

<b>Politique et Procédure n° : POL-PRO-DG-103</b>	<b>Date d'émission : 2008-12-01</b>
<b>Titre : Équité, diversité et inclusion</b>	<b>Date de révision : 2024-03-14</b>

**Source :** Direction générale

**Responsables de l'application :** Tous les gestionnaires et le personnel avec le soutien du Comité EDI (Équité, Diversité & Inclusion) de la Résidence

**Destinataires :** Les résidents et les usagers du Centre de Jour  
Les locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625  
Tout le personnel\*, les bénévoles, les stagiaires et les contractuels

## 1. Contexte général

La mission de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay est d'offrir un milieu de vie stimulant, tant à l'hébergement, au Centre de jour et aux Résidences Le 1615 et Le 1625. Grâce à une approche basée sur le respect de la personne et sur son implication ainsi qu'à celle de ses proches, la Résidence a toujours été sensible à promouvoir la valorisation de l'équité, de la diversité et de l'inclusion.

La Résidence reconnaît qu'elle a la responsabilité d'offrir au personnel, aux bénévoles, aux stagiaires et aux contractuels un environnement exempt de toute discrimination et de biais systémiques où chaque personne a droit au respect et aux mêmes chances de succès, quel que soit la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la situation de grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. La Résidence s'engage à offrir un milieu où des personnes d'origines et de caractéristiques individuelles diverses peuvent partager, collaborer, se réaliser et s'épanouir.

Cette responsabilité présente le défi de créer des milieux inclusifs qui prennent en considération cette diversité. Pour la Résidence Berthiaume-Du Tremblay, tenir compte de la nouvelle hétérogénéité tant des résidents, des usagers du Centre de jour, des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 que du personnel, des stagiaires et des bénévoles, exige d'abord la reconnaissance de cette diversité. Aussi cette reconnaissance doit s'exprimer par le traitement approprié des situations particulières. Cela signifie aussi d'intégrer des valeurs et des savoir-faire diversifiés dans l'élaboration des programmes et de la prestation de soins et de services, tout en respectant les valeurs des divers acteurs impliqués et les normes des institutions de la société d'accueil, compte tenu des ressources disponibles.

La Résidence a décidé de se doter d'une politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion qui tend à :

- Permettre de baliser les orientations à suivre ;
- Préciser les objectifs à atteindre et envisager des actions à entreprendre, dans le respect des grands principes auxquels la société québécoise adhère et des législations en vigueur;
- Rester cohérent avec la mission, le mandat, la philosophie d'intervention, les valeurs, le code d'éthique, l'approche milieu de vie et partenaires de soins et services, les règlements et autres politiques de la Résidence ;
- Respecter les contraintes budgétaires.

## **2. Énoncé de la politique**

La Résidence ne tolère ni n'admet aucune forme de discrimination au sein de son établissement. Elle se doit d'être un milieu inclusif dans ses pratiques afin que tous et chacun puisse s'épanouir dans le respect, la dignité et la reconnaissance des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur l'ethnicité, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, la condition sociale, le handicap.

La Résidence doit s'assurer de créer un milieu de travail diversifié et inclusif dans lesquels les différences individuelles et les contributions de tous les employés sont reconnues et valorisées. Elle s'engage à prendre les moyens raisonnables pour :

- Traiter de manière égalitaire les membres de son personnel qui accomplissent un travail équivalent au même endroit ;
- Créer un environnement dans lequel les différences individuelles et les contributions de tous sont reconnues et valorisées ;
- Fournir un environnement sécuritaire et inclusif afin d'assurer que chacun soit en mesure de participer et de travailler selon son plein potentiel ;
- Sensibiliser les employés et les gestionnaires aux enjeux de la diversité ainsi qu'aux biais et préjugés inconscients, en rendant disponible une formation sur les biais et préjugés involontaires ;
- Former les membres du comité dotation aux enjeux de la diversité ainsi qu'aux biais et préjugés inconscients sur les biais ;
- Faire la promotion de la diversité et de la richesse qu'elle apporte sur le babillard/télévision/journal interne de la Résidence ;
- S'assurer que toutes les activités organisées par la Résidence ou auxquelles elle participe, soit le plus représentative possible de la diversité dans son ensemble ;
- Faire la vigie des politiques de diversité, d'équité et d'inclusion (EDI) des partenaires externes de la Résidence ;
- Présenter la politique EDI (Égalité, diversité, inclusion) aux partenaires, intervenants, fournisseurs et candidats ;

- Encourager toute personne qui pense être sujette à la discrimination dans le cadre visé par la présente politique à exprimer ses préoccupations à la direction des ressources humaines, alimentaire et de buanderie-lingerie afin qu'elle puisse corriger la situation ;
- S'assurer que toutes les pratiques et procédures d'embauche respectent l'équité en tout temps.

