



# METTRE EN PRATIQUE LES COMPÉTENCES CULTURELLES

TROUSSE D'OUTILS SUR  
LA DIVERSITÉ POUR LES SERVICES  
AGRÉÉS EN MILIEU RÉSIDENTIEL

MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE ET À LA JEUNESSE

Cette trousse d'outils a été rédigée exclusivement pour le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse par Ruby Lam et Bernice Cipparrone, spécialistes des questions de diversité. Bien que le ministère ait tenté de vérifier l'exactitude de l'information qu'elle contient, les utilisatrices et utilisateurs devraient ne pas s'y fier exclusivement pour prendre des décisions concernant les enfants et les jeunes en milieu résidentiel. Le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse fournit le contenu de la trousse d'outils à des fins d'information seulement; il ne devrait pas tenir lieu d'avis ou de recommandations lors de la prise de toute décision particulière concernant un enfant ou une jeune personne en milieu résidentiel. L'utilisation de l'outil est volontaire.

La présente trousse d'outils comporte des liens vers des sites Web ou provenant de sites Web qui sont exploités ou créés par ou pour des organisations extérieures au gouvernement de l'Ontario. Ces organisations sont les seules responsables du fonctionnement de leurs sites Web respectifs et de l'information que l'on y trouve (y compris du droit d'afficher une telle information). Ces sites Web chaînés peuvent ou non être offerts en français. L'existence d'un lien vers ce site ou en provenant ne signifie nullement que le gouvernement de l'Ontario appuie l'une de ces organisations, ni qu'il garantit l'information que l'on trouve sur leurs sites Web respectifs (y compris le droit d'afficher une telle information). Le gouvernement de l'Ontario n'assume aucune responsabilité et n'a aucune obligation qui soit concernant la liaison d'un de ces sites Web chaînés, leur exploitation ou leur contenu (y compris le droit d'afficher une telle information). Il n'est pas non plus responsable de toute information, interprétation, et de tout commentaire ou toute opinion exprimés sur l'un d'entre eux. Il convient d'adresser tout commentaire ou toute demande de renseignements concernant ces sites à l'organisation pour le compte de laquelle on exploite le site Web en question.

# TABLE DES MATIÈRES

## AVANT-PROPOS

### A. IDÉES FAUSSES COURANTES SUR LES QUESTIONS DE DIVERSITÉ

### B. LES ARGUMENTS POUR LA DIVERSITÉ

- Les avantages à faire preuve de compétences culturelles
- Réagir à la diversité en Ontario
- L'incidence des disparités sociales et de santé
- Le cadre juridique de la diversité
- Qu'est-ce que la discrimination? Politiques de lutte contre l'oppression

### C. NORMES

- Principes directeurs du changement organisationnel en matière de diversité
- La norme d'excellence

### D. POUR BIEN COMMENCER

- Pour bien commencer : un plan en 10 points
- Conseils pratiques à l'intention du personnel et des parents de famille d'accueil pour acquérir des compétences culturelles

### E. METTRE EN PRATIQUE LES COMPÉTENCES CULTURELLES DANS LES SERVICES EN MILIEU RÉSIDENTIEL : OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION ORGANISATIONNELLE DES COMPÉTENCES CULTURELLES

### F. INITIATIVES LOCALES EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ

- William W. Creighton Youth Services (Thunder Bay)
- Pioneer Youth Services (Waterloo)
- Société d'aide à l'enfance de Toronto (Toronto)
- Kinark – Centre Syl Apps pour les adolescents (Oakville)
- Programme Eagle Rock Lodge de Bayfield Homes (Consecon)
- YOUTHLINK (Toronto)

### G. RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

- Glossaire des termes de la diversité
- Sites Web bilingues sur la diversité
- Livres et articles
- Réseaux communautaires bilingues pour les groupes qui recherchent l'égalité
- Convention relative aux droits de l'enfant
- Spécimens d'énoncés de politique sur la diversité
- Fêtes religieuses et jours fériés

# AVANT-PROPOS

La présente trousse d'outils vise à susciter des débats courageux sur des questions difficiles, et ouvrir ainsi la voie à un changement positif.

Changement organisationnel en matière de diversité : ce sont là de grands mots. Mais la notion de créer des cadres de vie qui respectent les différences présentes dans notre société, dont personne n'est exclu, dans lesquels tous les enfants et tous les jeunes se sentent en sécurité et auxquels nous appartenons tous, est au cœur même de ce concept.

On entend par diversité la gamme des différences qui existent entre des personnes. Nous nous caractérisons tous par la diversité de nos antécédents. Nous appartenons tous à des cultures et à des groupes différents. Les éléments suivants peuvent définir nos identités : race, origine ethnique, âge, sexe, orientation sexuelle, religion, langue, aptitudes physiques ou mentales, acquis scolaires, statut socio-économique, lieu de résidence en milieu rural ou urbain, ainsi que d'autres facteurs.

La différence n'est ni bonne ni mauvaise en soi; c'est l'usage que nous en faisons. Avec le leadership qu'il faut dans l'environnement qu'il faut, les différences peuvent enrichir nos vies. Sans ce leadership, elles peuvent servir à exclure des gens ou à les repousser en marge de la société. Les enfants et les jeunes qui se sentent isolés sur le plan social ou bouleversés sur le plan affectif sont moins susceptibles de pouvoir apprendre et s'épanouir pleinement, à l'école et dans la vie; c'est là le prix de l'exclusion.

Les enfants et les jeunes en milieu résidentiel proviennent de toute une gamme de milieux socioculturels et ont une multitude de besoins. Cette trousse d'outils guide le personnel pour créer des services en milieu résidentiel\* qui ont les qualités requises pour servir tout un éventail d'enfants et de jeunes de cultures diverses. Il s'agit d'une notion élémentaire sur laquelle se fondent les concepts de base en matière de diversité : qu'entend-on par compétences culturelles et pourquoi sont-elles importantes? Qu'est-ce que la discrimination et comment la reconnaître? Comment apporter un changement organisationnel en matière de diversité? La trousse d'outils est également rédigée comme un guide pratique d'évaluation du niveau des compétences culturelles de votre organisation et de mise en œuvre d'un changement concret.

L'Ontario est un brassage dynamique de gens qui ont une profusion de talents à offrir. Mais ce groupe plein de vitalité a des besoins divers, dont certains sont fondés sur la pluralité de l'identité culturelle. Quelle que soit notre identité, nous voulons tous nous sentir bienvenus, compris, acceptés et en sécurité. Nous méritons tous de vivre dans un milieu inclusif et d'avoir nos besoins satisfaits.

Nous espérons que cette trousse d'outils aide votre organisation à faire de l'égalité et de l'inclusion une réalité pour tous les enfants et les jeunes à qui vous offrez des services. Nous vous souhaitons une réussite totale dans votre parcours dans l'univers de la diversité.

*Ruby Lam et Bernice Cipparrone  
Février 2008*

\* La notion de services agréés en milieu résidentiel englobe ce qui suit : foyers de groupe, foyers d'accueil, établissements exploités par la province, établissements de garde en milieu ouvert et fermé ou établissements de détention, unités de garde pour jeunes en milieu fermé dans des établissements qu'ils partagent avec des adultes.

## VÉRIFIER NOS IDÉES FAUSSES SUR LA DIVERSITÉ

Bien des gens ne pensent pas que les questions de diversité concernent leur vie privée ou professionnelle ou bien leurs organisations. Examiner les idées fausses que l'on rencontre communément sur la diversité constitue un bon point de départ pour montrer l'importance de cette problématique. Penchons-nous donc sur ce qui suit :

### « Ces questions ne nous concernent pas. Il n'y a pas de diversité dans notre collectivité. »

La diversité existe dans chaque collectivité. Elle ne concerne pas seulement la race et l'ethnicité, mais tout l'éventail de l'identité humaine. Bien que votre collectivité puisse être relativement homogène sur le plan de la race ou de l'ethnicité, il existe d'autres groupes sociaux distincts dont il faut prendre les besoins en considération lors de la prestation des services; (par exemple, les homosexuels et les lesbiennes, les personnes handicapées, les personnes dont les croyances religieuses sont différentes, celles dont les niveaux socio-économiques sont différents, etc.). Faire preuve de compétences culturelles signifie posséder les qualités requises pour intervenir dans toute la gamme des différences sociales. Dans le contexte du travail de diversité, on utilise le terme « culture » dans son sens le plus large. Vous avez peut-être entendu les expressions de « culture jeunesse », « culture homosexuelle », « culture des malentendants », etc.

### « Je ne vois aucune discrimination ici. »

Il serait difficile de trouver une collectivité ou une organisation complètement exempte de discrimination ou d'oppression. Le personnel et les fournisseurs de services agréés en milieu résidentiel doivent apprendre à reconnaître quand il y a discrimination, afin d'intervenir. Certains actes de discrimination ont lieu entre des personnes et sont plus faciles à remarquer. D'autres formes de discrimination font partie de la façon dont les organisations et la société fonctionnent, et sont donc plus difficiles à détecter. Soyez à l'affût des manifestations de harcèlement et de discrimination qui suivent :

#### **Injures et violence verbale**

Ce que vous pourriez voir ou entendre :

- Utilisation de termes comme « nègre », « garce », « pédé », « racaille blanche », « arriéré ».

#### **Sarcasmes et taquineries**

Ce que vous pourriez voir ou entendre :

- Rire du nom d'une personne.
- Se moquer de la nourriture d'une personne.
- Se moquer de la façon dont un enfant ou un jeune parle français.

#### **Remarques importunes, calomnies, plaisanteries ou gestes obscènes**

Ce que vous pourriez voir ou entendre :

- Plaisanteries racistes, sexistes ou homophobes, y compris celles qui sont envoyées par courriel.
- Graffitis racistes, sexistes ou homophobes dans les toilettes.
- Compliments « importuns » sur le corps d'une femme.

## Exclusion

Ce que vous pourriez voir ou entendre :

- Personne ne joue avec l'enfant ou le jeune qui a une déficience ou un retard sur le plan intellectuel, physique ou de la communication.
- Rejet par les familles d'accueil (par exemple parce qu'un jeune est homosexuel) et échec du placement.
- Membres du personnel qui sont des personnes lesbiennes, homosexuelles, bisexuelles, transgenderistes (LGBT) qui craignent de mettre leur emploi en péril et de perdre le respect de leurs collègues si elles révèlent leur orientation sexuelle.

## Intimidation et violence physique

Ce que vous pourriez voir ou entendre :

- Enfants et jeunes tabassés.
- Violence faite aux homosexuels et « traquenards pour homosexuels ».
- Harcèlement sexuel ou agression sexuelle, en particulier des filles.
- Menaces de « faire des révélations » (déclarer qu'une personne est homosexuelle ou lesbienne sans sa permission).

## Tolérance de la discrimination

Ce que vous pourriez voir ou entendre :

- Le personnel n'intervient pas ou fait des interventions inefficaces quand il y a violence verbale et physique.
- Le personnel rit des plaisanteries racistes, sexistes ou homophobes.
- Le personnel isole l'enfant ou le jeune qui a subi de la violence, plutôt que de faire face à ses auteurs.

## Invisibilité

Ce que vous pourriez voir ou entendre :

- L'organisation ne célèbre que les fêtes chrétiennes ou n'expose que des représentations artistiques concernant une seule culture ou religion.
- Aucune illustration de la pluralité des cultures dans les locaux du foyer.
- Les enfants et les jeunes se voient refuser l'accès à leurs traditions et à leurs communautés (par exemple, ils n'ont pas le droit de parler leur première langue).
- Le personnel dit aux jeunes LGBT de « ne pas piper mot » sur leur orientation sexuelle.

## Inégalité d'accès aux services et traitement inégal

Ce que vous pourriez voir ou entendre :

- Incapacité d'accéder aux services ou de les utiliser à cause d'obstacles linguistiques ou autres.
- Locaux et bâtiments inaccessibles aux personnes qui ont des déficiences physiques.
- Pas de prise en compte des besoins des enfants et des jeunes handicapés, qui sont donc incapables de participer à des activités planifiées.
- Mesures disciplinaires différentes ou extrêmes pour certains groupes d'enfants et de jeunes.
- Personnel professionnel qui traite l'homosexualité comme un comportement déviant (par exemple en envoyant les jeunes LGBT suivre des consultations psychologiques).

## « Pourquoi utilise-t-on l'expression "compétences culturelles" plutôt que "sensibilisation aux réalités culturelles"? »

L'expression « sensibilisation aux réalités culturelles » implique que le travail de diversité consiste tout simplement à être aimables les uns envers les autres. Bien qu'il soit certainement positif de faire preuve d'un bon entente, les compétences culturelles exigent bien davantage. Il s'agit d'une habileté professionnelle qui permet au personnel et aux organisations de servir leur clientèle efficacement et avec compétence. Ne se contentant pas de traiter avec sensibilité une clientèle diversifiée, les organisations qui font preuve de compétences culturelles repèrent activement et suppriment tout obstacle qui empêche leur clientèle d'avoir accès et de participer à leurs programmes et à leurs services. Pour les services agréés en milieu résidentiel, les compétences culturelles ne sont pas des compétences moins essentielles que la faculté de faire des évaluations exactes ou d'élaborer des programmes de soins pertinents.

## « Notre politique en matière de harcèlement est en place; nous nous y conformons. Pourquoi devons-nous faire davantage? »

Les politiques en matière de harcèlement s'appliquent généralement aux incidents entre personnes physiques. Et bien qu'il soit essentiel que les organisations protègent leur personnel, leurs bénévoles et leur clientèle contre des actes de discrimination individuels, il ne s'agit là que d'un enjeu du travail de diversité.

Les politiques en matière de harcèlement ne traitent pas du travail que les organisations doivent accomplir pour venir à bout de la discrimination systémique. Il s'agit des politiques et pratiques qui défavorisent des groupes de gens et des idées qui favorisent la discrimination. Par exemple, les enfants et les jeunes autochtones du Canada faisaient face à une discrimination systémique quand on ne les autorisait pas à parler leurs premières langues dans les internats (et en premier lieu quand on les mettait de force dans des internats). C'était le résultat des préjugés que les gens avaient sur les cultures autochtones qu'ils considéraient comme inférieures aux cultures occidentales. Ces formes de discrimination sont insidieuses et souvent difficiles à détecter parce qu'elles sont institutionnalisées et semblent « normales ».

Un examen plus approfondi de la problématique de la diversité inciterait les organisations à se poser des questions difficiles, par exemple :

- « Pourquoi y a-t-il tant d'enfants et de jeunes autochtones pris en charge? »
- « Pourquoi les enfants homosexuels ne se sentent-ils pas en sécurité dans certains milieux résidentiels? »
- « La composition de notre personnel ne reflète pas le profil démographique de nos enfants et de nos jeunes. Quelles pourraient en être les répercussions sur les enfants que nous servons? »
- Est-ce que tous les enfants et les jeunes sont véritablement en mesure de participer à nos programmes? »

## « Nous avons des manifestations culturelles dans notre organisation – n'est-ce pas suffisant? »

Les gens proviennent de différentes cultures et religions. Célébrer ces différences est un jalon sur la voie de la tolérance et de la compréhension, mais ce n'est pas suffisant. Par exemple, goûter à la nourriture d'une autre culture est une façon extraordinaire d'entamer un dialogue entre gens de cultures différentes. Cependant, cela ne neutralise pas directement nos préjugés mutuels. C'est seulement par l'éducation et en venant à bout de nos préjugés internes que nous mettrons fin à la discrimination et aux stéréotypes.

## « Nous nous attendons à ce que les enfants s'adaptent aux usages de leurs familles d'accueil. Est-ce un problème? »

Bien qu'il soit normal et nécessaire que les enfants et les jeunes s'adaptent aux usages de leurs familles d'accueil, ils apportent aussi des croyances et des pratiques qui ont de l'importance pour eux. Par exemple, le droit d'un enfant ou d'un jeune de pratiquer sa propre religion, ou de n'en pratiquer aucune, est prévu dans la Loi sur les services à l'enfance et à la famille. Cela est tout particulièrement important dans les cas où l'intéressé est issu d'une tradition religieuse différente de celle de la famille d'accueil ou des fournisseurs de services. Les parents de famille d'accueil et le personnel des services agréés en milieu résidentiel peuvent défendre la dignité de l'enfant ou du jeune, et appuyer son choix religieux personnel en l'aidant à se rendre dans un lieu de culte, comme un temple, une mosquée, une église ou une synagogue.

