de la préparation à l'implication des communautés ou des partenaires dans la prise de décision ou la planification (étape de développement)

Instructions

Pour chaque énoncé, sélectionnez le chiffre qui reflète le mieux votre statut actuel à l'aide de l'échelle ci-dessous.

Échelle de réponse (Non → Oui)

1 = Non (Non en place)
2 = En attente (Commencé mais actuellement en pause)
3 = En développement (planification ou premiers stades)
4 = En cours (En cours de mise en œuvre)

5 = Oui (Intégré de façon constante et intentionnelle en pratique)
6 = Incertain / Je ne sais pas
7 = Non applicable (N/D)

Utilisez « Incertain / Je ne sais pas » si vous n'avez pas assez d'informations pour évaluer. Utilisez « Non applicable » seulement si l'énoncé ne s'applique pas vraiment à votre rôle ou contexte.

Organisation / Département : _____
Date : _____
Remplie par : _____

N°	Point de la liste de vérification	Réponse (Sélectionnez 1–7)	Commentaires (Optionnel)
1	Les politiques organisationnelles (RH, embauche, conduite, plaintes) incluent le langage et les attentes de l'EDIA-R.		
2	Les documents internes et publics (site web, documents du personnel de première ligne, communiqués, politiques internes, offres d'emploi) sont examinés afin de confirmer qu'ils utilisent un langage neutre et inclusif.		
3	Une déclaration d'engagement publique EDIA-R est publiée et examinée régulièrement.		
4	Des guides/outils linguistiques inclusifs sont disponibles pour le personnel.		
5	Des formats accessibles sont disponibles à l'échelle de l'organisation, avec un processus de demande clair.		
6	Une orientation EDIA-R de base est offerte à tout le personnel et à tous les bénévoles.		
7	Un processus de rétroaction communautaire existe et est clairement communiqué.		

N°	Point de la liste de vérification	Réponse (Sélectionnez 1–7)	Commentaires (Optionnel)
8	L'organisation a des directives sur l'utilisation appropriée des symboles d'inclusion, et le personnel en comprend la signification.		
9	Les principes de l'EDIA-R sont inclus dans les processus annuels de planification ou d'amélioration de la qualité.		
10	Les barrières physiques, numériques et de communication courantes ont été identifiées et abordées dans les opérations organisationnelles.		

Notes / Actions requises pour la conformité ou l'amélioration :

Examen et validation de la haute direction

J'ai examiné cette liste de vérification et confirmé que les pratiques EDIA-R organisationnelles de base ont été évaluées et que les actions de suivi ont été identifiées.

Nom : _____

Titre : _____

Signature : _____

Date : _____

Outils d'action (appliquer EDIA-R en pratique)

Ces outils sont utilisés lors de la planification, de la conception et de la réalisation du travail. Ils soutiennent l'intégration en temps réel de l'équité, de l'accessibilité, de l'inclusion et de la lutte contre le racisme dans les projets et activités d'engagement.

Les outils d'action incluent :

- Liste de vérification pour l'accessibilité et l'inclusion du projet

- Liste de vérification de l'engagement

Ces outils sont les plus efficaces lorsque :

- Un projet ou une initiative est activement en cours de conception ou de réalisation
- La préparation organisationnelle initiale a été évaluée
- Il y a une clarté sur les rôles, les responsabilités et la gouvernance



Liste de vérification pour l'accessibilité et l'inclusion du projet

Type d'outil : Action

Cette liste de vérification garantit que l'accessibilité, l'équité, l'inclusion et les considérations antiracistes sont intégrées tout au long du cycle de vie du projet, de la planification et de la conception jusqu'à la mise en œuvre et à la prestation.

Elle soutient l'identification précoce des risques, des obstacles et des stratégies d'atténuation, ainsi que des pratiques spécifiques à l'accessibilité et à l'inclusion des projets.

Réalisé par le chef de projet et/ou le personnel impliqué dans la planification et la livraison, avec la contribution de l'équipe de projet; révisée par un gestionnaire ou un directeur.

Quand utiliser :

✓ À utiliser lors de la conception, de la révision ou de l'approbation active d'un projet ou d'une initiative spécifique
Étape : Exploration / Développement / Intégration

Alignement avec la législation et les normes canadiennes et ontariennes :

- Cadre ontarien pour l'équité en santé et obligations en matière d'équité en santé[1]
- Code des droits de la personne de l'Ontario[10]
- Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)[11]
- Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)[12]

Considérez la prochaine étape :

- Liste de vérification de l'engagement → lors de la planification ou de la réalisation d'activités d'engagement communautaire ou de partenaires (phase de développement)
- La liste de vérification de la responsabilité → lors de l'établissement de processus de suivi, de rapports et de suivi des résultats de projet (étape d'intégration)

Nom du projet/initiative : _____
Département / Équipe : _____
Date : _____
Remplie par : _____

Instructions

Pour chaque énoncé, sélectionnez le chiffre qui reflète le mieux votre statut actuel à l'aide de l'échelle ci-dessous.

Échelle de réponse (Non → Oui)

1 = Non (Non en place)
2 = En attente (Commencé mais actuellement en pause)
3 = En développement (planification ou premiers stades)
4 = En cours (En cours de mise en œuvre)
5 = Oui (Intégré de façon constante et intentionnelle en pratique)
6 = Incertain / Je ne sais pas
7 = Non applicable (N/D)

Utilisez « Incertain / Je ne sais pas » si vous n'avez pas assez d'informations pour évaluer. Utilisez « Non applicable » seulement si l'énoncé ne s'applique pas vraiment à votre rôle ou contexte.

N°	Point de la liste de vérification	Réponse (Sélectionnez 1–7)	Réponse (Sélectionnez 1–7)
1	L'équité, l'accessibilité, l'inclusion et la lutte contre le racisme ont été prises en compte lors du lancement du projet, avant les décisions clés, en accord avec la législation sur l'accessibilité et les politiques organisationnelles.		
2	Des perspectives diverses ont été consultées, y compris des personnes ayant vécu des obstacles systémiques (par exemple, les communautés racialisées, les peuples autochtones, les personnes en situation de handicap, les genres, âges, cultures ou niveaux de revenu divers).		
3	Les approches d'engagement et de communication étaient prévues pour être accessibles et inclusives (par exemple, format, langue, timing, emplacement, technologie).		
4	Les contributions de l'engagement ont été intégrées de manière significative dans la planification et la prise de décision.		
5	Les obstacles ou préjudices potentiels ont été identifiés tôt, y compris les barrières physiques, culturelles, numériques ou systémiques, conformément aux obligations en matière de droits humains et d'accessibilité.		

N°	Point de la liste de vérification	Réponse (Sélectionnez 1–7)	Réponse (Sélectionnez 1–7)
6	Un plan d'atténuation a été élaboré avec des actions claires, des échéanciers et une reddition de comptes.		
7	Un langage simple, neutre en termes de genre, inclusif et culturellement sécuritaire est utilisé dans les documents et les communications du projet.		
8	Les barrières physiques, numériques et de communication spécifiques au projet ont été identifiées et abordées.		
9	Des formats accessibles (par exemple, braille, gros caractères, légendes sur les vidéos, documents compatibles avec lecteur d'écran) sont disponibles, avec un processus de demande clair et simple.		
10	L'engagement, les réunions et les événements sont organisés de façon sans obstacles et inclusive.		
11	Les symboles d'inclusion sont utilisés de manière appropriée. Le personnel est formé à la signification des symboles d'inclusion (par exemple, icônes d'accessibilité, symboles neutres en genre, symboles culturels) et comprend quand et comment les utiliser avec précision et respect dans les matériaux et les environnements.		
12	Des formations ou des directives spécifiques au projet sont offertes au personnel afin de soutenir la conformité à la législation sur l'accessibilité et aux engagements EDIA-R.		
13	Un processus est en place pour surveiller, examiner et adapter les engagements EDIA-R tout au long du cycle de vie du projet.		

Notes / Actions requises pour la conformité ou l'amélioration :

Examen et validation des gestionnaires

J’ai examiné cette liste de vérification et confirme que les considérations d’accessibilité et d’inclusion ont été prises en compte.

Nom du gestionnaire : _____
Titre : _____
Signature : _____
Date : _____

Liste de vérification de l'engagement

Type d'outil : ■ Action

Cette liste soutient un engagement significatif et inclusif des partenaires et de la communauté.

Réalisé par le chef de projet ou l'équipe d'engagement et examiné par un gestionnaire ou un directeur.

Quand utiliser :

✓ Utilisation lors de la planification ou de la réalisation d'engagement communautaire ou partenaire

Étape : Explorer / Développer / Intégrer

Alignement avec la législation et les normes canadiennes et ontariennes :

- Appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation (CVR)[3]
- Cadre ontarien pour l'équité en santé et obligations en matière d'équité en santé[1]

Considérez la prochaine étape :

- Fiche de révision des décisions en équité → quand les contributions de l'engagement doivent être traduites en décisions (étape de développement)
- Liste de vérification de la responsabilité → lors de la documentation des résultats d'engagement et de l'assurance du suivi (étape d'intégration)

Nom du projet : _____
Département / Équipe : _____
Date : _____
Remplie par : _____

Instructions

Pour chaque énoncé, sélectionnez le chiffre qui reflète le mieux votre statut actuel à l'aide de l'échelle ci-dessous.