### 3. Définitions

Aux fins de l'application de cette politique, pour une meilleure compréhension, il importe de préciser les définitions suivantes :

- **Équité** : Approche visant à traiter chaque individu et chaque groupe historiquement défavorisé, de façon juste, en tenant compte des caractéristiques particulières de leur situation afin de les placer sur un pied d'égalité par rapport au groupe majoritaire. Elle s'oppose à l'uniformité dans l'application systématique d'une norme sans tenir compte des différences et de la diversité de la société. Reconnaissant que la structure sociale a des effets différenciés pour le groupe majoritaire par rapport aux groupes minorisés, cette démarche vise à corriger ce déséquilibre. Elle vise à s'assurer que tous aient droit aux mêmes avantages (égalité des chances), en tenant compte des caractéristiques particulières de leur situation.
- **Diversité** : Terme souvent utilisé pour référer aux différences ou aux similarités, entre les individus au sein d'un groupe ou d'une organisation. Des caractéristiques sociodémographiques sont communément utilisées pour distinguer les uns des autres ; par exemple le genre, le sexe, l'ethnicité, l'origine, le physique, la religion et les croyances, les valeurs, l'âge, l'éducation, la langue, l'orientation sexuelle, etc.
- **Inclusion** : Une action ou une mesure visant à mettre en place un environnement qui accueille, respecte et valorise la diversité pour que tous les membres de sa communauté aient le sentiment qu'ils et qu'elles ont leur place, peuvent contribuer et peuvent se mériter la reconnaissance pour cette contribution. Si leur situation particulière le nécessite, l'organisation les accompagne et leur offre des mesures pour favoriser leur bien-être et leur accomplissement. C'est un engagement soutenu visant l'accueil, l'intégration, l'accompagnement et le cheminement.
- **Biais** : Préjugé, conscient (explicite) ou inconscient (implicite), formé par un individu, un groupe ou une institution en faveur ou contre une chose, une personne ou un groupe par rapport à un autre et pouvant entraîner des conséquences négatives ou positives.
- **Discrimination** : Distinction, exclusion ou préférence, alimentée par des stéréotypes et préjugés, conscients ou non, qui disqualifient ou stigmatisent des individus en raison de la couleur, du sexe, de l'identité ou de l'expression de genre, de la grossesse, de l'orientation sexuelle, de l'état civil, de l'âge, de la religion, des convictions politiques, de la langue, de l'origine ethnique ou nationale, de la condition sociale, du handicap ou de l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.
- **Discrimination systémique** : Somme d'effets d'exclusion disproportionnés qui résultent de la conjugaison d'attitudes empreintes de préjugés et de stéréotypes, souvent inconscients, et de politiques et pratiques généralement adoptées sans tenir compte des caractéristiques des membres de groupes visés par l'interdiction de la discrimination. Ces groupes visés sont les femmes, les personnes autochtones, les minorités visibles, les minorités ethniques, les personnes en situation de handicap et les personnes de la communauté LGBTQ2S+.
- **Identité et expression de genre** : Expérience subjective du genre d'une personne, qui peut correspondre ou non au sexe assigné à la naissance.
- **Intersectionnalité** : Cumul de différentes formes de domination ou de discrimination vécues par une personne, fondées notamment sur sa couleur, son sexe, son âge, sa religion, son orientation sexuelle, sa classe sociale ou ses capacités physiques, qui entraîne une augmentation des préjudices subis.

- **LGBTQ2S+** : personnes ayant une diversité quant à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre. L'acronyme LGBTQ2S+ désigne entre autres les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transsexuelles/transgenres/trans, queer, bispirituelles et plus.
- **Préjugé** : Jugement individuel conscient ou inconscient sur une personne ou groupes de personnes, qui est formé à l'avance selon certains critères personnels et qui oriente en bien ou en mal les dispositions d'esprit à l'égard de cette personne ou de ce groupe.
- **Stéréotype** : Croyance partagée, idée reçue ou généralisation simplifiée, positive, neutre ou négative, appliquées à un groupe entier de personnes, sans tenir compte des différences individuelles, amenant à la création de catégories, pour mieux appréhender le monde et les personnes

#### 4. La portée de la politique

La présente politique s'applique dans les lieux et contextes suivants :

- Les lieux de travail ;
- Les aires communes ;
- Tout endroit où les personnes doivent se trouver dans le cadre de leurs fonctions (ex : réunions, formations, déplacements, activités sociales) ;
- Les communications par tout moyen, technologique ou autre.