De même, les services agréés en milieu résidentiel devraient être sensibilisés à l'éventualité que des enfants et des jeunes provenant de cultures diversifiées puissent ne pas être habitués à la nourriture que leur sert l'établissement ou la famille, parfois à un point tel que cela les rend malades; ils devraient s'abstenir de les pousser à terminer tout ce qui est dans leur assiette. De plus, la pratique de certaines religions comporte des restrictions alimentaires.

# SECTION B

## LES ARGUMENTS POUR LA DIVERSITÉ

Vous trouverez dans cette section les rubriques suivantes :

- Les avantages à faire preuve de compétences culturelles
- Réagir à la diversité en Ontario
- L'incidence des disparités sociales et de santé
- Le cadre juridique de la diversité
- Qu'est-ce que la discrimination? Politiques de lutte contre l'oppression

### LES ARGUMENTS POUR LA DIVERSITÉ

La diversité n'est pas une mode passagère, elle est là pour de bon. C'est la réalité vécue en Ontario, la province de cette nation qui compte la plus grande diversité. Faire grand cas de la diversité est au cœur même de ce que nous sommes en tant que Canadiennes et Canadiens; c'est une valeur garantie par nos lois sur le multiculturalisme.

Les organismes ontariens de services à la personne peuvent prendre des mesures afin d'acquérir des compétences culturelles, pour bien des raisons, et notamment :

- L'évolution continue de la réalité démographique ontarienne;
- Une population active diversifiée;
- Le désir d'améliorer les soins et la performance;
- La nécessité de remédier aux disparités sociales et de santé auxquelles sont aux prises les collectivités marginalisées;
- Les prescriptions des lois en matière d'accommodement et d'inclusion.

#### Qu'est-ce que des services qui font preuve de compétences culturelles?

La Child Welfare League of America donne la définition suivante des compétences culturelles : « aptitudes des personnes et des systèmes à intervenir de façon efficace et respectueuse auprès de gens de toutes cultures, classes sociales, races, origines ethniques, orientations sexuelles, croyances et religions, d'une manière qui reconnaît et accepte la valeur des personnes, des familles et des collectivités, et en fait grand cas, tout en protégeant et en préservant la dignité de chacune et de chacun. » [Traduction non officielle]

## LES AVANTAGES À FAIRE PREUVE DE COMPÉTENCES CULTURELLES

Les organisations de services à la personne ont beaucoup à gagner de faire grand cas de la diversité, et de fournir des services à des gens issus de groupes sociaux et culturels diversifiés, de façons qui respectent ces groupes, et qui tiennent compte de la pluralité de leurs caractéristiques et de leurs besoins. Pourquoi ces organisations devraient-elles être axées sur la diversité? D'abord et avant tout, parce que *faire preuve de compétences culturelles permet aux fournisseurs de services de fournir des soins équitables et axés sur les enfants.*

Il y a des avantages évidents, pour les services agréés en milieu résidentiel, à acquérir des compétences culturelles. Le plus important de ces avantages consiste à avoir une incidence positive sur les enfants et les jeunes qu'ils servent en créant un environnement favorable et sécuritaire. Les services agréés en milieu résidentiel qui font preuve de compétences culturelles sont également profitables pour le personnel et les familles d'accueil; ils créent des milieux de travail et des foyers favorisant l'intégration, où on laisse libre cours aux points de vue et aux talents diversifiés dans l'intérêt de tous. Enfin, les compétences culturelles renforcent la crédibilité et l'influence de l'organisation dans la collectivité.

### Les avantages à être une organisation qui fait preuve de compétences culturelles :

#### Pour les enfants et les jeunes

- Protection et amélioration du sentiment de soi.
- Degré de réconfort et sentiment de sécurité accrus.
- Confiance et collaboration plus grandes.
- Compréhension et respect mutuels envers les personnes qui les entourent.
- Égalité et inclusion accrues.
- Moindre probabilité d'événements défavorables (p. ex. discrimination, exclusion sociale, problèmes avec les symboles d'autorité).

#### Pour le personnel et les parents de famille d'accueil

- Lieu de travail ou foyer ouvert à tous et offrant de la sollicitude.
- Participation plus entière.
- Meilleures relations avec les enfants et les jeunes.
- Capacité d'effectuer des évaluations constructives et de faire la prestation de services efficaces.
- Satisfaction professionnelle accrue.

### Pour l'organisation

- Soins de la clientèle optimisés et amélioration des résultats.
- Prestation de services efficace.
- Créativité accrue dans la résolution de problèmes grâce à des stratégies, des idées et des points de vue nouveaux.
- Réduction au minimum des contestations judiciaires causées par les malentendus culturels et les obstacles à la communication.
- Alliances stratégiques avec la collectivité.
- Amélioration de la réputation et confiance accrue de la part de la collectivité.
- Mérite d'être un chef de file en matière de diversité parmi ses pairs.

## RÉAGIR À LA DIVERSITÉ EN ONTARIO

Le Canada – et l'Ontario en particulier – se distinguent comme l'une des régions du monde les plus cosmopolites et comportant le plus de diversité. La réalité démographique de l'Ontario oblige les fournisseurs de services à la personne de tenir compte des besoins de collectivités diversifiées et de les intégrer dans leurs services et programmes.

### Le Canada est une nation diversifiée, et l'Ontario montre le chemin

#### Diversité raciale, culturelle et linguistique

- Lors du recensement, les Canadiennes et Canadiens ont mentionné plus de 200 origines ethniques différentes et plus de 100 langues.\*
- 1 personne sur 5 au Canada était née dans un autre pays, soit le plus fort pourcentage enregistré depuis 75 ans.\*\*
- 60 % des Canadiennes et Canadiens nés à l'étranger viennent d'Asie et du Moyen-Orient.\*\*
- Les trois plus importants groupes de minorités visibles au Canada sont les Chinois, les habitants de l'Asie méridionale et les Noirs.\*\*
- 32 % des Canadiennes et Canadiens parlent chez eux une langue autre que l'anglais, les groupes linguistiques les plus importants étant chinois, italien, punjabi et espagnol. \*\*
- Entre 2001 et 2006, la population née à l'étranger a crû quatre fois plus vite que celle qui est née au Canada (13,6 % comparés à 3,3 %).\*\*
- En Ontario, 28 % de la population sont des immigrants, soit le pourcentage le plus élevé au pays.\*\*
- Parmi les enfants et les jeunes qui vivent en Ontario, 37 % sont des immigrants, 4 % des francophones, et 2,5 % autochtones.\*
- La moitié des résidents de Toronto sont nés à l'extérieur du Canada, soit un pourcentage plus élevé qu'à New York ou à Londres (National Post, 28 décembre 2007).

## Autochtones

- La population autochtone du Canada a augmenté pour atteindre 3,8 % de la population totale (par rapport à 3,3 % en 2001).\*\*
- 1,2 million de personnes au Canada s'identifient comme étant autochtones.\*\*
- On parle plus de 60 langues autochtones différentes au Canada.\*\*
- Près de la moitié des Autochtones du Canada sont âgés de 24 ans ou moins.\*\*
- Près de la moitié des peuples des Premières nations du Canada vivent dans des zones urbaines; le nombre de ceux qui vivent dans des réserves continue de chuter.\*\*

## Lesbiennes, homosexuels, bisexuels et transgenres

- 10 % environ de la population consiste en personnes lesbiennes, homosexuelles, bisexuelles ou transgenres (LGBT) (Toronto Public Health, 2001).
- 0,5 % des couples disaient vivre en union homosexuelle (bien que ce chiffre ne tienne pas compte du segment de la population homosexuelle qui ne vit pas en union de longue durée).\*

Remarque : On sous-entend désormais généralement que le « T » de l'acronyme LGBT englobe également les notions de transsexuel et bispirituel (terme positif que les Premières nations emploient pour les personnes nées avec des caractéristiques des deux sexes), ainsi que les notions de queer, en questionnement, personnes en dehors des normes traditionnelles en matière de sexe et de genre, et intersexuées.

## Handicaps

- 13,5 % des gens qui vivent en Ontario ont des handicaps.\*
- une personne sur 10 au Canada a un certain degré de perte auditive (Société canadienne de l'ouïe).

*\*Source : Statistique Canada, Recensement 2001*

*\*\*Source : Statistique Canada, Recensement 2006*

# INCIDENCE DES DISPARITÉS SOCIALES ET DE SANTÉ

La recherche a prouvé que les obstacles socio-économiques – comme la pauvreté, l'exclusion sociale, la sécurité d'emploi et le niveau d'instruction – ont, pour l'état de santé des gens, une importance égale ou supérieure à leurs comportements en matière de santé ou de soins médicaux (1). Ces éléments, connus sous le nom de déterminants sociaux de la santé, ont une incidence importante sur le bien-être des gens. Les groupes marginalisés, comme les immigrants, les Autochtones, les familles monoparentales et les pauvres, se heurtent à un certain nombre de ces obstacles. Les services agréés en milieu résidentiel devraient instaurer des stratégies claires pour réduire les inégalités dans la prestation des services et l'obtention de résultats qui ont un rapport avec des éléments comme la race, le sexe, l'origine ethnique, les aptitudes, et l'orientation sexuelle.

### Les populations marginalisées connaissent de moins bons résultats en matière de santé

- Les gens qui vivent dans la pauvreté jouissent d'une moins bonne santé dans presque tous les domaines de la santé, dont la santé mentale, l'abus d'alcool ou d'autres drogues ou toxicomanie. (2)
- Les immigrants récents provenant de pays non européens sont deux fois plus susceptibles que les Canadiennes et Canadiens de signaler une détérioration de leur état de santé au cours d'une période de huit ans. (3)
- Les taux de suicide chez les jeunes autochtones sont environ six fois plus élevés que ceux de la population en général. (4)
- En 2003, vingt-deux pour cent des personnes homosexuelles et bisexuelles ont indiqué qu'elles avaient eu un besoin en soins de santé non satisfait, soit près de deux fois la proportion des personnes hétérosexuelles. (5)
- Il y a un lien entre l'exclusion sociale et des taux plus élevés de décès prématurés, de dépression, ainsi que des niveaux plus élevés de complications pendant la grossesse et de déficiences découlant d'une maladie chronique. (6)

### Les populations minoritaires sont plus susceptibles de vivre dans la pauvreté

- Les Autochtones, les minorités visibles et les enfants handicapés sont plus susceptibles d'être pauvres. (7)
- Les taux de pauvreté chez les immigrants qui ont résidé moins de cinq ans au Canada ont doublé entre 1980 et 1995. (8)
- Les Autochtones et les groupes racisés sont trois fois plus susceptibles d'être en chômage que le Canadien moyen, en dépit des titres de compétence élevés de nombreux immigrants. (9)
- Le revenu médian avant impôt de toutes les personnes qui ont indiqué qu'elles étaient autochtones s'élevait à 13 526 \$, soit 61 % du revenu médian de l'ensemble des Canadiennes et Canadiens. (10)
- Les jeunes LGBT sont représentés de façon disproportionnée parmi les jeunes sans-abri; près de 40 % des jeunes sans-abri à Toronto sont des LGBT. (11)
- 31 % des personnes handicapées vivent dans la pauvreté. (12)
- Le taux de chômage chez les femmes handicapées est de 74 %. (13)

### Les enfants autochtones ont des difficultés toutes particulières

- 52 % des enfants autochtones vivent dans la pauvreté. (7)
- Les enfants autochtones sont quatre fois plus susceptibles d'avoir faim que les enfants non autochtones. (7)
- Les enfants autochtones ont un taux de handicaps plus de deux fois supérieur à la moyenne nationale. (7)
- Deux fois plus d'enfants autochtones que d'enfants non autochtones vivent dans des familles monoparentales. (7)

## RÉFÉRENCES

- (1) EVANS, R.G., M.L. BARER, et T.R. MARMOR (Eds) (1994). *Why Are Some People Healthy and Others Not? The Determinants of Health of Populations*. New York : Aldine de Gruyter.
- (2) CAIRNEY, J., et R. ARNOLD (1998). *Socioeconomic position, lifestyle and health among Canadians Aged 18 to 64: A multi-condition approach*. Revue canadienne de santé publique, 89 (3), p. 208-212.
- (3) STATISTIQUE CANADA (2005). *Évolution de l'état de santé des immigrants au Canada : constats tirés de l'Enquête nationale sur la santé de la population, in En santé aujourd'hui, en santé demain? Résultats de l'enquête nationale sur la santé de la population*.
- (4) COMMISSION ROYALE SUR LES PEUPLES AUTOCHTONES (1995). *Choisir la vie : Un rapport spécial sur le suicide chez les Autochtones*. <http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection-R/LoPBdP/MR/mr131-f.htm>.
- (5) SANTÉ CANADA (2003). *Tiré de l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes, Cycle 2.1*.
- (6) WILKINSON, R. et M. MARMOT, M. (Eds.) (2003). *Les déterminants sociaux de la santé : Les faits*. Copenhague : Organisation mondiale de la santé. Extrait du document [www.who.dk/document/E81384.pdf](http://www.who.dk/document/E81384.pdf) \*.
- (7) CONSEIL CANADIEN DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL Tiré de « *Aboriginal Children in Poverty in Urban Communities: Social Exclusion and the Growing Racialization of Poverty in Canada* », 2003.
- (8) UNITED WAY OF GREATER TORONTO et CONSEIL CANADIEN DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL (2004). *Poverty by Postal Code*.
- (9) GALABUZI, G. E. (2004). Social Exclusion. In D. Raphael (Ed.), *Social Determinants of Health – Canadian Perspectives*. Toronto : Canadian Scholars' Press
- (10) STATISTIQUE CANADA, Recensement 2001.
- (11) CENTRE DE SANTÉ SHERBOURNE (2005). Document rédigé par Anna Travers sur des statistiques et des faits concernant la communauté des lesbiennes, homosexuels, bisexuels, transgenres et en questionnement (LGBTQ).
- (12) STATISTIQUE CANADA, totalisation spéciale, 1996.
- (13) LE RÉSEAU DES FEMMES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO (2004). *Fact Sheets on Women with DisAbilities*. Extrait du site Web : <http://dawn.thot.net/fact.html> \*.

\*Page Web en anglais seulement

## LE CADRE JURIDIQUE DE LA DIVERSITÉ

Il y a bien des motifs pour lesquels les organisations de services à la personne voudront acquérir les qualités requises pour servir une gamme variée de clients. Tout le monde a une place dans ce pays – sans considération des facteurs suivants : âge, handicap, sexe, race, religion, orientation sexuelle, couleur de peau ou statut socio-économique. Ce n'est pas seulement un droit moral, c'est un droit reconnu par la loi, inscrit dans la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Dans un chapitre précédent, nous avons traité des avantages éventuels liés aux compétences culturelles. Il existe en effet les meilleures raisons de faire preuve de compétences culturelles : pour offrir aux enfants et aux jeunes des soins équitables et personnalisés, en veillant à ce que les services respectent leurs besoins sociaux et culturels et y soient réceptifs.

Mais il y a également l'impératif juridique pour lequel les organisations devraient acquérir des compétences culturelles. Les droits à l'égalité et à une prestation de services adaptée sur le plan culturel sont prévus dans les lois fédérales et provinciales; notamment dans la *Loi sur le multiculturalisme canadien*, la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Les personnes ont le droit de revendiquer – et s'attendent à ce que, dans les limites imparties par la loi – les fournisseurs de services prennent en compte leurs besoins culturels et les autres besoins qui leur sont propres. Pour dire les choses simplement, les organisations qui négligent de perfectionner leur aptitude à servir des groupes diversifiés de la société risquent d'encourir des poursuites judiciaires (et elles risquent également d'être dépassées).

Outre la législation sur les droits de la personne, la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, qui régit la délivrance de permis et l'octroi de financement pour les services en milieu résidentiel, stipule que les services aux enfants, aux jeunes et à leurs familles devraient être offerts d'une façon qui respecte les différences culturelles, religieuses et régionales.

Enfin, en fonction de votre source de financement, votre organisation sera peut être tenue de se conformer à diverses politiques en matière de droits de la personne; elles peuvent concerner la discrimination, le harcèlement et les crimes haineux (c'est notamment le cas des organismes financés par la United Way of Greater Toronto et par la Ville de Toronto). Et, bien que les directives des donateurs puissent ne pas avoir force obligatoire, elles constituent un autre front sur lequel une organisation peut s'attirer des ennuis si ces services ne marchent pas avec l'évolution démographique du moment.

