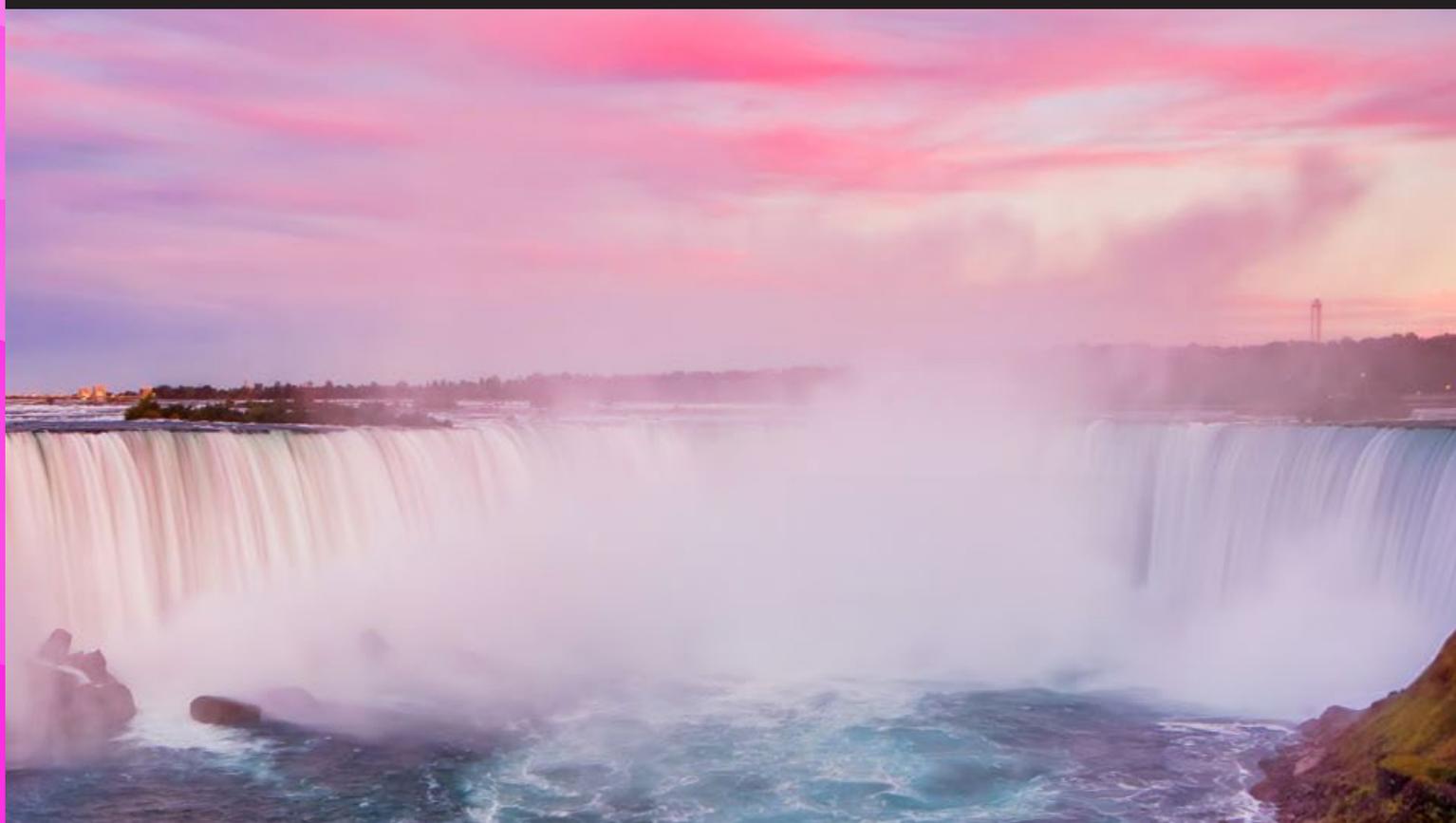


Guide des ressources et pratiques exemplaires pour l'équité en santé

À l'attention de la Niagara Ontario Health Team-Équipe
Santé Ontario-Niagara (NOHT-ÉSON)



Hébergé dans les locaux de la Ted Rogers School of Management, le Diversity Institute compte une centaine de chercheurs de tous horizons qui œuvrent pour faire progresser l'équité, la diversité et l'inclusion. Nous travaillons aux côtés d'organisations issues de tous secteurs afin de mettre au point des stratégies, des programmes et des ressources sur mesure visant à promouvoir de nouvelles connaissances et pratiques interdisciplinaires en ce qui concerne la diversité au regard du genre, de la race ou l'origine ethnique, des peuples autochtones, des capacités et de l'orientation sexuelle. Adoptant un modèle écologique du changement, notre approche fondée sur des données probantes et tournée vers l'action favorise l'innovation sociale dans les différents secteurs.

Le Diversity Institute participe à des travaux de recherche et des programmes en partenariat avec plus de 200 organisations des secteurs privé, public et sans but lucratif dans l'optique de comprendre l'importance stratégique de la diversité et de l'inclusion dans le cadre de leurs domaines d'activité respectifs et d'élaborer des stratégies et des outils sur mesure permettant de faire de l'inclusion un moteur de réussite. Le Diversity Institute dirige plusieurs programmes de grande envergure à intervenants multiples, et ce, pour le Centre des Compétences futures, le Portail de connaissances pour les femmes en entrepreneuriat et le Défi 50-30.



Contents

| | |
|---|-----------|
| Guide des ressources et pratiques exemplaires pour l'équité en santé | 1 |
| 1.0 Leadership et gouvernance | 2 |
| 2.0 Valeurs et culture organisationnelles | 8 |
| 3.0 Programmes et prestation de services | 17 |
| Références | 30 |

Rapport, Outil d'évaluation et Fichier de suivi des progrès joints séparément.

Guide des ressources et pratiques exemplaires pour l'équité en santé

Les recommandations et les ressources ci-après ont été compilées pour aider les organisations de la NOHT-ÉSON à combler les lacunes en matière d'équité en santé mises au jour au moyen de l'Outil d'évaluation de l'équité en santé. Ces recommandations ont été formulées au regard des besoins exprimés au cours des consultations et des entrevues approfondies du groupe de travail sur l'équité en santé (Health Equity Working Group – HEWG) de la NOHT-ÉSON, et mises en adéquation avec les domaines évalués par l'outil.

Les pratiques exemplaires recommandées émanent de plusieurs sources; il peut notamment s'agir de ressources actuellement employées par certaines organisations de la NOHT-ÉSON et leurs partenaires afin de mettre à profit leurs réussites et tirer les enseignements nécessaires. À l'issue d'un examen complet des sources universitaires, gouvernementales et sectorielles œuvrant en faveur de l'équité en santé dans des contextes similaires, le Diversity Institute (DI) a compilé et développé des outils et des exemples sur lesquels la NOHT-ÉSON peut s'appuyer pour donner suite à ces recommandations. Cette liste inclut des politiques types, des guides de mise en œuvre et d'évaluation, des outils de suivi et des listes de vérification, ainsi qu'une terminologie à jour et d'autres ressources et travaux de recherche sur les obstacles et les besoins rencontrés par les différentes populations desservies.



1.0 Leadership et gouvernance

En matière de culture organisationnelle, c'est la haute direction qui donne le ton. Il est indispensable d'intégrer l'engagement en matière d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI) et les objectifs d'équité en santé dans les pratiques de haute direction, de leadership et de gouvernance pour donner lieu à des changements notables, constructifs et pérennes.

Cette partie propose des recommandations et des pratiques exemplaires permettant de favoriser la diversité et l'inclusion aux échelons supérieurs. Elle inclut des outils soutenant l'engagement des organisations à améliorer l'inclusion et la représentation, la planification stratégique et l'intégration des objectifs et des connaissances en matière d'équité en santé. Les thèmes suivants y sont abordés : diversité du conseil d'administration et de l'équipe de haute direction, priorité des connaissances en matière d'équité en santé, et gouvernance et planification stratégique.

| N° | Questions | Ressources de pratiques exemplaires |
|--|---|---|
| Diversité du conseil d'administration et de l'équipe de haute direction | | |
| 1.1 | La composition du conseil d'administration ou de l'organe directeur est-elle diversifiée? | <p>Créer des programmes de bourses peut contribuer à la constitution d'une équipe de haute direction diversifiée.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'American Hospital Association¹ recommande de créer des programmes de bourses ciblés afin d'identifier et de sélectionner des candidats aux postes de cadres dirigeants, en particulier ceux appartenant aux groupes sous-représentés (tels que les femmes et les personnes racisées). Les organisations de soins de santé peuvent suivre ce modèle et créer des bourses pour préparer de futurs dirigeants issus de la diversité. <p>Une trousse à outils a été mise au point par le <u>Governance Institute</u>² de NRC Health, à l'intention des conseils d'administration et des cadres dirigeants dans le secteur de la santé, et ce, afin de favoriser la diversification de leurs membres.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cette trousse à outils propose des stratégies et des tactiques destinées à accroître la diversité des conseils d'administration et cite des exemples d'organisations de soins de santé qui les ont mises en œuvre. |
| 1.2 | La composition de l'équipe de haute direction est-elle diversifiée? | <p>Adopter une stratégie tournée vers l'action pour diversifier l'équipe de haute direction peut favoriser l'atteinte des objectifs de diversité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La <u>fonction publique de l'Ontario</u>³ (FPO) dispose d'un Plan directeur sur l'inclusion et la diversité qui sert de feuille de route permettant de constituer une équipe de haute direction diversifiée et représentative de la composition des effectifs de la FPO. Ce plan directeur fixe un ensemble d'objectifs concrets et définit clairement les résultats finaux attendus. Les organisations peuvent s'inspirer de cette ressource pour diversifier leur équipe de haute direction. |
| 1.3 | L'organisation a-t-elle mis en place un processus visant à identifier et à recruter des membres issus de la diversité au sein du conseil d'administration ou de l'organe directeur? | <p>Mettre en place des comités de sélection diversifiés, entre autres stratégies, peut faciliter l'identification de candidats issus de la diversité pour les postes vacants.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'American Hospital Association⁴ recommande d'identifier des groupes issus de la diversité dès qu'un poste est à pourvoir. Elle donne l'exemple du système de santé de Greenville, en Caroline du Sud, qui a mis sur pied un comité de sélection diversifié afin de sélectionner des candidats aux postes de haute direction issus de la diversité. Cette pratique a permis de nommer 70 % de personnes appartenant à des groupes sous-représentés et 50 % de personnes racisées à des postes de direction. |

| N° | Questions | Ressources de pratiques exemplaires |
|--|---|---|
| 1.4 | L'organisation a-t-elle mis en place un processus visant à identifier et à recruter des membres issus de la diversité au sein de l'équipe de haute direction? | <p>Atteindre la diversité au sein de l'équipe de haute direction peut se réaliser en établissant un plan d'action assorti d'objectifs précis et quantifiables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les organisations peuvent s'inscrire au Défi 50-30 du gouvernement du Canada⁵, un code volontaire qui demande aux participants d'atteindre ou de se donner les deux objectifs suivants : <ul style="list-style-type: none"> - la parité entre les genres (c'est-à-dire 50 % de femmes et/ou de personnes non binaires) et la représentation significative (30 %) d'autres groupes en quête d'équité au sein des conseils d'administration et/ou des équipes de haute direction au Canada. |
| Priorité des connaissances en matière d'équité en santé | | |
| 1.5 | La connaissance de l'équité en santé fait-elle partie des exigences requises pour les candidats au conseil d'administration ou à l'organe directeur? | <p>Les candidats au conseil d'administration ou à l'organe directeur peuvent faire l'objet d'une évaluation objective relative aux diverses compétences et expertises attendues, telles que leur connaissance de l'équité en santé.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les organisations peuvent utiliser une matrice de diversité des compétences aux fins du recrutement des membres du conseil d'administration ou de l'organe directeur. <ul style="list-style-type: none"> - Les <u>équipes Santé Ontario</u>⁶ sont tenues de recruter les membres de leur conseil d'administration en s'appuyant sur une matrice compétences/expérience/diversité qui fait annuellement l'objet d'un examen et d'une révision au regard des orientations stratégiques de l'organisation. • Les prestataires de soins de santé devraient avoir une bonne compréhension des nombreuses dimensions de la diversité. <ul style="list-style-type: none"> - La <u>Fraser Health Authority</u>⁷ exige que les prestataires de soins se forment aux valeurs des différentes cultures et aux modes d'interaction connexes. Ces derniers doivent également avoir conscience que la diversité existe entre les groupes et en leur sein afin d'éviter les préjugés et les stéréotypes. |