#### 5. Portrait ethnique

La Résidence Berthiaume-Du Tremblay a élaboré le portrait ethnique et linguistique des résidents, usagers du Centre de jour, locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, du personnel et des bénévoles (portrait en date du mois de mars).

Au 31 mars 2024, à la Résidence, est issue de l'immigration :

- **16 % des résidents**
- **35 % des usagers du Centre de jour**
- **6 % des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625**
- **63 % du personnel**
- **17 % des bénévoles**

Ces personnes sont originaires de plus de quinze pays différents et parlent plus de neuf langues (autres que le français et l'anglais).

Cette diversité est susceptible d'avoir des effets sur les rapports entre les individus et, de ce fait, des implications plus ou moins importantes sur le fonctionnement de la Résidence et sur l'atteinte de ses objectifs. Or, les recherches montrent que les groupes composés de gens ayant des expériences, origines et compétences différentes trouvent des solutions toutes aussi constructives et intéressantes que les groupes homogènes. L'encouragement de la diversité des points de vue favorise l'innovation et permet d'obtenir des solutions originales.

## **6. Politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion : une responsabilité partagée**

Cette politique vise à offrir un cadre de référence pour la gestion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion sur le plan de l'adaptation des services de même que sur le plan de la gestion des ressources humaines. Cette politique repose sur les axes suivants :

- Accueil, intégration et implication des nouveaux résidents, usagers du Centre de jour, locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, personnel, stagiaires et bénévoles issus de l'immigration ;
- Gestion de l'équité, la diversité et l'inclusion : prévention et intervention.

À chaque axe se greffent un ou plusieurs énoncés de principes, des objectifs ainsi que des actions privilégiées.

## **7. Premier axe : Accueil, intégration et implication des nouveaux résidents, des usagers du Centre de jour, des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, du personnel, des stagiaires et des bénévoles issus de l'immigration**

### **7.1 Énoncé de principe**

La Résidence Berthiaume-Du Tremblay, par ses ressources humaines, ses résidents et usagers entend participer à l'intégration harmonieuse du personnel immigrant, des nouveaux résidents, usagers du Centre de jour, locataires et bénévoles issus de l'immigration. Le comité EDI (Équité, Diversité & Inclusion) participe activement à cette intégration (Annexe 1).

### **7.2 Objectifs**

- Connaître les besoins des résidents, des usagers du Centre de jour et des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 issus de l'immigration afin de partager mutuellement un milieu de vie chaleureux et accueillant.
- Développer et faire connaître les services d'accueil de la Résidence.
- S'assurer de l'intégration harmonieuse du personnel, des stagiaires et des bénévoles immigrants à la Résidence.
- Informer chaque nouvelle personne immigrante du ~~besoin~~ de la nécessité de sa propre implication à une intégration harmonieuse.
- Intégrer les nouveaux résidents, usagers du Centre de jour, locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, employés, stagiaires et bénévoles au contexte de diversité ethnoculturelle de la Résidence.

### **7.3 Actions**

- Promouvoir les activités d'accueil, d'intégration, d'implication et de soutien auprès des nouveaux résidents, usagers du Centre de jour et locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 issus de l'immigration.
- Offrir aux employés, aux stagiaires et aux bénévoles immigrants des activités d'accompagnement et d'intégration tels le jumelage et le parrainage.
- Organiser des activités qui tiennent compte de la diversité culturelle et favorisent les liens avec la communauté de la Résidence.

- Développer des outils pour tenir compte des besoins des résidents, des aînés du Centre de jour et des locataires issus de l'immigration, notamment en matière de communication et de respect des valeurs culturelles et religieuses, tout autant que des personnes déjà résidentes.
- Améliorer l'accessibilité, la qualité et la sécurité des soins et services pour la clientèle issue de communautés culturelles en mettant en place des mécanismes de prise de décision lors de situations où il y a présence d'une barrière linguistique, et ce dans les limites des ressources disponibles et en s'appuyant sur la connaissance principale de ses besoins et de ses attentes en matière de services.