Voici les points saillants des mesures législatives pertinentes (cependant, les organisations doivent utiliser la version intégrale de tout texte de loi pour s'informer et prendre des décisions).

### LA LOI SUR LE MULTICULTURALISME CANADIEN (1970)

[http://www.canadianheritage.gc.ca/progs/multi/policy/act\\_f.cfm](http://www.canadianheritage.gc.ca/progs/multi/policy/act_f.cfm) (ministère du Patrimoine canadien)

La *Loi sur le multiculturalisme canadien* ouvre la voie aux différents groupes ethniques et linguistiques pour préconiser que les organismes de services publics fournissent des services qui leur sont adaptés sur les plans linguistiques et culturels. La prestation de services adaptés sur les plans social et culturel par des organismes de services à la personne constituerait une activité conforme à la *Loi sur le multiculturalisme canadien*. La Loi oblige le gouvernement du Canada à reconnaître et à promouvoir la diversité culturelle, linguistique et raciale au sein de la population canadienne.

Des passages choisis de l'article 3.1 de la Loi prévoient ce qui suit :

*La politique du gouvernement fédéral consiste à : reconnaître le fait que le multiculturalisme reflète la diversité culturelle et raciale de la société canadienne et se traduit par la liberté, pour tous ses membres, de conserver, mettre en valeur et partager leur patrimoine culturel.*

*La politique du gouvernement fédéral consiste à faire en sorte que la loi s'applique également et procure à tous la même protection, tout en faisant cas des particularités de chacun.*

*La politique du gouvernement fédéral consiste à encourager et aider les institutions sociales, culturelles, économiques et politiques canadiennes à prendre en compte le caractère multiculturel du Canada.*

## LA LOI CANADIENNE SUR LES DROITS DE LA PERSONNE (1981)

<http://laws.justice.gc.ca/fr/H-6/index.html> (ministère de la Justice Canada)

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* affirme que tous les individus au Canada doivent avoir droit à l'égalité des chances et à la satisfaction de leurs besoins. Cette Loi a deux éléments importants. Le premier concerne l'accommodement.

L'article 2 de la Loi énonce ce qui suit :

*Le droit de tous les individus, dans la mesure compatible avec leurs devoirs et obligations au sein de la société, à l'égalité des chances d'épanouissement et à la prise de mesures visant à la satisfaction de leurs besoins.*

Cette *Loi* implique que des particuliers peuvent exiger que les fournisseurs de services satisfassent leurs besoins – en se fondant sur leurs caractéristiques particulières telles que race, sexe, âge, culture, handicap. À titre d'exemple, il pourrait s'agir de demander des interprètes pour assister des personnes qui ne parlent pas le français ni l'anglais.

L'interdiction de la discrimination systémique constitue le second élément très important de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* qui en donne la définition suivante : « application d'une ligne de conduite apparemment neutre qui a un effet discriminatoire ».

La *Loi canadienne sur les droits de la personne* interdit à tout employeur ou fournisseur de services de faire preuve de discrimination envers quiconque en se fondant sur ce qui suit :

- Race
- Sexe (y compris la grossesse et l'accouchement)
- Orientation sexuelle
- Âge
- Origine nationale ou ethnique
- État matrimonial
- Couleur
- Situation de famille
- Religion
- Déficience physique ou mentale (y compris la dépendance à l'égard de l'alcool ou de la drogue)
- État de personne graciée.

## LA CHARTE CANADIENNE DES DROITS ET LIBERTÉS (1982)

[http://laws.justice.gc.ca/en/charter/const\\_fr.html](http://laws.justice.gc.ca/en/charter/const_fr.html) (ministère de la Justice Canada)

La *Charte canadienne des droits et libertés* prévoit les droits et les libertés de tous les peuples du Canada. Elle précise que la prestation des services au public doit se faire de manière égalitaire, tout en respectant la diversité entre les citoyens et en en faisant grand cas.

**L'article 15 de la Charte est consacré aux « droits à l'égalité » des Canadiennes et Canadiens :**

*(1) La loi ne fait acception de personne et s'applique également à tous, et tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques.*

*(2) Le paragraphe (1) n'a pas pour effet d'interdire les lois, programmes ou activités destinés à améliorer la situation d'individus ou de groupes défavorisés, notamment du fait de leur race, de leur origine nationale ou ethnique, de leur couleur, de leur religion, de leur sexe, de leur âge ou de leurs déficiences mentales ou physiques.*

**L'article 28 de la Charte garantit l'égalité des droits et des libertés aux hommes et aux femmes :**

*Indépendamment des autres dispositions de la présente charte, les droits et libertés qui y sont mentionnés sont garantis également aux personnes des deux sexes.*

**L'article 27 enjoint aux Canadiennes et Canadiens de faire grand cas de la diversité culturelle dans l'exercice de leurs droits et libertés, de la préserver et de la maintenir :**

*Toute interprétation de la présente charte doit concorder avec l'objectif de promouvoir le maintien et la valorisation du patrimoine multiculturel des Canadiens.*

## LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

<http://www.mcscs.gov.on.ca/mcscs/french/pillars/accessibilityOntario/index> (ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario)

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) a pour objet d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées, en élaborant, mettant en œuvre et appliquant des normes d'accessibilité dans les domaines suivants : biens, services, locaux, emploi, logement et milieu bâti. La date limite pour atteindre cet objectif est le 1er janvier 2025.

**La Loi exige que les organisations :**

- Satisfassent aux normes d'accessibilité qui sont propres à leur secteur;
- Produisent un rapport annuel.

**Également, les mesures législatives :**

- Prévoient des inspections;
- Prévoient des sanctions en cas d'inobservation;
- Tiennent les directrices, directeurs et fonctionnaires responsables de leurs actes, et prévoient des amendes importantes.

# DISCRIMINATION

Tout le monde a droit à un lieu de travail et à une prestation de services sans oppression. Dans une organisation, faire preuve de leadership signifie prendre des mesures pour remédier aux inégalités et à la discrimination quand elles se produisent.

## Qu'est-ce que la discrimination?

Les préjugés consistent à avoir une opinion ou une attitude négative envers une personne ou un groupe de gens parce qu'ils sont différents. La discrimination en est la conséquence ou le résultat. Il s'agit de toute action qui restreint les possibilités d'une personne ou d'un groupe de gens sur la base de caractéristiques comme leur âge, déficience, sexe, race, religion, orientation sexuelle, couleur de peau ou statut socio-économique.

## Quelques types de discrimination

- **Racisme** – toute action, pratique ou croyance qui classe de manière défavorable une personne ou un groupe de gens dans une catégorie en raison de leur race, culture, origine ethnique, nationalité, langue ou religion.
- **Homophobie** – crainte irrationnelle de l'homosexualité ou des personnes homosexuelles et discrimination envers celles-ci.
- **Sexisme** – préjugés ou discrimination fondés sur le sexe, en particulier la discrimination envers les femmes.
- **Âgisme** – préjugés ou discrimination envers un certain groupe d'âge, en particulier les personnes âgées.
- **Discrimination fondée sur la capacité physique** – préjugés ou discrimination envers les personnes qui ont des déficiences physiques, sensorielles, intellectuelles, ou des problèmes de santé mentale.

## Politiques de lutte contre l'oppression

La plupart des organismes ont en place une politique de lutte contre l'oppression (que l'on peut aussi appeler politique de lutte contre le harcèlement, politique en matière de droits de la personne, politique de lutte contre le racisme ou politique de lutte contre la discrimination). Elle précise les protections offertes aux personnes qui font partie du personnel, du conseil d'administration, des bénévoles ou de la clientèle de l'organisme. Elle indique également la série de mesures qu'il faut prendre en cas d'incident de discrimination. Les organismes peuvent aussi avoir des politiques de lutte contre les crimes haineux. Le crime haineux se différencie des autres formes de discrimination essentiellement parce qu'il constitue un acte criminel qui doit être signalé à la police.

La dernière section de la présente trousse d'outils donne une liste de plusieurs sites où vous pouvez télécharger les politiques de lutte contre le harcèlement des établissements d'enseignement, des établissements gouvernementaux et de services à la personne. Une politique efficace de lutte contre le harcèlement comportera les éléments suivants :

- La politique est accessible et facile à comprendre.
- Le processus est confidentiel.
- La politique est appliquée partout et de façon uniforme.
- Elle explique bien clairement les mesures progressives à prendre.
- Les parties décident de prendre ou non la mesure suivante.
- La politique garantit à la personne qui fait la plainte qu'elle ne subira pas de représailles en matière d'emploi pour avoir signalé les faits.

Vous trouverez dans cette section les rubriques suivantes :

- Principes directeurs du changement organisationnel en matière de diversité
- La norme d'excellence

## PRINCIPES DIRECTEURS DU CHANGEMENT ORGANISATIONNEL EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ

Habituellement, pour répondre aux besoins des personnes de collectivités diversifiées, les établissements prennent des mesures en réaction aux événements (souvent en réponse à une plainte concernant les droits de la personne). Ils traitent ces mesures comme des initiatives uniques (qui, en règle générale, commencent et finissent par un « cours de formation 101 sur la diversité »). Si les organisations n'adoptent pas une approche proactive et à long terme du changement organisationnel en matière de diversité, cette approche subira des priorités concurrentes et risquera de perdre le soutien qu'elle avait.

Le changement organisationnel en matière de diversité est une approche stratégique et holistique; il considère que les compétences culturelles ne sont pas moins essentielles dans l'accomplissement de la mission de l'organisation que l'embauche de personnel qualifié et le choix de familles d'accueil sûres. Les principes du changement organisationnel en matière de diversité, décrits ci-dessous, s'intègrent alors dans chaque élément du rôle de l'organisation.

Dans un scénario idéal, le changement organisationnel en matière de diversité est considéré comme une priorité stratégique bénéficiant d'un soutien adéquat de la direction de l'organisation. Le personnel adopte également les compétences culturelles comme une habileté fondamentale qui lui permet de servir correctement la clientèle. Et, avec le temps, une infrastructure et une dynamique de la diversité se mettent en place, au point que les compétences culturelles ne constituent plus pour l'organisation une « initiative extraordinaire », mais deviennent le « maintien du statu quo ».

Avertissement : ces principes et ces normes sont proposés à titre de directives générales qu'il faudrait s'efforcer de mettre en application et non pas comme des exigences. Les services agréés en milieu résidentiel englobent toute une gamme d'établissements, de situations et de degrés de ressources disponibles à consacrer au travail de diversité. Tout ou partie de ces normes peut ne pas convenir à tous les services agréés en milieu résidentiel ou ne pas être réalisable.

***Les initiatives très importantes en matière de diversité sont fondées sur les principes suivants :***

### ***Reconnaître la diversité***

On considère généralement que la diversité englobe notamment les caractéristiques suivantes : race, culture, langue, foi/religion, sexe, orientation sexuelle, âge, capacité, revenu, situation de famille, niveau d'alphabétisation, acquis scolaire, logement, statut d'immigrant, statut VIH et état de santé mentale.

### ***Viser l'inclusion***

Le principe de l'inclusion présuppose de reconnaître clairement que les gens sont parfois traités injustement ou exclus en raison de leurs différences. Viser l'inclusion signifie faire participer de façon constructive les groupes mal desservis, et supprimer de façon proactive les obstacles à leur participation.

### ***Adopter une approche de lutte contre l'oppression***

L'inégalité en matière de pouvoir et de privilèges est l'origine commune de toutes les formes d'oppression. Par conséquent, une initiative en matière de diversité qui adopte une approche de lutte contre l'oppression n'agit pas seulement sur un « isme » mais vise à mettre fin à toutes les formes d'oppression.

### ***Reconnaître les déterminants sociaux de la santé***

Certains vécus ont de profondes répercussions sur notre aptitude à demeurer en santé et à avoir accès au système de santé. Il s'agit notamment de ce qui suit : pauvreté, discrimination, alphabétisation, obstacles d'ordre linguistique et culturel, sans-abrisme, sécurité d'emploi, etc.

### ***Viser l'équité***

L'équité reconnaît que traiter les gens de la même façon n'équivaut pas forcément à l'égalité dans les résultats. L'équité signifie se concentrer sur les résultats de l'égalité d'accès, l'égalité dans la prestation des services et la fin des disparités en matière de santé.

### ***Avoir les compétences culturelles comme objectif***

On entend par compétences culturelles l'aptitude du personnel et des organisations à répondre aux besoins de groupes de gens diversifiés, et à les satisfaire efficacement. Mais cette démarche ne s'arrête pas à l'apprentissage de nos différences : les compétences culturelles nécessitent également que nous venions à bout des *inégalités* en matière d'accès aux services et de prestation de services auxquelles différents groupes sont aux prises.

## **LA NORME D'EXCELLENCE DU CHANGEMENT ORGANISATIONNEL EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ**

La norme d'excellence du changement organisationnel en matière de diversité nécessite que les valeurs d'équité, d'inclusion et de compétences culturelles soient enracinées dans chaque composante du fonctionnement de l'organisation. Il s'agit de ce qui suit : objectifs stratégiques, politiques, processus décisionnels, structure de gouvernance, plans de dotation en personnel, planification des programmes, prestation de services, évaluation, et approche communautaire de l'organisation. Vous pouvez utiliser cet aperçu des composantes du changement organisationnel en matière de diversité conjointement avec l'Outil d'auto-évaluation organisationnelle qui se trouve à la Section E.

***La norme d'excellence du changement organisationnel en matière de diversité comporte ce qui suit :***

### ***Leadership provenant des plus hautes instances***

- On exprime clairement, on communique et on défend un solide argument irréfutable pour la diversité.
- Le leadership affirme avec assurance son engagement envers la diversité par un énoncé de politique en la matière.
- On gère la diversité comme une priorité stratégique qui est essentielle pour la réalisation de la mission de l'organisation.
- S'il y a un conseil d'administration, un comité est chargé de la surveillance des objectifs en matière de diversité.

### ***Ressources adéquates***

- L'organisation assigne des quantités pertinentes de ressources qui sont consacrées à la diversité.
- L'organisation recrute des chefs compétents en gestion de la diversité.
- L'intervenante professionnelle ou l'intervenant professionnel en diversité relève directement de la directrice générale, du directeur général ou des cadres supérieurs de l'organisation.

### ***Gouvernance représentative***

- Les organisations qui ont des conseils d'administration incluent, dans ces derniers et dans leurs comités, des représentantes et représentants provenant de divers horizons.
- L'organisation met sur pied en son sein une structure parallèle de consultation pour superviser et guider les initiatives en matière de diversité.

### ***Prestation de services faisant preuve de compétences culturelles***

- L'organisation cherche à mettre fin aux disparités sociales et de santé parmi les populations.
- L'organisation planifie et offre, pour les collectivités mal desservies, des programmes fondés sur leurs besoins particuliers et leurs possibilités.
- L'organisation investit dans les ressources nécessaires pour concevoir des documents de promotion de la santé, et d'autres documents, adaptés sur le plan culturel; ils tiennent compte des déterminants sociaux de la santé et du bien-être.
- L'organisation crée des locaux d'accès facile qui favorisent l'intégration.

### ***Personnel diversifié***

- L'organisation harmonise les systèmes de ressources humaines avec la diversité.
- L'organisation met sur pied une organisation diversifiée grâce au recrutement, à la promotion et à l'élaboration de processus à l'intention des effectifs, des familles d'accueil et des bénévoles.

### ***Capacité organisationnelle***

- L'organisation crée un espace favorable et sûr pour que le conseil d'administration, le personnel et les fournisseurs de services examinent les questions de diversité.
- L'organisation offre en permanence, au personnel et aux fournisseurs de services, des possibilités de perfectionner les compétences en matière de diversité.
- L'organisation recherche activement des possibilités d'apprentissage auprès d'organisations qui sont plus perfectionnées dans leur planification et leur mise en œuvre de la diversité.

### ***Mobilisation communautaire***

- L'organisation instaure sur un pied d'égalité, avec des collectivités diversifiées, des relations de longue durée fondées sur le respect mutuel.
- L'organisation étend ses services aux populations mal desservies de la zone qu'elle dessert.
- L'organisation pratique le partage du pouvoir et des ressources avec des organisations communautaires.
- L'organisation crée des mécanismes afin de recevoir en permanence les suggestions de la collectivité pour la planification et la mise en œuvre des programmes.