| N° | Questions | Ressources de pratiques exemplaires |
|-----|--|--|
| 1.6 | La connaissance de l'équité en santé fait-elle partie des exigences requises pour les candidats aux postes de direction ou de gestion? | <p>La diversité doit faire partie intégrante des critères pris en compte pour occuper les postes de direction et de gestion.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Santé publique de Lambton⁸ a élaboré un cadre de travail ainsi qu'un outil d'évaluation comportant tous deux une liste de vérification destinée à mesurer la capacité d'une personne à agir pour l'équité en santé. Les critères d'exigence couvrent un ensemble de valeurs culturelles et de principes déontologiques; le bagage professionnel; les compétences et expériences; et la connaissance des problématiques EDI rencontrées par la communauté. <p>Les organisations devraient solliciter et encourager la candidature de membres issus de groupes sous-représentés pour pourvoir les postes vacants.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le <u>Centre de collaboration nationale des déterminants de la santé</u>⁹ (CCNDS), par exemple, recherche activement des candidats issus de groupes sous-représentés (tels que les femmes, les personnes noires, les membres de la communauté LGBTQ2S+, les peuples autochtones, les personnes en situation de handicap et les membres d'autres groupes racisés). |
| 1.7 | Les dirigeants suivent-ils un programme régulier de formation et de perfectionnement visant à améliorer leur compréhension de l'équité en santé? | <p>Les dirigeants peuvent participer aux nombreuses formations en ligne de qualité disponibles pour améliorer leur compréhension et leur connaissance de l'équité en santé.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le <u>CCNDS</u>¹⁰ et Santé publique Ontario proposent un cours en ligne sur l'équité en santé qui offre un contenu d'apprentissage autodirigé facile d'accès. Ce cours d'introduction gratuit en ligne aide les gestionnaires et les autres membres du personnel de la santé publique à perfectionner leurs connaissances, leurs compétences ainsi que leurs aptitudes afin de favoriser la mise en place d'actions axées sur l'équité en santé. • <u>Public Health Training for Equitable Systems Change (PHESC)</u>¹¹ dispose d'une compilation de diverses ressources de formation sur l'équité en santé en général, mais également sur d'autres thèmes tels que la sécurité culturelle, les normes fondamentales, et davantage. • L'Alliance pour des communautés en santé propose une formation intitulée « La Gouvernance pour l'équité en santé » à l'intention des prestataires de soins de santé. |

| N° | Questions | Ressources de pratiques exemplaires |
|-----|---|--|
| 1.8 | Tous les membres du conseil d'administration ou de l'organe directeur et de l'équipe de haute direction suivent-ils une formation de sensibilisation sur la vérité et la réconciliation et sur l'histoire autochtone? | <p>Les cours de formation, vidéos, balados et nombreuses autres ressources disponibles en ligne peuvent servir à sensibiliser les membres du conseil d'administration ou de l'organe directeur et de l'équipe de haute direction sur la vérité et la réconciliation et sur l'histoire autochtone.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Série d'apprentissage sur les questions autochtones du gouvernement du Canada¹² offre une multitude de ressources permettant d'accroître les compétences culturelles et la sensibilisation aux questions concernant les Premières Nations, les Métis et les Inuits au Canada. Elle donne accès à des cours, une application mobile, des outils de travail, des balados, des vidéos, et davantage. • Le cours de formation en ligne « Four Seasons of Reconciliation » du Collège Humber¹³ se compose de dix modules se déroulant sur trois heures. Il est conçu pour sensibiliser les apprenants sur la vérité et la réconciliation et propose des ressources permettant d'en savoir plus sur l'histoire et la vie actuelle des peuples autochtones au Canada. • Reconciliation Education¹⁴ propose des cours en ligne et des vidéos offrant une éducation antiraciste complète et sur mesure en accord avec les 94 appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation. <p>Plusieurs partenaires externes, propres à la région du Niagara ou spécialistes du domaine des soins de santé, proposent également des formations et des ressources sur la culture ou l'histoire autochtone.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le programme de formation sur la sécurité culturelle des Autochtones et la formation « Bystander to Ally » (De spectateur à allié) de San'Yas¹⁵ • Indigenous Works – Training¹⁶ <p>Les Services de soutien à domicile et en milieu communautaire (autrement connu sous RLISS), membre de la NOHT-ÉSON, propose un réseau de santé autochtone (Indigenous Health Network, IHN) intégré.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ce réseau se compose de différents prestataires de soins de santé et de services sociaux dans les régions de Hamilton, du Niagara, de Haldimand et de Brant, ainsi qu'auprès des membres de la Première Nation des Mississaugas of the Credit et des Six Nations de la rivière Grand. • Le réseau IHN¹⁷ propose des ressources permettant de mieux comprendre la culture et l'histoire des peuples autochtones et d'avoir accès à des partenaires. |

| N° | Questions | Ressources de pratiques exemplaires |
|---|--|--|
| Gouvernance et planification stratégique | | |
| 1.9 | Le plan stratégique définit-il des objectifs et des politiques explicites d'équité en santé? | <p>Fixer des objectifs d'équité en santé quantitatifs et mesurables et les communiquer dans le plan stratégique ne manque pas d'importance.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le <u>Centre de toxicomanie et de santé mentale</u>¹⁸ (CAMH) affirme clairement son engagement en faveur de l'équité en santé, comme on peut le lire sur le site Web de l'organisation : « Le CAMH prône le principe d'équité en santé qu'il vise à atteindre. Nous sommes déterminés à placer la diversité, l'équité et l'inclusion au cœur de notre travail. » (Traduction libre) • CAMH a notamment lancé une <u>stratégie visant à démanteler le racisme envers les Noirs</u>¹⁹ assortie de cibles claires et d'objectifs mesurables. <p>Inclure des objectifs d'équité en santé tournés vers l'action au plan stratégique de l'organisation peut favoriser la définition claire des voies à emprunter pour réussir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • À titre d'exemple, en 2016, l'Hôpital <u>Women's College</u>²⁰ (WCH) a mis au point un plan d'équité en santé stipulant qu'il « répond à une vision globale et reflète une stratégie quadriennale ambitieuse d'équité en santé, en misant sur nos atouts majeurs et en exploitant de nouvelles pistes de croissance et de changements des soins de santé en tant que droit de la personne. L'élaboration de ce plan a exigé un examen approfondi des rôles que l'Hôpital Women's College peut jouer pour faire progresser l'équité en santé — par le biais des politiques, des programmes et des pratiques de notre organisation, du système de santé en général et d'une collaboration continue avec nos partenaires du secteur de la santé et du milieu communautaire. » (Traduction libre) |
| 1.10 | L'organisation a-t-elle mis sur pied un comité ou désigné une personne-ressource responsable de l'équité en santé? | <p>Mettre sur pied un comité responsable de l'équité peut contribuer à renforcer les initiatives en matière d'équité en santé au sein de l'organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'<u>Université de la Colombie-Britannique</u>²¹ propose un guide complet sur la mise en place d'un comité chargé de la diversité et de l'inclusion. Si cette ressource s'adresse au milieu universitaire, la majeure partie de son contenu peut aussi s'appliquer à d'autres types d'organisations. • Il serait également possible de créer des groupes de ressources pour les employés, peut-être à l'échelle de la NOHTÉSON, afin d'encourager l'apprentissage entre pairs et les stratégies d'entraide. |

| N° | Questions | Ressources de pratiques exemplaires |
|------|---|---|
| 1.11 | Les dirigeants font-ils valoir de manière proactive l'importance de l'équité en santé au sein et en dehors de l'organisation? | <p>Utiliser les communications internes et externes offre aux dirigeants un moyen de faire valoir l'importance de l'équité en santé pour l'organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les organisations peuvent intégrer l'équité en santé dans la déclaration de leur mission, de leur vision et de leurs valeurs, de façon à illustrer l'engagement des équipes de haute direction. Cela permet en outre de communiquer, à l'interne et à l'externe, au sujet des changements nécessaires pour intégrer la diversité et l'inclusion dans les programmes, les politiques et les services dans l'optique d'améliorer la santé des populations prioritaires. <ul style="list-style-type: none"> - <u>La Santé publique de Lambton</u>²² a établi une liste de vérification organisationnelle qui identifie ces besoins et suggère divers éléments clés permettant d'agir efficacement en faveur de l'équité. • Privilégier la mobilisation des parties prenantes de la communauté. La communication avec les intervenants communautaires en dehors de l'organisation ouvre le champ des possibilités d'action en faveur de l'équité en santé. <ul style="list-style-type: none"> - <u>La Santé publique de Lambton</u>²³ exige que les intervenants communautaires participent à la prise de décisions sur les changements à apporter aux programmes ou à la prestation des services dans l'optique de promouvoir l'équité en santé. |





2.0 Valeurs et culture organisationnelles

La culture organisationnelle découle des valeurs et des objectifs que les dirigeants définissent et véhiculent auprès des employés. Il est impératif de mettre en place des politiques et des procédures visant spécifiquement à promouvoir l'inclusivité, la représentativité et la santé des organisations, tout en œuvrant pour leur réussite.

Les politiques en question peuvent servir à affirmer les valeurs organisationnelles et à fixer des objectifs mesurables, tels que celui de favoriser l'équité en santé pour les groupes en quête d'équité et ceux mal desservis. D'autres politiques peuvent contribuer à lutter contre le racisme et la discrimination systémiques, à mettre en œuvre des pratiques d'embauchage équitables et dépourvues de préjugés, et à favoriser le recrutement et le maintien en poste des employés issus de la diversité, notamment des peuples autochtones et des communautés francophones. Cette partie propose des ressources et des pratiques exemplaires concernant la politique organisationnelle, le recrutement et la sélection des employés, l'équité et le bien-être des employés, et la formation et la mobilisation.

| N° | Questions | Ressources |
|------------------------------------|---|---|
| Politique organisationnelle | | |
| 2.1 | L'organisation dispose-t-elle d'une politique d'équité en santé qui définit ses valeurs et ses attentes à l'interne? | <p>Tout engagement visant à faire progresser l'équité en santé est plus efficace lorsqu'il se traduit par la mise en place de politiques et de mesures dédiées.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'<u>Organisation mondiale de la Santé</u>²⁴ (OMS) a adopté un outil d'équité en santé qui fait office de cadre de travail pour la promotion de l'équité en santé au sein des organisations. Ce dernier dresse une liste de politiques et de mesures applicables dans divers domaines et formule des recommandations de mise en œuvre dans l'optique de réduire les inégalités en matière de santé. |
| 2.2 | L'organisation dispose-t-elle d'une politique visant à lutter activement contre la discrimination systémique et le racisme, ainsi qu'à protéger les employés? | <p>Des politiques ciblées de lutte contre la discrimination systémique et de tolérance zéro vis-à-vis du racisme peuvent être instaurées dans une organisation pour contribuer à faire progresser l'équité en santé.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La <u>Commission ontarienne des droits de la personne</u>²⁵ (CODP) a élaboré une ligne directrice intitulée « Une introduction à la politique : Guide d'élaboration des politiques et procédures en matière de droits de la personne » applicable aux politiques, programmes et procédures de lutte contre le harcèlement et la discrimination. Ce document souligne l'importance de définir une « stratégie globale » incluant un plan précis d'élimination des obstacles, de procédures de traitement des plaintes et des programmes d'éducation et de formation. • La <u>Commission canadienne des droits de la personne</u>²⁶ propose un modèle de politique de lutte contre le harcèlement et la discrimination. Cette ressource documentaire exhaustive aide à cerner les actions ou les comportements susceptibles de porter atteinte à l'identité ou aux antécédents culturels d'autrui et de compromettre l'harmonie au sein de l'organisation. |



Tout engagement visant à faire progresser l'équité en santé est plus efficace lorsqu'il se traduit par la mise en place de politiques et de mesures dédiées.