## **8. Deuxième axe : Gestion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion : prévention et intervention**

### **8.1 Énoncé de principes**

- La Résidence Berthiaume-Du Tremblay vise la participation de sa clientèle au plan d'intervention, à la vie de l'établissement et respecte ses valeurs et ses croyances.
- La Résidence Berthiaume-Du Tremblay vise l'élimination des comportements, principes ou pratiques discriminatoires qui empêchent ou compromettent la participation des résidents, des usagers du Centre de jour, des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625.
- La Résidence veut favoriser un milieu de vie et de travail où tous les résidents et usagers du Centre de jour, locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625, membres du personnel, stagiaires ou bénévoles se traitent tous avec dignité et respect et d'une façon juste et non discriminatoire.

*Miser sur la diversité est l'affaire de tous !*

### **8.2 Objectifs**

- Prévenir et contrer, par la présente politique, toute discrimination et biais systémiques portant sur la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la situation de grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.
- Valoriser et promouvoir les comportements et attitudes qui favorisent l'équité, la diversité et l'inclusion afin de préparer les résidents, les usagers du Centre de jour, les locataires des Résidences Le 1625 et Le 1615, les membres du personnel, les stagiaires et les bénévoles à mieux vivre et travailler ensemble dans le respect mutuel, et cela, sans discrimination.
- Valoriser l'acquisition de comportements respectueux, pour le personnel, les stagiaires et les bénévoles de la Résidence soit :
  - Être un agent de changement ;
  - S'adapter à l'évolution de la démographie ;
  - Prendre conscience de ses propres préjugés et comprendre les conséquences du favoritisme-;

- Empêcher les préjugés d'influencer son comportement afin de fonder les décisions sur des éléments objectifs ;
  - S'abstenir de faire des plaisanteries ou remarques blessantes visant la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la situation de grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap ;
  - Faire preuve de responsabilité en intervenant sans affronter lorsqu'un groupe fait des plaisanteries sur des sujets qui peuvent être blessants pour d'autres ;
  - Apprécier les différences
  - , y voir des atouts potentiels ;
  - Encourager les échanges sur l'équité, la diversité et l'inclusion ; partager nos expériences et apprentissages personnels ;
  - Combattre les rumeurs ;
  - S'assurer que la communication entre l'employeur et les employés et entre employés (incluant stagiaires et bénévoles) se fait en français ;
  - Permettre l'expression des diverses valeurs, dans le respect mutuel.
- S'assurer que la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la situation de grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale ou le handicap ne constituent pas une barrière dans les activités de dotation (recrutement, sélection et accueil) et dans les pratiques de probation, de promotion et d'évaluation de probation.
  - S'assurer que l'environnement soit équitable, diversifié, inclusif, sans discrimination ni aucun biais systémique.
  - S'assurer que les moyens nécessaires sont mis en œuvre pour renforcer une culture d'équité et d'inclusion, accroître la diversité et reconnaître sa valeur ajoutée et valoriser la richesse de cette diversité sous toutes ses formes.
  - Susciter auprès du personnel, des bénévoles, des stagiaires, des résidents, des aînés du Centre de jour et des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 une adhésion, une mobilisation envers les principes d'équité, de diversité et d'inclusion et une appropriation de la politique de façon à entraîner leur réflexion et leur engagement par la mise en place d'actions concrètes et leur implication dans celles-ci.
  - Assurer une cohérence et une efficacité dans les actions en matière d'EDI (Équité, diversité et inclusion), afin de développer pour et avec les destinataires de la politique, un milieu de de vie et un milieu de travail équitable, diversifié et inclusif.
  - Tenir compte des valeurs et des besoins en termes de communication, des résidents, des aînés du Centre de jour et des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 issus de l'immigration.

### 8.3 Actions

- Faire connaître et faire respecter la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*.
- Développer des outils et des approches appropriés compte tenu des ressources disponibles pour bien communiquer avec les résidents, aînés du Centre de jour et locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 (ou, le cas échéant, avec leurs proches qui les représentent) qui ne peuvent pas comprendre le français ou l'anglais.

#### Famille et proches

Les intervenants sont invités à faire appel à un membre de la famille ou un proche en mesure de faire l'interprétation.

***Des outils sont aussi disponibles sous forme de recueil de pictogrammes et ce, en plusieurs langues dont l'allemand, l'anglais, le créole, l'espagnol, l'italien.***

#### Personnel et bénévoles

La Résidence crée et gère un répertoire dans lequel le personnel et les bénévoles qui maîtrisent une langue autre que le français et l'anglais sont inscrits, sur une base volontaire (annexe 2). Ce répertoire est mis à jour régulièrement et est utilisé dans des situations où une action immédiate est nécessaire auprès de la clientèle ne maîtrisant ni le français ni l'anglais. Cependant, ces personnes qui agissent à titre d'interprète ne sont pas représentants de la personne.