### ***Obligation de rendre compte***

- Les objectifs de la diversité sont communiqués clairement au personnel et aux fournisseurs de soins.
- Il existe une stratégie organisationnelle de la diversité et des plans individuels par service.
- L'organisation crée, met en œuvre et fait appliquer les objectifs et l'obligation de rendre compte en matière de gestion de la diversité.
- Les objectifs de la diversité font l'objet d'un suivi et d'une surveillance; on en fait rapport à tous les intéressés.

# SECTION D

## POUR BIEN COMMENCER

Vous trouverez dans cette section les rubriques suivantes :

- Pour bien commencer : un plan en 10 points
- Conseils pratiques à l'intention du personnel et des parents de famille d'accueil pour acquérir des compétences culturelles

### POUR BIEN COMMENCER : UN PLAN EN 10 POINTS

Le changement organisationnel en matière de diversité est un parcours, et chaque organisation doit trouver son propre chemin. Des organisations différentes ont des niveaux de ressources différents à consacrer à cette problématique. Quelle que soit votre situation, il est fondamental que vous mettiez au point une stratégie en matière de diversité qui définit des objectifs viables, fait participer les bons intervenants et intervenantes, et expose les grandes lignes des étapes réalistes pour aller de l'avant. Nous vous faisons les suggestions suivantes pour vous aider à élaborer votre propre stratégie de changement organisationnel en matière de diversité.

Un conseil en démarrage : *instruisez-vous auprès des personnes qui sont allées plus loin que vous sur les questions de diversité; ne réinventez pas la roue.* Trouvez ce que des organisations similaires ont fait, et adaptez leurs processus et leurs ressources pour qu'ils correspondent à vos besoins. Recherchez des possibilités de mentorat avec des organisations qui sont plus avancées dans leur planification et leur mise en œuvre de la diversité. Efforcez-vous de trouver de l'information sur les compétences culturelles (voyez la Section G – Ressources supplémentaires). Le Web offre une foule d'excellents renseignements gratuits sur la question.

#### **1<sup>ère</sup> étape : Formez un comité**

Mettez sur pied une structure de soutien du changement dans toute l'organisation. S'il y a lieu, créez un comité des compétences culturelles (que vous pouvez aussi nommer comité sur la diversité, sur l'équité ou de lutte contre l'oppression). Ce comité comptera des représentantes et représentants de la haute direction, des ressources humaines, de l'administration, de la prestation des services, des décideurs et de la collectivité. Il peut faire fonction d'organe directeur principal pour planifier, mettre en œuvre et évaluer les compétences culturelles de l'organisation.

#### **2<sup>e</sup> étape : Énoncez hardiment l'adhésion de votre organisation aux principes de la diversité**

Élaborez un énoncé de politique en matière de diversité qui reçoit le plein appui de la haute direction et du conseil d'administration. Cet énoncé engage l'organisation à considérer les compétences culturelles comme faisant partie intégrante de sa mission et de ses activités. Communiquez largement cet énoncé de politique au personnel, aux fournisseurs de services et au public. Agir ainsi dénote que votre organisme se soucie des collectivités diversifiées et qu'il est prêt à prendre des mesures pour répondre à leurs besoins.

#### **3<sup>e</sup> étape : Effectuez une auto-évaluation organisationnelle**

Effectuez une évaluation globale des compétences culturelles de votre organisation à l'aide de l'Outil d'auto-évaluation organisationnelle de la Section E. Évaluez votre niveau de compétences culturelles du moment considéré : de quelles connaissances, compétences et ressources pouvez-vous tirer parti? Quelles sont les lacunes? Définissez les possibilités et tout obstacle éventuel au progrès.

#### **4<sup>e</sup> étape : Assignez des ressources suffisantes, expertes et qui consacrent tous leurs efforts à ce travail**

Faites appel aux services d'une intervenante professionnelle ou d'un intervenant professionnel en diversité, ou bien à d'autres compétences spécialisées; ils guideront la planification et l'élaboration de la stratégie, et serviront de catalyseur pour veiller à ce que les questions de diversité soient omniprésentes dans l'organisation, de manière intégrée et stratégique.

#### **5<sup>e</sup> étape : Créez un plan d'action en matière de diversité**

Utilisez les résultats de l'évaluation et la liste de la « norme d'excellence » pour élaborer un plan à long terme afin d'incorporer, à toutes les composantes de votre organisation, des principes, politiques, structures et pratiques pour faire preuve de compétences culturelles. Concevez des objectifs et des étapes de mise en œuvre, et fixez des dates limites pour les réaliser : qui peut faire quoi, quand et comment? Repérez les obstacles au travail au sein de votre organisation. Qu'est-ce qui vous arrêtera ou vous ralentira? Qui vous arrêtera ou vous ralentira? Assurez-vous que le plan en matière de diversité est en harmonie avec les plans stratégiques et d'activités de votre organisation, et qu'il s'y intègre. Engagez-vous à évaluer continuellement les progrès, et soyez disposés à réagir au changement. Instaurez des mécanismes clairs de reddition de comptes pour voir à ce que l'on fasse le travail de diversité, et qu'on le fasse bien. Communiquez ce plan dans toute votre organisation.

#### **6<sup>e</sup> étape : Instaurez une base de référence**

Instaurez une base de référence pour votre collectivité et les groupes que vous servez au moment considéré. Trouvez quels groupes culturels existent dans votre collectivité, et la mesure dans laquelle ils utilisent vos services et en sont satisfaits. Cette base de référence façonnera vos objectifs d'action sociale et d'engagement communautaire. Elle peut servir pour mesurer les progrès accomplis dans la réalisation de vos objectifs en matière de diversité.

#### **7<sup>e</sup> étape : Déterminez les besoins en perfectionnement professionnel de votre organisation**

Sachez ce que le personnel de votre organisation et les fournisseurs de soins perçoivent comme étant leurs besoins en perfectionnement professionnel pour interagir avec des groupes culturels. Donnez de la formation en diversité aux membres du conseil d'administration, au personnel, aux bénévoles et aux familles d'accueil. Créez des possibilités d'apprentissage pour que ces groupes renforcent leurs compétences concernant les questions de diversité.

#### **8<sup>e</sup> étape : Diversifiez votre personnel, votre conseil d'administration et les familles d'accueil**

Si vous avez un conseil d'administration, nommez-y des membres des collectivités recherchant l'équité, en indiquant clairement que les besoins et les points de vue de ces collectivités sont respectés et font partie intégrante de la mission de votre organisme. Votre organisation tirera profit de leurs connaissances des cultures et de leurs liens avec les collectivités. Comblez les postes vacants avec des membres des collectivités sous-représentées. Incluez les compétences culturelles comme exigence fondamentale dans les descriptions de poste.

#### **9<sup>e</sup> étape : Supprimez activement ce qui fait obstacle aux possibilités et aux services**

Effectuez une vérification pour vous assurer que votre organisation est accessible aux groupes diversifiés et marginalisés. Les programmes et les services devraient être pertinents pour répondre aux besoins des collectivités diversifiées. Le matériel publicitaire et les formulaires importants devraient être pertinents sur le plan culturel, traduits, conviviaux pour les utilisateurs, adaptés aux enfants, facilement accessibles et être présentés en divers formats. Veillez à ce que vos services agréés en milieu résidentiel soient pleinement accessibles aux personnes handicapées.

## 10<sup>e</sup> étape : Établissez des partenariats avec des collectivités diversifiées

Engagement communautaire signifie instaurer des relations de longue durée, sur un pied d'égalité, fondées sur les avantages et le respect mutuels. Pour les organisations, faire participer des collectivités diversifiées constitue une façon efficace de recueillir des informations culturelles pertinentes, d'accélérer leur introduction dans les collectivités, et d'attirer des bénévoles et des familles d'accueil dont les antécédents sont diversifiés. La récompense pour les organisations qui procèdent ainsi consiste à avoir des collectivités qui appuient leur travail et qui leur font confiance. Toutes les collectivités se soucient de leurs enfants et de leurs jeunes et, si on les approche avec intégrité, elles désireront vivement collaborer avec vous pour les appuyer.

## CONSEILS PRATIQUES À L'INTENTION DU PERSONNEL ET DES PARENTS DE FAMILLE D'ACCUEIL POUR ACQUÉRIR DES COMPÉTENCES CULTURELLES

Cette trousse d'outils sur la diversité est axée sur le changement organisationnel. Mais que dire des intervenantes et intervenants de première ligne qui désirent être plus à l'aise et améliorer leurs compétences culturelles dans leur travail auprès d'enfants et de jeunes de cultures différentes?

Voici des conseils pratiques à l'intention des personnes qui travaillent en milieux interculturels. Il s'agit d'une adaptation de l'ouvrage de Barbara Bole Williams *Culturally Competent Mental Health Services in the Schools: Tips for Teachers* (que l'on peut se procurer auprès de la National Association of School Psychologists).

Pour les personnes qui désirent améliorer leurs compétences culturelles en ce qui concerne les jeunes LGBT, la Société d'aide à l'enfance de Toronto a élaboré des ressources sur le travail auprès de cette population (voir la description du travail de cette société à la Section E, qui traite des initiatives locales en matière de diversité). Les lecteurs devraient également se référer au livre fondamental sur cette question, *No Safe Bed – Lesbian, Gay, Bisexual Youth in Residence* (voir la Section G sur les Ressources supplémentaires).

### Valeurs et sensibilisation

- Sensibilisation aux valeurs, croyances, traditions, coutumes et styles de rôle parental des différentes communautés, et respect de ceux-ci.
- Sensibilisation aux répercussions qu'ont leur propre culture et leurs visions du monde sur leurs interactions avec autrui en contextes interculturels.
- Sensibilisation à l'existence de différences culturelles au sein de groupes culturels différents.
- Compréhension du fait que des cultures différentes ont des attitudes différentes concernant les questions de santé et les comportements pour demander de l'aide.
- Engagement à mettre au point des interventions compatibles avec les besoins, les valeurs et les coutumes des enfants et des jeunes de cultures diverses auxquels ils offrent des services.
- Réflexion sur son propre programme culturel lorsqu'on rencontre une différence interculturelle qui est irritante.

## Les compétences culturelles en action

- Aider tous les enfants et les jeunes à faire grand cas des environnements multiculturels et à apprécier un monde multiculturel.
- S'instruire sur les antécédents culturels des enfants, des jeunes et des familles auprès desquels ils interviennent (par exemple, les rôles des membres de la famille, les systèmes de soutien de la famille, la façon de manifester un soutien affectif).
- Demander à l'enfant ou au jeune : « Y a-t-il quelque chose qu'il me serait utile de savoir sur ton milieu socioculturel quand je travaille avec toi? ».
- Établir un rapport et instaurer la confiance en manifestant du respect et par des interactions sociales adéquates.
- Utiliser une initiation à la résolution de problèmes qui tient systématiquement compte de la différence culturelle.
- Prononcer correctement les noms des enfants et des jeunes.
- Permettre aux enfants et aux jeunes de faire part de leurs pensées, idées et sentiments dans le cadre de groupes coopératifs, jeux de rôles, journaux dialogues et autres formes d'apprentissage actif et interactif.
- Améliorer l'image de soi, la motivation et la fierté culturelle des enfants et des jeunes en utilisant de la documentation pertinente sur le plan culturel, et en encourageant les débats et les actions qui honorent leur patrimoine culturel et linguistique.
- Lorsque c'est nécessaire, faire appel à des interprètes ou à des agents culturels correctement formés.
- S'il y a lieu, inviter des membres de la famille et de la collectivité de l'enfant ou du jeune à participer activement à ses soins.
- Le cas échéant, demander l'avis d'interprètes culturels si l'enfant ou le jeune éprouve des problèmes scolaires, de comportement ou de santé mentale.

# SECTION E

## METTRE EN PRATIQUE LES COMPÉTENCES CULTURELLES DANS LES SERVICES EN MILIEU RÉSIDENTIEL : OUTIL D'AUTO-ÉVALUATION ORGANISATIONNELLE

Adapté par Bernice Cipparrone, et tiré de *Achieving Cultural Competence – Children's Mental Health*, Karen Wolma Sappleton et Bernice Cipparrone, 2006, Child Development Institute.

### CRITÈRES

#### Évaluation organisationnelle

Cet outil d'auto-évaluation dynamique est conçu pour les services agréés en milieu résidentiel; il sert à mesurer les progrès qu'ils ont accomplis pour mettre en œuvre les compétences culturelles. Son utilisation n'est pas obligatoire, mais on devrait le considérer comme une pratique exemplaire pour parvenir à la réalisation des objectifs. Son utilisation permet à une organisation de créer une base de référence dans le cadre d'une structure claire de progression graduelle. On ne devrait pas considérer son utilisation comme l'indice d'une réussite ou d'un échec, car les organisations se situent à divers stades dans le domaine des compétences culturelles. L'objectif consiste donc à aider l'organisation à fixer des objectifs et à définir des domaines dans lesquels se perfectionner plutôt que de se contenter d'évaluer sa performance. L'outil vise quatre éléments essentiels des services en milieu résidentiel : administration, ressources humaines, accueil et admissions, programmes, et l'interdépendance de ces éléments.

## Comment utiliser l'outil

Nous suggérons que tous les paliers de l'organisation, conseil d'administration (s'il y en a un), cadres et personnel, participent au processus d'auto-évaluation. Dans le cas des foyers d'accueil ou des services agréés en milieu résidentiel plus petits, où cette mesure n'est pas applicable, toutes les personnes chargées de l'exploitation et de l'administration de la prestation des services devraient y participer. Les personnes concernées peuvent faire l'auto-évaluation, conjointement ou individuellement, en faisant une récapitulation des résultats définitifs et en se les communiquant. On inscrit alors les scores de consensus sur la Feuille de notation. Lors d'une discussion et de la totalisation définitive des résultats, on élabore conjointement un plan d'action pour prendre toutes les dispositions nécessaires pour mettre en œuvre les compétences culturelles. Dans l'idéal, ce processus doit être lié à l'élaboration de la planification opérationnelle annuelle. Le plan doit figurer dans la **feuille « Objectifs et plan d'action »** des compétences culturelles à la page 34.

Chaque niveau de rendement du critère est chiffré et représente le score que les services agréés en milieu résidentiel devraient se donner. Par exemple, le numéro 1 de la rubrique Administration « la définition des compétences culturelles... ». Si les services agréés en milieu résidentiel ont un plan de services comportant la définition d'un échéancier et un plan d'action, ils obtiendront un score de 3. On inscrit ensuite le score dans la dernière colonne du tableau et l'on peut alors marquer le total à la fin. Le score final donnera un aperçu de la performance de l'établissement en matière de compétences culturelles.

Nous reconnaissons que chaque service agréé en milieu résidentiel peut marquer des points à divers endroits de chaque composante pour un certain nombre de raisons. Dans certaines composantes, des scores peuvent être plus élevés que d'autres. Nous suggérons que tous les services agréés en milieu résidentiel visent un score minimum d'au moins trois (3) dans chaque catégorie de chaque composante. Pour permettre une certaine souplesse dans le traitement de questions particulières, certaines variables ont une définition générale. La personne qui administre l'outil devrait faire attention à ce point quand elle classe les gens par catégories, sauf si on leur donne la possibilité de s'identifier, ce qui constituerait la méthode privilégiée.