Échelle de réponse (Non → Oui)

1 = Non (Non en place)
2 = En attente (Commencé mais actuellement en pause)
3 = En développement (planification ou premiers stades)
4 = En cours (En cours de mise en œuvre)

5 = Oui (Intégré de façon constante et intentionnelle en pratique)
6 = Incertain / Je ne sais pas
7 = Non applicable (N/D)

Utilisez « Incertain / Je ne sais pas » si vous n'avez pas assez d'informations pour évaluer. Utilisez « Non applicable » seulement si l'énoncé ne s'applique pas vraiment à votre rôle ou contexte.

N°	Point de la liste de vérification	Réponse (Sélectionnez 1–7)	Commentaires (Optionnel)
1	Les partenaires et les groupes concernés ont été engagés tôt, avant que les décisions clés ne soient finales.		
2	L'engagement comprenait une gamme de voix et de perspectives, avec des contributions prises en compte et réfléchies de manière significative dans la planification.		
3	Les méthodes d'engagement étaient accessibles et culturellement appropriées.		
4	Les commentaires ont été documentés et partagés avec l'équipe du projet.		
5	Les plans de projet ont été ajustés selon les commentaires des partenaires ou de la communauté, lorsque cela était approprié.		
6	Un plan clair existe pour le suivi et la communication avec les partenaires et les communautés.		

*Un guide d'engagement développé pour l'*ÉSO *est inclus dans l'annexe pour des outils et des conseils supplémentaires.*

Notes / Actions requises pour la conformité ou l'amélioration :

Examen et validation des gestionnaires

J'ai examiné cette liste de vérification et je confirme que les considérations d'engagement et d'inclusion ont été prises en compte.

Nom du gestionnaire : _____
Titre : _____
Signature : _____
Date : _____

Outil de reddition de comptes (Pont : Action + Supervision)

Cet outil relie la mise en œuvre quotidienne au suivi, aux rapports et à l'amélioration continue au niveau du système. Il soutient la transparence, le suivi et l'apprentissage organisationnel soutenu.

Cet outil est particulièrement efficace lors des étapes de développement et d'intégration où :

- Des processus sont déjà en place
- Des structures de surveillance et de rapport existent
- L'amélioration continue est en cours



Liste de vérification de la reddition de comptes

Type d'outil : 🟧 Reddition de comptes (pont)

Cette liste de vérification garantit qu'il existe des processus clairs pour la responsabilisation, le suivi et le rapport d'EDIA-R. Peut être remplie par des gestionnaires, superviseurs, chefs de projet ou chefs de programme, avec l'appui des RH ou du personnel de l'équité/accessibilité. Révisé par la haute direction. La meilleure pratique est que la liste de vérification soit complétée une fois, plutôt que plusieurs fois par différentes personnes, afin de maintenir la cohérence et d'éviter toute duplication.

Quand utiliser :

✓ Pendant la mise en œuvre
✓ Aux étapes d'examen et de rapport

Étape : Développement / Intégration

Alignement avec la législation et les normes canadiennes et ontariennes :

- Code des droits de la personne de l'Ontario[10]

Considérez la prochaine étape :

- Liste de vérification EDIA-R pour le leadership et la gouvernance → quand les conclusions de la reddition de comptes doivent éclairer les décisions de leadership et l'orientation à l'échelle du système (étape d'intégration)
- Liste de vérification des pratiques EDIA-R organisationnelle → lorsque les données de reddition de comptes sont utilisées pour renforcer les politiques, la formation et les systèmes opérationnels (étape de développement / intégration)

Instructions

Pour chaque énoncé, sélectionnez le chiffre qui reflète le mieux votre statut actuel à l'aide de l'échelle ci-dessous.

Échelle de réponse (Non → Oui)

1 = Non (Non en place)
2 = En attente (Commencé mais actuellement en pause)
3 = En développement (planification ou premiers stades)
4 = En cours (En cours de mise en œuvre)
5 = Oui (Intégré de façon constante et intentionnelle en pratique)

6 = Incertain / Je ne sais pas

7 = Non applicable (N/D)

Utilisez « Incertain / Je ne sais pas » si vous n'avez pas assez d'informations pour évaluer. Utilisez « Non applicable » seulement si l'énoncé ne s'applique pas vraiment à votre rôle ou contexte.

Nom du projet : _____
Département / Équipe : _____
Date : _____
Remplie par : _____

N°	Point de la liste de vérification	Réponse (Sélectionnez 1–7)	Commentaires (Optionnel)
1	Un parcours clair et simple de rétroaction ou de rapport existe pour que le personnel, les participants ou les partenaires puissent exprimer des préoccupations ou des suggestions liées à l'EDIA-R.		
2	Les enjeux et les commentaires liés à EDIA-R sont suivis, avec des actions claires, des échéanciers et des responsabilités assignées.		
3	Les rôles pour la prise de décision, la supervision et la responsabilité d'EDIA-R sont clairement définis.		
4	Des processus existent pour examiner, mesurer et rapporter les résultats et améliorations d'EDIA-R au fil du temps.		
5	Le personnel connaît les processus de responsabilisation, sait comment signaler ou faire remonter les préoccupations, et sait que le signalement ne mènera pas à des représailles ni à des conséquences négatives.		
6	Les politiques de signalement, les communications du personnel, la formation et les voies de signalement incluent explicitement l'assurance qu'exprimer des préoccupations liées à EDIA-R est sécuritaire et ne mènera pas à de conséquences.		

Notes / Actions requises pour la conformité ou l'amélioration :

Examen et validation de la haute direction

J'ai examiné cette liste de vérification et je confirme que les mesures de reddition de comptes d'EDIA-R ont été identifiées et seront suivies.

Nom : _____

Titre : _____

Signature : _____

Date : _____

Outils de signalement des plaintes et de suivi

Cet outil garantit qu'il existe des processus clairs pour le rapport, le suivi et la responsabilité EDIA-R, et que les préoccupations sont suivies, traitées et utilisées pour améliorer les pratiques organisationnelles au fil du temps. Il vise à soutenir des systèmes structurés de reddition de comptes et un apprentissage continu.

Quand utiliser :

✓ Pendant la mise en œuvre
✓ Aux étapes d'examen et de rapport

Étape : Développement / Intégration

Les membres du personnel sont encouragés à faire tout leur possible pour résoudre les problèmes à la source. Cependant, si une plainte n'est pas résolue par les personnes directement impliquées, le personnel, les patients et les aidants doivent disposer de multiples canaux accessibles pour soulever des préoccupations concernant l'inégalité, la discrimination ou les pratiques dangereuses. Toutes les préoccupations doivent être examinées par le personnel désigné, reconnues dans le moins de jours ouvrables possible, enquêtées avec responsabilité et suivi, et résolues avec des résultats documentés qui sont partagés au cas approprié, assurant des actions rapides, confidentielles et transparentes. Des mécanismes devraient exister pour suivre, examiner et rapporter les résultats et améliorations de l'EDIA-R au fil du temps, et le personnel devrait être informé des procédures de responsabilisation, formé à la manière de signaler ou d'escalader les préoccupations et informé de tous les changements de politique ou de pratique qui en résultent.

Processus de signalement

Comment adapter et utiliser un outil de signalement

Les organisations n'ont pas besoin d'un processus de rapport distinct pour les préoccupations d'équité, de diversité, d'inclusion, d'accessibilité ou d'antiracisme. Au lieu de cela, le contenu de cette section peut être utilisé pour améliorer les processus existants de plaintes, d'incidents et d'accessibilité. Lorsque des lacunes existent, comme la lutte contre la discrimination, le harcèlement, l'exclusion ou les obstacles à des soins équitables et culturellement sécuritaires, ces éléments peuvent être intégrés dans les procédures actuelles. Cette approche favorise la cohérence, réduit le fardeau et garantit que toutes les préoccupations sont traitées par un processus inclusif et complet.

1. Définir la portée des préoccupations pouvant être signalées

Les préoccupations peuvent inclure, sans s'y limiter, un traitement injuste, la discrimination, le harcèlement, l'intimidation, l'exclusion, les pratiques dangereuses ou d'autres enjeux affectant la

sécurité, l'équité, l'inclusion, le bien-être ou les soins sécuritaires et appropriés. Les politiques organisationnelles doivent s'aligner sur les exigences et normes des instances dirigeantes et professionnelles, ainsi qu'avec les lois, codes et politiques applicables en matière de droits humains.