Dans un contexte de milieu de vie, le personnel et les bénévoles pouvant s'exprimer dans la langue maternelle de la clientèle sont invités à le faire dans le seul but d'améliorer l'accessibilité, la qualité et la sécurité des soins et services pour la clientèle issue de communautés culturelles.

#### Banque interrégionale d'interprètes (BII)

La Résidence peut également avoir recours à un service d'interprète culturel ou linguistique lorsque la situation l'exige. L'intervenant, après autorisation de son supérieur immédiat ou son représentant, communique avec la Banque interrégionale d'interprètes en utilisant « l'aide-mémoire » prévu à cet effet (annexe 3). Les coordonnées de la Banque se retrouvent sur l'aide-mémoire. La demande doit être transmise 4 jours ouvrables à l'avance à moins d'une situation d'urgence. Les frais sont facturés pour toute annulation à moins de 48 heures ouvrables avant le rendez-vous, même s'il est annulé en raison d'un imprévu ou d'une urgence. Une fois le service rendu, l'intervenant devra signer la « fiche de confirmation du service rendu » que l'interprète doit remettre au Ministère de la santé et des services sociaux Québec qui facturera l'établissement par la suite.

Les informations du MSSS sur la banque d'interprètes sont retrouvés en annexe 4.

L'intervenant doit rapporter toute situation complexe ou particulière à l'assistante-infirmière-chef ou au gestionnaire concerné et il doit demeurer présent lors de l'interprétation, cependant l'intervenant ne peut agir comme représentant de la personne.

- Consigner au dossier l'information sur les besoins culturels et religieux du résident, des usagers du Centre de jour et du locataire des Résidences Le 1615 et Le 1625 issu de l'immigration et la transmettre au personnel, aux stagiaires et aux bénévoles, afin d'être en mesure de pouvoir « respecter ses valeurs, ses convictions et ses pratiques religieuses ».

- Consigner au dossier l'information sur les interdits alimentaires de certaines religions et la transmettre au personnel concerné, afin de permettre aux résidents, aux aînés du Centre de jour et aux locataires des Résidences Le 1615 et Le 165, s'ils en font la demande et dans la mesure du possible, de les respecter.
- Afficher clairement l'orientation de la Résidence quant à la lutte contre la discrimination.
- Dénoncer tout acte ou expression à caractère discriminatoire.
- Mettre l'accent sur les ressemblances plutôt que sur les différences dans le but d'éviter l'approche « Eux/Nous ».
- Établir un dispositif de soutien et d'intervention dans le cas de litiges basés sur la discrimination si des résidents, des usagers du Centre de jour ou des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625 sont concernés.
- Référer les employés à la Politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail et du traitement des plaintes contre le harcèlement au travail (POL-PRO-DRHTA-424) pour les règlements d'un litige quant à la discrimination raciale, sexiste ou ethnique dans le milieu de travail.
- Promouvoir les activités de sensibilisation sur l'équité, la diversité et l'inclusion auprès des résidents, des usagers du Centre de jour et des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625.
- Faire de la formation sur les biais et les préjugés auprès du personnel et des bénévoles de la Résidence.
- S'assurer que le personnel, les stagiaires et les bénévoles s'expriment dans la langue officielle du travail, tant lors de la prestation des soins et services que dans l'établissement en général, sauf dans les situations permettant d'améliorer l'accessibilité, la qualité et la sécurité des soins et services pour la clientèle issue de communautés culturelles.
- Intervenir immédiatement en cas de conflit ou de comportement inadéquat.
- Favoriser la médiation comme modèle d'intervention auprès des acteurs concernés de la Résidence.
- Aider les équipes composées de différentes cultures et valeurs à travailler efficacement.
- Favoriser les échanges interculturels.

## **9. Les responsabilités des parties**

### **9.1 Direction générale**

- S'assurer de l'application de la politique en recevant l'information pertinente concernant les situations déclarées, par l'intermédiaire de la directrice des ressources humaines, alimentaires et de la buanderie lingerie ;
- Soutenir et encourager tous et chacun dans le respect du droit des personnes, à bénéficier d'un milieu de travail inclusif et exempt de toutes formes de non-respect, de violence, de discrimination et de harcèlement ;
- Promouvoir toute mesure susceptible de faciliter l'intégration de cette politique au sein de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay et des Résidences Le 1615 et le 1625.