## CRITÈRES 1 : Administration

Description	1 Ne répond pas aux critères	2 Nécessite une amélioration	3 Répond aux critères	4 Dépasse les critères dans certains domaines de la norme	5 Dépasse les critères dans tous les domaines de la norme	Score (sur 5)
1. L'organisation a une définition des compétences culturelles, et indique comment elle travaillera pour la concrétiser.	Aucune preuve.	La définition est limitée, et aucun plan n'est mentionné	La définition a été élaborée par une recherche ou une vulgarisation des compétences spécialisées en diversité; on mentionne un plan et un calendrier.	On consacre des ressources précises à la réalisation du plan.	Le conseil d'administration (le cas échéant) ou les cadres ont continuellement surveillé le plan et sont déterminés à le réaliser.	
2. S'il existe un conseil d'administration, il illustre ou représente la diversité de la clientèle.	Aucune représentation de la diversité dans la composition du conseil d'administration; aucune sensibilisation pour introduire un contexte de diversité.	Aucune représentation de la diversité parmi les membres du conseil d'administration; on tient compte de la diversité de la clientèle.	Le conseil d'administration compte des membres qui représentent la diversité de la clientèle; les compétences culturelles guident ses décisions.	Les membres du conseil d'administration ont une exigence précise en matière de diversité, et il y a une stratégie de recrutement pour y parvenir.	La composition du conseil d'administration illustre pleinement la diversité de la clientèle.	
3. Les énoncés de mission, de vision et de valeurs des services agréés en milieu résidentiel sont un engagement de faire la prestation de services caractérisés par des compétences culturelles et linguistiques.	Aucune référence dans les énoncés de mission, de vision et de valeurs.	Les services agréés en milieu résidentiel mentionnent effectivement un engagement dans les énoncés de mission, de vision et de valeurs.	Les énoncés de mission, de vision et de valeurs sont rédigés dans un langage clair pour les enfants	Répond au critère 3; les enfants et les jeunes sont consultés.	Répond au critère 4; des documents sont offerts sous forme d'illustration ou dans la première langue de l'enfant.	
4. L'organisation a des règles et directives écrites traitant de la discrimination ou du harcèlement individuel et systémique.	L'organisation ne dispose pas de règles ni de directives.	L'organisation a affiché dans ses locaux une règle générale et des directives.	L'organisation a une règle générale et des directives à la disposition du personnel, des enfants et des jeunes, de façons qui en favorisent la compréhension.	Répond au critère 3 et invite les membres de la collectivité, ainsi que les enfants et les jeunes à participer pleinement à l'examen de la règle tous les trois ans.	L'organisation consulte une personne qui a des connaissances spécialisées en compétences culturelles pour concevoir des règles et directives.	

## CRITÈRES 1 : Administration

Description	1 Ne répond pas aux critères	2 Nécessite une amélioration	3 Répond aux critères	4 Dépasse les critères dans certains domaines de la norme	5 Dépasse les critères dans tous les domaines de la norme	Score (sur 5)
5. Les services en milieu résidentiel ont des directives qui traitent des incidents de discrimination.	Les services en milieu résidentiel n'ont pas de directive en place.	Les services en milieu résidentiel ont des directives qui traitent des incidents de discrimination.	Les services en milieu résidentiel ont des directives qui traitent des incidents de discrimination en langage clair pour les enfants. Les incidents sont documentés et résumés tous les ans, et on en fait part au conseil d'administration (le cas échéant) et à l'enfant ou au jeune.	Répond au critère 3 et le résumé est communiqué à tout le personnel des services en milieu résidentiel; il sert à planifier la formation du personnel, des membres du conseil d'administration (s'il y a lieu) et des bénévoles.	Répond au critère 4 et des ressources sont allouées pour la fourniture de planification et de formation permanentes	
6. L'organisation a des façons de recevoir des commentaires et des rapports sur les services qui font preuve de compétences culturelles.	Aucune participation de collectivités diversifiées. On ne communique aucun renseignement sur les services de l'organisation.	L'organisation recherche activement les suggestions de collectivités diversifiées	L'organisation recherche activement, dans la planification et l'évaluation de services qui font preuve de compétences culturelles, les suggestions des enfants et des jeunes, des familles et des autres représentantes et représentants de collectivités diversifiées.	L'organisation utilise les suggestions reçues pour concevoir des services qui font preuve de compétences culturelles, pour en faire la prestation, et faire part des progrès au personnel.	L'organisation a en place une structure et un processus permanent pour recevoir des suggestions et fournir de l'information sur la mise en œuvre de services qui font preuve de compétences culturelles à toute une gamme d'intervenants, grâce à un éventail de moyens, p. ex. information communiquée au conseil d'administration (le cas échéant), aux enfants, aux jeunes, aux familles, aux organismes de placement et à la collectivité locale grâce à des rapports, des bulletins, des comités consultatifs et un site Web.	

## CRITÈRES 2 : Ressources humaines

Description	1 Ne répond pas aux critères	2 Nécessite une amélioration	3 Répond aux critères	4 Dépasse les critères dans certains domaines de la norme	5 Dépasse les critères dans tous les domaines de la norme	Score (sur 5)
1. L'organisation a une stratégie en matière de ressources humaines pour recruter et conserver du personnel qui peut répondre aux besoins variés de la clientèle	Pas de stratégie en place.	On a défini les besoins de la clientèle et la stratégie de dotation en personnel pour y répondre.	L'organisation recrute activement du personnel pour ses habiletés et ses points de vue sur les compétences culturelles. Elle fournit de l'orientation au personnel sur les attentes en compétences culturelles. Elle a incorporé les compétences culturelles comme partie intégrante du système de gestion du rendement.	L'organisation mentionne et utilise toute une gamme de façons à répondre aux besoins variés des enfants et des jeunes. Par exemple, en embauchant du personnel qui parle la langue prédominante de la clientèle, en offrant régulièrement de l'éducation et de la formation sur les compétences culturelles au personnel, aux bénévoles et aux membres du conseil d'administration (le cas échéant).	L'organisation encourage et soutient activement le personnel et les bénévoles pour qu'ils accroissent leurs compétences culturelles. Elle a fourni de la formation et des activités de vulgarisation à d'autres organisations. Elle révisé officiellement la stratégie des ressources humaines chaque année pour maintenir ou accroître les compétences culturelles de l'organisation.	
2. Les services en milieu résidentiel ont un plan annuel d'éducation et de formation sur les compétences culturelles.	Le plan de formation ne comporte pas de référence précise aux compétences culturelles.	Le plan se concentre sur les compétences culturelles seulement pour le personnel clinique des services en milieu résidentiel.	Le plan comporte une formation annuelle ciblant tous les niveaux de l'organisation pour voir à la mise en pratique des compétences culturelles.	La formation en compétences culturelles est obligatoire pour tous les niveaux du milieu résidentiel ou de l'organisation.	La formation en compétences culturelles est liée aux mesures prises pour l'amélioration de la qualité	
3. On appuie les options et les possibilités de formation en diversité (qui ne sont pas offertes par l'exploitant) pour tous les services en milieu résidentiel.	Le personnel ne reçoit aucun soutien pour rechercher de la formation en diversité extérieure à l'organisation ou aux services en milieu résidentiel.	On permet au personnel de participer à de la formation en diversité extérieure à l'organisation ou aux services en milieu résidentiel.	On soutient le personnel pour qu'il prenne sur son temps de travail pour participer à de la formation en diversité extérieure à l'organisation ou aux services en milieu résidentiel.	On soutient le personnel pour qu'il prenne sur son temps de travail et soit rémunéré pour participer à de la formation en diversité extérieure à l'organisation ou aux services en milieu résidentiel	Le personnel est en mesure d'utiliser et de transférer les connaissances acquises en recevant de la formation extérieure pour l'incorporer à ses services en milieu résidentiel ou à son organisation.	

## CRITÈRES 3 : Accueil et admissions

Description	1 Ne répond pas aux critères	2 Nécessite une amélioration	3 Répond aux critères	4 Dépasse les critères dans certains domaines de la norme	5 Dépasse les critères dans tous les domaines de la norme	Score (sur 5)
1. Le processus d'accueil et d'admissions fait passer des entrevues aux enfants et aux jeunes d'une manière qui prend en compte leur contexte culturel.	Toutes les questions sont fermées et se fondent uniquement sur la philosophie de l'accueil et des admissions applicable à l'ensemble de la population.	Le processus d'accueil et d'admissions prévoit une discussion ouverte avec les enfants et les jeunes, et de leur poser des questions sur leur contexte culturel.	Le processus d'accueil et d'admissions demande activement des renseignements sur les enfants et les jeunes pour décrire leurs perceptions, leurs valeurs et leurs traditions.	Le processus d'accueil et d'admissions demande des renseignements sur le contexte culturel des parents, des tuteurs ou des tutrices; il prend en compte les droits des parents liés à la culture, et repère toute incidence de perspectives culturelles qui diffèrent entre les enfants et les jeunes et le père, la mère ou les parents.	Les renseignements sur le contexte culturel des enfants, des jeunes et de la famille sont compris et utilisés pour élaborer le programme de soins.	
2. Le processus d'accueil et d'admissions incorpore les conséquences de l'oppression ou de la discrimination sur les enfants et les jeunes.	Le processus d'accueil et d'admissions ignore la problématique de l'oppression ou de la discrimination sur les enfants et les jeunes.	Le processus d'accueil et d'admissions tient compte de l'oppression ou de la discrimination dont les enfants et les jeunes font l'objet.	Le processus d'accueil et d'admissions intègre la description faite par les enfants et les jeunes de leur vécu d'oppression ou de discrimination.	Répond au critère 3 et le processus d'accueil et d'admissions prévoit du temps pour discuter des points forts, des habiletés et des outils que l'enfant ou le jeune a perfectionnés grâce à son vécu d'oppression ou de discrimination.	Répond au critère 4 et le processus d'accueil et d'admissions tient compte du pouvoir différentiel entre les enfants et les jeunes et les intervenants professionnels. On offre des possibilités de réflexion.	
3. Les services agréés en milieu résidentiel élaborent un programme de soins qui tient compte de la diversité des enfants et des jeunes ou de la famille.	Les services en milieu résidentiel ne fournissent pas de programme qui tient compte de la diversité des enfants et des jeunes ou de la famille.	Les services en milieu résidentiel fournissent un programme de soins, mais ne tiennent pas compte de la diversité des enfants et des jeunes ou de la famille.	Les services en milieu résidentiel fournissent un programme de soins qui tient compte de la diversité des enfants et des jeunes ou de la famille.	Répond au critère 3 et les enfants et les jeunes ou la famille participent à l'élaboration du programme de soins.	Répond au critère 4 et le programme de soins est révisé régulièrement avec les enfants et les jeunes ou la famille pour veiller à ce qu'il soit conforme à la diversité des enfants et des jeunes ou de la famille.	

## CRITÈRES 4 : Programmes

Description	1 Ne répond pas aux critères	2 Nécessite une amélioration	3 Répond aux critères	4 Dépasse les critères dans certains domaines de la norme	5 Dépasse les critères dans tous les domaines de la norme	Score (sur 5)
1. L'organisation tient compte des points de vue et des préférences diversifiées des enfants, des jeunes ou des familles et les incorpore à tous les programmes et services.	Aucune reconnaissance de la diversité ni utilisation de points de vue diversifiés.	L'organisation reconnaît que la clientèle a des points de vue diversifiés, toutefois ils n'influent pas sur les programmes et les services.	Le respect des points de vue diversifiés figure dans le modèle de description des programmes de l'organisation et ces points de vue sont utilisés	Les programmes ou les services utilisent des pratiques fondées sur des données probantes qui ont un lien avec divers groupes culturels	L'organisation a activement recours à des activités de sensibilisation de la collectivité et à des partenariats avec des enfants et des jeunes ou des familles et autres pour mettre au point, concevoir, fournir et évaluer des programmes et des services qui font preuve de compétences	
2. Le milieu de vie résidentiel appuie la diversité culturelle et les préférences de la clientèle et les illustre. Cela vaut pour la préparation d'aliments issus de traditions et de cultures qui reflètent la diversité des enfants et des jeunes que l'on sert.	Aucun appui à la diversité et aux préférences culturelles des enfants et des jeunes, et aucune illustration de ces notions.	Le foyer définit des moments ou des jours précis pour appuyer ou illustrer la diversité culturelle.	Efforts pour prendre en compte la diversité culturelle et les préférences des enfants et des jeunes dans la vie et les habitudes quotidiennes	Le foyer fournit des documents écrits et symboliques qui prouvent qu'il respecte la diversité culturelle et appuie, chaque fois que c'est possible, la possession, par les enfants et les jeunes, de documents pertinents sur le plan culturel.	Le foyer cherche à obtenir et utilise régulièrement de la rétroaction provenant des enfants, des jeunes et des familles pour créer un milieu de vie qui respecte la diversité culturelle	
3. Les services en milieu résidentiel ont recours à des interprètes pour les groupes ethniques qui demandent des services.	On ne fournit pas d'interprète.	Les services en milieu résidentiel ont une politique pour fournir des interprètes	Les services en milieu résidentiel ont une politique et sont en mesure de fournir dans les 24 heures des services téléphoniques ou en face à face avec des interprètes formés.	Les services en milieu résidentiel ont une politique et sont en mesure de fournir des services téléphoniques ou en face à face avec des interprètes formés lors de l'admission des enfants et des jeunes.	Répondent au critère 4 et demandent aux enfants et aux jeunes d'évaluer l'efficacité des services.	

# FEUILLE DE NOTATION

FOURNISSEUR DE SERVICES

---

SERVICES EN MILIEU RÉSIDENTIEL N° :

---

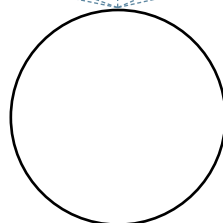
PERSONNE QUI ENREGISTRE LES DONNÉES :

---

DATE :

---

Description	1. Administration	2. Ressources humaines	3. Accueil et admissions	4. Programmes
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
sous-total				



sous-total

# OBJECTIFS ET PLAN D'ACTION

**ANNÉE :**

---

**FOURNISSEUR DE SERVICES :**

---

**ORGANISME :**

---

**SERVICES EN MILIEU RÉSIDENTIEL :**

---

Critères	Article no	Critères / objectif du plan / suivi (décrivez le plan et la date pour se conformer aux critères pour tous les domaines qui n'y satisfont pas)	Date de l'évaluation
<p><b>Veillez cocher un critère</b></p> <p><input type="checkbox"/> Administration</p> <p><input type="checkbox"/> Ressources humaines</p> <p><input type="checkbox"/> Accueil et admissions</p> <p><input type="checkbox"/> Programmes</p>			
<p>Commentaires supplémentaires :</p> <p><b>SIGNATURES</b></p> <p>Personne en charge des services en établissement résidentiel :</p> <p>Conseil d'administration/ exploitant :</p> <p>Conseiller, conseillère, agente ou agent de liaison du ministère :</p>			

# SECTION F

## INITIATIVES LOCALES EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ

Vous trouverez dans cette section les rubriques suivantes :

- William W. Creighton Youth Services
- Pioneer Youth Services
- Société d'aide à l'enfance de Toronto
- Kinark – Centre Syl Apps pour les adolescents
- Programme Eagle Rock Lodge de Bayfield Homes
- YOUTHLINK

### INITIATIVES LOCALES EN MATIÈRE DE DIVERSITÉ

La composition de nos collectivités est en constante évolution. Être un fournisseur de services efficace dans cet environnement signifie réagir à ce changement. Adopter un programme en matière de diversité constitue un parcours permanent d'apprentissage pour répondre au mieux aux besoins de la clientèle que vous servez. Cette section vous propose les points de vue de six organismes qui ont parcouru les chemins de la diversité et incorporé cette dernière dans leur ADN organisationnel.

Toutes les organisations dont nous donnons ici le profil fournissent des services en milieu résidentiel à des enfants et des jeunes, exception faite d'un programme qui sert des jeunes vulnérables dans le cadre d'une halte-accueil. Certaines organisations ont un champ d'activité assez grand et se trouvent dans de grands centres urbains, tandis que d'autres sont dans des collectivités plus petites et ont fait beaucoup avec des ressources moindres. Cependant, elles ont toutes une chose en commun : elles ont fait des progrès considérables en devenant des organisations qui font preuve de compétences culturelles, ce qui est largement dû aux solides qualités de chef de leurs directrices générales et de leurs directeurs généraux et de leurs conseils d'administration. Leurs histoires démontrent que, quelle que soit la taille d'une organisation, il est possible de prendre des mesures concrètes pour favoriser davantage l'intégration.

Ces six organisations ont été proposées par leurs pairs. Nous avons appelé du personnel de première ligne du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse et des intervenants communautaires pour leur demander de désigner des organisations de services aux enfants et aux des jeunes qui ont fait des progrès dans l'acquisition de compétences culturelles, et cela a suscité une réaction extraordinaire. Bien qu'il n'ait pas été possible de mettre au jour tout le travail constructif en cours dans ce domaine, les profils qui suivent visent à inspirer la pensée, à conseiller et à éveiller les services agréés en milieu résidentiel de toute la province pour qu'ils empruntent le parcours de la diversité.