| N° | Questions | Ressources |
|---------------------------------------|--|--|
| Recrutement et sélection des employés | | |
| 2.3 | Les personnes intervenant dans les processus d'embauche suivent-elles une formation sur les pratiques d'embauchage dépourvues de préjugés? | <p>Dans un premier temps, il convient de constituer un comité d'embauche diversifié.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Université de Waterloo²⁷ propose un guide sur la manière de créer un comité de sélection diversifié qui se chargera des entrevues individuelles successives. <p>L'embauche sans préjugés nécessite une compréhension des préjugés inconscients qui peuvent se manifester à n'importe quel stade du processus de recrutement. Diverses lignes directrices et formations sur l'absence de préjugés à l'embauche peuvent contribuer à améliorer l'équité en milieu de travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les responsables de l'embauche devraient suivre une formation sur les différentes formes de préjugés. En effet, une fois qu'ils ont appris à cerner divers préjugés au cours du processus d'entrevue, ils sont plus sensibilisés et aptes à comprendre comment les préjugés peuvent peser dans les décisions de recrutement. Cela permet également de déterminer les stratégies à adopter pour minimiser les préjugés et garantir l'équité en santé en faveur des groupes sous-représentés. <ul style="list-style-type: none"> - L'Université de Floride²⁸ diffuse un balado sur l'optimisation du potentiel de leadership et l'épanouissement des talents qui explique comment discerner et éviter les préjugés au cours du processus d'entrevue. • <i>Le partenariat local d'immigration de Surrey</i>²⁹ propose un outil de sélection adapté sur le plan culturel qui explique, étape par étape, comment cerner les compétences essentielles à évaluer en toute objectivité chez les candidats. • L'Université de Toronto³⁰ propose des approches permettant de cerner et d'éliminer les préjugés au cours du processus de sélection. • Microsoft³¹ a mis au point une formation pour aider les employés à prendre conscience de leurs propres préjugés. À travers des scénarios en milieu de travail, les utilisateurs sont amenés à étudier l'incidence des préjugés dans leurs interactions professionnelles. <p>Les CV peuvent être examinés de manière à prévenir les préjugés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Immigrant Employment Council of BC³² dispose d'une ressource prodiguant des conseils sur l'examen des CV des candidats issus de l'immigration, laquelle peut être également utilisée pour promouvoir l'embauche sans préjugés de candidats issus de groupes en quête d'équité. |

| N° | Questions | Ressources |
|--------------|---|---|
| 2.3 Cont. | | <p>Les entrevues d'embauche ainsi que la sélection des candidats peuvent être menées sans faire preuve de préjugés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Nova Scotia Barristers' Society³³ a élaboré un guide des entrevues offrant des pratiques d'embauchage propices à l'équité dans le domaine de l'emploi, dans lequel elle explique comment mettre en place un processus de recrutement et de sélection exempt de préjugés, favoriser le recrutement de candidats issus de la diversité, adapter le processus d'embauchage en fonction des différences, et davantage. Ce guide contient également des renseignements sur les comportements, les réactions et le langage corporel susceptibles d'être mal interprétés, afin d'atténuer les préjugés inconscients qui peuvent se manifester à la suite d'une entrevue. • Optez pour le talent³⁴ propose une trousse à outils pour apprendre à mener des entrevues avec des personnes en situation de handicap, dans laquelle figurent des guides sur les règles d'usage, le processus de sélection et les entrevues inclusives. Ces ressources peuvent s'appliquer à l'embauche sans préjugés pour tous les groupes. |
| 2.4 | <p>Une stratégie est-elle mise en place pour recruter des candidats issus de groupes en quête d'équité?</p> | <p>Adopter une stratégie de recrutement inclusive visant spécialement les groupes en quête d'équité est essentiel, afin d'accroître leur représentation au sein de l'organisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Commission de la santé mentale du Canada³⁵ a mis au point une trousse de ressources complète incluant une liste de vérification pour une auto-évaluation et une stratégie détaillée de recrutement et de rétention des personnes en situation de handicap mental. Ce guide peut également s'appliquer au recrutement d'autres groupes en quête d'équité. • Le Centre de collaboration nationale des déterminants de la santé³⁶ (CCNDS) a élaboré des stratégies de ressources humaines visant l'embauche de candidats issus de groupes en quête d'équité. <ul style="list-style-type: none"> - La page de référence met en lumière les pratiques adoptées par le CCNDS pour évaluer les candidats issus de groupes en quête d'équité (tels que les femmes, les personnes racisées et les peuples autochtones). Les questions posées en entrevue permettent également de déterminer les connaissances des candidats en matière de diversité et d'inclusion. Enfin, diverses ressources sont consacrées aux pratiques d'équité et de bien-être en emploi. |

| N° | Questions | Ressources |
|---|--|--|
| Équité et bien-être des employés | | |
| 2.5 | L'organisation offre-t-elle un environnement sûr et accueillant pour les employés autochtones? | <p>Établir une stratégie d'embauchage de personnel autochtone peut aider les organisations à recruter, à fidéliser et à accueillir le personnel autochtone dans un environnement de travail positif.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>ECO Canada</u>³⁷ a mis en ligne une présentation utile sur les pratiques exemplaires contribuant à améliorer la représentation et à favoriser l'inclusion des Autochtones en milieu de travail. En voici quelques exemples : <ul style="list-style-type: none"> - Mener un audit de vos postes : est-il possible de créer un poste autochtone? - Établir un plan de recrutement : comment ce poste s'accorde-t-il avec les objectifs, les valeurs et le processus d'entrevue de l'organisation? - Formuler une description de poste inclusive : langage adapté sur le plan culturel, profil recherché, formulation claire, indications de salaire. - Diffuser l'offre d'emploi : ressources de recrutement autochtones, médias autochtones. - Examiner les candidatures : mise en place d'un suivi à des fins d'auto-identification au cours du processus de candidature. - Planifier les entrevues : questions adaptées sur le plan culturel, envoi préalable d'un questionnaire de préparation. - Évaluer les candidats sur la base de leurs qualifications et de leur mérite individuel. Une formation est-elle disponible? - Accueillir les nouvelles recrues : lignes directrices claires et communication des attentes. |

| N° | Questions | Ressources |
|-----|--|--|
| 2.6 | Les employés francophones sont-ils délibérément impliqués dans divers processus au sein de l'organisation? | <p>Impliquer les employés francophones à l'échelle de l'organisation peut être accompli en proposant un soutien au perfectionnement professionnel et en assurant un recrutement inclusif. Pour connaître les pratiques exemplaires pour recruter et fidéliser du personnel bilingue, Entité² recommande aux équipes de gestion et de ressources humaines de valider les outils de formation en ligne suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • accès éQUITÉ³⁸ — Stratégie Ressources humaines en santé (RHS). Cette ressource en ligne fournit un cadre de référence pour le recrutement et le maintien en poste des ressources humaines bilingues en faveur de la prestation de services de santé auprès d'une population minoritaire. • Offre active³⁹ — Cette formation, disponible en français et en anglais, vise à sensibiliser les gens qui travaillent ou qui étudient dans le domaine de la santé ou un domaine connexe à la valeur de l'offre active de services de santé en français, ainsi qu'à amener les gens à prendre conscience du rôle important qu'ils peuvent jouer pour assurer une amélioration durable de l'offre active de services de santé en français. • Cultural and Linguistic Sensitive Care Learning Program⁴⁰ — Ce programme d'apprentissage en soins adaptés à la culture et à la langue a été mis au point par Ontario Health West en réponse à la rétroaction des prestataires, dans l'optique de pallier le manque de formations abordant la prestation des services en français d'un point de vue « humain » et plaçant les patients francophones au cœur de la relation prestataire-patient. |



Impliquer les employés francophones à l'échelle de l'organisation peut être accompli en proposant un **soutien au perfectionnement professionnel** et en assurant un **recrutement inclusif**.

| N° | Questions | Ressources |
|-----|---|--|
| 2.7 | L'organisation offre-t-elle un environnement sûr et accueillant pour les employés issus de groupes en quête d'équité? | <p>Offrir un environnement sûr et accueillant pour les groupes en quête d'équité est essentiel, sachant qu'un milieu de travail inclusif revêt de nombreuses facettes importantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le CEO Health + Safety Leadership Network⁴¹ a rédigé un article expliquant que les entreprises devraient non seulement s'assurer qu'elles emploient une main-d'œuvre diversifiée, mais aussi qu'elles prennent les mesures nécessaires pour garantir un traitement équitable et juste, ainsi que la reconnaissance et l'écoute des diverses opinions. Cet article évoque le rôle joué par les dirigeants dans la création d'un milieu de travail inclusif et se penche sur l'argumentaire en faveur de la diversité et de l'inclusion. Il met en vedette Modern Niagara dont la direction s'est engagée à maintenir un milieu de travail diversifié, inclusif et équitable. • Le CFA Institute⁴² dresse une liste de vingt actions recommandées pour favoriser l'inclusion au sein d'une organisation. • KPMG⁴³ met en lumière des indicateurs clés permettant de créer et d'entretenir une culture organisationnelle positive. • Great Place to Work et Fierté au travail Canada⁴⁴ proposent des stratégies pour aider les organisations à instaurer un milieu de travail inclusif pour les membres de la communauté LGBTQ2S+ en particulier. Cette ressource peut être adaptée afin de cibler d'autres groupes en quête d'équité et sous-représentés. • The 519⁴⁵ a mis au point une trousse à outils visant à créer des environnements inclusifs pour les personnes transgenres. Cette dernière contient des infographies abordant divers sujets, tels que les pronoms neutres, l'alliance inclusive, les toilettes et les vestiaires non genrés, <i>l'instauration d'un milieu accueillant, et davantage</i>. Certaines des pratiques exemplaires figurant dans cette ressource peuvent également s'appliquer à d'autres groupes en quête d'équité. |



Offrir un environnement sûr et accueillant pour les groupes en quête d'équité est essentiel, sachant qu'un milieu de travail inclusif revêt de nombreuses facettes importantes.

| N° | Questions | Ressources |
|-----|---|--|
| 2.8 | Les employés bénéficient-ils de mesures d'adaptation visant à les aider dans leur travail? | <p>Proposer des mesures d'adaptation et des soutiens aux employés en quête d'équité est important, et ce, du processus de recrutement au maintien en poste.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le site Web Accessibility for Ontarians with Disability Act⁴⁶ (AODA) dresse une liste de pratiques exemplaires visant à rendre le processus d'embauche plus accessible au moyen de mesures d'adaptation, notamment l'accessibilité des offres d'emploi et des entrevues, la distinction entre les responsabilités essentielles et non essentielles. <p>Adopter une politique d'accessibilité est une solution idéale pour veiller à ce que les groupes en quête d'équité, à l'instar des personnes en situation de handicap, bénéficient des mesures d'adaptation dont elles ont besoin.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le gouvernement de l'Ontario⁴⁷ dresse une liste de directives étape par étape et propose des modèles pour préparer une politique d'accessibilité et un plan pluriannuel conformément aux exigences de la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO). |
| 2.9 | Les politiques de congés et de modalités de travail souples ont-elles une portée vaste et inclusive à l'égard des employés issus de la diversité? | <p>Instaurer des modalités de travail souples revêt une grande importance pour la productivité et le bien-être de tous les employés. À ce titre, diverses initiatives peuvent être proposées. Ces types de modalités peuvent s'avérer extrêmement bénéfiques aux employés issus de groupes sous-représentés.</p> <ul style="list-style-type: none"> La Ville de Vancouver⁴⁸ met à la disposition des employeurs une trousse à outils relative au travail à distance et au travail souple. Elle décrit les avantages de ces modalités de travail diverses et présente des mesures concrètes pour la mise en œuvre de différents types de possibilités de travail. En outre, cette ressource fournit des exemples de sondages menés auprès du personnel et des évaluations de programmes afin de déterminer ce qui fonctionne le mieux pour chaque organisation. Elle inclut également un exemple de politique de travail à distance et de travail souple flexible ainsi que celui d'un contrat de travail. La Ville de Toronto⁴⁹ a publié un rapport justifiant la création de structures de congés mobiles ou souples afin de mieux répondre aux besoins des employés qui observent des jours fériés non prévus par la législation existante. |