## **9.2 Les directrices et les gestionnaires**

- Promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion de tous et toutes et s'assurer de la bonne intégration de toutes les personnes dans son équipe ;
- Gérer harmonieusement l'équité, la diversité et l'inclusion à l'intérieur de son équipe ;
- Sensibiliser son équipe de travail à l'importance de l'équité, la diversité et l'inclusion, et aux recours disponibles ;
- S'assurer de la mise en application de la politique d'ÉDI au sein de son unité ou son service ;
- Prendre les mesures appropriées afin de prévenir et de corriger toute situation pouvant enfreindre la politique d'ÉDI ;
- Voir à fournir de l'aide, du soutien ou de l'encadrement aux personnes impliquées par une situation d'équité, de diversité et d'inclusion ;

## **9.3 La direction des ressources humaines, alimentaires et de buanderie-lingerie**

- Faire lire et signer la Politique ÉDI (Équité, Diversité et Inclusion) à chaque employé lors de son entrée en fonction ;
- Rédiger et mettre à jour la politique d'ÉDI ;
- Organiser les séances d'informations et de formation ;
- Veiller à l'application de la politique d'ÉDI ;
- Mettre au point l'ensemble des initiatives en matière d'ÉDI ;
- Traiter, en collaboration avec les gestionnaires, toute situation portant sur le non-respect de la présente politique.

## **9.4 La conseillère-cadre aux communications et médias numériques**

- Élaborer des stratégies et des outils de communication portant sur l'ÉDI.

## **9.5 Le personnel, les stagiaires et les bénévoles**

- Prendre connaissance de la présente politique et y adhérer ;
- Promouvoir l'intégration harmonieuse des personnes nouvellement arrivées à la Résidence quelle que soit leur origine ethnique, leur couleur, leur culture, leur religion et leur orientation sexuelle ;
- Respecter l'expression de diverses valeurs culturelles et religieuses ;
- Accepter le caractère francophone et laïc de la Résidence et les obligations qui s'y rattachent, conformément aux lois et chartes adoptées par le Gouvernement du Québec ;
- Recevoir, en vue de son analyse, une demande d'accommodement raisonnable, et ce, en conformité avec les lois et la *Charte des droits et libertés de la personne du Québec*.

- Adopter un comportement respectant les principes d'équité, de diversité et d'inclusion la présente politique ;
- Favoriser l'instauration d'un bon environnement et de relever et décourager les commentaires ou activités qui vont à l'encontre de la présente politique, entre autres, d'informer les personnes ou les auteurs présumés de ces comportements que c'est inacceptable ;
- Signaler tout incident à son supérieur ou si l'incident implique son supérieur, à la direction des ressources humaines, alimentaires et de la buanderie-lingerie.

#### 9.6 Syndicats et autres représentants

- Participer aux activités de formation, d'information, de sensibilisation et de prévention sur l'équité, la diversité et l'inclusion.

### 10. Références

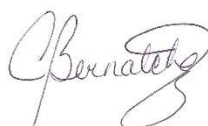
- Site santé montréal : <https://santemontreal.qc.ca/professionnels/services-et-outils/banque-interregionale-dinterpretes/> ;
- Réseau d'Annie RH, experts en formation et en RH qui supportent activement la communauté RH.
- Santé et bien-être des personnes de la diversité sexuelle et de pluralité de genre, MSSS, 2023.

Signé le 8 mai 2024 par  
Date



Anne-Marie Côté  
Directrice des ressources humaines,  
alimentaires et de buanderie-lingerie

Signé le 8 mai 2024 par  
Date



Chantal Bernatchez  
Directrice générale

## Saviez-vous que... ?

**Le % des personnes issus de l'immigration est de :**

16% des résidents

63% des employés

6% des locataires des Résidences Le 1615 et Le 1625

17% des bénévoles

35% des usagers du Centre de jour

## Les membres du comité

**Angela Tanasa**

*Chef d'activités*

**Barbara D'Urso**

*Chef d'unité*

**Fina Kamalenga**

*Préposée aux bénéficiaires*

**Lilya Ferdi**

*Préposée aux bénéficiaires*

**Marie-Claude Pelletier**

*Réceptionniste*

**Patrizia Perrusi**

*(remp. De Laurianne Germain)*

*Éducatrice spécialisée*

**Nicole Lajoie**

*Thérapeute en réadap. physique*

**Mariley Platero**

*Préposée aux bénéficiaires*



Annexe POL-PRO-DG-103

Mars 2024

Résidence  
**BERTHIAUME-  
DU TREMBLAY**

Fondation  
**BERTHIAUME-  
DU TREMBLAY**

## Votre comité EDI Équité, Diversité & Inclusion



## Historique du comité

En 2002, le Comité de direction de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay a décidé de doter l'établissement d'un plan d'adaptation aux communautés ethno-culturelles au sein du personnel de la Résidence.