## WILLIAM W. CREIGHTON YOUTH SERVICES (Thunder Bay et Kenora) : CULTURE ET SPIRITUALITÉ AUTOCHTONES COMME VOIE VERS LA GUÉRISON

Implication et relations constituent la véritable médecine, et peut-être la meilleure défense contre les futurs démêlés avec la justice. C'est la philosophie qui guide le personnel de l'organisme William W. Creighton Youth Services. Cet ensemble intégré de programmes communautaires et en milieu résidentiel pour enfants et jeunes qui ont continuellement eu un comportement criminel, compte en tout temps des Autochtones qui composent de 80 à 100 pour 100 de sa clientèle.

Les compétences culturelles des services William Creighton dans la prestation des services aux enfants et aux jeunes autochtones sont manifestes de bien des façons. Tout d'abord, les membres et les organisations de la communauté autochtone y viennent régulièrement pour fournir des soins thérapeutiques aux pensionnaires : cérémonies de purification, consultations individualisées, cercles de guérison et cérémonies qui honorent les ancêtres pour faciliter le processus de deuil. La spiritualité traditionnelle et les pratiques de guérison coexistent avec la médecine conventionnelle; le psychiatre de la localité, les guérisseurs autochtones et le personnel des services William Creighton travaillent ensemble dans la transparence.

Deuxièmement, les services William Creighton fournissent continuellement aux enfants et aux jeunes des possibilités de s'instruire sur leur culture. Par exemple, les Aînés de la communauté enseignent aux jeunes les arts autochtones; il y a des fêtes traditionnelles à chaque saison, ainsi qu'une moisson d'automne, et les jeunes ont la possibilité de préparer de la nourriture autochtone. L'imagerie autochtone est visible partout : en décorations sur les murs et en sculptures sur le dessus des tables de leurs établissements. Un comité culturel, composé du personnel, de membres du conseil d'administration et d'Aînés de la communauté s'occupe de planifier un flux régulier d'événements culturels à Creighton.

Lorsque les enfants et les jeunes quitteront Creighton, ils auront instauré, avec des membres de la collectivité, des relations positives fondées sur la confiance; ce sont des solutions sans danger qui remplacent celles qui avaient un lien avec leur passé criminel, et c'est là que réside l'avantage fondamental de cette implication constante dans la collectivité et la culture. Ces enfants et ces jeunes quitteront également les établissements en ayant une solide notion de leur identité – sur les plans historique, culturel et spirituel – ce qui les dote, peut-être, des meilleures chances d'avoir un avenir sans incident.

L'histoire d'une jeune femme, à qui un Aîné de la communauté a enseigné comment faire une robe à franges, illustre bien le potentiel thérapeutique de l'enracinement dans sa propre culture. Elle dit : « Faire cette robe est l'un des points de départ de ma vie... J'aurai toujours un lien avec ma culture, ma robe m'aidera aussi non seulement à me respecter, mais également à respecter les autres, parce qu'elle me ramènera à tous les enseignements que j'ai reçus en la réalisant ». La confection de cette robe a vu l'épanouissement d'une relation et d'un sentiment de soi.

Bon nombre d'enfants et de jeunes à Creighton viennent de régions éloignées du Nord. Le personnel convient avec la recherche que bien des comportements négatifs manifestés par des enfants et des jeunes autochtones sont la résultante d'un deuil qui n'est pas reconnu. En conséquence, envoyer par avion – même à grands frais – les enfants et les jeunes des régions éloignées pour assister à des funérailles constitue une priorité pour Creighton. Cette compréhension du contexte plus large de la vie de ses pensionnaires dénote de remarquables compétences culturelles.

Et qu'en est-il des enfants et des jeunes non-autochtones à Creighton? Comme le dit le directeur général : « Nous ne réglementons pas, nous proposons. Certains de nos enfants autochtones sont chrétiens, en fait, et nous trouverons des liens culturels ou spirituels pour toute jeune personne, quand elle en a besoin et le demande. Mais nous avons trouvé que les célébrations et l'enseignement traditionnels intéressent tout le monde, et pas seulement les enfants autochtones. »

Bien que les enfants et les jeunes à Creighton soient essentiellement autochtones, environ 20 pour 100 seulement du personnel provient de ce patrimoine culturel. Il est très rare et très difficile de parvenir à se doter d'un personnel diversifié qui correspond à la clientèle. Le secret consiste à avoir une équipe qui a des compétences culturelles : « Nous avons du personnel qui fait preuve d'une grande ouverture en matière d'apprentissage ».

### **L'utilité de ce travail**

« Si nous ne faisons pas tout cela, nous ne serions pas à l'écoute de nos enfants. Ils ne sont pas nés avec des étiquettes, et cependant ils sont aux prises avec tellement d'obstacles dans la vie. Nous essayons tout simplement d'abattre certains de ces obstacles. »

### **Personne-ressource**

Keith Zehr, directeur général  
William W. Creighton Youth Services  
1014, Oliver Road, Case postale 10632  
Thunder Bay ON P7B 6V1  
808-345-4456

[kzehr@creightonyouth.com](mailto:kzehr@creightonyouth.com)  
[www.creightonyouth.com](http://www.creightonyouth.com)\*

\* Page Web en anglais seulement

## PIONEER YOUTH SERVICES (Waterloo) : CULTIVER LA COMPRÉHENSION DE LA DIFFÉRENCE DANS UN ENVIRONNEMENT HOMOGÈNE

Pioneer Youth Services se compose de services en milieu résidentiel et d'un établissement de traitement de longue durée pour les enfants et les jeunes qui éprouvent des difficultés en matière de comportement, de santé mentale, de développement et dans le domaine affectif. Ces services sont financés selon un tarif journalier. C'est un organisme qui connaît bien la diversité : en tout temps, un tiers de ses pensionnaires proviennent de minorités visibles, et 40 pour 100 ont des déficiences. Chose intéressante, l'établissement se trouve à Waterloo, région qui est assez homogène. Que signifient les compétences culturelles pour un organisme dont les pensionnaires sont couramment perçus comme « différents » par la collectivité qui l'entoure?

Pour Glory To, directrice générale, faire preuve de compétences culturelles signifie accroître la confiance et la fierté de l'identité que ressentent ces enfants et ces jeunes qui sont perçus comme différents, tout en cultivant la compréhension des différences qui existent parmi tous les pensionnaires. Mme To déclare : « D'entrée de jeu, nous reconnaissons que le patrimoine et la culture d'une personne sont essentiels à son image de soi positive. Nous saisissons toutes les occasions d'aider un enfant à s'instruire sur son patrimoine et à le conserver. Nous croyons que ce sont là les meilleurs mécanismes de défense contre les préjugés et le parti pris. »

Au moment de l'admission, le personnel examine la situation en dépassant le cadre des antécédents sociaux. Il recueille des renseignements pertinents sur les antécédents culturels de l'enfant : ses habitudes chez lui, ses préférences alimentaires et sa présentation. Pioneer aide les enfants et les jeunes à s'instruire sur leur propre culture et celle de leur peuple en :

- servant des aliments reflétant la diversité culturelle, et de la nourriture que les nouveaux pensionnaires connaissent bien;
- offrant des services de coupe de cheveux qui répondent aux besoins de styles culturels différents;
- accrochant des affiches qui représentent des modèles de rôle provenant de milieux socioculturels diversifiés;
- emmenant tous les pensionnaires assister à différents événements culturels et célébrations;
- en fonction de l'enfant ou de la jeune personne, en appuyant l'enfant en question pour qu'il fasse l'animateur culturel quand les pensionnaires vont dans un restaurant « ethnique »;
- aidant les enfants et les jeunes à trouver à la bibliothèque des livres qui ont un contenu culturel positif;
- montrant des films dont le contenu culturel est différent;
- faisant appel, s'il y a lieu, à des partenaires communautaires de la localité, comme le centre autochtone, à des fins de consultation.

Pioneer réduit les différences en offrant du soutien individuel que le personnel prodigue aux enfants et aux jeunes handicapés, afin qu'ils puissent participer aux mêmes activités que les autres enfants (p. ex. une excursion au YMCA). Le personnel habilite également les enfants et les jeunes handicapés en appuyant leur participation aux compétitions des Jeux olympiques spéciaux, aux niveaux local et provincial.

### **L'utilité de ce travail**

« Accomplir ce travail améliore l'image de soi des enfants, renforce leur sentiment de sécurité, et fait diminuer leur isolement. Cela atténue également les préjugés dans notre organisme (Pioneer Youth Services). Tout particulièrement dans les régions qui sont assez homogènes, tout le monde a besoin de s'instruire sur la diversité. »

### **Personne-ressource**

Glory To, directrice générale  
Pioneer Youth Services

26, rue Dorset  
Waterloo ON N2L 3L5

519 884-3985, poste 222  
[glory@pioneeryouthservices.ca](mailto:glory@pioneeryouthservices.ca)

# SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE DE TORONTO : UN CHANGEMENT ORGANISATIONNEL AUDACIEUX

La Société d'aide à l'enfance de Toronto (SAE-Toronto), dont le siège social est situé au centre-ville de Toronto, fait des interventions dans tout l'éventail de la diversité qui caractérise cette ville. Plutôt que de s'en effaroucher, elle a relevé le défi d'offrir des services à une clientèle diversifiée en prenant le taureau par les cornes. Aujourd'hui, elle se distingue par le leadership dont elle fait preuve dans son travail de lutte contre l'oppression et dans le domaine des compétences culturelles. Quelques caractéristiques notables des efforts de changements organisationnels de la SAE-Toronto dans sa lutte contre l'oppression et le racisme, incluent:

## **Leadership courageux et visionnaire**

En 2006, la SAE-Toronto a adopté une politique de lutte contre l'oppression et le racisme. Ce changement a haussé l'organisme, qui se contentait jusque-là d'avoir une ligne de conduite en matière de diversité, au rang d'institution, qui s'engage hardiment à remédier à l'oppression et au racisme auxquels sont en butte nombre des intéressés dont cette SAE s'occupe. On peut voir ce leadership progressiste dans les documents de vulgarisation qu'elle diffuse à la communauté des LGBT, pour inciter les familles d'homosexuels et de lesbiennes à adopter des enfants et à servir de familles d'accueil; il s'agit là d'une reconnaissance qui va complètement à l'encontre des stéréotypes négatifs. De plus, sa politique de 1995 pour mieux servir les enfants et les jeunes LGBT – et la mise en œuvre ultérieure de cette politique – est reconnue dans toute l'Amérique du Nord comme étant avant-gardiste et unique en son genre dans le secteur du bien-être de l'enfance.

La SAE-Toronto croit également à la prise de certains risques quand ils peuvent être profitables aux enfants et aux jeunes provenant d'horizons diversifiés. Par exemple, elle a lancé un partenariat avec des organismes somaliens, unique en son genre, novateur et qui connaît un grand succès. Dans ce cadre, elle a élaboré un plan d'action pour accélérer le retour des enfants et des jeunes Somaliens dans leurs familles ou dans la collectivité après leur prise en charge.

## **Engagement communautaire dans la pratique**

La SAE-Toronto a admis très tôt que pour être utile, un plan doit faire participer les collectivités diversifiées de Toronto. Par conséquent, elle recherche activement les conseils de partenaires communautaires quand elle planifie et met en œuvre des programmes. Par exemple, elle a adapté des programmes pour les enfants, les jeunes et les familles LGBT, somaliens et tamouls, dont elle assure la prestation conjointement avec des organismes communautaires. Elle a de plus un programme de développement communautaire depuis quarante ans. Ce programme aide les communautés des nouveaux arrivants de Toronto à mettre au point des services pour leurs enfants et leurs jeunes, et à en assurer la prestation.

## **Formation et ressources excellentes**

La SAE-Toronto prend au sérieux la formation sur la lutte contre l'oppression. Le personnel consacre officiellement du temps à la création d'un programme éducatif, à de la formation et au renforcement des capacités de l'organisation en matière de lutte contre l'oppression. La SAE-Toronto est membre du Ontario Children's Aid Society Trainers Group. Elle a contribué à l'élaboration d'un plan de formation à la lutte contre l'oppression et le racisme pour les intervenantes et intervenants en bien être de l'enfance de toute la province.

À ce titre, tout le personnel de la SAE-Toronto suivra une formation pour ce nouveau programme éducatif. Le Black Education and Awareness Committee, qui se compose de membres du personnel de l'organisme et de parents de famille d'accueil, planifie des événements pendant toute l'année à l'intention des enfants et des jeunes Noirs confiés aux soins de la Société. Son « Out and Proud Program » a rédigé un manuel de ressources qui traite du travail auprès des jeunes LGBT pris en charge. Ce manuel comporte des lignes directrices en matière de pratiques exemplaires et un chapitre consacré au travail auprès des jeunes LGBT en milieu résidentiel. La SAE Toronto offre également de la formation au personnel de première ligne sur la problématique des LGBT.

### **Une infrastructure bien développée pour favoriser la diversité**

Le Bridging Diversity Committee – dont les membres comprennent des cadres supérieurs et des membres du conseil d'administration – est le fer de lance du travail de diversité de la SAE-Toronto. La phase 1 du cadre de mise en œuvre de sa politique de lutte contre l'oppression et le racisme (Anti-oppression, Anti-Racism Policy) comporte les éléments suivants :

- Leadership et imputabilité de l'organisation;
- Formation de tous les intervenants et intervenantes, y compris les membres du conseil d'administration, les cadres supérieurs et les cadres moyens, le personnel de service et des services de soutien, ainsi que les fournisseurs de services en milieu résidentiel et en foyer d'accueil;
- Analyse organisationnelle (y compris l'analyse des systèmes, des structures de gouvernance et des effectifs);
- Planification de la communication;
- Évaluation.

Des comités de mise en œuvre de la politique de lutte contre l'oppression et le racisme sont mis en place, dans les secteurs des services et du soutien aux services de toute l'organisation, afin de définir ce qu'il faut faire pour mettre en œuvre la politique. Chaque comité aura comme coprésidente ou coprésident la représentante ou le représentant du secteur qui siège au Bridging Diversity Committee.

### **L'utilité de ce travail**

« Nous avons appris à être conscients que nous ne réussirons à étendre nos services aux collectivités diversifiées qu'en travaillant en partenariat avec elles, en les écoutant et en nous conformant à leurs conseils sages et éclairés. Instaurez des relations positives avec des collectivités diversifiées et tout devient possible. »

### **Personne-ressource**

Sharron Richards

Responsable des services de développement communautaire et de prévention

Société d'aide à l'enfance de Toronto

30, rue Isabella

Toronto ON M4Y 1N1

416 924-4646

[SRichards@TorontoCAS.ca](mailto:SRichards@TorontoCAS.ca)

## CENTRE SYL APPS POUR LES ADOLESCENTS (Oakville) : LA DIVERSITÉ EST FONDAMENTALE POUR RÉALISER UNE MISSION

Le Centre Syl Apps pour les adolescents est un établissement agréé de santé mentale pour enfants; c'est un programme des Kinark Child and Family Services. Le Centre compte trois programmes « en milieu fermé » pour adolescents : détention, garde et traitement. Bon nombre des enfants et des jeunes qui y sont admis ont un trouble mental diagnostiqué et ont, par conséquent, causé ou tenté de causer un préjudice corporel grave à eux-mêmes ou à autrui. Certains d'entre eux ont des troubles sous jacents qui nuisent à leurs rapports avec d'autres personnes.

Bien que de nombreuses organisations considèrent le travail de diversité comme une « initiative spéciale » facultative, le Centre Syl Apps intègre la diversité dans ses activités essentielles. Pour lui, assurer un traitement optimal aux enfants et aux jeunes qui lui sont confiés signifie leur fournir des soins fortement personnalisés. Un respect naturel de la diversité est inhérent à cette approche, c'est-à-dire tous les éléments qui ont des répercussions sur la vie d'une personne, y compris son identité sociale et culturelle, ainsi que l'environnement et la situation dans lesquels elle vit (les déterminants sociaux de la santé).

Kinark Child and Family Services considèrent le travail de diversité comme une priorité stratégique de leur organisme. Tous leurs programmes sont tenus d'élaborer des plans annuels qui se penchent sur la diversité dans le cadre des mesures que prend Kinark pour assurer la prestation de services excellents et de qualité. L'existence d'un poste à temps plein de coordonnatrice de la diversité qui appuie les programmes démontre clairement que l'engagement de l'organisation en matière de diversité est un impératif stratégique. Tous les nouveaux membres du personnel assistent à une journée de formation en diversité dans le cadre de leur orientation aux Kinark Child and Family Services.