- Déclarez clairement que toutes les préoccupations sont les bienvenues et seront prises au sérieux.
- Assurez aux individus que le signalement est confidentiel et qu'il ne devrait y avoir aucune crainte de représailles. Une assurance supplémentaire devrait être donnée concernant un engagement pour une enquête, un suivi et une communication en temps opportun tout au long du processus de gestion des incidents.
- La Loi canadienne sur les droits de la personne [8] et le Code des droits de la personne de l'Ontario [10] établissent ce qui est considéré comme de la discrimination, du harcèlement ou de l'iniquité et aident à définir, dans les politiques, les enjeux pouvant être signalés.

2. Facilitez le signalement

- Des options comme courriel, appel téléphonique, formulaire en ligne, boîte anonyme ou en informer un gestionnaire.
- Assurez-vous que tout le monde sait que ces options existent et comment les utiliser.
- Soyez prêt à répondre si les personnes qui signalent choisissent d'autres options.
- Renforcez la sécurité : rappelez aux gens qu'ils peuvent signaler sans crainte de représailles.
- La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)[11] et le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées [12] exigent des processus de rétroaction accessible, plusieurs options de déclaration et la prise en compte des obstacles à l'accessibilité.

3. Décidez qui révise les rapports

- Confiez la responsabilité au personnel RH, aux gestionnaires ou à un coordonnateur EDIA-R.
- Définissez clairement les rôles, y compris les décideurs, le personnel et les responsabilités de supervision.
- Assurez-vous que les décideurs connaissent bien les politiques de leurs instances dirigeantes.
- Identifiez quand les problèmes sont suffisamment graves pour être escaladés auprès des hauts dirigeants.

- Le Code des droits de la personne de l'Ontario [10] et la Loi sur la santé et la sécurité au travail [13] peuvent guider votre processus en assurant des rôles clairs, des décideurs clairs et une responsabilité pour traiter la discrimination, le harcèlement ou les pratiques dangereuses.

4. Accuser réception d'un rapport et informer les gens des prochaines étapes

- Accusez réception dans le moins de jours ouvrables possible. Établissez un délai de réponse raisonnable, gérable et opportun.
- Assurez-vous que la confidentialité est protégée et expliquez les prochaines étapes, y compris tout risque potentiel que des actions de suivi identifient indirectement la personne signalant, afin qu'elle puisse consentir et partager toute préoccupation sur la manière dont la question est traitée.
- Rappelez aux personnes qui signalent que leur préoccupation est valorisée et qu'il est sécuritaire de la soulever.
- Le Code ontarien des droits de la personne [10], la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)[11] et le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées [12] soutiennent la reconnaissance et la confidentialité en temps voulu pour les plaignants, y compris les considérations d'accessibilité.

5. Enquêter et faire un suivi

- Examinez la préoccupation, recueillez des informations, assignez des actions et fixez des échéanciers pour la surveillance et le suivi.
- Documentez les étapes d'enquête et communiquez les mises à jour lorsque possible.
- Visez à compléter la révision initiale dans les délais.
- Le Code ontarien des droits de la personne[10], la Loi canadienne sur les droits de la personne[8] et la Loi sur la santé et la sécurité au travail [13] fournissent tous des directives pour une enquête équitable, une reddition de comptes, une documentation et une conformité sécuritaire en milieu de travail.

6. Apportez les changements nécessaires et apprenez

- Consignez ce qui a été fait pour régler le problème.
- Partagez les leçons apprises avec les dirigeants et d'autres personnes à l'intérieur et à travers l'organisation, selon les besoins appropriés et nécessaires.
- Identifiez les actions à entreprendre pour les récidivistes.
- Utilisez les leçons apprises pour améliorer les règles, orienter la formation, les politiques et la pratique.

- Les mandats du Cadre ontarien pour l'équité en santé et l'équité en santé[1] et les appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation (CVR)[3] encouragent l'amélioration continue, les pratiques culturellement sécuritaires et l'apprentissage organisationnel.

7. Assurer la sécurité et la transparence

- Maintenez la confidentialité autant que possible. Cependant, si une préoccupation concerne la sécurité, des exigences légales ou une inconduite grave, certaines informations peuvent devoir être partagées pour régler le problème. Même dans ce cas, il est important d'assurer la transparence quant à la manière dont les préoccupations sont abordées et aux actions entreprises, sans révéler de détails personnels.
- Suivez et rapportez les occurrences et résultats de l'EDIA-R au fil du temps afin de démontrer des améliorations et de la reddition de comptes.
- Attribuer la responsabilité du suivi et du rapport des résultats EDIA-R à des rôles désignés, tels qu'un chef ou coordonnateur EDIA-R, les ressources humaines, l'amélioration de la qualité ou la haute direction, avec une supervision et une reddition de comptes appropriées.
- La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)[11], le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées[12] et le Code des droits de la personne de l'Ontario [10], peuvent offrir des conseils à ce processus, car ils exigent un rapport continu sur les résultats de l'EDIA-R, la conformité à l'accessibilité et la transparence des mesures de reddition de comptes.

« Toutes les préoccupations sont traitées de manière confidentielle, traitées en temps opportun et utilisées pour favoriser une amélioration significative des pratiques EDIA-R. Vous n'aurez pas d'ennuis pour avoir pris la parole. »

Ressources supplémentaires :

- **Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous (Ontario) –** Loi provinciale soutenant l'amélioration de la qualité et les soins centrés sur le patient [14].
  https://www.ontario.ca/lois/loi/10e14
- **Exemple de politique de plainte (milieu hospitalier) –** La politique de plainte de l'hôpital Queensway Carleton offre un exemple pratique des processus de traitement des plaintes[15].
  https://www.qch.on.ca/uploads/Your%20Hospital%20Visit%20Group/Patient%20Rights/H-030%20Complaint%20Policy%20Final%20March%202021.pdf

Où adresser les plaintes non résolues en matière de soins de santé en Ontario

Si une plainte dans un milieu de soins de santé n'est pas résolue en parlant à un gestionnaire, aux RH ou au coordonnateur EDIA-R, le personnel, les patients ou les aidants peuvent contacter des organisations externes.

Dans certaines circonstances, particulièrement lorsqu'il y a des préoccupations liées à la sécurité, à des inconduites graves ou à une activité criminelle potentielle, il peut aussi être approprié d'impliquer les autorités légales.

L'organisation appropriée à contacter dépend du type de plainte (par exemple, discrimination, harcèlement, problèmes d'accessibilité, soins aux patients ou pratiques dangereuses).

Voici quelques exemples d'organismes à contacter :

1. **Tribunal ontarien des droits de la personne / Commission ontarienne des droits de la personne**
    - **Ce qu'il couvre :** Discrimination, harcèlement, traitement injuste ou violations des droits en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario[10].
    - **Qui peut déposer :** N'importe qui—le personnel, les patients ou les aidants.
    - **Site web :** Commission des droits de la personne de l'Ontario – Comment déposer une plainte[16]
2. **Ombudsman de l'Ontario**
    - **Ce qu'il couvre :** Des problèmes avec les services publics, y compris les hôpitaux et les organismes provinciaux de santé, si les rapports internes ne fonctionnaient pas.
    - **Qui peut déposer :** Patients, familles ou personnel.
    - **Site web :** Ombudsman de l'Ontario – Services de santé[17]
3. **Ordres de réglementation des professions de la santé**
    - **Ce qu'il couvre :** Inconduite professionnelle ou pratiques dangereuses de la part des professionnels de la santé.
    - **Exemples :**
        - **Médecins :** Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario (OMCO)
        - **Infirmières :** Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (OIIO)
        - **Autres professionnels réglementés :** physiothérapeutes, ergothérapeutes, pharmaciens, etc.
    - **Sites web :**
        - Plaintes – OMCO[18]

- Plaintes – OIIO[19]

4. Ministère de la Santé / Santé Ontario

- **Ce qu'il couvre :** Des problèmes systémiques, des politiques ou des opérations hospitalières qui n'étaient pas réglées en interne.
- **Qui peut déposer :** Personnel, patients ou aidants.
- **Site web :** Ministère de la Santé de l'Ontario – Contact[20]

5. Plaintes concernant l'accessibilité

- **Ce qu'il couvre :** Barrières à l'accessibilité (violations de l'AODA[11] ou IASR[12]).
- **Qui contacter :** Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité de l'Ontario.
- **Objectif :** S'assurer que les services, l'information et les lieux de travail respectent les normes d'accessibilité.
- **Site web :** Ontario Accessibilité[11]

6. Ombudsman des patients (Ontario)

- **Ce qu'il couvre :** Les soins aux patients, la qualité du service ou les enjeux de traitement dans les hôpitaux, les soins de longue durée ou d'autres établissements de santé.
- **Qui peut déposer :** Patients, membres de la famille ou aidants.
- **Site web :** Ombudsman des patients – Déposer une plainte[21]

Exemples pratiques

Les scénarios réels suivants ont été présentés par des personnes ayant une expérience vécue/vivante et mettent en lumière comment les lacunes en accessibilité, en connaissance des fournisseurs et en navigation système exposent les personnes à un risque sérieux, et comment l'écoute, la reddition de comptes et le changement proactif du système transforment les résultats et transforment des vies. Ces scénarios réels renforcent que l'équité dans les soins de santé signifie s'assurer que chaque point d'entrée est informé, accessible et capable de connecter les gens aux bons soins afin que ***chaque porte soit la bonne***.