À l'automne 2003, un groupe-cible (composé de 60 personnes) a été invité à formuler son point de vue dans le cadre d'un sondage portant sur la diversité des communautés culturelles au sein du personnel de la Résidence Berthiaume-Du Tremblay.

À la suite de cette rencontre, le comité fût donc créé !

Au printemps 2024, le mandat du comité est mis à jour afin de d'inclure toutes les réalités concernant l'équité, la diversité et l'inclusion.



## Notre mandat

Valoriser et promouvoir les comportements et attitudes qui favorisent l'équité, la diversité et l'inclusion au sein de la Résidence, du Centre de jour et des Résidences Le 1615 et Le 1625, et ce autant pour les usagers, les proches et les bénévoles que pour les employés, afin de mieux vivre et travailler ensemble dans le respect mutuel, et cela, sans discrimination .

## Réalisations

- Rencontres régulières du comité;
- Distribution en continue du dépliant du comité;
- Augmentation de la visibilité du comité;
- Organisation des activités annuelles de la *semaine de l'équité, de la diversité et de l'inclusion*.

## La semaine de l'équité, de la diversité et de l'inclusion

*La semaine de l'équité, de la diversité et de l'inclusion dans l'établissement se tient la dernière semaine de septembre.*

Cette semaine comprend :

- ◊ Une thématique différente à chaque année;
- ◊ Une journée gastronomique pour les employés et les bénévoles;
- ◊ Une causerie thématique pour les usagers, bénévoles et employés;
- ◊ Un spectacle culturel inspiré de la thématique de l'année. Ce spectacle est organisé également dans le cadre de la journée internationale des aînés, en partenariat avec le service d'animation.
- ◊ Une collaboration avec le comité des usagers pour des activités dans le cadre de la semaine des droits des usagers.

**Répertoire du personnel et des bénévoles maîtrisant une autre langue  
que le français ou l'anglais**

Nom	Prénom	Titre d'emploi	Langue(s) parlée(s)	Étage de travail	Quart de travail
Adam	Barbara <del>Arjie</del>	PAB	Créole	7ième	J
Akerkaou	Fatima	PSA	Arabe	Cuisine	J S
<del>Assé</del>	<del>Apoïde</del>	Infirmière	Créole	7 <sup>10781</sup> , 6 <sup>10782</sup>	J
<del>Bisort</del>	<del>Wideline</del>	PAB	Créole	6ième	S
Bouassil	Dalila	PSA	Arabe	Cuisine	J S
<del>Bouchkharou</del>	Ikram	PSA	Arabe	cuisine	J S
Bruno	Anna-Maria	Éduc. spécialisée	Italien	Centre de jour	J
Calixte	Josette	Infirmière	Créole	5ième	J
Charles	Merlande	PAB	Créole	7 <sup>10781</sup>	J
Charles	Thérèse <del>Jipette</del>	Infirmière auxiliaire	Créole	7 <sup>10781</sup> ... 8 <sup>10781</sup>	N
Debbah	Nadia	RUL - PAB	Arabe	<del>Rés.</del> 1615 et 1625	rotation
D'Urso	Barbara	Chef d'unité	Italien et espagnol	3 <sup>10781</sup> - 4 <sup>10781</sup>	J
<del>El Bidani</del>	<del>Kadhia</del>	Infirmière auxiliaire	Arabe	10ième	J
<del>El Bidani</del>	Zahra	PAB	Arabe	9ième	J
<del>El Karvaji</del>	Nadia	Infirmière auxiliaire	Arabe	9ième	J
Ernest	Elinda	Infirmière auxiliaire	Créole	9 <sup>10781</sup>	S
<del>Escoto</del> -Dubon	Noris Melissa	PAB	Espagnol	6 <sup>10781</sup>	S
<del>Essalik</del>	<del>Abdjalah</del>	Infirmier auxiliaire	Arabe	5 <sup>10781</sup> , 6 <sup>10782</sup>	N
<del>Guedouar</del>	Assia	PSA	Arabe	Cuisine	J S
Harrar	Omar	AIC	Arabe	3 <sup>10781</sup> au 10ième	N
Jean-Louis	<del>Monia</del>	PAB	Créole	5 <sup>10781</sup>	J
<del>Kamalenga</del>	Fina	PAB	Lingala	7 <sup>10781</sup>	J
Kholkhal	Imane	PSA	Arabe	Cuisine	J S
<del>Lavoie</del>	<del>Yolette</del>	PAB	Créole	8 <sup>10781</sup>	J
Lopez	Stéphanie Rebecca	Agente administrative	Espagnol	Bureaux	J
Louis	Lorna	PAB	Créole	4 <sup>10781</sup>	J
Louis	Marie- <del>Shamy</del>	Infirmière auxiliaire	Créole	7 <sup>10781</sup>	S
Louis	<del>Rosela</del>	PAB	Créole	6 <sup>10781</sup>	J
Louissaint	Elizabeth	PAB	Créole	5 <sup>10781</sup>	S
<del>Marihi</del>	Soraya	Infirmière auxiliaire	Arabe	5 <sup>10781</sup>	S
Mori	Jannet	PAB	Espagnol	4 <sup>10781</sup>	J
Napoléon	Sara	PAB	Créole	7 <sup>10781</sup>	S
Nguyen	Lan Huong	Pharmacienne	Vietnamien	Pharmacie	J
<del>Novikova</del>	Olga	Infirmière auxiliaire	Russe	5 <sup>10781</sup>	J
Paul	Marie-Yves Carmel	PAB	Créole	3 <sup>10781</sup>	S
Prokhorenko	Irina	Chef d'activités	Russe	3 au 10	N
Prophète	Sandy	PAB	Créole	5 <sup>10781</sup>	J
<del>Rouzier</del>	<del>Rouseline</del>	PAB	Créole	8 <sup>10781</sup>	S
Sambour	Jude	Agent administratif	Créole	Bureaux	J