L'optique de la diversité est l'une des composantes de l'approche du Centre Syl Apps qui est axée sur les besoins particuliers des intéressés. Environ 60 pour 100 de ses pensionnaires sont Noirs ou Autochtones. Le personnel travaille avec chaque enfant et chaque jeune pour élaborer son programme de soins personnalisé. Ce programme tient soigneusement compte des antécédents, de la situation et des besoins personnels de l'intéressé, et des croyances de sa famille. On donne la priorité au maintien de liens étroits avec le réseau de mécanismes de soutien naturel de l'enfant ou du jeune; il peut inclure l'intervenante ou l'intervenant d'une société d'aide à l'enfance, une agente ou un agent de probation, ainsi que des membres de la famille et de la collectivité.

### Les compétences culturelles dans les services et les programmes du Centre comportent les éléments suivants :

- La spiritualité et les rituels de guérison se mêlent continuellement aux méthodes de médecines conventionnelles pour traiter la santé mentale;
- Un conseiller autochtone vient deux fois par semaine pour offrir un soutien à tout enfant ou tout jeune qui désire recourir à ses services;
- Un pow-wow annuel a lieu dans la cour du Centre et enrichit la vie de tous les pensionnaires et du personnel;
- On offre le nattage de tresses pour les enfants et les jeunes Noirs dans le cadre des services de coupe de cheveux du Centre;
- Lors des visites, les familles apportent de la nourriture provenant de leur propre culture;
- Le personnel, dont l'éventail d'antécédents culturels est diversifié, fait la cuisine avec des enfants et des jeunes ayant les mêmes antécédents.

### **L'utilité de ce travail**

« Nous le faisons (le travail de diversité) parce qu'il fait partie intégrante de la façon dont nous réalisons notre mission. La seule façon de s'occuper du bien être social et mental de nos jeunes consiste à se pencher sur la spécificité de leur personne et de leur milieu. »

### **Personne-ressource**

Carolyne Hooper, M.S.S., T.S.A.

Directrice, Youth Justice and Secure Treatment

Centre Syl Apps pour les adolescents, Kinark Child and Family Services

475, Iroquois Shore Rd.

Oakville ON L6H 1M3

905 844-4110, poste 2201

[carolyne.hooper@kinark.on.ca](mailto:carolyne.hooper@kinark.on.ca)

## PROGRAMME EAGLE ROCK LODGE DE BAYFIELD HOMES (Consecon) : « IL FAUT TOUT UN VILLAGE POUR ÉLEVER UN ENFANT » ET AUTRES ENSEIGNEMENTS ANCESTRAUX

Peut-être que vous pourriez découvrir dans les enseignements ancestraux des Autochtones toutes les directives dont vous avez besoin pour aider un enfant perdu à trouver le chemin pour aller chez lui. Le personnel du programme Eagle Rock Lodge de Bayfield Homes adopte les enseignements des Premières nations pour aider les enfants et les jeunes « en difficulté extrême » qui sont confiés à ses soins.

Bayfield est un établissement résidentiel de traitement en milieu rural qui fonctionne selon un tarif journalier. Il reçoit des enfants et des jeunes qui ont éprouvé des difficultés d'ordre psychiatrique, psychologique, social ou scolaire. Son programme Eagle Rock Lodge est un programme en établissement qui a recours aux compétences culturelles. Il est conçu pour prendre en compte les besoins culturels des enfants et des jeunes des Premières nations, qui constituent la presque totalité de sa clientèle.

Il n'est pas rare à Bayfield d'entendre des enfants et des jeunes parler des Sept enseignements de la culture des Premières nations : vérité, courage, amour, honnêteté, humilité, sagesse et respect. Ces enseignements façonnent tout le travail de groupe du programme Eagle Rock Lodge.

Ce programme est axé sur la justice réparatrice – là encore un enseignement ancestral autochtone – qui promeut la responsabilité du comportement personnel et de s'amender devant la collectivité au sens plus large.

Le programme Eagle Rock tient aussi quotidiennement des « cercles de la parole » qui constituent une occasion pour les enfants et les jeunes de discuter de leur journée, de tout sujet de préoccupation éventuel ou d'idées dont ils peuvent vouloir faire part. Pendant le cercle, on les incite à aider à planifier les événements de la journée. C'est là la caractéristique de l'approche que le programme adopte en permanence et qui consiste à cultiver un fort sentiment d'appartenance collective chez les enfants et les jeunes.

Outre les solides enseignements ancestraux qui façonnent ses programmes et ses interactions avec les enfants et les jeunes, le programme Eagle Rock fait aussi activement participer la communauté autochtone à ses programmes de loisirs et de traitement. « Nous avons développé un fort sentiment d'appartenance à la collectivité et nous favorisons la notion de responsabilité mutuelle et d'entraide », déclare la directrice générale, Mary Margaret Fuller.

Le programme Eagle Rock emmène les enfants et les jeunes dans la collectivité où ils participent à des pow-wow, à la récolte du sirop d'érable et à la confection de mets traditionnels, ainsi qu'à des cercles de tambour et des festivals de danse. Les Aînés de la localité ont l'initiative de ces événements. Ils enseignent également aux enfants et aux jeunes des rituels spirituels, comme la confection de trousses de guérisseur et de capteurs de rêves. On espère que, grâce à ces activités, les garçons aient accès aux conseils des Aînés et instaurent avec eux des relations durables.

Ce qui est intéressant dans le cas du programme Eagle Rock, c'est qu'aucun membre du personnel n'est en fait autochtone. Quand Bayfield Homes ont envisagé pour la première fois la création de ce programme, ils ont dû faire face au dilemme éthique de savoir si du personnel non autochtone pouvait ou non être juste envers des enfants et des jeunes autochtones. Avec beaucoup de soutien et d'encouragement de la part de la communauté autochtone de la localité et d'autres fournisseurs de services, ils ont décidé d'aller de l'avant et sont désormais un programme réputé et respecté. Prendre des mesures pour diversifier son personnel constitue cependant une priorité stratégique pour l'organisation.

Les membres du personnel du programme Eagle Rock font preuve de compétences culturelles en grande partie parce qu'ils sont si ouverts à l'apprentissage : « Il n'y a pas de honte, ni pour le personnel, ni pour les jeunes, à ne pas connaître tous les éléments de la culture des Premières nations. Notre mentalité consiste à dire que nous faisons ensemble un parcours unique en son genre pour nous instruire sur nous-mêmes, sur notre collectivité et sur le monde dans son ensemble.

### **L'utilité de ce travail**

« Cette approche nous a donné la possibilité de nous instruire sur la culture des enfants qui nous sont confiés, et de favoriser l'instauration de solides relations en nous perfectionnant ensemble. Dans l'idéal, les enfants et les jeunes de l'Ontario devraient être en mesure d'avoir accès, dans leurs propres collectivités, à des programmes thérapeutiques qui tiennent compte des différences culturelles. »

### **Personne-ressource**

Mary Margaret Fuller, directrice générale  
Bayfield Homes Ltd. – programme Eagle Rock Lodge  
Case postale 10  
Consecon ON K0K 1T0  
613 392-3551, poste 239  
[marymf@bayfield.net](mailto:marymf@bayfield.net)

## YOUTHLINK (Toronto) : S'OCCUPER DES DÉTERMINANTS SOCIAUX DE LA SANTÉ

La compétence culturelle dans la prestation des services nécessite de tenir compte des conditions socio-économiques qui ont de profondes répercussions sur la vie des gens. Ces éléments sont connus sous le nom de déterminants sociaux de la santé. YOUTHLINK, centre communautaire agréé de santé mentale pour enfants, a clairement pris les devants en créant des programmes pour les jeunes sans-abri et les jeunes de la rue. Ces programmes s'occupent directement des déterminants sociaux qui ont des répercussions sur cette population, comme le sans-abrisme, l'exclusion sociale, la violence, la pauvreté et le chômage (on entend par « jeunes de la rue » des jeunes qui s'adonnent à la mendicité et au commerce du sexe, qui sont des « laveurs de pare-brise » ou font du trafic de drogue).

YOUTHLINK offre une gamme de programmes comportant des consultations, des initiatives d'approche et de développement communautaires, des coopératives d'habitation, un programme de traitement en établissement et un programme de soutien des familles pour les jeunes handicapés. YOUTHLINK a également mis au point deux programmes – Youth Skills Zone et Inner City Drop-In – pour aider les jeunes qui sont des sans-abri chroniques et les jeunes de la rue à perfectionner des aptitudes à l'emploi et à instaurer des liens essentiels avec des services de soutien. Le but ultime de ces programmes consiste à inciter les jeunes à se libérer de la vie dans la rue, à stabiliser leur vie et, en fin de compte, à rompre le cycle du sans-abrisme.

Les jeunes sans-abri et les jeunes de la rue ont des besoins complexes. Ils sont exposés à des niveaux de risques élevés, parce qu'ils vivent dans la rue et adoptent des comportements à haut risque pour survivre. La société les stigmatise, ils ont de la difficulté à accéder aux services et, souvent, ne font pas facilement confiance aux intervenants professionnels. Bon nombre d'entre eux ne peuvent compter sur aucun soutien familial. Le fait que les jeunes LGBT soient représentés de façon disproportionnée parmi ces deux groupes de jeunes, parce qu'ils sont rejetés par leur famille et par la collectivité, constitue d'autres points dont il faut tenir compte (le Sherbourne Health Centre [centre de santé Sherbourne] estime qu'environ 40 pour 100 des jeunes sans-abri de Toronto sont des LGBT). YOUTHLINK estime à 90 pour 100 la proportion de jeunes des rues qui ont subi de la violence psychologique, physique ou sexuelle. En tout temps, les minorités visibles constituent 20 à 30 pour 100 de la clientèle de YOUTHLINK.

Les compétences culturelles de YOUTHLINK dans la prestation de services pour répondre aux besoins tout particuliers de cette population, et son aptitude à s'occuper des déterminants sociaux de leur situation, est évidente dans les caractéristiques de son programme dont l'énoncé suit :

**Ne pas porter de jugement :** Étant donné que de nombreux jeunes sans abri et jeunes de la rue ont des vécus négatifs avec des gens dont ils pensent qu'ils les jugent, les intervenantes et intervenants de première ligne de YOUTHLINK s'efforcent d'instaurer avec eux une relation continue et fondée sur la confiance; ils les acceptent pour ce qu'ils sont et n'émettent pas de jugement sur leur mode de vie. YOUTHLINK a recours à une approche de « diminution des préjugés ». Cela signifie donner de l'information exacte et prodiguer un soutien exempt de parti pris aux jeunes de la rue qui consomment de la drogue et ont d'autres comportements à haut risque. Cela permet aux jeunes de prendre des décisions éclairées et de les mettre à exécution.

**Sécurité affective :** YOUTHLINK comprend que certains jeunes sans abri et jeunes de la rue aient des démêlés avec la justice et demandent l’anonymat. En conséquence, les jeunes n’ont pas à donner leurs noms ni à remplir des formulaires détaillés pour utiliser ses services.

**Accès facile :** Les jeunes sans-abri et les jeunes de la rue ont besoin de services facilement accessibles à pied. En collaboration avec vingt organismes qui offrent des services aux jeunes dans toute la ville, YOUTHLINK a créé un carrefour de services complets – un guichet unique – pour les jeunes sans abri et les jeunes de la rue.

**Mécanismes de soutien complets :** Le panier de services offerts par YOUTHLINK se caractérise par la sensibilisation et l’adaptation à la situation différente des jeunes sans-abri et des jeunes de la rue. Certains services satisfont leurs besoins essentiels immédiats comme les repas gratuits, les douches et les laveries automatiques. D’autres services visent à stabiliser leur avenir à plus long terme, par exemple en fournissant ce qui suit : aide pour régler des problèmes sociaux et de santé, assistance pour trouver et conserver un logement, assistance juridique, soutien pour retourner à l’école, assistance pour trouver un emploi et préparation à l’emploi.

**Recours à des éducateurs de pairs :** Le programme d’éducation par les pairs de YOUTHLINK embauche d’anciens sans-abri et jeunes de la rue pour travailler à leur halte-accueil et centre de ressources, afin de fournir des services itinérants, et pour faire fonction d’ambassadeurs et de défenseurs de leurs pairs.

### L’utilité de ce travail

« Nous nous efforçons d’offrir des programmes constructifs et utiles à l’une des populations les plus vulnérables de Toronto. Nous sommes récompensés en partie parce que nous sommes devenus très crédibles parmi les jeunes et que, par conséquent, ils s’adressent à nous. De plus, d’autres organismes désirent vivement être nos partenaires, et favorisent ainsi une intervention collective qui est nécessaire pour mettre fin au sans-abrisme. »

### Personne-ressource

Marie Muli

Directrice, Youth Skills Zone and Inner City  
YOUTHLINK

7, rue Vanauley  
Toronto ON M5T 2V9

416 703-3361, poste 36  
[mariem@youthlink.ca](mailto:mariem@youthlink.ca)

# SECTION G

## RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

Vous trouverez dans cette section les rubriques suivantes :

- Glossaire des termes de la diversité
- Sites Web bilingues sur la diversité
- Livres et articles
- Réseaux communautaires bilingues pour les groupes qui recherchent l'égalité
- Convention relative aux droits de l'enfant
- Spécimens d'énoncés de politique sur la diversité
- Fêtes religieuses et jours fériés

### GLOSSAIRE DES TERMES DE LA DIVERSITÉ

#### **Bisexuel**

Personne de sexe masculin ou féminin qui est attirée à la fois par les hommes et les femmes. (Source : Société d'aide à l'enfance de Toronto. Creating Positive Space: Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender and Transsexual Resource Manual for Residential Care Providers).

#### **Bispirituels**

Personnes originaires des Premières nations ou d'origine indigène, traditionnellement considérées comme constituant un troisième sexe avec les caractéristiques sociales des hommes et des femmes, et la perspicacité des deux sexes, en raison de leur nature innée. On leur donnait souvent une sanction spirituelle et des pouvoirs inhérents à celle-ci que l'on considérait comme un cadeau sacré et traitait avec vénération. Ces personnes étaient souvent des travestis et elles étaient attirées par des personnes de leur sexe biologique.

(Source : Société d'aide à l'enfance de Toronto. Creating Positive Space: Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender and Transsexual Resource Manual for Residential Care Providers).

#### **Cadre de lutte contre l'oppression**

L'oppression est un modèle ou un système d'inégalités qui confère pouvoir et privilèges aux membres d'un groupe de gens aux dépens d'un autre. Un cadre de lutte contre l'oppression reconnaît les rapports et les relations qui existent entre différentes formes d'oppression et la raison pour laquelle il est si important de travailler ensemble pour mettre fin à toutes les oppressions. (Source : adapté de GLSEN Jump-Start no 6, 2004.)

## Compétence culturelle

Aptitude des organisations et des systèmes à fonctionner et à travailler avec efficacité en contexte interculturel. (Source : Cross 1989; Kunisawa 1988; Sue et coll., 1992.)

## Crime haineux

Acte de violence, menaces de préjudice, intimidation ou dommage matériel visant à nuire à une personne ou à l'effrayer. Ces actes sont motivés par ce qui suit : race, origine ethnique, origine nationale, religion, orientation sexuelle ou déficience. (Source : site Web du Canadian Centre for Diversity.)

## Culture

Expérience, croyances, valeurs, connaissances, économie et modes de vie collectifs d'un groupe de personnes qui partagent un contexte historique ou actuel. (Source : Lopes et Thomas, 2006. Dancing on Live Embers.)

## Déterminants sociaux de la santé

Conditions sociales et économiques qui influent sur la santé des personnes et des populations. Le revenu, le logement, l'instruction, l'emploi et la sécurité d'emploi, le stress, les soutiens sociaux – que nous considérons désormais comme les déterminants sociaux de la santé – figurent parmi les meilleures variables explicatives pour savoir si les gens demeureront en santé ou deviendront malades. (Source : Raphael, D., 2003. Addressing the Social Determinants of Health in Canada: Bridging the Gap between Research Findings and Public Policy.)