Le scénario 2 mentionne une tentative de suicide. Si vous pensez au suicide, vous vous inquiétez pour un ami ou un être cher, ou souhaitez un soutien émotionnel, la ligne de vie pour le suicide et les crises 988 est disponible 24h/24 et 7j/7. Vous pouvez appeler ou envoyer un SMS au 988 ou utiliser leur service de chat.

Scénario 1 – Combler l'écart : construire un traitement de la consommation de substances vraiment accessible

En septembre, une jeune femme, plusieurs années après son rétablissement de la dépendance, a partagé qu'elle avait reçu peu ou pas de soutien du système de santé et qu'elle avait eu des difficultés avec des rechutes. Elle utilise un fauteuil roulant et a besoin d'aide pour les transferts et les soins personnels quotidiens. Aucun centre n'a voulu l'accueillir, même si sa préposée aux services de soutien à la personne (PSSP) habituelle acceptait de venir au centre de traitement. Lorsqu'elle s'est approchée d'un hôpital où ses besoins de soins personnels pouvaient être comblés, on lui a dit qu'elle n'était pas assez malade.

Quelqu'un qui l'écoutait ce jour-là (et impliqué avec une équipe de santé de l'Ontario) savait qu'il avait l'obligation et l'occasion de dénoncer cette importante lacune dans les soins à une équipe de projet de santé mentale, de dépendances et de consommation de substances déjà en train d'élargir les services de traitement résidentiel locaux. L'équipe a écouté et centré ces préoccupations tout au long de leur planification; les sites seront entièrement accessibles et, bien qu'il n'y ait pas de PSSP dans le personnel, les individus pourront avoir leur propre aidant au besoin.

La jeune femme a été très heureuse d'apprendre ces améliorations importantes, mais s'est perspicacement demandé ce que signifiait « entièrement accessible » et a appris qu'il n'y aura pas de lève-personne mécanique sur place – mais que si quelqu'un en a besoin, cela sera réglé. Réalisant que les choses ne sont pas encore là où elles devraient être, la personne qui défendait ses intérêts a demandé à l'équipe d'élaborer un plan pour un accès fiable à un lève-personne et de s'assurer que tous ceux qui travaillent dans les centres de traitement locaux sachent qu'il existe maintenant des sites accessibles et faciliteront l'aiguillage vers ceux-ci.

Scénario 2 – Le coût de l'attente : comment les soins d'affirmation de genre différés mettent des vies en danger

Il y a plusieurs années, une élève de 12e année d'une petite ville de l'Ontario s'est rendu compte qu'elle était une femme trans et, après six mois à réfléchir à ce que cela signifiait exactement pour elle, elle a fait son coming out auprès de ses parents et a cherché des soins d'affirmation de genre (SAG). Son médecin local, rural, ne connaissait rien aux SAG malgré l'obtention récente de son diplôme, alors elle a attendu pour commencer l'université en espérant que les prestataires en ville seraient mieux informés. Mais les deux médecins du centre de santé universitaire n'étaient pas à l'aise d'offrir des SAG, ni de revoir les ressources qu'elle leur fournissait; l'un d'eux l'a finalement orientée à un centre de santé communautaire (CHC) à proximité avec une liste d'attente de 10 mois.

Après un an à connaître son identité trans et six mois à chercher activement des SAG, elle vivait une dysphorie de genre intense et se sentait tellement désespérée qu'elle a tenté de se suicider. Heureusement, son amie l'a arrêtée et, dès le lendemain, elle a appris qu'une expansion du programme au CHC avait réduit son attente. Donc, après 18 longs mois, elle a commencé des hormones à faible dose et a été renvoyée aux soins du médecin universitaire avec les mêmes ressources qu'elle avait partagées auparavant. Cependant, les meilleures pratiques n'ont pas été suivies par le fournisseur universitaire et, pendant plus d'un an, on lui a prescrit des doses inappropriées d'hormones et de bloqueurs d'androgènes.

Plus récemment, la même équipe de santé familiale de petite ville a pris l'initiative d'offrir une formation sur la diversité de genre à tout son personnel. Lorsqu'un fournisseur de soins primaires a entendu l'histoire ci-dessus et a appris que le temps entre la reconnaissance de son identité et l'accès aux SAG est l'un des moments les plus vulnérables de sa vie, ce fournisseur s'est mobilisé, s'est pleinement informé et a développé un programme de santé trans axé sur les zones rurales, incluant des processus d'aiguillage et de mentorat, ce qui sauve maintenant des vies! Les personnes trans vivent dans chaque ville; sans soins primaires informés et accessibles, leur vie est en danger.

Scénario 3 – Honorer Joyce Echaquan : Faire progresser les soins de santé culturellement sécuritaires [22]

Il y a quelques années, une femme autochtone a cherché des soins dans un hôpital au Québec. Lors de sa visite, elle a subi un traitement raciste de la part du personnel et a reçu des soins médicaux inadéquats, malgré un besoin manifeste de soins. Ses tentatives de soulever des préoccupations ont été rejetées, la laissant se sentir en insécurité et ignorée. Tragiquement, elle est décédée, soulignant l'impact dévastateur du racisme anti-autochtone dans les systèmes de santé.

Par la suite, les leaders autochtones et les défenseurs de la santé ont travaillé avec des partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux pour combler les lacunes systémiques. Le principe de Joyce a été élaboré pour garantir à tous les peuples autochtones un accès équitable aux services de santé et sociaux sans discrimination, en mettant l'accent sur des soins culturellement sécuritaires et inclusifs.

Les professionnels de la santé et les administrateurs d'hôpitaux qui ont tiré des leçons de l'expérience de Joyce ont compris la nécessité urgente d'un changement concret. Ils ont commencé à mettre en place une formation obligatoire sur la lutte contre le racisme et la sécurité culturelle, à établir des voies claires de signalement pour les traitements discriminatoires, et à créer des soutiens pour que les patients autochtones puissent avoir des défenseurs ou des aînés présents. Ces initiatives guident désormais les programmes de santé régionaux et locaux, assurant que les patients autochtones soient respectés, entendus et reçoivent les soins dont ils ont besoin.

L'héritage de Joyce continue d'inspirer des améliorations du système de santé. En centrant les expériences vécues et en agissant sur les échecs systémiques, ces initiatives transforment les politiques et les pratiques, visant à prévenir les dommages et à sauver des vies.

« La distance ne se mesure pas seulement en kilomètres; elle se mesure à l'accès, à l'équité et aux opportunités! CHAQUE porte doit être la BONNE porte!! »

Conclusion

La trousse d'outils EDIA-R de l'équipe santé Ontario Ottawa Ouest Quatre Rivières offre aux organisations des conseils pratiques et concrets pour intégrer l'équité, la diversité, l'inclusion, l'accessibilité et l'antiracisme dans tous les aspects de leur travail.

En offrant des outils pratiques, des listes de vérification et des incitations à la réflexion, la boîte à outils soutient une mise en œuvre progressive et durable tout en encourageant la responsabilisation, l'apprentissage et l'amélioration continue.

Lorsqu'elles sont appliquées de façon cohérente à la direction, au personnel, aux programmes, aux politiques et aux services, ces ressources favorisent des environnements inclusifs, culturellement plus sécuritaires et équitables, prêts à répondre aux besoins diversifiés de tous les employés, patients et membres de la communauté, ainsi que l'humilité de reconnaître qu'il y a toujours plus à apprendre et des personnes que nous n'avons pas encore rencontrées.

Rendre la pratique EDIA-R continue

Le travail EDIA-R est le plus efficace lorsqu'il est traité comme une pratique organisationnelle continue plutôt que comme une activité ponctuelle ou un exercice de conformité.

Le progrès soutenu provient de l'intégration de la réflexion, de l'évaluation et de l'action dans les cycles organisationnels réguliers tels que la planification, la production de rapports, la gouvernance et la prestation de services.

Revenir à cette boîte à outils au fil du temps

Revenir au Guide « Commencez ici » et réévaluer la préparation organisationnelle au fil du temps est un signe de progrès. Elle reflète la croissance, une sensibilisation accrue et une capacité évolutive à approfondir la pratique EDIA-R.

Les organisations sont encouragées à revisiter cette boîte à outils lorsque :

- lancement de nouvelles initiatives
- mise à jour des priorités stratégiques
- révision des politiques ou des structures de gouvernance
- évaluation des progrès ou des résultats
- élargissement du travail EDIA-R entre équipes ou systèmes

Consigne finale de mise en œuvre

Avant de mettre de côté cette boîte à outils, identifiez une action que vous poursuivrez :

La prochaine étape que nous allons franchir est :

_____

Cette étape devrait être :

- Réaliste compte tenu de la capacité actuelle
- Lié à un flux de travail existant ou à un point de décision
- Confié à une personne ou à un rôle responsable
- Assortie d'une échéance lorsque possible

Documenter un engagement au moment de l'achèvement améliore le suivi et soutient la responsabilisation.