| N° | Questions | Ressources |
|----------------------------------|--|--|
| 2.10 | L'organisation mène-t-elle des vérifications en matière d'équité salariale pour garantir un salaire égal à travail égal? | <p>Effectuer des analyses et des évaluations de l'équité salariale permet de s'assurer que les employés reçoivent une juste rémunération. Le Canada a promulgué une nouvelle loi visant la mise en œuvre de l'équité salariale dans les entreprises sous réglementation fédérale et bon nombre d'établissements de santé de l'Ontario sont assujettis à une loi provinciale en la matière.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Glassdoor⁵⁰ a rédigé un rapport qui explique aux employeurs, étape par étape, comment mener une analyse technique des écarts de salaire éventuels au sein de leur organisation. <p>Un grand nombre de cours et de modules d'apprentissage en ligne sont autant de ressources pédagogiques utiles sur l'équité salariale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le gouvernement du Nouveau-Brunswick⁵¹ propose un module d'apprentissage sur l'équité salariale qui aborde ses principes fondamentaux et les modalités de sa mise en œuvre au sein d'une organisation. |
| Formation et mobilisation | | |
| 2.11 | Tous les employés suivent-ils une formation sur les questions d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI)? | <p>La formation sur les questions d'EDI peut être dispensée de nombreuses façons, dans le cadre de webinaires, de cours formels ou encore de programmes de formation personnalisés abordant l'EDI en général et des thèmes plus ciblés comme les microagressions ou la conformité à la LAPHO. Bon nombre d'organisations imposent des formations dans le cadre de leurs pratiques d'accueil et d'intégration.</p> <p>À titre d'exemple, le Diversity Institute propose des ateliers sur différents sujets : présentation des principes EDI, préjugés inconscients, discrimination envers les personnes noires/asiatiques/autochtones, approche systémique en matière d'EDI, etc. Le Diversity Institute organise également des formations et des ateliers spécialement adaptés aux besoins de l'organisation. <i>Parmi les ressources disponibles à l'appui de la formation figurent la liste de vérification des privilèges, le module Micropedia⁵² sur les microagressions, et d'autres outils sélectionnés tels que le Harvard Implicit Bias Test⁵³ (test sur les préjugés implicites).</i></p> <p>Il existe par ailleurs des programmes avancés d'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans une présentation générale de l'ACS+, le gouvernement du Canada⁵⁴ explique l'expérience que peuvent avoir les personnes issues de la diversité à l'égard des politiques, des programmes et des initiatives. • Femmes et Égalité des genres Canada⁵⁵ propose un cours de formation sur l'ACS+. |

| N° | Questions | Ressources |
|------|---|--|
| 2.12 | Tous les employés suivent-ils une formation de sensibilisation sur la vérité et la réconciliation et sur l'histoire autochtone? | <p>Nombreuses sont les options de formation proposées au Canada pour améliorer la sensibilisation sur la vérité et la réconciliation et sur l'histoire autochtone (par exemple, cours en ligne et ateliers en personne) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Sensibilisation aux Autochtones Canada</u>⁵⁶, une organisation 100 % créée et détenue par des Autochtones, offre une formation en ligne sur la sensibilisation aux Autochtones et anime des ateliers en personne. Elle permet aux personnes et aux organisations d'en apprendre davantage sur l'histoire des peuples autochtones du Canada et aide les Canadiennes et les Canadiens non autochtones et les peuples autochtones à progresser vers la réconciliation. <p>Plusieurs partenaires externes, au sein de la région du Niagara ou spécialistes du domaine de la santé, proposent également des formations et des ressources sur la culture ou l'histoire autochtone, telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>la formation sur la sécurité culturelle des Autochtones ou le module « Bystander to Ally » (De spectateur à allié) de <u>San'Yas</u></i>⁵⁷ • <u>Indigenous Works – Training</u>⁵⁸ <p>L'<u>Indigenous Health Network</u>⁵⁹ (IHN) est un collectif composé de 37 organisations autochtones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Ce réseau de santé autochtone se compose de différents prestataires de soins de santé et de services sociaux dans les régions de Hamilton, du Niagara, de Haldimand et de Brant, ainsi qu'auprès des membres de la Première Nation des Mississaugas of the Credit et des Six Nations de la rivière Grand.</i> • Le réseau IHN propose des ressources permettant de mieux comprendre la culture et l'histoire des peuples autochtones et d'avoir accès à des partenaires. |

| N° | Questions | Ressources |
|------|---|---|
| 2.13 | L'organisation met-elle en œuvre des principes d'alliance inclusive en apportant un soutien aux employés? | <p>L'alliance inclusive peut prendre diverses formes, et il est important qu'employeurs et employés fassent preuve de solidarité et se comportent en alliés à l'égard des groupes en quête d'équité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Women of Color for Progress</u>⁶⁰ propose un guide expliquant comment les personnes qui ne sont pas des femmes de couleur peuvent épauler celles qui le sont et devenir leurs alliées. Cette ressource recense les pratiques à adopter et à éviter dans le cadre d'une alliance inclusive. • Le <u>Réseau de la communauté autochtone à Montréal</u>⁶¹ a élaboré une Trousse d'outils pour les alliées des Autochtones qui présente la terminologie, les pratiques à adopter ou à éviter, ainsi que les choses à ne pas dire lorsqu'une personne non autochtone souhaite devenir une bonne alliée. • <i>La formation sur la sécurité culturelle des Autochtones de San'Yas</i>⁶² comporte le module avancé « Bystander to Ally » (<i>De spectateur à allié</i>) qui comble les lacunes des connaissances en vue de sensibiliser aux obstacles à l'équité en santé auxquels font face les communautés autochtones. • <u>Catalyst</u>⁶³ propose une initiative baptisée « Men Advocating Real Change » (MARC), qui encourage les hommes à plaider en faveur de l'équité entre les genres au travers d'un apprentissage par l'expérience fondé sur la recherche. |





3.0 Programmes et prestation de services

Le ton donné par la haute direction et porté par les valeurs et la culture d'une organisation a également une incidence sur les clients, par le biais des programmes et de la prestation de services qu'elle offre. Les objectifs d'équité en santé et les pratiques d'EDI doivent figurer parmi les priorités lors de la conception et de la mise en œuvre des programmes et des services dans l'optique de répondre aux besoins des populations en quête d'équité et mal desservies.

En particulier, les membres de la NOHT-ÉSON doivent évaluer leurs programmes et leurs services pour s'assurer qu'ils desservent et soutiennent les peuples autochtones et les communautés francophones. Cette partie propose des outils et des ressources permettant de veiller à la prise en compte des peuples et des cultures autochtones, de la culture francophone et de la langue française, des minorités linguistiques et des nouveaux arrivants, des problèmes d'accessibilité et des préoccupations des membres de la communauté LGBTQ2S+, dans l'évaluation des programmes et des services. Bon nombre des ressources citées se rapportent à la région du Niagara et certaines ont déjà été adoptées avec succès par les membres de la NOHT-

ÉSON. De manière générale, ces pratiques exemplaires abordent les thèmes suivants : accès aux services et programmation spécialisée, partenariats et engagement communautaire, et marketing et communications externes.

| N° | Questions | Ressources |
|--|---|--|
| Accès aux services et programmation spécialisée | | |
| 3.1 | L'organisation collabore-t-elle avec des partenaires autochtones afin d'offrir des programmes ciblés à l'intention des peuples autochtones? | <p>Comme le prévoit le cadre de la NOHT-ÉSON, tous les membres s'engagent à développer des partenariats sérieux et durables avec les organisations et les communautés autochtones afin de veiller à ce que celles-ci aient accès à des programmes et des services qui répondent à leurs besoins.</p> <p>Une approche consiste à nouer des partenariats avec des organisations autochtones et à héberger la prestation de ses services dans vos locaux, de façon à augmenter la couverture géographique des services de santé offerts aux Autochtones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le centre de santé communautaire de Quest, membre de la NOHT-ÉSON, travaille en partenariat avec l'<u>Aboriginal Health Centre</u>⁶⁴ afin que le programme Aboriginal Patient Navigation (Orientation des patients autochtones) soit proposé dans ses locaux et fasse le lien entre les peuples autochtones et les services de santé et les soutiens qui leur sont dédiés. |
| 3.2 | L'organisation fournit-elle un environnement de soins inclusif pour les patients autochtones? | <p>Les organisations prodiguant des soins de santé doivent créer des espaces sûrs et adaptés sur le plan culturel aux membres des communautés autochtones.</p> <p>L'un des moyens d'y parvenir repose sur la formation du personnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs organisations assurent des cours de formation sur la sécurité culturelle des Autochtones ou d'autres types de programmes portant sur les connaissances et l'histoire autochtones. • <u>San'Yas</u>⁶⁵ propose un programme de formation sur la sécurité culturelle des Autochtones spécifique au domaine de la santé. <p>Un autre moyen consiste à nouer des partenariats autochtones, de sorte à permettre à votre organisation d'orienter au mieux la personne, dans le respect de son identité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plusieurs organisations autochtones au Niagara offrent des soins de santé et des services sociaux, notamment : <ul style="list-style-type: none"> - <u>Aboriginal Health Centre</u>⁶⁶ - <u>Niagara Regional Native Centre</u>⁶⁷ - <u>Fort Erie Native Friendship Centre</u>⁶⁸ - <u>Niagara Chapter—Native Women Inc.</u>⁶⁹ |

| N° | Questions | Ressources |
|-----|---|--|
| 3.3 | L'organisation propose-t-elle ses programmes et services en français? | <p>Offrir des programmes et des services en français améliore l'expérience et l'accessibilité aux services de santé des communautés francophones. Cette démarche permet d'éviter les retards de prise en charge et de diagnostic ou de traitement.</p> <p>Ressources pour la planification de services de santé en français :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Entité²</u> fournit une expertise et des données utiles sur le profil sociodémographique des communautés francophones, soutient les initiatives visant à se mobiliser auprès de la communauté francophone et peut aider à la planification, la conception, la prestation et l'évaluation des services en français. • Le <u>Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario (RFSSO)⁷⁰</u> est un organisme sans but lucratif qui contribue au développement des services de santé en français dans le Centre Sud-Ouest de l'Ontario par le biais de collaborations ciblées, de même que de ses connaissances et ses analyses sur les tendances dans le système de santé. • La page web de la <u>communauté de pratique⁷¹</u> propose une multitude de ressources pour aider les organisations à mettre en place des services de santé en français. Cette boîte à outils est une extension de la communauté de pratique des services de santé en français (CdP des SEF) des RLISS HNHB et WW dont l'objectif est de soutenir les fournisseurs de services de santé dans l'amélioration de la livraison des SEF. Vous y trouverez des ressources sur des sujets tels que l'offre active, les meilleures pratiques quant aux SEF, la navigation pour les clients francophones et le recrutement et le maintien en poste des ressources humaines bilingues. • La <u>formation sur l'offre active de services en français⁷²</u> est une ressource en ligne gratuite disponible en français ou en anglais et s'adressant aux personnes qui étudient ou qui travaillent dans le domaine de la santé. • Le <u>gouvernement du Manitoba⁷³</u> emploie le terme « offre active » pour décrire l'« ensemble des mesures prises par les entités publiques pour faire en sorte que les services en français soient manifestes, facilement disponibles, accessibles et publicisés et que la qualité de ces services soit comparable à celle des services offerts en anglais ». <p>- Cette ressource propose des exemples illustrant la création de programmes et de services en français accessibles, tels que la réflexion autour de la structure et du format de communication de tous les documents.</p> |

| N° | Questions | Ressources |
|---------------------|---|--|
| 3.3 <i>Cont.</i> | L'organisation propose-t-elle ses programmes et services en français? | <ul style="list-style-type: none"> - La <u>plateforme accès ÉQUITÉ</u>⁷⁴ est un site de ressources permettant d'aider les fournisseurs de services de santé à évaluer, bâtir et renforcer leurs capacités en français dans un établissement de soins. Toute organisation peut bénéficier de cette ressource et l'utiliser pour déterminer l'état d'avancement de son offre de services en français, identifier ses prochaines étapes grâce à des stratégies recommandées et développer un plan d'action personnalisé. accès ÉQUITÉ s'adapte et s'intègre facilement à tout niveau d'avancement dans la mise en place de l'offre de services en français, appuyée de stratégies, de conseils pratiques et de ressources éprouvées. • Le <u>Réseau de traduction</u>⁷⁵ provincial est financé par le ministère de la Santé et fournit une variété des services de traduction aux fournisseurs de services de santé de l'Ontario désignés par la Loi sur les services en français (LSF) ou identifiés pour prévoir et assurer la prestation de services en français. • Le <u>document d'information RISE 25</u>⁷⁶ présente les entités de planification des services de santé en français de l'Ontario et le soutien qu'elles peuvent apporter aux équipes Santé Ontario (ÉSO) en tant que partenaires du système de santé. En outre, RISE a organisé deux webinaires : <ul style="list-style-type: none"> - <u>Webinaire RISE sur l'engagement et l'amélioration des soins pour la communauté francophone</u>⁷⁷ - <u>RISE — Soutien aux ÉSO pour répondre à leurs exigences en vertu de la Loi sur les services en français : La formation en ligne sur l'offre active des services de santé en français</u>⁷⁸ <p>Pour faciliter l'accès aux programmes et services à l'intention des clients francophones, les organisations devraient :</p> <ul style="list-style-type: none"> • stipuler clairement qu'elles fournissent des programmes, des services ou des soutiens en français à leur clientèle • <u>Entité</u>²⁷⁹ propose plusieurs stratégies à l'appui de cette initiative, notamment : <ul style="list-style-type: none"> - adopter une formule de bienvenue bilingue pour indiquer que le français est une langue parlée au sein de l'organisation : vous pouvez par exemple accueillir les clients en disant « Hello, Bonjour » - identifier les personnes qui parlent français au sein de l'organisation : signalisation à l'entrée des locaux, port de badges ou d'étiquettes indiquant les langues parlées par les employés ou annonces sur le site Web de l'organisation stipulant clairement la disponibilité de soutiens et de services en français |