## Diversité

Le terme « diversité » évoque toute une gamme de caractéristiques humaines que l'on trouve sur tout lieu de travail ou dans toute collectivité. La diversité des caractéristiques identifiantes concerne entre autres ce qui suit : race, culture, langue, foi/religion, sexe, orientation sexuelle, âge, aptitude, revenu, situation de famille, niveau d'alphabétisation, acquis scolaires, logement, statut d'immigrant, statut VIH, et état de santé mentale. Les groupes et les personnes sont différents les uns des autres de façon à la fois visible et invisible. Ces différences façonnent nos vécus et nos attentes dans toute situation donnée et ont des répercussions importantes sur eux.

(Source : adapté de Lopes et Thomas, 2006. Dancing on Live Embers; et de Coalition des communautés en santé de l'Ontario, 2004. Organisations communautaires inclusives : Une boîte à outils.)

## Discrimination

Les préjugés sont un état d'esprit; la discrimination en est la conséquence ou le résultat. Il s'agit de toute action qui limite les possibilités d'une personne ou d'un groupe en raison de leur âge, déficience, sexe, race, religion, orientation sexuelle, couleur de peau ou statut socio-économique. (Source : site Web du Canadian Centre for Diversity.)

## Égalité d'accès

Reconnaissant « qu'il n'y a pas de solution universelle » dans les collectivités rurales et urbaines caractérisées par la diversité, l'égalité d'accès pour tous aux programmes et services de santé nécessite de supprimer les obstacles liés aux éléments suivants : niveaux d'alphabétisation, langue, culture, géographie, facteurs sociaux, instruction, circonstances économiques, aptitude mentale et capacité physique.

(Source : ministère de la Santé et des Soins de longue durée, 1997. Lignes directrices touchant les programmes et services de santé obligatoires.)

## Équité

Droits de quiconque à bénéficier d'une juste part de biens et de services dans une société. Toutefois, l'égalité de traitement ne garantira pas des résultats égaux. Créer des résultats égaux nécessite parfois de traiter les gens différemment les uns des autres. Le concept de l'équité consiste à se concentrer sur les résultats plutôt que sur le traitement. (Source : Ville de Toronto – groupe de travail sur l'accès et l'équité, 2000. Diversity Our Strength, Access and Equity Our Goal : Final Report.)

## Homosexuel

Personne de sexe masculin qui ressent surtout une attirance physique, sexuelle ou affective envers d'autres hommes. (Source : Société d'aide à l'enfance de Toronto. Creating Positive Space: Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender and Transsexual Resource Manual for Residential Care Providers).

## Inclusivité

Le principe de l'inclusivité reconnaît que les idées et les pratiques fondées sur les normes de la culture ou de la société dominante peuvent se traduire par un vécu d'exclusion et de discrimination pour un certain nombre de gens dans la société. Dans un contexte organisationnel, l'inclusivité comporte un processus stratégique visant à éliminer les obstacles et à apporter des changements. Elle tient compte du fait que bien des gens n'ont pas accès à des services, à des emplois et à des postes de chef à cause de composantes inhérentes à la société et au système plutôt qu'en raison de lacunes personnelles. Ce processus comporte la participation active et constructive de personnes qui sont représentatives de la pluralité des groupes d'une collectivité. (Source : Coalition des communautés en santé de l'Ontario, 2004. Organisations communautaires inclusives : Une boîte à outils.)

## Lesbienne

Personne de sexe féminin qui ressent surtout une attirance physique, sexuelle ou affective envers d'autres femmes. (Source : Société d'aide à l'enfance de Toronto. Creating Positive Space: Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender and Transsexual Resource Manual for Residential Care Providers).

## LGBTTTQI

Désigne les personnes lesbiennes, homosexuelles, bisexuelles, transsexuelles, transgenderistes, bispirituelles, queers, en questionnement et intersexuées. (Source : Société d'aide à l'enfance de Toronto. Creating Positive Space: Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender and Transsexual Resource Manual for Residential Care Providers).

## Marginalisés/en marge de la société

Les groupes qui ont des antécédents d'oppression ou d'exploitation sont de plus en plus écartés des centres du pouvoir qui contrôlent la forme et la destinée de la société. Ces personnes sont en marge de la société, et c'est là le processus de marginalisation. (Source : Anne Bishop, 1994. Becoming an Ally: Breaking the Cycle of Oppression)

### Minorité visible

Selon la Loi sur l'équité en matière d'emploi, font partie des minorités visibles « les personnes, autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche ». (Source : site Web du Canadian Centre for Diversity.)

### Oppression

Il y a oppression quand un groupe social en exploite un autre à son profit (sciemment ou inconsciemment). Cette situation se traduit par des privilèges pour le groupe dominant et par une privation de droits pour celui qui est dominé. Au bout d'un certain temps, l'oppression ne nécessite plus de pensée ou d'effort conscient de la part des membres du groupe dominant, et le traitement inégalitaire s'institutionnalise, devient généralisé et semble « normal ».

(Source : Lopes et Thomas, 2006. Dancing on Live Embers.)

### Orientation sexuelle

Sens de l'attraction ressentie par une personne, c.-à-d. sa tendance à être surtout attirée vers des personnes du même sexe (lesbienne ou homosexuel), de l'autre sexe (personnes hétérosexuelles) des deux sexes (personnes bisexuelles), par ni l'un ni l'autre sexe (personnes asexuelles) ou par n'importe quel sexe (personnes pansexuelles). Certaines personnes vivent cette situation comme une partie immuable de leur nature fondamentale, d'autres la vivent de façon plus fluctuante.

(Source : Société d'aide à l'enfance de Toronto. Creating Positive Space: Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender and Transsexual Resource Manual for Residential Care Providers).

### Préjugés

Opinion ou attitude négative envers une personne ou un groupe de gens parce qu'ils sont différents de vous.

(Source : site Web du Canadian Centre for Diversity.)

### Transgenderiste

Terme plus général (que transsexuel) désignant les personnes qui transgressent les normes sociales en matière de sexe. Ces personnes peuvent vouloir se présenter parfois comme étant de l'autre sexe, ou bien elles peuvent avoir le sentiment d'être un homme et une femme, ou ni l'un ni l'autre. Il se peut qu'elles veuillent apporter des transformations à leur corps, mais habituellement elles ne le veulent pas au point d'être de l'autre sexe.

(Source : Société d'aide à l'enfance de Toronto. Creating Positive Space: Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender and Transsexual Resource Manual for Residential Care Providers).

### Transsexuel

Personne qui pense que son sexe ne correspond pas à ses organes sexuels. Une personne transsexuelle peut se trouver à divers stades de transition. Elle ressent généralement un désir irrésistible de vivre tout le temps en se présentant comme étant d'un sexe dans lequel elle se sent à l'aise et authentique. Elle peut avoir n'importe quelle orientation sexuelle.

(Source : Société d'aide à l'enfance de Toronto. Creating Positive Space: Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender and Transsexual Resource Manual for Residential Care Providers).

## SITES WEB BILINGUES SUR LA DIVERSITÉ

### Diversité en milieu de travail

<http://www.diversityintheworkplace.ca/french/index.php>

Le site comporte des séminaires en ligne, des ressources et un bulletin.

### Ministère fédéral du Patrimoine canadien

<http://www.canadianheritage.gc.ca>

Le site comporte un compendium de ressources, des liens et des renseignements sur le multiculturalisme à l'intention des fournisseurs de services, des parents et des jeunes.

## LIVRES ET ARTICLES

ARNOLD, BURKE, JAMES, MARTIN et THOMAS. *Educating for a Change*, 1991. Between the Lines.

BIOCCHI, R. et S. RADCLIFF. *A Shared Experience Bridging Cultures. Resources for Cross-Cultural Training*, 1983. London Cross Cultural Learning Centre et Association canadienne pour la santé mentale.

CARRIE, R. et D. PETER. *Building a Future Together: Issues and Outcomes for Transitioned-Aged Youth*. Disponible sur le site Web de la Ligue pour le bien-être de l'enfance du Canada [http://www.cwlc.ca/pubs/cwlc\\_e.htm](http://www.cwlc.ca/pubs/cwlc_e.htm) \*

DERMANN-SPARKS, L. et ABC TASK FORCE. *Anti-Bias Curriculum - Tools for Empowering Young Children*, 1989. Disponible auprès de la National Association for the Education of Young Children (NAEYC) <http://www.naeyc.org> \*

DUDDING, P. et al., *Promoting Resilience in Child Welfare*. Disponible à la librairie de l'Université de Toronto ou sur commande à <http://www.utpress.utoronto.ca> \*

HANNING, D., X. MUNOZ, et D. OLD. *One Child Two Cultures*, 1987. Services de l'emploi et de la sécurité économique du Manitoba, Direction de l'établissement des immigrants.

LOPES, T., et B. THOMAS. *Dancing on Live Embers – Challenging Racism in Organizations*, 2006. Between the Lines.

LYNCH, E. et M. HANSON. *Developing Cross-Cultural Competence. A Guide for Working with Young Children and Their Families*, 1992. Paul H. Brooks Publishing Company.

MATIELLA, A. *Positively Different - Creating a Bias Free Environment for Young Children*, 1991. ETR Associates.

MORLEY, J. *Sayt K'üülm Goot – Of One Heart: Preventing Aboriginal Youth Suicide Through Youth and Community Engagement*, téléchargé du site Web <http://www.gov.bc.ca> \*

O'BRIEN, T., TRAVERS, BELL, L. *No Safe Bed - Lesbian, Gay, Bisexual Youth in Residence*, 1993. Central Toronto Youth Services.

BUREAU DE L'INTERVENANT PRINCIPAL EN FAVEUR DES ENFANTS ET DES JEUNES. *We Are Your Sons and Daughters - The Child's Advocate's Report on the Quality of Care in 3 Children's Aid Societies*, 2007. Disponible sur le site Web : [http://provincialadvocate.on.ca/main/fr/about/meet\\_chief.html](http://provincialadvocate.on.ca/main/fr/about/meet_chief.html)

SCHNIEDEWIND et DAVIDSON. *Open Minds to Equality - A Sourcebook of Learning Activities to Promote Race, Sex, Class, and Age Equity*, 1983. Prentice Hall.

# RÉSEAUX COMMUNAUTAIRES BILINGUES POUR LES GROUPES QUI RECHERCHENT L'ÉGALITÉ

## LGBT

### **Alter Heros**

<http://www.alterheros.com> \*

Coalition de jeunes LGBT, de parents et de fournisseurs de services.

### **Les Services du Triangle Rose**

<http://www.pinktriangle.org>

Ressources et renseignements à l'intention des jeunes GLBTQ de la région d'Ottawa.

## DÉFICIENCES

### **Association des sourds du Canada**

<http://www.cad.ca>

Programmes, services et ressources pour les enfants, les jeunes et les adultes qui ont des déficiences auditives.

### **La Société canadienne de l'ouïe**

<http://www.chs.ca>

Programmes, services et ressources pour les enfants, les jeunes et les adultes qui ont des déficiences auditives.

### **L'Institut national canadien pour les aveugles**

<http://www.cnib.ca/fr/Default.aspx>

Programmes, services et ressources pour les enfants, les jeunes et les adultes qui ont une déficience visuelle.

### **Intégration communautaire Ontario**

<http://www.communitylivingontario.ca> \*

Réseau provincial qui offre des ressources et des services aux enfants et aux jeunes qui ont des déficiences physiques.

### **Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies**

<http://www.ccsa.ca>

Information, liste de centres de traitement et de groupes de soutien qui se penchent sur l'alcoolisme et la toxicomanie, y compris le syndrome d'alcoolisation fœtale.

### **Offord Centre for Child Studies**

[www.offordcentre.com](http://www.offordcentre.com) \*

### **CanChild**

[www.canchild.ca](http://www.canchild.ca) \*

### **Autism Ontario**

[www.autismontario.com](http://www.autismontario.com) \*

### **Santé mentale pour enfants Ontario**

<http://www.santementale-enfants-ados.ca/>

## GROUPES ETHNOCULTURELS

### **Affaires indiennes et du Nord Canada**

<http://www.ainc-inac.gc.ca>

Liste complète de ressources, réseaux, renseignements et politiques pour les peuples autochtones.

\* Page Web en anglais seulement

# CONVENTION RELATIVE AUX DROITS DE L'ENFANT

## **Réseau d'information des droits de l'enfant**

<http://www.crin.org/francais/index.asp>

Le site comprend des liens, des mécanismes de soutien et de l'information sur les droits des enfants.

## **Gendarmerie royale du Canada**

[http://www.rcmp-grc.gc.ca/pdfs/NCD-poster\\_f.pdf](http://www.rcmp-grc.gc.ca/pdfs/NCD-poster_f.pdf)

Il s'agit d'un lien direct vers la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant. Il explique les droits des enfants et des jeunes en langage clair sur une affiche colorée.

## **Bureau de l'intervenant principal en faveur des enfants et des jeunes**

[http://provincialadvocate.on.ca/main/fr/about/meet\\_chief.html](http://provincialadvocate.on.ca/main/fr/about/meet_chief.html)

Fournit des ressources à l'intention des fournisseurs de services, des parents, des enfants et des jeunes concernant l'accès, les questions de santé mentale ainsi que les services en établissement.

# SPÉCIMEN DE CONVENTION RELATIVE AUX DROITS DE L'ENFANT

1. Tu as le droit d'être traité avec courtoisie par les professionnels.
2. Tu as le droit d'être traité avec impartialité et respect.
3. Tu as le droit de savoir, de comprendre et d'approuver toute mesure prise concernant ton cas et de connaître les conséquences de ces mesures.
4. Tu as le droit que l'on t'explique tes droits et tes responsabilités.
5. Tu as le droit d'être respecté pour tes choix.
6. Tu as le droit de t'attendre à un milieu de vie qui respecte ta culture.
7. Tu as le droit de t'attendre à des services qui te sont culturellement adaptés.
8. Tu as le droit que l'on t'écoute.
9. Tu as le droit de ne pas être interrompu.
10. Tu as le droit de t'attendre à une attitude non critique.
11. Tu as le droit de t'attendre à faire confiance aux personnes chez qui tu vis.
12. Tu as le droit que l'on te réponde correctement et respectueusement.

## SPÉCIMENS D'ÉNONCÉS DE POLITIQUE SUR LA DIVERSITÉ

A. Le conseil d'administration de [organisme], reconnaissant la diversité croissante de la collectivité, cherche à créer et à maintenir un environnement pour soutenir les familles qui soit adapté à leur culture. Il incombe à l'organisme non seulement de rendre ses services accessibles à tous, mais encore d'affirmer, par sa politique et par les mesures prises, son engagement envers les familles de toutes les cultures.

C'est la politique de l'organisme d'instaurer et de maintenir ce qui suit : liens avec les sources essentielles d'aiguillage de nos collectivités, normes de fourniture de services aux familles ayant des antécédents ethniques et culturels diversifiés, effectifs dotés de compétences culturelles qui reflètent la diversité culturelle de la population servie, modalités d'inscription et programmes qui reconnaissent, améliorent et renforcent l'identité culturelle, la dignité et l'estime de soi.

Adaptation de : People of Color Leadership Institute

B. Le conseil d'administration, et chaque administratrice ou administrateur, doivent être représentatifs de l'engagement de (nom de l'organisation) à créer un environnement favorisant l'intégration qui soit réceptif à des vécus, points de vue et intérêts diversifiés, qui englobe tout le monde, et dans lequel tous les gens sont traités équitablement, de façon polie et respectueuse, sans discrimination ni harcèlement. Le conseil d'administration, par l'intermédiaire du comité du gouvernement et des ressources humaines, doit d'une part faire preuve de leadership en prenant en compte la diversité lors de l'embauche de nouveaux administrateurs et administratrices, et d'autre part continuer de guider et d'appuyer les efforts de la direction afin de poursuivre l'intégration de la diversité et de l'inclusion dans toutes les composantes du fonctionnement de (nom de l'organisation).

Adopté par le conseil d'administration, le \_\_\_\_\_

## FÊTES RELIGIEUSES ET JOURS FÉRIÉS

### **Calendrier interconfessionnel**

<http://interfaithcalendar.org> \*

Divers calendriers qui donnent les dates des fêtes religieuses importantes pour toutes les religions du monde, de nos jours à 2017.

### **BBC – British Broadcasting Corporation**

<http://www.bbc.co.uk/religion/tools/calendar> \*

Donne un calendrier complet d'une vaste gamme de populations ethniques et culturelles. Comporte une explication et des activités suggérées.

### **AUTRES RESSOURCES :**

Exodus Images

<http://www.exodusimages.net>

Affiches et autres images imprimées représentant la diversité.

\* Page Web en anglais seulement