Nous accueillons toutes les questions, tous les commentaires et toutes les suggestions sur la trousse d'outils et vous invitons à nous contacter à info@owfr.ca.

Références

[1] Santé Ontario. (s.d.). *Cadre de l'équité, de l'inclusion, de la diversité et de la lutte contre le racisme.*Consulté *le 2 janvier 2026* depuis https://santeontario.ca/systeme/equite/cadre

[2] EQUIP Soins de santé. Principes de soins de santé axés sur l'équité. https://equiphealthcare.ca/francais/

[3] Centre national pour la vérité et la réconciliation. (s.d.). *Commission de vérité et réconciliation du Canada : appels à l'action.* Consulté *le 2 janvier 2026*, depuis https://nctr.ca/about/history-of-the-trc/truth-and-reconciliation-commission-of-canada-calls-to-action/

[4] Centre de collaboration nationale sur les politiques publiques et la santé (CCNPPS). *Comprendre le rôle du privilège en lien avec l'éthique et la pratique de la santé publique* (vidéo).

https://ccnpps-ncchpp.ca/video-understanding-the-role-of-privilege-in-relation-to-public-health-ethics-and-practice/

[5] CAPSA. *Retourner la pyramide* (vidéo). https://youtu.be/NhL2zBb-Zuw

[6] Centre Wabano pour la santé autochtone. *Racisme dans les soins de santé | Projet Partagez votre histoire* (vidéo). https://youtu.be/cESd90UJ9gw

[7] Équipe de santé de l'Ontario de Niagara (ÉSO). *Suivi du progrès de l'évaluation de l'équité en santé*. https://noht-eson.ca/health-equity-toolkit/

[8] Loi canadienne sur les droits de la personne, R.S.C. 1985, c. H-6. Gouvernement du Canada. https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/H-6/

[9] Loi sur l'équité en matière d'emploi. R.S.C., 1985, c. E-5. Gouvernement du Canada. https://laws-lois.justice.gc.ca/eng/acts/e-5/

[10] Code des droits de la personne de l'Ontario, R.S.O. 1990, c. H.19. Gouvernement de l'Ontario. https://www.ontario.ca/laws/statute/90h19

[11] Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (L.O. 2005, chap. 11). *Gouvernement de l'Ontario.* Disponible à: https://www.ontario.ca/lois/loi/05a11

[12] Ontario. *Règlement intégré sur les normes d'accessibilité (IASR), Règlement de l'Ontario 191/11* en vertu de *la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005*. Disponible à : https://www.ontario.ca/lois/reglement/110191

[13] Loi sur la santé et la sécurité au travail (OHSA), R.S.O. 1990, c. O.1 – https://www.ontario.ca/lois/loi/90o01

[14] Loi de 2010 sur l'excellence des soins pour tous, L.O. 2010, c. 14. Consulté depuis https://www.ontario.ca/lois/loi/10e14

[15] Hôpital Queensway Carleton. (2021). *Politique de plainte* (politique no H 030). Consulté depuis https://www.qch.on.ca/uploads/Your%20Hospital%20Visit%20Group/Patient%20Rights/H-030%20Complaint%20Policy%20Final%20March%202021.pdf

[16] Commission des droits de la personne de l'Ontario. *Déposer des plaintes pour discrimination / Comment déposer une plainte*. Ontario. Consulté depuis https://www.ohrc.on.ca/fr/depot-des-reclamations-de-discrimination

[17] Ombudsman de l'Ontario. *Services de santé*. Consulté depuis https://www.ombudsman.on.ca/fr

[18] Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario (OMCO). *Plaintes et préoccupations*. Consulté depuis https://www.cpso.on.ca/Public/Services/Complaints

[19] Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario (OIIO). *Plaintes et rapports*. Consulté de https://www.cno.org/proteger-la-population/deposer-une-plainte?l=fr-ca

[20] Ministère de la Santé de l'Ontario. *Contactez le ministère de la Santé*. Gouvernement de l'Ontario. Consulté depuis https://www.ontario.ca/fr/page/ministere-de-la-sante

[21] Ombudsman des patients. *Déposez une plainte*. Gouvernement de l'Ontario. Consulté depuis https://www.ombudsmandespatients.ca/Plaintes/Avant-de-d%C3%A9poser-une-plainte

[22] Gouvernement du Canada rend hommage à l'esprit et à l'héritage de Joyce Echaquan. *Services aux Autochtones Canada*. Gouvernement du Canada. Consulté depuis https://www.canada.ca/fr/services-autochtones-canada/nouvelles/2021/09/le-gouvernement-du-canada-honore-lesprit-et-lheritage-de-joyce-echaquan.html

[23] Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest. (2026). Définition de l'appartenance.

[24] AODA.ca. *Fournir des formats accessibles et des supports de communication*. Consulté depuis https://aoda.ca/providing-accessible-formats-and-communication-supports/

[25] Gouvernement du Canada. *Langage clair, accessibilité et communications inclusives*. Consulté de https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/directives-reglements-canadien-accessibilite/langage/avant-redaction.html

[26] Accessible Canada. *Lignes directrices de communication d'urgence pour les organismes fédéraux*. Consulté depuis : https://accessible.canada.ca/resources/emergency-communication-guidelines-federal-organizations

[27] Office de la qualité et de la sécurité de la santé et des services sociaux (Québec). *Élaborer et produire des documents accessibles : un guide de bonnes pratiques*. Consulté depuis : https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/elaborer-et-produire-des-documents-accessibles-un-guide-de-bonnes-pratiques.html

[28] Egale Canada. (8 juin 2020). *Un langage affirmatif et inclusif*. Consulté depuis : https://egale.ca/awareness/affirming-and-inclusive-language/

[29] Abouzeid, T., Dehghani, M. L., & Manseau, C. (décembre 2025). *Engagement communautaire en action : un guide pratique pour l'équipe santé Ontario Ottawa Ouest Quatre Rivières*. En collaboration avec le Conseil des partenaires d'expérience vécue (LEP), le projet d'apprentissage par le service communautaire OOQR ÉSO, École de gestion Telfer, Université d'Ottawa.

[30] Shrouder, A. (2005), *Lignes directrices pour la création de politiques avec une perspective d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI*), Construire l'appartenance. https://www.annemarieshrouder.com

[31] Centre de contrôle des maladies de la Colombie-Britannique. (2024). *Guide du langage de la santé publique : Lignes directrices pour un langage inclusif pour le contenu écrit et numérique*. https://www.bccdc.ca/Health-Professionals-Site/Documents/public_health/Language_Guide.pdf

[32] Huron, Perth et région Équipe de santé de l'Ontario. (2024). *Un guide pour un langage inclusif*. https://hpaoht.ca/wp-content/uploads/2025/01/2024-07-25-HPA-OHT_Inclusive-Language-Guide.pdf

[33] Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest. (s.d.). *Carrières au Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest.* Consulté de : https://www.wocrc.ca/careers

Annexe A : Glossaire des termes

Accessibilité
La conception et la prestation d'environnements, de services, de programmes et d'informations permettant à toutes les personnes, y compris les personnes en situation de handicap, de participer pleinement et de façon autonome. L'accessibilité vise à identifier et éliminer les barrières physiques, technologiques, de communication et d'attitude.

Racisme anti-Noirs
Politiques, pratiques et attitudes ancrées dans les institutions qui entraînent la marginalisation et le traitement inéquitable des personnes noires. Le racisme anti-noir reflète une discrimination historique et continue qui contribue aux disparités en santé, éducation, emploi et justice.

Racisme anti-autochtone
La discrimination raciale persistante, les stéréotypes négatifs et les inégalités systémiques vécues par les Premières Nations, les Inuits et les Métis. Elle est enracinée dans les politiques et pratiques coloniales et continue de créer des résultats inégaux et des déséquilibres de pouvoir au sein des systèmes et institutions.

Antiracisme
Une approche proactive et délibérée qui reconnaît l'existence du racisme, y compris le racisme systémique et structurel, et qui agit pour identifier, remettre en question et éliminer les inégalités raciales. L'antiracisme vise à transformer les politiques, les pratiques et les structures de pouvoir qui soutiennent des résultats inéquitables.

Appartenance
L'appartenance est le besoin humain profond de se sentir accepté, valorisé et authentiquement connecté au sein d'une communauté, d'une organisation ou d'une société. Il faut un effort continu pour créer des espaces où chacun peut s'exprimer pleinement sans crainte de rejet ou de jugement, tout en favorisant l'équité, le but partagé et des relations significatives. [23]

Recherche participative communautaire (RPC)
Une approche de recherche collaborative qui implique activement les membres de la communauté en tant que partenaires égaux à toutes les étapes du processus de recherche. La RPC valorise l'expérience vécue, la prise de décision partagée et vise à produire des connaissances qui profitent directement aux communautés.