| N° | Questions | Ressources |
|---------------------|---|--|
| 3.3 <i>Cont.</i> | L'organisation propose-t-elle ses programmes et services en français? | <ul style="list-style-type: none"> • <u>Entité</u>⁸⁰ suggère en outre : <ul style="list-style-type: none"> - d'intégrer un répondeur avec un message vocal bilingue et de fournir des cartes de visite bilingues au personnel francophone - être sensibilisées aux besoins des communautés francophones et connaître les ressources locales et provinciales mises à la disposition des clients francophones afin de pouvoir les renseigner ou les orienter convenablement |
| 3.4 | Les documents, sont-ils tous accessibles en français? | <p>Avoir accès à tous les documents en français permet aux clients francophones de mieux se renseigner sur les ressources à leur disposition.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Réseau de traduction est financé par le ministère de la Santé et constitue une ressource inestimable pour fournir une variété de soutiens aux fournisseurs désignés, identifiés et non identifiés financés par le RLISS. Ils utilisent des traducteurs agréés qui connaissent bien les documents relatifs à la santé et destinés aux clients et utilisent un langage approprié par conséquent. Certains services sont disponibles gratuitement. Veuillez vous référer aux documents ci-dessous pour plus d'informations. <ul style="list-style-type: none"> - <u>Lignes directrices du Réseau de traduction</u>⁸¹ - <u>Admissibilité des documents</u>⁸² - <u>Demande de service</u>⁸³ • Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec Louise Baillargeon, Chef du Réseau de traduction. louise.baillargeon@niagarahealth.on.ca Santé Niagara/Niagara Health 905 378-4647 poste 32313 • Des renseignements relatifs aux fournisseurs de ressources et prestataires de programmes et de services de soins de santé en français sont accessibles par l'intermédiaire du <u>Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario</u>⁸⁴ |



Avoir accès à tous les documents en français permet aux clients francophones de mieux se renseigner sur les ressources à leur disposition.

| N° | Questions | Ressources |
|-----|---|--|
| 3.5 | L'organisation propose-t-elle des programmes et services accessibles aux minorités linguistiques (hormis les populations francophones)? | <p>La diversité croissante des communautés du Niagara exige la mise en œuvre de programmes et la prestation de services accessibles aux minorités linguistiques.</p> <p>L'offre de services accessibles améliore la prise en charge des groupes concernés et l'équité à leur égard.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le <u>gouvernement du Canada</u>⁸⁵ a publié un rapport qui décrit les répercussions des barrières linguistiques sur l'accès aux soins de santé et propose des stratégies pour aider les organisations à éliminer ces obstacles, telles que l'embauche de personnel multilingue et issu de la diversité capable de contribuer à la prestation des programmes ou de services dans plusieurs langues ou l'accès à des interprètes désignés. • Les organisations peuvent également trouver des partenaires communautaires et orienter les clients vers ces derniers pour qu'ils assurent la prestation de services ou offrent leur expertise linguistique à des fins de traduction ou d'interprétation. À titre d'exemple, le <u>Niagara Folk Arts Multicultural Centre</u>⁸⁶ intervient auprès de différentes communautés ethnoculturelles et de nouveaux arrivants, apportant fréquemment une aide linguistique aux clients qui souhaitent accéder aux services communautaires. <p>D'autres ressources peuvent servir à accroître l'accessibilité des programmes et des services, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>le guide de l'Association des graphistes agréés de l'Ontario</i>⁸⁷ sur la conception de sites Web accessibles à tous • <i>le réseau Remote Interpretation Ontario</i>⁸⁸ (RIO), organisation sans but lucratif qui offre un accès en tout temps à des services d'interprétation par téléphone et vidéo afin d'aider les membres de minorités linguistiques • <i>la stratégie de conception universelle de l'apprentissage ou Universal Learning Design (UDL), dont les lignes directrices sont fournies par CAST</i>⁸⁹ |



La diversité croissante des communautés du Niagara exige la mise en œuvre de programmes et la prestation de services accessibles aux minorités linguistiques.

| N° | Questions | Ressources |
|-----|--|--|
| 3.6 | Les prestataires de soins sont-ils issus de la diversité et représentatifs de la communauté qu'ils prennent en charge? | <p>Refléter la diversité de la communauté qu'ils desservent et comprendre les besoins spécifiques des clients issus de la diversité revêt une grande importance pour les prestataires de soins.</p> <ul style="list-style-type: none"> • The Joint Commission⁹⁰ a publié une ressource visant à promouvoir la communication efficace, la compétence culturelle et la prestation de soins centrée sur le patient et la famille. <ul style="list-style-type: none"> - Cette ressource inclut une liste de vérification que les prestataires de soins peuvent utiliser pour évaluer leurs services et déterminer s'ils répondent aux besoins des populations issues de la diversité. La NOHT-ÉSON pourrait demander à ses prestataires de l'utiliser pour évaluer leurs programmes et services. • Les organisations peuvent inviter les prestataires de soins à autoévaluer leur aptitude à servir des communautés diversifiées. <ul style="list-style-type: none"> - Fraser Health Authority⁹¹ fournit un modèle d'auto-évaluation des compétences dont les prestataires de soins peuvent se servir pour évaluer leurs programmes et services. La NOHT-ÉSON pourrait demander à ses prestataires de soins d'autoévaluer leurs programmes pour déterminer s'ils sont diversifiés sur le plan culturel et adaptés aux besoins des populations issues de la diversité. • Les membres de la NOHT-ÉSON peuvent créer un plan d'action pour accroître la diversité des prestataires de soins. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le Health Research and Educational Trust⁹² a défini un plan d'action visant à améliorer la diversité des prestataires dans le domaine de la santé. Ce plan comporte une liste d'actions concrètes et des études de cas pour illustrer la démarche de diversification des prestataires adoptée avec succès par des organisations de soins de santé. Il précise également les interventions mises en œuvre, les résultats obtenus et les enseignements tirés. Ces témoignages de réussite peuvent servir d'exemples pour élaborer des stratégies de diversification des prestataires de soins. • Les organisations peuvent également créer un programme de recensement des prestataires de soins œuvrant auprès des groupes en quête d'équité. <ul style="list-style-type: none"> - La Mayo Clinic⁹³ a mis sur pied un programme de diversité des prestataires afin de mobiliser les organisations détenues par des groupes en quête d'équité (c.-à-d. détenues par des femmes ou des personnes racisées). Elle demande ainsi à ses prestataires de renseigner leur profil en incluant leurs certifications et leurs classements en matière de diversité. |

| N° | Questions | Ressources |
|-----|---|--|
| 3.7 | Les programmes et services répondent-ils efficacement aux besoins de clients issus de la diversité? | <p>Les groupes issus de la diversité ont des besoins différents qui ne peuvent ne pas être satisfaits par les programmes et les services existants.</p> <p>L'une des solutions pour mieux cibler l'offre consiste à étudier les besoins des clients, puis à évaluer les programmes et les services au regard de ces besoins.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alberta Health Services⁹⁴ propose un guide pour comprendre les besoins en matière de santé de différentes populations au sein d'une communauté. <p>Les organisations peuvent établir un plan d'engagement communautaire pour comprendre les besoins des communautés issues de la diversité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Saskatoon Health Region⁹⁵ a publié un guide d'engagement communautaire à l'intention des organisations de soins de santé qui définit les éléments essentiels d'une telle démarche et présente un modèle d'engagement communautaire efficace. Ce guide met également en lumière les compétences fondamentales et accessoires favorisant un dialogue efficace avec les membres de la collectivité, et inclut un cycle de planification sur lequel la NOHT-ÉSON peut prendre exemple. <p>La NOHT-ÉSON peut se référer à la page de ressources sur l'engagement communautaire proposée par l'Organisation mondiale de la Santé⁹⁶ pour élaborer sa stratégie en la matière.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cette page de ressources définit l'engagement communautaire et propose un éventail d'options connexes, ainsi qu'une liste de questions visant à déterminer si l'engagement communautaire est approprié et s'il peut être amélioré avec succès. <p>Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario⁹⁷ a élaboré une ligne directrice sur l'équité en santé.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cette ligne directrice recense plusieurs pratiques permettant d'élaborer des stratégies d'inclusion et d'engagement communautaires efficaces, qui tiennent compte des besoins des communautés issues de la diversité. Elle propose des stratégies d'engagement des populations prioritaires, en particulier lors de la prise en charge des groupes sous-représentés. • Cette ligne directrice recommande également d'identifier les organisations et les personnes-ressources au sein des communautés issues de la diversité afin qu'elles puissent être consultées sur les besoins desdites communautés. En outre, il est important de prévoir des stratégies de remontée d'information sur l'engagement des communautés et des partenaires issus de la diversité. |

| N° | Questions | Ressources |
|---|--|--|
| 3.7 <i>Cont.</i> | Les programmes et services répondent-ils efficacement aux besoins de clients issus de la diversité? | <p>Les organisations peuvent créer des programmes et des services axés sur les données.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'<u>Hôpital Women's College</u>⁹⁸ a mis au point un plan d'équité en santé qui souligne l'importance de recueillir des données sur les inégalités et de concevoir en conséquence des programmes et des services appropriés. Ce plan recense des priorités, des approches et des domaines d'intérêt pour améliorer l'engagement communautaire et créer des programmes et des services qui répondent aux besoins des communautés issues de la diversité. <p>Afin de répondre efficacement aux besoins diversifiés de la clientèle, les organisations peuvent faciliter la navigation au sein de leurs programmes et services en stipulant clairement qu'une prise en charge multilingue est disponible.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préciser les langues dans lesquelles les clients sont susceptibles d'accéder aux programmes, services et soutiens <ul style="list-style-type: none"> - Entité²⁹⁹ propose plusieurs stratégies favorisant l'intégration du français qui peuvent également s'appliquer à d'autres langues. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Exemple : indiquer les langues parlées dans l'organisation en installant une signalisation à l'entrée des locaux, en demandant aux employés de porter des badges ou des étiquettes indiquant les langues parlées ou en diffusant des annonces sur le site Web de l'organisation stipulant clairement la disponibilité de soutiens et de services multilingues |
| Partenariats et engagement communautaire | | |
| 3.8 | L'organisation consulte-t-elle les communautés autochtones afin de s'assurer que tous les programmes et services sont adaptés à leurs besoins, centres d'intérêt et expériences? | <p>Un cadre d'engagement autochtone peut aider l'organisation à consulter et à inclure les groupes en quête d'équité dans les programmes et les services en cours d'élaboration.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le <u>ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario</u>¹⁰⁰ a publié des lignes directrices concernant l'engagement des communautés autochtones et l'établissement de relations avec elles. <ul style="list-style-type: none"> - Ces lignes directrices proposent des stratégies et des explications quant à la mise au point d'approches visant à consulter et à échanger avec les communautés autochtones. Elles mettent plus particulièrement en lumière l'importance d'étudier les caractéristiques culturelles et démographiques locales des communautés autochtones, appelant à concevoir une prestation commune des services de santé et à conclure des ententes informelles pour en fixer les modalités. |