Humilité culturelle
Un processus à vie d'introspection et d'apprentissage qui implique de reconnaître les limites de ses propres connaissances et de s'attaquer aux déséquilibres de pouvoir dans les relations. L'humilité culturelle met l'accent sur l'apprentissage auprès des individus et des communautés et soutient une pratique respectueuse, centrée sur la personne et axée sur l'équité.

Diversité

La présence d'une grande variété de différences entre individus et groupes, incluant la race, l'ethnie, le genre, l'orientation sexuelle, l'âge, le handicap, le statut socioéconomique, la culture, la langue et l'expérience vécue. La diversité inclut aussi des différences de perspectives, de compétences, de valeurs et de façons de savoir. Au-delà de la représentation, la diversité consiste à bâtir des relations significatives et la confiance avec différentes communautés. Sans confiance, la diversité risque d'être perçue comme performative ou déconnectée. [23]

Égalité

L'égalité consiste à traiter tous les individus de la même façon en offrant les mêmes ressources ou opportunités. Bien que l'égalité mette l'accent sur l'uniformité, elle ne tient pas compte des barrières systémiques ni des besoins différents et peut donc ne pas aboutir à des résultats justes ou équitables.

Définition fournie par le Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest: La pratique de traiter tous les individus de la même façon en fournissant les mêmes ressources ou opportunités. L'égalité ne prend pas en compte les obstacles systémiques ou les besoins différents et peut donc ne pas aboutir à des résultats justes ou équitables.

Équité

L'absence de différences évitables, injustes ou réparables entre les groupes de personnes. L'équité consiste à reconnaître et à traiter les obstacles systémiques en allouant des ressources et des soutiens en fonction des besoins, en veillant à créer des environnements justes et équitables.

Définition fournie par le Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest : L'équité, c'est lorsque chaque personne dispose de ce dont elle a besoin pour réussir et être en santé. Elle reconnaît que les gens font face à des obstacles différents et que les ressources, les possibilités et les soutiens doivent être adaptés pour atteindre des résultats justes.[23]

Disparités en santé

Les disparités en santé sont des différences dans les résultats de santé, l'accès aux services ou la qualité des soins, qui sont évitables et qui sont enracinées dans la discrimination raciale et de genre ainsi que dans des désavantages systémiques.

Équité en santé

Un état où tous les individus et communautés ont une chance équitable d'atteindre leur plein potentiel de santé sans désavantage en raison de leur position sociale ou d'autres circonstances socialement déterminées.

Inclusion
La création intentionnelle d'environnements où les individus se sentent accueillis, respectés, valorisés et soutenus. L'inclusion garantit que des individus diversifiés peuvent participer pleinement et de manière significative à la prise de décision et à la vie organisationnelle.

Définition fournie par le Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest: L'inclusion favorise à la fois l'unicité et l'appartenance pour tous. Cela implique de créer un environnement où les gens peuvent se donner entièrement – qui ils sont, leurs valeurs et leurs expériences – sans compromettre leur lien et leur sentiment d'appartenance au sein du groupe.

Intersectionnalité
Un cadre pour comprendre comment les différentes identités sociales, telles que la race, le genre, la classe sociale et les capacités, interagissent en accumulant des expériences d'avantage ou de désavantage. L'intersectionnalité met en lumière comment les identités qui se chevauchent intensifient les inégalités.

Mise en œuvre
La mise en œuvre fait référence au processus de mise en œuvre des politiques, stratégies et initiatives. Une mise en œuvre efficace exige de la reddition de comptes, une évaluation continue et une adaptation afin d'assurer la réalisation des objectifs d'équité.

Partenaires d'expérience vécue (LEP)
Des individus qui apportent des connaissances et des perspectives basées sur leurs expériences vécues et actuelles pour éclairer la planification, la prise de décision, la recherche et l'évaluation. Engager les LEP soutient des approches plus réactives et équitables.

Populations marginalisées
Les groupes qui subissent l'exclusion des systèmes sociaux, économiques ou politiques en raison de barrières systémiques et de déséquilibres de pouvoir. La marginalisation contribue à un accès inégal aux ressources, aux opportunités et à de moins bons résultats de santé que ceux des membres de la culture dominante.

Atténuation
L'atténuation concerne les actions entreprises pour réduire ou prévenir les impacts négatifs, en particulier ceux qui touchent de manière disproportionnée les individus. L'atténuation se concentre spécifiquement sur la minimisation des dommages et la lutte contre les inégalités dans tous les espaces.

Dynamiques de pouvoir
Les façons dont le pouvoir, l'influence et l'autorité sont distribués et exercés au sein des relations, des organisations et des systèmes. Les dynamiques de pouvoir façonnent la prise de décision, l'accès aux ressources et les voix qui sont entendues.

Privilège
Le privilège est l'avantage non mérité que certaines personnes ont simplement à cause de qui elles sont.

Racisme structurel
Un système dans lequel les politiques publiques, les pratiques institutionnelles, les normes culturelles et les facteurs historiques renforcent collectivement les inégalités raciales au fil du temps. Le racisme structurel agit à travers les institutions et les générations.

Discrimination systémique
Des politiques, pratiques ou structures organisationnelles qui entraînent un traitement injuste ou un désavantage pour les groupes méritant l'équité. Ces impacts sont souvent involontaires, mais persistent sans intervention délibérée.

Racisme systémique
Politiques, pratiques et cultures organisationnelles qui semblent neutres mais qui créent ou maintiennent des inégalités raciales. Le racisme systémique privilégie certains groupes tout en nuisant à d'autres.

Traumatisme et soins informés par les traumatismes
Le traumatisme fait référence à des expériences qui causent des dommages physiques, émotionnels ou psychologiques durables. Les soins informés par le traumatisme sont une approche qui reconnaît la prévalence du traumatisme et intègre les principes de sécurité, de confiance, de choix, de collaboration et d'autonomisation dans les politiques et pratiques afin d'éviter la re-traumatisation.

Terres traditionnelles, ancestrales et visées par un traité:
Des termes qui reconnaissent les relations historiques et continues des peuples autochtones avec la terre. Les terres traditionnelles et ancestrales reflètent une gestion de longue date; les terres visées par un traité sont définies par des ententes, et les terres non cédées n'ont jamais été cédées à la Couronne.

Annexe B : Modèles de référence rapide

Exemples d'actions simples et à faible barrière que les organisations peuvent entreprendre si elles ne savent pas par où commencer et ont besoin de points d'entrée concrets.

Premières étapes suggérées pour les organisations au début du travail EDIA-R

Apprenez les bases

Construisez une compréhension partagée de l'équité, de la diversité, de l'inclusion et de l'anti-racisme à l'aide de ressources simples et de courtes séances d'apprentissage.

Écoutez d'abord

Invitez le personnel, les bénévoles et les membres de la communauté à partager leurs expériences par une voie sécuritaire et anonyme. Inviter–les à commencer ce qui fonctionne et où se trouvent les obstacles dans votre organisation.

Faites connaître votre engagement

Restez honnête et réaliste en reconnaissant que vous ne savez pas ce que vous ne savez pas, mais vous avez l'intention d'apprendre et de changer au besoin.

Révisez les pratiques actuelles

Regardez vos politiques, programmes, pratiques d'embauche et communications actuelles (y compris votre site web) pour voir ce qui fonctionne, ce qui ne fonctionne pas bien et où il y a des obstacles.

Commencez par l'accessibilité

Apportez des améliorations rapides, comme un langage simple sur le site web et dans tous les documents destinés aux patients, des légendes sur les vidéos, des formats accessibles, et demandez aux gens de quels soutiens ils ont besoin.

Attribuez les responsabilités

Confiez les tâches EDIA-R à un petit groupe et assurez-vous que la direction appuie leur travail.

Fixez-vous de petits objectifs clairs avec un plan pour mesurer les progrès

Choisissez une ou deux actions que vous pouvez accomplir bientôt, comme mettre à jour une déclaration d'accessibilité ou améliorer les options de rétroaction.

Continuez de vous améliorer et restez attentifs

L'EDIA-R est une pratique continue, pas quelque chose qu'on termine un fois pour toutes.

Exemples de façons de rendre l'information et les communications accessibles

Cela garantit que chacun, peu importe ses capacités, peut recevoir, comprendre et utiliser l'information de façon autonome et efficace. Éliminer les obstacles favorise l'équité, en aidant les individus à participer plus pleinement à la société, à accéder aux services et à prendre des décisions éclairées. Voici quelques étapes pratiques pour guider la fourniture d'informations dans des formats accessibles :

1. Offrir des formats accessibles

Fournissez de l'information dans des formats utilisables, tels que des gros caractères, du braille, des fichiers adaptés au lecteur d'écran, de l'audio, des sous-titres et des transcriptions. Les lignes directrices de l'AODA fournissent des informations sur les formats accessibles et les supports de communication : https://aoda.ca/providing-accessible-formats-and-communication-supports/[24]

2. Fournir des soutiens à la communication

Utilisez des outils comme les interprètes en langue des signes, l'accès à des interprètes, les légendes, l'audiodescription, les appareils d'écoute assistée ou d'autres soutiens utiles.

3. Utiliser un langage clair

Utilisez des phrases et des mots du quotidien (parfois appelés « langage de tous les jours »), évitez le jargon et mettez les points importants en premier. Les principes d'accessibilité en langage clair se trouvent ici[23] : https://www.canada.ca/en/government/system/government-communications/communications-community-office.html

Application Hemingway : un outil pour simplifier les communications écrites

https://hemingwayapp.com/

4. Assurez-vous que les vidéos et les médias soient accessibles

Sous-titrez les vidéos, ajoutez des descriptions audio et utilisez des lecteurs qui fonctionnent avec des claviers et des lecteurs d'écran.

5. Partagez l'information de plus d'une façon et dans plus d'une langue

Offrez des options papier, courriel, téléphone, texto et en personne.

6. Demandez ce dont les gens ont besoin

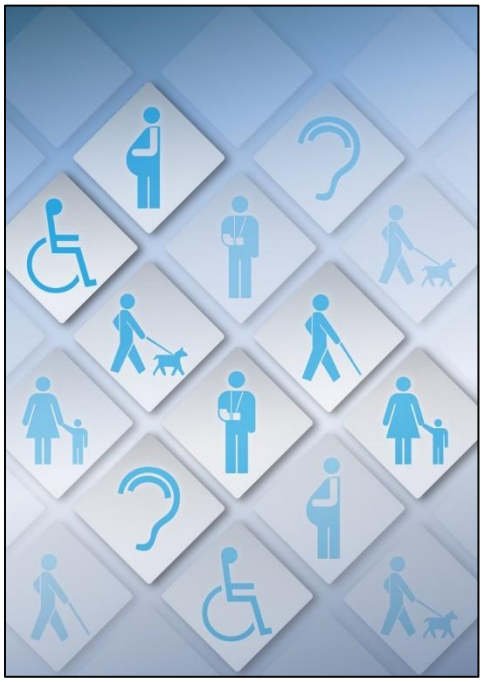
Demandez à chaque personne quel format ou quel support lui convient le mieux et fournissez-le rapidement, sans frais supplémentaires.

7. Concevoir en pensant à l'accessibilité

Utilisez des titres clairs, des polices lisibles, un fort contraste de couleurs, un texte alternatif pour les images, une structure de document accessible et un langage courant accessible.

Liens de ressources utiles

- Formats et supports accessibles AODA — https://aoda.ca/providing-accessible-formats-and-communication-supports/[24]
- Guide de Canada.ca sur le langage clair et les communications inclusives — https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/directives-reglements-canadien-accessibilite/langage/avant-redaction.html[25]
- Lignes directrices sur les communications accessibles (urgence) — https://accessibilite.canada.ca/ressources/lignes-directrices-communication-accessible-organisations-urgences?utm_source=PANTHEON_STRIPPED [26]
- Guide du Québec pour les documents accessibles — https://www.ophq.gouv.qc.ca/publications/guides-de-loffice/guides-pour-le-grand-public/elaborer-et-produire-des-documents-accessibles-un-guide-de-bonnes-pratiques.html [27]



Conseils pour utiliser un langage inclusif et neutre en termes de genre

Le langage peut involontairement présumer du genre, au-delà des pronoms et des noms. Être attentif à vos formulations aide à créer un environnement accueillant et à affirmer l'identité de chacun. C'est particulièrement important lorsqu'on s'adresse à un groupe ou à quelqu'un dont on ne connaît pas le genre. Les conseils suivants pour utiliser un langage inclusif et neutre en termes de genre sont adaptés et résumés à partir des directives fournies par Egale Canada (2020)[28].

✅ Do	❌ À éviter
Utilisez des termes neutres ou inclusifs lorsque vous parlez collectivement des personnes. (par exemple, « les gens ou tout le monde »)	Utiliser des salutations genrées ou des étiquettes pour les groupes (par exemple, « mesdames et messieurs »).
Désignez les personnes par les pronoms ou les titres qu'elles ont choisis.	Présumer des pronoms ou n'utiliser que des options binaires (il/elle).
Utilisez des descriptions neutres et inclusives pour les relations et les rôles. (par exemple, partenaire, parent, membre de la fratrie, enfant)	Utiliser par défaut des termes qui impliquent des rôles de genre traditionnels (par exemple, « mari/femme »).
Utilisez une terminologie affirmative et respectueuse pour les communautés 2ELGBTQIA+.	Utiliser des étiquettes dépassées, offensantes ou déshumanisantes.
Décrivez le genre de façon à respecter l'identité d'une personne au fil du temps.	Présenter le genre comme un « changement » temporaire ou comme quelque chose que quelqu'un « décide de changer ». (par exemple, « pronoms préférés » ou « genre choisi ») Utiliser le « deadname » d'une personne.

Lignes directrices clés :

- Concentrez le langage sur la personne, pas sur son identité de genre.
- Respectez les pronoms, les termes et les étiquettes, qu'ils vous soient familiers ou non.
- Comprenez que le genre n'est pas la même chose que le sexe et que le genre est stable dans le temps et que vivre authentiquement est un processus.
- Évitez un langage qui implique un jugement ou qui réduit l'identité à un seul moment ou choix.

- Pour des conseils plus détaillés et des ressources téléchargeables, visitez : Egale Canada – Langage affirmatif et inclusif[28]

Exemple de vision, mission, valeurs et principes directeurs

L'exemple suivant est adapté de l'équipe santé Ontario Ottawa Ouest Quatre Rivières (OOQR ÉSO) et illustre comment les organisations peuvent exprimer leur engagement envers l'équité en santé, la collaboration et les soins centrés sur la communauté.

Notre mission : Ensemble, bâtir des communautés plus saines.

Notre vision : Un système de santé et de soutien communautaire simplifié et coordonné pour tous les membres de notre population diversifiée

Nos valeurs :

- Reddition de comptes
- Collaboration
- Respect
- Durabilité
- Transparence

Nos principes directeurs :

Nous nous engageons à améliorer la santé et le bien-être des diverses communautés que nous servons par :

- S'attaquer aux inégalités systémiques en utilisant une approche de santé des populations, en mettant au centre les besoins des groupes marginalisés
- Veiller à ce que les soins communautaires et primaires informent nos priorités
- Travailler à travers les secteurs avec des partenaires et les ÉSO voisines pour répondre aux besoins locaux et diffuser des initiatives éprouvées
- Démontrer une amélioration par des initiatives locales de l'ÉSO



Le deuxième exemple présente les principes directeurs du Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest, que celui-ci affiche dans ses espaces de programme afin que sa clientèle puisse les voir, au-delà de son site web.

Nos principes directeurs

Au CRCOO, nous nourrissons quatre convictions profondément enracinées qui orientent notre façon de servir la population, des principes dont nous faisons la démonstration quotidienne dans nos interactions avec la clientèle, les partenaires, les bénévoles, les membres et le personnel.

Ces principes sont l'autonomisation, l'équité, le partenariat et l'innovation.

L'autonomisation

Nous croyons que chacun a le droit de prendre ses propres décisions et d'avoir la maîtrise de sa vie, tant personnelle que collective.

Par conséquent, nous sommes fermement décidés à fournir les renseignements et les ressources nécessaires qui permettront aux gens de prendre des décisions éclairées. Nous mettons tout en œuvre pour créer un milieu qui incite la population à participer à des activités favorisant le changement social.

L'équité

Nous croyons que la dignité, le respect et la justice sont des droits universels, peu importe l'âge, la langue, la race, l'origine ethnique, la culture, la religion, les capacités, le genre, l'identité de genre, l'expression de l'identité de genre, le revenu, le lieu d'habitation ou l'orientation sexuelle.

Nous reconnaissons qu'il existe des obstacles culturels, sociaux et systémiques qui empêchent les gens d'avoir un accès égal aux ressources et aux possibilités offertes.

C'est la raison pour laquelle nous sommes pleinement mobilisés en vue de déterminer et de supprimer les obstacles tels que la violence, la pauvreté, l'isolement, l'exclusion, la répression et la discrimination, de manière à permettre à chacune et à chacun de réaliser son plein potentiel.

Le partenariat

Nous sommes convaincus que l'on obtient plus lorsque l'on travaille de concert que lorsque l'on travaille seul.

C'est pourquoi, nous sommes bien décidés à établir des partenariats, avec des groupes et avec des personnes, fondés sur l'égalité, le respect, l'intégrité, l'obligation de rendre compte et la responsabilité. Nous nous engageons à collaborer avec les autres sans jamais porter de jugement, dans un esprit d'assistance mutuelle et de mise en commun des connaissances, des expériences et des atouts de chacun.