| N° | Questions | Ressources |
|-----|---|--|
| 3.9 | L'organisation a-t-elle mis en place des partenariats ou des mécanismes d'orientation pour garantir que les clients issus de groupes en quête d'équité ou mal desservis puissent avoir accès aux services dont elle n'assure pas directement la prestation? | <p>Les partenariats et les orientations constituent, pour les clients en quête d'équité et ceux mal desservis, une voie d'accès importante à un vaste éventail de programmes et de services. Pour mieux servir les communautés diversifiées, il est recommandé de compiler un guide complet des programmes et services disponibles dans la région. Vous trouverez ci-dessous une liste des organisations du Niagara proposant des soins de santé et des services sociaux et communautaires à différents groupes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services et ressources pour les communautés autochtones : <ul style="list-style-type: none"> - Niagara Regional Native Centre¹⁰¹ - Fort Erie Native Friendship Centre¹⁰² - Niagara Chapter—Native Women Inc.¹⁰³ - Aboriginal Health Centre¹⁰⁴ • Services et ressources pour les communautés francophones : <ul style="list-style-type: none"> - Foyer Richelieu Welland¹⁰⁵ (virtuel) - Centre de santé communautaire Hamilton Niagara¹⁰⁶ - Le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario¹⁰⁷ (renseignements concernant les ressources francophones) - ABC Communautaire¹⁰⁸ - CERF Niagara¹⁰⁹ - Solidarité des femmes immigrantes francophones du Niagara (SOFIFRAN)¹¹⁰ - La maison de la culture Francophone du Niagara¹¹¹ - Bonjour Niagara¹¹² - Entité 4¹¹³ (Planification des services de santé en français — Planning Health Services in French) - OTN¹¹⁴ — Services en français (cette ressource permet aux patients francophones d'obtenir des soins virtuels. À noter que cette ressource recense tous les fournisseurs de services de santé en français à travers la province.) |

| N° | Questions | Ressources |
|--------------|---|--|
| 3.9 Cont. | L'organisation a-t-elle mis en place des partenariats ou des mécanismes d'orientation pour garantir que les clients issus de groupes en quête d'équité ou mal desservis puissent avoir accès aux services dont elle n'assure pas directement la prestation? | <ul style="list-style-type: none"> • Services et ressources pour les immigrants et les réfugiés : <ul style="list-style-type: none"> - Niagara Folk Arts Multicultural Centre¹¹⁵ - Remote Interpretation Ontario (RIO) Network¹¹⁶ - Solidarité des femmes immigrantes francophones du Niagara (SOFIFRAN)¹¹⁷ - Positive Living Niagara¹¹⁸ • Services et ressources pour les groupes LGBTQ2S+ : <ul style="list-style-type: none"> - Pride Niagara¹¹⁹ - Connect Clinic¹²⁰ (Telehealth Transcare) - Senior Pride Network Niagara¹²¹ - Positive Living Niagara¹²² - OUTNiagara¹²³ • Services et ressources pour les femmes : <ul style="list-style-type: none"> - Women in Niagara Council¹²⁴ - Solidarité des femmes immigrantes francophones du Niagara (SOFIFRAN)¹²⁵ • Services et ressources pour toutes les communautés : <ul style="list-style-type: none"> - United Way Niagara¹²⁶ - Wipe Out Poverty in Niagara¹²⁷ - Hospice Palliative Care Ontario (HPCO)¹²⁸ - Positive Living Niagara¹²⁹ - Hamilton Good Body Feel¹³⁰ - Alliance pour des communautés en santé¹³¹ |

| N° | Questions | Ressources |
|---|--|--|
| 3.10 | L'organisation consulte-t-elle les groupes en quête d'équité afin d'élaborer des programmes et des services adaptés à leurs besoins, centres d'intérêt et expériences? | <p>Un cadre d'engagement communautaire peut aider l'organisation à consulter et à inclure les groupes en quête d'équité dans les programmes et les services en cours d'élaboration.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Centre de toxicomanie et de santé mentale¹³² (CAMH) propose un cadre d'engagement communautaire. Ce cadre place l'engagement communautaire au cœur du plan stratégique de l'organisation. Il fournit des enseignements aux autres entités de soins de santé sur les initiatives et la planification axées sur la communauté et destinées à renforcer les partenariats ainsi qu'à étoffer la prestation de services par le biais de « la qualité, la responsabilité et l'équité ». • Le Morris J. Wosk Centre for Dialogue¹³³ de l'Université Simon Fraser propose également un guide pour l'équité de la mobilisation du public à l'intention des praticiens, qui recense huit principes propices à l'inclusion équitable de voix diversifiées lors de la planification et de la mise en œuvre d'initiatives de mobilisation du public destinées à éclairer la prise de décisions. |
| Marketing et communications externes | | |
| 3.11 | L'organisation fait-elle valoir l'importance de l'équité en santé dans le cadre de ses activités de commercialisation et de promotion ainsi que dans ses communications au sujet des programmes? | <p>Véhiculer les valeurs organisationnelles telles que l'engagement en faveur de l'équité en santé peut encourager davantage les membres des communautés en quête d'équité et les clients mal desservis à accéder aux programmes et aux services.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les Centers for Disease Control and Prevention¹³⁴ (CDC) fournissent un guide intitulé « Health Equity Guiding Principles for Inclusive Communication » (Principes directeurs de l'équité en santé pour une communication inclusive). Cette ressource invite les professionnels des soins de santé à s'assurer que tous les groupes en quête d'équité sont pris en compte dans les communications organisationnelles. • Le Réseau des centres de santé communautaire de Champlain¹³⁵ a rédigé un rapport intitulé « Resources, Principles, and the Practice of Health Equity » (Ressources, principes et pratiques d'équité en santé). Ce guide complet fournit des ressources de formation et des outils pour aider les prestataires de soins de santé à faire valoir efficacement l'importance de la santé pour la communauté, à renforcer la sensibilisation aux pratiques de santé inclusives et à atteindre des populations diversifiées. Il inclut également des ressources, des outils et des études de cas permettant de comprendre et d'assurer la prestation de soins de santé adaptés sur le plan culturel en réponse aux besoins rencontrés par les groupes en quête d'équité. |

| N° | Questions | Ressources |
|--------------------------------|--|--|
| 3.12 | L'organisation emploie-t-elle des images et des formulations inclusives dans l'ensemble de ses communications et supports promotionnels? | <p>Les organisations doivent vérifier que tous leurs documents promotionnels emploient des formulations et des images inclusives, de façon à garantir que les objectifs de diversité de l'organisation se reflètent dans ses communications externes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Fondation canadienne des relations raciales¹³⁶ fournit une liste de questions permettant aux créateurs de contenu, aux rédacteurs et aux cadres dirigeants de s'assurer que les documents emploient un langage inclusif. Les organisations peuvent utiliser cette liste de vérification pour exclure de leurs publications tout stéréotype au sujet des groupes issus de la diversité. |
| Recherche et évaluation | | |
| 3.13 | Les programmes et services font-ils l'objet d'évaluations régulières au regard des objectifs d'équité en santé? | <p>L'évaluation continue des programmes et des services est nécessaire pour garantir la concrétisation des objectifs d'équité en santé ainsi que la mise au jour d'éventuelles lacunes des services et d'occasions d'améliorer le soutien apporté aux communautés issues de la diversité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Université de la Colombie-Britannique¹³⁷ (UBC) a mis au point une ressource intitulée « UBC Indigenous Strategic Plan: Sample Performance Measurement Framework » (Plan stratégique autochtone de l'UBC : Cadre type de mesure du rendement) qui illustre comment les organisations peuvent mesurer les progrès accomplis auprès des organismes autochtones. Cette démarche passe par la définition d'objectifs, la détermination des actions à mettre en œuvre pour les atteindre et l'identification des extrants, des résultats et des mesures de rendement connexes. Elle peut servir à évaluer des programmes et des services dans l'optique d'atteindre les objectifs d'équité en santé. |
| 3.14 | Les formulaires d'admission des clients comportent-ils des données démographiques autodéclarées? | <p>Recueillir des données démographiques autodéclarées est important tant dans les formulaires d'admission des clients que dans les enquêtes sur l'engagement des employés, car elles permettent aux membres issus de la diversité de s'exprimer.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toronto Health Equity¹³⁸ propose un guide de collecte de données démographiques dans les établissements de soins de santé dans l'optique de mesurer et de favoriser l'équité en santé. • La Mississauga Ontario Health Team¹³⁹ a publié un rapport des données de santé de la population qui inclut des données socioéconomiques et des données de santé autodéclarées et présente différentes sources de collecte de données sur les soins de santé. <ul style="list-style-type: none"> - La NOHT-ÉSON peut s'en servir comme exemple pour recueillir des données démographiques et les combiner à d'autres sources de données sur les soins de santé afin d'obtenir des valeurs de référence. |

Références

- 1 American Hospital Association (2015). *Equity of care: A toolkit for eliminating health care disparities*. <http://www.hpoe.org/Reports-HPOE/equity-of-care-toolkit.pdf>.
- 2 The Governance Institute (2018). *Building a more diverse board: A toolkit for healthcare boards and executives*. https://nrchealth.com/wp-content/uploads/2018/11/Toolbook-Building-a-More-Diverse-Board_Fall2018.pdf.
- 3 Ontario (2021). *Plan directeur sur l'inclusion et la diversité au sein de la FPO*. <https://www.ontario.ca/fr/page/plan-directeur-sur-linclusion-et-la-diversite>.
- 4 American Hospital Association (2015). *Equity of care: A toolkit for eliminating health care disparities*. <http://www.hpoe.org/Reports-HPOE/equity-of-care-toolkit.pdf>.
- 5 Gouvernement du Canada (2022). *Le Défi 50-30 : Votre avantage, la diversité!* <https://www.ic.gc.ca/eic/site/icgc.nsf/fra/07706.html>.
- 6 Équipes Santé Ontario (2019). *Governance best practices for high performing health provider boards*. <https://www.oha.com/Documents/Governance%20Best%20Practices%20for%20High%20Performing%20Health%20Provider%20Boards.pdf>.
- 7 Fraser Health Authority (2015). *Diversity competence standards for individual care providers*. https://www.fraserhealth.ca/-/media/Project/FraserHealth/FraserHealth/Health-Professionals/Professionals-Resources/Diversity-Services/DIVERSITY-COMPETENCE-STANDARDS-FOR-INDIVIDUAL-CARE-PROVIDERS_May-132015.pdf?la=en&rev=88946fca1fe04bdaac5c66dad-8c5a055&hash=C9D67FE0A02F206167745B6424455D90C22D3019.
- 8 Lambton Public Health (2017). *Building organizational capacity for health equity action: A framework and assessment tool for public health*. https://nccdh.ca/images/uploads/comments/Lambton-Public-Health-Building-Organizational-Capacity-for-Health-Equity_2017.pdf.
- 9 Centre de collaboration nationale des déterminants de la santé (2019). *Tenir compte de l'équité dans le domaine de l'emploi*. <https://nccdh.ca/fr/blog/entry/integrating-equity-into-employment>.
- 10 Centre de collaboration nationale des déterminants de la santé (2020). *Introduction à l'équité en santé : cours en ligne*. <https://nccdh.ca/fr/resources/entry/health-equity-online-course>.
- 11 Public Health Training for Equitable Systems Change (2020). *Health equity*. <http://phesc.ca/health-equity>.
- 12 Gouvernement du Canada (2022). *Série d'apprentissage sur les questions autochtones*. <https://www.cspc-efpc.gc.ca/ils-fra.aspx>.
- 13 Collège Humber (s. d.). *Truth and reconciliation training*. <https://humber.ca/indigenous/truth-reconciliation-training>.
- 14 Reconciliation Education (s. d.). *Community and government organizations*. <https://www.reconciliationeducation.ca/fr-ca/>.
- 15 San'Yas (s. d.). *San'Yas anti-racism Indigenous cultural safety training program*. <https://sanyas.ca/home>.