L'innovation

Nous croyons que nous pouvons réaliser notre vision en élaborant des solutions novatrices pour résoudre les enjeux complexes et variés auxquels la collectivité est confrontée.

Nous nous sommes donc engagés à établir une culture d'apprentissage souple et dynamique qui accueille favorablement le changement et qui va dans le sens d'une pensée en mouvement. Nous sommes résolus à mettre en commun nos apprentissages, nos connaissances et nos pratiques exemplaires afin que les gens avec lesquels nous interagissons puissent en tirer avantage.

Outre ces principes directeurs, le CRCOO se distingue par un strict respect des droits des clients.

Nos principes directeurs - Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest

Engagement communautaire en action : Guide pratique pour l'équipe santé Ontario Ottawa Ouest Quatre Rivières

- Montre comment planifier et mener un engagement communautaire respectueux et inclusif.
- Explique pourquoi l'engagement est important et comment bâtir des relations solides en utilisant l'équité, l'accessibilité, la sécurité culturelle, le langage clair et des pratiques informées sur les traumatismes.

- Comprend des outils pratiques comme des sondages, des scripts, des listes de vérification et des ressources multilingues à utiliser dans différentes communautés, y compris les zones rurales.
- Explique comment partager les résultats, utiliser la rétroaction dans les décisions et bâtir la confiance à long terme.

Lien vers le guide sur le site OOQR ÉSO: https://www.ottawawestfourrivers.ca/wp-content/uploads/2026/03/owfr_oht_engagement_guide.pdf [29].

Modèle pour l'élaboration de politiques inclusives

Voici un modèle d'exemple basé sur les idées tirées des *Lignes directrices pour la création de politiques avec une perspective d'équité, diversité et inclusion (*EDI) d'Anne Marie Shrouder, Building Belonging, un document créé pour Carefor[30].

Modèle de développement de politiques inclusif

Nom de la politique : _____
Date : _____
Responsable de la politique / Département : _____

1. Notions de base des politiques

Point	Notes / À remplir
Public	À qui sert cette politique?
But	Quel est le but de la politique?
Impact recherché	Quel effet positif devrait-elle avoir sur les employés?
Vérification de clarté	Quelqu'un qui ne connaît pas l'organisation comprendra-t-il? (O/N)
Modifications pour la clarté	Si non, quels changements sont nécessaires?

2. Considérations sur la diversité

Pour chaque facteur, identifiez les obstacles potentiels et la façon dont la politique les aborde.

Facteur de diversité	Barrières / besoins potentiels	Comment la politique aborde ce problème
Couleur de peau / Racisme	_____	_____
Genre / Sexisme	_____	_____
Identité de genre / cissexisme	_____	_____
Religion / Discrimination	_____	_____

Facteur de diversité	Barrières / besoins potentiels	Comment la politique aborde ce problème
Culture / Oppression	_____	_____
Statut socioéconomique (SES)	_____	_____
Capacité physique / Capacitisme	_____	_____
Capacité mentale / intellectuelle	_____	_____
Âge / Âgisme	_____	_____

3. Éléments de conception des politiques

Élément	Notes / À remplir
Contenu	Comment la politique reconnaît-elle la diversité des besoins et des obstacles?
Langue	Le langage est-il inclusif? Les pronoms et les termes sont-ils neutres?
Besoins / Options	Des options ou des alternatives sont-elles offertes au besoin?
Accès	Comment les obstacles à l'accès sont-ils atténués?
Barrières	Les obstacles potentiels sont-ils explicitement abordés?

4. Liste de vérification pour la révision (pour les politiques existantes)

- Qui pourrait être laissé de côté ou affecté négativement?
- Quelles sont les conséquences inattendues potentielles?
- Y a-t-il des hypothèses ou des biais qui ne s'appliquent pas à tout le monde?
- Quelles modifications sont nécessaires pour améliorer l'inclusivité, la clarté et l'accessibilité?

5. Optionnel : Glossaire des termes

Termes clés et définitions pour plus de clarté :

1. _____
2. _____
3. _____

Réviseur ou réviseure / Auteur ou autrice : _____
Date d'évaluation : _____

Lignes directrices pour un langage inclusif

Utiliser un langage inclusif et valorisant est essentiel pour créer des communications respectueuses, accessibles et accueillantes pour toutes les personnes, peu importe le genre, la culture, les capacités ou les origines. Les lignes directrices aident les organisations à réduire les biais, à éviter les suppositions et à s'assurer que le contenu écrit, parlé et numérique reflète la diversité des communautés qu'elles desservent.

Exemples de ressources :

- Centre de contrôle et de prévention des maladies de la Colombie-Britannique - Guide linguistique de la santé publique
  https://www.bccdc.ca/Health-Professionals-Site/Documents/public_health/Language_Guide.pdf[31]
- Équipe de santé Ontario de Huron Perth et région – Guide pour un langage inclusif
  https://hpaoht.ca/wp-content/uploads/2025/01/2024-07-25-HPA-OHT_Inclusive-Language-Guide.pdf[32]



Déclarations d'embauche inclusives

Les déclarations d'embauche inclusives témoignent d'un engagement envers l'équité, la diversité et l'accessibilité, et communiquent aux candidats potentiels que l'organisation valorise tous les individus, peu importe leur origine, leur identité ou leurs capacités, attirant ainsi un bassin de talents plus large et diversifié. Les déclarations d'embauche inclusives renforcent une culture de respect et d'équité, établissant des attentes claires en matière de pratiques de recrutement équitables.

Exemple d'énoncé

Adapté des directives fournies par le Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest (CRCOO).

« Carrières au Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest (CRCOO)

Au Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest (CRCOO), nous nous engageons à bâtir une communauté plus forte et inclusive en offrant des services qui répondent à la diversité des besoins de la population que nous desservons. En tant qu'employeur offrant l'égalité des chances, nous favorisons un milieu de travail fondé sur l'équité, le respect et l'égalité des chances pour toutes et tous.

Postes à pourvoir
Toutes les offres d'emploi actuelles sont affichées sur notre portail de carrières Dayforce. Pour postuler :

1. Visitez notre portail de carrières Dayforce.
2. Sélectionnez le poste qui vous intéresse.
3. Cliquez sur le bouton « POSTULER » au dessus de l'offre, ou en scannant le code QR au bas de la page.

Comment postuler
Veuillez adresser votre lettre de motivation à :
Gestionnaire des services aux personnes
Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest
2, cour MacNeil
Kanata (Ontario) K2L 4H7

Des questions sur un poste ? Écrivez-nous à careers@wocrc.ca

Accessibilité
Le CRCOO s'engage à offrir un processus de recrutement accessible. Si vous avez besoin d'un accommodement en raison d'un handicap ou d'un besoin médical, faites-le-nous savoir afin que nous puissions vous soutenir.

Équité et inclusion

Nous sommes fiers d'être un employeur offrant l'égalité des chances. Toutes les décisions d'embauche sont fondées sur les compétences et les besoins organisationnels, jamais sur des caractéristiques personnelles ou l'origine des candidat·e·s.

À noter

En raison du grand nombre de candidatures reçues, seules les personnes retenues pour une entrevue seront contactées. Aucun appel téléphonique ne sera accepté.[33]

Exemple d'affiche à l'intention des patients – Comment faire part de préoccupations liées à l'équité, au respect ou à la justice dans les soins

Voici un exemple de contenu prêt à utiliser pour une affiche. Il a été conçu pour être facile à lire grâce à l'utilisation de titres clairs et d'un langage simple.

Vous avez des préoccupations concernant vos soins?
Nous sommes là pour vous écouter.

1. Faites-nous part de vos préoccupations

Si quelque chose vous semble injuste, irrespectueux ou dangereux, dites-le-nous.
Vous pouvez :

- parler à un membre du personnel;
- nous envoyer un courriel [ajouter une adresse courriel] ou nous appeler [numéro de téléphone];
- utiliser un formulaire en ligne [ajouter un lien ou un code QR];
- nous faire part de vos préoccupations de façon anonyme [préciser comment].

2. Nous examinerons vos préoccupations

Un membre formé du personnel examinera vos préoccupations et procédera à une enquête.
Les préoccupations graves sont immédiatement transmises aux dirigeants.
Votre confidentialité sera assurée en tout temps. Nous vous impliquerons activement dans tout processus de résolution.

3. Nous communiquerons avec vous

Si vous nous transmettez vos coordonnées, nous confirmerons la réception de vos commentaires dans un délai de **X jours ouvrables**.

4. Nous prendrons les mesures nécessaires

Nous examinerons toute préoccupation et collaborerons avec vous pour définir un plan d'action.
Nous vous tiendrons au courant en temps opportun, s'il y a lieu.

5. Nous améliorerons les soins

Vos commentaires nous aident à offrir des soins plus sécuritaires, équitables et respectueux à tout le monde.

Vous exprimer ne vous attirera aucun ennui.

Votre opinion compte.