- 16 Indigenous Works (s. d.). *Indigenous Works training*. <https://ccdi.ca/indigenous-works-partnership/indigenous-works-training/>.
- 17 Home and Community Care Support Services Hamilton Niagara Haldimand Brant (2021). *Indigenous Health Network*. <https://www.cspc-efpc.gc.ca/ils-fra.aspx>.
- 18 Centre de toxicomanie et de santé mentale (s. d.). Équité en matière de santé. <https://www.camh.ca/fr/agent-du-changement/health-equity>.
- 19 Centre de toxicomanie et de santé mentale (s. d.). *Dismantling anti-Black racism: A strategy of fair and just CAMH*. <https://www.camh.ca/-/media/files/camh-dismantling-anti-black-racism-pdf.pdf>.
- 20 Hôpital Women's College (2016). *Women's College Hospital health equity plan 2016-2020*. https://www.womenscolleghospital.ca/assets/pdf/PatientsandVisitors/11961_WCH_Health_Equity_Plan_2016-2020.pdf.
- 21 Université de la Colombie-Britannique (s. d.). *Equity, diversity, and inclusion committees: Getting started guide*. <https://equity.ubc.ca/resources/activating-inclusion-toolkit/equity-diversity-and-inclusion-committees-getting-started-guide/>.
- 22 Lambton Public Health (2017). *Building organizational capacity for health equity action: A framework and assessment tool for public health*. https://nccdh.ca/images/uploads/comments/Lambton-Public-Health-Building-Organizational-Capacity-for-Health-Equity_2017.pdf.
- 23 Lambton Public Health (2017). *Building organizational capacity for health equity action: A framework and assessment tool for public health*. https://nccdh.ca/images/uploads/comments/Lambton-Public-Health-Building-Organizational-Capacity-for-Health-Equity_2017.pdf.
- 24 Organisation mondiale de la Santé (2019). *Health Equity Policy Tool: A framework to track policies for increasing health equity in the WHO European Region*. https://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0003/410457/FINAL-20190812-h1905-policy-tool-en.pdf.
- 25 Commission ontarienne des droits de la personne (2013). *Une introduction à la politique : Guide d'élaboration des politiques et procédures en matière de droits de la personne*. <https://www3.ohrc.on.ca/fr/une-introduction-%C3%A0-la-politique-guide-d%E2%80%99%C3%A9laboration-des-politiques-et-proc%C3%A9dures-en-mati%C3%A8re-de>.
- 26 Commission canadienne des droits de la personne (2006). *Les politiques anti-harcèlement applicables au milieu de travail : Guide de l'employeur*. <https://www.chrc-ccdp.gc.ca/fr/ressources/publications/les-politiques-anti-harcement-applicables-au-milieu-de-travail-guide-de>.
- 27 Université de Waterloo (2021). *Equitable faculty recruitment and selection toolkit*. https://uwaterloo.ca/human-rights-equity-inclusion/sites/ca.human-rights-equity-inclusion/files/uploads/files/equitable_recruitment_selection_toolkit-final-lr_0.pdf.
- 28 Université de Floride (s. d.). *Maximizing leadership potential: Cultivating talent*. https://training.hr.ufl.edu/resources/LeadershipToolkit/transcripts/Identifying_and_Avoiding_Interview_Biases.pdf.
- 29 Partenariat local d'immigration de Surrey (s. d.). *Tool 1: Culturally-competent screening tool*. <https://surreylip.ca/sites/default/files/Tool%201.pdf>.
- 30 Université de Toronto (s. d.). *Unconscious bias information for selection committees*. <https://medical-imaging.utoronto.ca/UnconsciousImplicitBiasTraining>.

- 31 Microsoft (s. d.). *Inclusion journey*. <https://www.microsoft.com/en-us/inclusion-journey/learn>.
- 32 Immigrant Employment Council of BC (s. d.). *Tips for screening resumes*. <https://iecbc.ca/tips-for-screening-resumes/>.
- 33 Nova Scotia Barristers' Society (2006). *Hiring practices for equity in employment: Interviewing guide*. https://nsbs.org/wp-content/uploads/2019/12/EQ120407_HiringIntrvwGuide.pdf.
- 34 Optez pour le talent (s. d.). *Mener des entrevues avec succès*. <https://optezpourletalent.ca/outils/entrevues>.
- 35 Commission de la santé mentale du Canada (2019). *Trousse pratique pour aider les employeurs à créer des milieux de travail inclusifs*. <https://commissionsantementale.ca/wp-content/uploads/2021/08/Trousse-pratique-pour-aider-les-employeurs-a-creer-des-milieux-de-travail-inclusifs.pdf>.
- 36 Centre de collaboration nationale des déterminants de la santé (2019). *Tenir compte de l'équité dans le domaine de l'emploi*. <https://nccdh.ca/fr/blog/entry/integrating-equity-into-employment>.
- 37 ECO Canada (s. d.). *Best practices for increasing Indigenous workforce representation, inclusion, and retention*. <https://drive.google.com/file/d/1mmsWtiDUP4II0RmYNbf28hXjiYPeuNmp/view?usp=sharing>.
- 38 accès ÉQUITÉ (s. d.). *Stratégie Ressources humaines en santé*. <https://equity-link.ca/fr/courses/strategie-ressources-humaines-en-sante/>.
- 39 Le Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario (s. d.). *L'offre active des services de santé en français : pourquoi et comment la mettre en pratique*. <https://formationoffreactive.ca/>.
- 40 Ontario Health West (s. d.). *Cultural and linguistic sensitive care learning program*. <https://flsonline-training.ca/>.
- 41 CEO Health + Safety Leadership Network (s. d.). *The role of leaders in building inclusive workplaces*. <http://www.ceohsnetwork.ca/resourcelink/whitepaper/the-role-of-leaders-in-building-inclusive-workplaces/>.
- 42 CFA Institute (s. d.). *Twenty actions and best practices to promote inclusion in the workplace*. <https://www.cfainstitute.org/en/research/inclusion-diversity/recommended-actions>.
- 43 KPMG (2016). *Impact and Influence: Raising awareness of diversity and inclusion in the financial services*. <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/us/pdf/raising-awareness-of-diversity-inclusion-in-financial-services.pdf>.
- 44 Great Place to Work et Fierté au travail Canada (s. d.). *Beyond diversity: An LGBT best practice guide for employers*. <https://diversity.tapnetwork.ca/sites/default/files/2020-06/Beyond-Diversity-LGBT-Guide.pdf>.
- 45 The 519 (s. d.). *Creating authentic spaces: A gender identity and gender expression toolkit*. <https://www.the519.org/education-training/training-resources/our-resources/creating-authentic-spaces>.
- 46 Accessibility for Ontarians Disability Act (novembre 2018). *How to make the hiring process accessible*. <https://aoda.ca/how-to-make-the-hiring-process-accessible/>.
- 47 Ontario (décembre 2021). *Comment élaborer un plan et des politiques d'accessibilité*. <https://www.ontario.ca/fr/page/comment-elaborer-un-plan-et-des-politiques-daccessibilite>.

- 48 Ville de Vancouver. (s. d.). *Remote and flexible work toolkit for employers*. <https://vancouver.ca/files/cov/remote-work-toolkit.pdf>
- 49 Ville de Toronto (2019). *Feasibility of changing the City of Toronto's policy on statutory holidays*. <https://www.toronto.ca/legdocs/mmis/2019/gl/bgrd/backgroundfile-134283.pdf>.
- 50 Glassdoor (2017). *How to analyze your gender pay gap: An employer's guide*. https://www.glassdoor.com/research/app/uploads/sites/2/2019/03/GD_Report_AnalyzingGenderPayGap_v2-2.pdf.
- 51 Gouvernement du Nouveau-Brunswick (s. d.). *Module d'apprentissage sur l'équité salariale*. https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/ministeres/femmes/Securite_economique/content/Programmes_de-uite_salariale/Bureau-de-lequite-salariale/Module-d'apprentissage-sur-EP.html.
- 52 The Micropedia (2021). *The Micropedia on Microaggressions*. <https://www.themicropedia.org/>.
- 53 Project Implicit (s. d.). *Welcome to Project Implicit*. <https://www.projectimplicit.net/>.
- 54 Gouvernement du Canada (2020). *Analyse comparative entre les sexes plus (ACS+)*. <https://www.canada.ca/fr/immigration-refugies-citoyennete/organisation/publications-guides/plan-ministeriel-2020-2021/analyse-comparative-entre-sexes.html>.
- 55 Femmes et Égalité des genres Canada (2022). *Suivre le cours sur l'analyse comparative entre les sexes plus*. <https://femmes-egalite-genres.canada.ca/fr/analyse-comparative-entre-sexes-plus/suivez-cours.html>.
- 56 Sensibilisation aux Autochtones Canada (s. d.). *Sensibilisation aux Autochtones Canada : Le leader mondial de la formation à la sensibilisation aux Autochtones*. <https://indigenousawarenesscanada.com/fr/>.
- 57 San'Yas (s. d.). *San'Yas anti-racism Indigenous cultural safety training program*. <https://sanyas.ca/home>.
- 58 Indigenous Works (s. d.). *Indigenous works training*. <https://ccdi.ca/indigenous-works-partnership/indigenous-works-training/>.
- 59 Home and Community Care Support Services Hamilton Niagara Haldimand Brant (2021). *Indigenous Health Network*. <https://ncnw.ca/services/informational-resources/498-2/>.
- 60 Women of Color for Progress (s. d.). *Our guide to being an ally*. <https://www.womenofcolorforprogress.org/allyguide>.
- 61 Réseau de la communauté autochtone à Montréal (2019). *Trousse d'outils pour les alliées aux luttes autochtones*. <http://reseauumtlnetwork.com/wp-content/uploads/2019/02/Trousse.pdf>.
- 62 San'Yas (s. d.). *San'Yas anti-racism Indigenous cultural safety training program*. <https://sanyas.ca/home>.
- 63 Catalyst (s. d.). *Men advocating real change*. <https://www.catalyst.org/marc/>.
- 64 De dwa da dehs nye>s Aboriginal Health Centre (s. d.). *Aboriginal patient navigation*. <https://aboriginalhealthcentre.com/aboriginal-patient-navigation/>.
- 65 San'Yas (s. d.). *San'Yas anti-racism Indigenous cultural safety training program*. <https://sanyas.ca/home>.
- 66 De dwa da dehs nye>s Aboriginal Health Centre (s. d.). *Our story*. <https://aboriginalhealthcentre.com/our-story/>.

- 67 Niagara Region Native Centre (s. d.). *Welcome to the online home of Niagara Regional Native Centre*. <https://nrnc.ca/>.
- 68 Fort Erie Native Friendship Centre (s. d.). *Our programs*. <https://www.fenfc.org/programs>.
- 69 Niagara Chapter—Native Women Inc. (s. d.). *Programs*. <https://ncnw.ca/programs/>.
- 70 Le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario (s. d.). *Le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario*. <https://francosantesud.ca/rfssso/>.
- 71 Entité² (s. d.). *Bienvenue à la page web de la communauté de pratique des services en français!* <http://www.entitesante2.ca/fls-cop/>.
- 72 Le Réseau franco-santé du Nord de l'Ontario. (s. d.). *L'offre active des services de santé en français : pourquoi et comment la mettre en pratique*. <https://formationoffreactive.ca/>.
- 73 Gouvernement du Manitoba (s. d.). *Offre active*. <https://www.gov.mb.ca/fls-slf/activeoffer.fr.html>.
- 74 accès ÉQUITÉ (s. d.). *Un site de ressources pour bâtir la compétence linguistique des fournisseurs de services de santé œuvrant au sein de systèmes de santé diversifiés*. <https://equity-link.ca/fr/>.
- 75 Entité² (s. d.). *Traduction et interprétation*. <http://www.entitesante2.ca/fls-cop/traduction-et-interpretation/>.
- 76 RISE (2020). *Document d'information RISE 25 : Les entités de planification des services de santé en français de l'Ontario*. https://reseaudumieuxetre.ca/wp-content/uploads/2021/04/rb25_health-system-partners_entites-fr.pdf.
- 77 RISE (s. d.). *Webinaire RISE sur l'engagement et l'amélioration des soins pour la communauté francophone*. <https://reseaudumieuxetre.ca/outils-et-ressources/rise-rapid-improvement-support-and-exchange-pour-les-equipes-sante-ontario/>.
- 78 RISE (2022). *Soutien aux ÉSO pour répondre à leurs exigences en vertu de la Loi sur les services en français : La formation en ligne sur l'offre active des services de santé en français*. <https://www.mcmasterforum.org/fr/rise/se-joindre-a-des-evenement/event-item/soutien-aux-%C3%A9so-pour-r%C3%A9pondre-%C3%A0-leurs-exigences-en-vertu-de-la-loi-sur-les-services-en-fran%C3%A7ais-la-formation-en-ligne-sur-l'offre-active-des-services-de-sant%C3%A9-en-fran%C3%A7ais>.
- 79 Entité² (2020). *L'offre active des services de santé en français : pourquoi et comment la mettre en pratique*. <http://www.entitesante2.ca/fls-cop/wp-content/uploads/2020/07/Active-Offer-of-FLS-HN-HB-Community-of-Practice-March-2020-002.pdf>.
- 80 Entité³ (s. d.). *Qu'est-ce que l'offre active ?* <https://entite3.ca/fournisseurs-de-services/offre-active/>.
- 81 Entité² (2019). *Lignes directrices du Réseau de traduction*. <http://www.entitesante2.ca/fls-cop/wp-content/uploads/2020/09/3-TRADUCTION-Lignes-directrices-du-R%C3%A9seau-de-traduction-janvier-2019.pdf>.
- 82 Entité² (2019). *Annexe A*. <http://www.entitesante2.ca/fls-cop/wp-content/uploads/2020/09/3-TRADUCTION-Admissibilit%C3%A9-Janvier-2019.pdf>.
- 83 Entité² (2019). *Demande de service*. <http://www.entitesante2.ca/sante-en-francais/wp-content/uploads/2019/12/DEMANDE-DE-SERVICE-FRANCAIS.docx>.

- 84 Le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario (s. d.). *Le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario*. <https://francosantesud.ca/>.
- 85 Gouvernement du Canada (2001). *Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé*. <https://www.canada.ca/fr/sante-canada/services/systeme-soins-sante/rapports-publications/accessibilite-soins-sante/barrieres-linguistiques.html>.
- 86 Niagara Folk Arts Multicultural Centre (s. d.). *Niagara Folk Arts Multicultural Centre*. <https://www.folk-arts.ca/>.
- 87 Association des graphistes agréés de l'Ontario (2010). *Accès cible : Un guide pratique sur l'accessibilité en graphisme*. https://www.rgd.ca/database/files/library/RGD_AccessAbility_Handbook_FR.pdf.
- 88 Access Alliance Language Services (s. d.). *Remote Interpretation Ontario Network*. [https://accessalliance.ca/access-alliance-language-services/our-language-services-solutions-without-borders/remote-interpretation-ontario-network-r-i-o-network/#:~:text=Remote%20Interpretation%20Ontario%20\(R.I.O.\),immediate%20phone%20and%20video%20interpreting](https://accessalliance.ca/access-alliance-language-services/our-language-services-solutions-without-borders/remote-interpretation-ontario-network-r-i-o-network/#:~:text=Remote%20Interpretation%20Ontario%20(R.I.O.),immediate%20phone%20and%20video%20interpreting).
- 89 CAST (2018). *The UDL Guidelines*. <https://udlguidelines.cast.org/>.
- 90 The Joint Commission (2010). *Advancing effective communication, cultural competence, and patient- and family-centered care*. <https://www.jointcommission.org/-/media/tjc/documents/resources/patient-safety-topics/health-equity/roadmapforhospitalsfinalversion727pdf.pdf?db=web&hash=AC3AC4BED1D973713C2CA6B2E5ACD01B&hash=AC3AC4BED1D973713C2CA6B2E5ACD01B>.
- 91 Fraser Health Authority (2015). *Diversity competence standards for individual care providers*. https://www.fraserhealth.ca/-/media/Project/FraserHealth/FraserHealth/Health-Professionals/Professionals-Resources/Diversity-Services/DIVERSITY-COMPETENCE-STANDARDS-FOR-INDIVIDUAL-CARE-PROVIDERS_May-132015.pdf?la=en&rev=88946fca1fe04bdaac5c66dad-8c5a055&hash=C9D67FE0A02F206167745B6424455D90C22D3019.
- 92 Health Research and Educational Trust (2015). *Increasing supplier diversity in health care*. http://www.hpoe.org/Reports-HPOE/2015/2015_supplier_diversity_FINAL.pdf.
- 93 Mayo Clinic (s. d.). *Supplier diversity program*. <https://www.mayoclinic.org/about-mayo-clinic/supplier-information/diversity>.
- 94 Alberta Health Services (s. d.). *Population health needs framework: User's guide*. https://actt.albertadoctors.org/health-system-integration/keeping-care-in-the-community/Reducing-Impact-of-Financial-Strain/Documents/Population_health_needs_framework_User_Guide.pdf.
- 95 Saskatoon Health Region (2012). *A framework for community engagement in primary health*. https://www.saskatoonhealthregion.ca/locations_services/Services/Primary-Health/Documents/SHR%20framework%20for%20community%20engagement.pdf.
- 96 Organisation mondiale de la Santé (2020). *Community engagement: a health promotion guide for universal health coverage in the hands of the people*. <https://www.who.int/publications/item/9789240010529>.
- 97 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario (janvier 2018). *Ligne directrice sur l'équité en matière de santé, 2018*. https://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/publichealth/oph_standards/docs/protocols_guidelines/Health_Equity_Guideline_2018_fr.pdf.

- 98 Hôpital Women's College (2016). *Women's College Hospital's health equity plan 2016-2020*. https://www.womenscollegehospital.ca/assets/pdf/PatientsandVisitors/11961_WCH_Health_Equity_Plan_2016-2020.pdf.
- 99 Entité² (2020). *L'offre active des services de santé en français : pourquoi et comment la mettre en pratique*. <http://www.entitesante2.ca/fls-cop/wp-content/uploads/2020/07/Active-Offer-of-FLS-HN-HB-Community-of-Practice-March-2020-002.pdf>.
- 100 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario (2018). *Lignes directrices concernant les relations avec les communautés autochtones, 2018*. https://www.health.gov.on.ca/fr/pro/programs/publichealth/oph_standards/docs/protocols_guidelines/Relationship_with_Indigenous_Communities_Guideline_fr.pdf.
- 101 Niagara Regional Native Centre (s. d.). *Welcome to the online home of Niagara Regional Native Centre*. <https://nrnc.ca/>.
- 102 Fort Erie Native Friendship Centre (s. d.). *Our programs*. <https://www.fenfc.org/programs>.
- 103 Niagara Chapter - Native Women Inc. (s. d.). *Programs*. <https://ncnw.ca/programs/>.
- 104 De dwa da dehs nye>s Aboriginal Health Centre (s. d.). *Aboriginal patient navigation*. <https://aboriginalhealthcentre.com/aboriginal-patient-navigation/>.
- 105 Foyer Richelieu Welland (s. d.). *À propos du Foyer Richelieu*. <https://www.foyerichelieuwelland.com/fr/>.
- 106 Centre de santé communautaire Hamilton Niagara (s. d.). *Centre de santé communautaire Hamilton Niagara*. <https://www.cschn.ca/>.
- 107 Le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario (s. d.). *Le Réseau franco-santé du Sud de l'Ontario*. <https://francosantesud.ca>.
- 108 ABC Communautaire (s. d.). *Bienvenue à L'ABC Communautaire*. <https://abccommunautaire.ca/>.
- 109 CERF Niagara (s. d.). *Centre d'emploi et de ressources francophones*. <http://www.cerfniaagara.com/>.
- 110 Solidarité des femmes immigrantes francophones du Niagara (SOFIFRAN) (s. d.). *Bienvenue chez Sofifran*. <https://www.sofifran.org/public/>.
- 111 La maison de la culture Francophone du Niagara (s. d.). *Bienvenue*. <https://www.mcfniagara.com/bienvenue/>.
- 112 Bonjour Niagara (s. d.). *Ressources communautaires francophones*. <http://www.bonjourniagara.com/vivre/>.
- 113 Entité⁴ (s. d.). *Planification des services de santé en français*. <https://entite4.ca/>.
- 114 OTN (s. d.). *Services en français*. <https://otn.ca/fr/patients/virtual-care-fls/>.
- 115 Niagara Folk Arts Multicultural Centre (s. d.). *Niagara Folk Arts Multicultural Centre*. <https://www.folk-arts.ca/>.
- 116 Access Alliance Language Services (s. d.). *Remote Interpretation Ontario Network*. [https://accessalliance.ca/access-alliance-language-services/our-language-services-solutions-without-borders/remote-interpretation-ontario-network-r-i-o-network/#:~:text=Remote%20Interpretation%20Ontario%20\(R.I.O.\),immediate%20phone%20and%20video%20interpreting](https://accessalliance.ca/access-alliance-language-services/our-language-services-solutions-without-borders/remote-interpretation-ontario-network-r-i-o-network/#:~:text=Remote%20Interpretation%20Ontario%20(R.I.O.),immediate%20phone%20and%20video%20interpreting).
- 117 Solidarité des femmes immigrantes francophones du Niagara (SOFIFRAN) (s. d.). *Bienvenue chez Sofifran*. <https://www.sofifran.org/public/>.

- 118 Positive Living Niagara (s. d.). *About us*. <http://positivelivingniagara.com/>.
- 119 Pride Niagara (s. d.). *Pride Niagara*. <https://www.prideniagara.com/>.
- 120 Connect Clinic (s. d.). *We are transforming trans care in Ontario*. <https://www.connect-clinic.com/>.
- 121 Senior Pride Network Niagara (s. d.). *Senior Pride Network Niagara*. <https://niagaraknowledgeexchange.com/partners-projects/senior-pride-network-niagara/>.
- 122 Positive Living Niagara (s. d.). *About us*. <http://positivelivingniagara.com/>.
- 123 OUTNiagara (s. d.). *OutNiagara*. <https://www.outniagara.org/>.
- 124 Women in Niagara Council (s. d.). *Women in Niagara*. <https://gncc.ca/councils/women-in-niagara/about-women-in-niagara/>.
- 125 Solidarité des femmes immigrantes francophones du Niagara (SOFIFRAN) (s. d.). *Bienvenue chez Sofifran*. <https://www.sofifran.org/public/>.
- 126 United Way Niagara (s. d.). *United Way Niagara*. <https://www.unitedwayniagara.org/>.
- 127 Wipe Out Poverty in Niagara (s. d.). *Wipe Out Poverty in Niagara*. <https://www.wipeoutpoverty.ca/>.
- 128 Hospice Palliative Care Ontario (s. d.). *Hospice Palliative Care Ontario*. <https://www.hpco.ca/>.
- 129 Positive Living Niagara (s. d.). *About us*. <http://positivelivingniagara.com/>.
- 130 Hamilton Good Body Feel (s. d.). *Sharing privilege online course with Robin Lacambra*. <https://www.goodbodyfeel.com/about-sharing-privilege>.
- 131 Alliance pour des communautés en santé (s. d.). *Alliance pour des communautés en santé*. <https://www.allianceon.org/fr>.
- 132 *Centre de toxicomanie et de santé mentale (s. d.). CAMH community engagement framework*. <https://camh.ca/-/media/files/camhcommunityengagementframework-pdf.pdf>
- 133 Morris J. Wosk Centre for Dialogue (2020). *Beyond inclusion: Equity in public engagement*. <https://iap2canada.ca/resources/Documents/Webinars/Beyond%20Inclusion%20-%20Equity%20in%20Public%20Engagement%20-%202020%20May%202020.pdf>.
- 134 Centers for Disease Control and Prevention (2021). *Health equity guiding principles for inclusive communication*. https://www.cdc.gov/healthcommunication/Health_Equity.html.
- 135 Réseau des centres de santé communautaire de Champlain (2014). *Resources, principles, and the practice of health equity: A compilation of training resources for community health care service providers in the Champlain region*. http://www.coalitionottawa.ca/media/2617/Health%20Equity%20Report_November_2014Final.pdf.
- 136 Fondation canadienne des relations raciales (2015). *Racist discourse in Canada's English print media*. <https://www.crrf-fcrr.ca/en/resources/research-projects/item/23532-racist-discourse-in-canadas-english-print-media-en-gb-1>.
- 137 Université de la Colombie-Britannique (s. d.). *UBC Indigenous strategic plan: Sample performance measurement framework*. https://aboriginal-2018.sites.olt.ubc.ca/files/2020/10/ISP_PMF.pdf.
- 138 Toronto Health Equity (2018). *Measuring health equity: Demographic data collection in health care*. <http://torontohealthequity.ca/wp-content/uploads/2018/03/Measuring-Health-Equity-Participant-Manual-2018.pdf>.

- 139 Mississauga Ontario Health Team (2019). *Population health data report*. <https://moht.ca/partners/documents/MOHTDataOverview.pdf>.
- 140 American Hospital Association. (2015). *Equity of care: A toolkit for eliminating health care disparities*. <http://www.hpoe.org/Reports-HPOE/equity-of-care-toolkit.pdf>
- 141 The Governance Institute. (2018). *Building a more diverse board: A toolkit for healthcare boards and executives*. https://nrchealth.com/wp-content/uploads/2018/11/Toolbook-Building-a-More-Diverse-Board_Fall2018.pdf
- 142 Ontario. (2021). *OPS inclusion and diversity blueprint*. <https://www.ontario.ca/page/ops-inclusion-diversity-blueprint>
- 143 American Hospital Association. (2015). *Equity of care: A toolkit for eliminating health care disparities*. <http://www.hpoe.org/Reports-HPOE/equity-of-care-toolkit.pdf>
- 144 Government of Canada. (2022). *The 50-30 Challenge: Your diversity advantage*. <https://www.ic.gc.ca/eic/site/icgc.nsf/eng/07706.html>