Nom	Prénom	Titre d'emploi	Langue(s) parlée(s)	Étage de travail	Quart de travail
Sousa	Tania	PEM	Portugais	Cuisine et étages	J
St-Georges	Santa Maria	PAB	Créole	9 <sup>0781</sup>	J
Tanasa	Angela	Chef d'activités soir	Roumain	Établissement	S
<del>Joubia</del>	Sabrina	PAB	Espagnol	9 <sup>0781</sup>	N
<del>Zoubait</del>	Hind	PAB	Arabe	7 <sup>0781</sup>	J

Cette liste à jour se retrouve à l'adresse suivante :

Commun\\_PUBLIC\DRHABL\ Personnes parlant langue autre que français-anglais \ Annexe 2 – Liste des  
personnes

Date : 18/03/2024

## AIDE-MÉMOIRE

## BANQUE INTERRÉGIONALE D'INTERPRÈTES (BII)

Obtenir l'autorisation du supérieur immédiat ou de son représentant

TOUTES LES DEMANDES D'INTERPRÉTATION DOIVENT ÊTRE TRANSMISES PAR  
TÉLÉPHONE AU 514 597-3284

Les soirs et fins de semaine, laisser un message au même numéro et un interprète vous rappellera.

## 1. ÉTABLISSEMENT

a) Nom de l'établissement / organisme demandeur \_\_\_\_\_

Le demandeur sera facturé. Tout service demandé (interprétation ou appel téléphonique) est facturable.

b) Prénom, nom et numéro de téléphone de la personne qui présente la demande  
\_\_\_\_\_

c) Prénom, nom et numéro de téléphone du de-la professionnel(le) au dossier

Personne avec qui l'interprète communiquera. Fournir un numéro où le professionnel est facile à joindre et où on peut facilement laisser un message.

## 2. RENDEZ-VOUS

a) Date, heure et durée approximative du rendez-vous si déjà fixées \_\_\_\_\_

Transmettre la demande 4 jours ouvrables à l'avance  
à moins d'une situation urgente

aaaa / mm / jj / heure / durée

b) Type de service demandé : interprétation  appel téléphonique  les deux 

c) Langue demandée \_\_\_\_\_

Si arabe, préciser le pays d'origine du client. Si chinois, préciser si Cantonnais ou Mandarin.

d) Prénom et nom de l'usager \_\_\_\_\_ Pays d'origine \_\_\_\_\_

## 3. INTERPRÈTE

a) Prénom et nom de l'interprète désiré (s'il y a lieu) \_\_\_\_\_  
prénom nomb) Le rendez-vous a-t-il déjà été confirmé avec un interprète ?  
non  si oui, quel est son nom \_\_\_\_\_

## 4. PARTICULARITÉS

**Veillez nous faire part de toute particularité afin de nous guider dans le choix de l'interprète** (ex.: sexe de l'interprète, violence conjugale, grossesse, psychiatrie, etc.)

Banque interrégionale d'interprètes  
Tél.: 514 597-3284

## AIDE-MÉMOIRE

### Section Informations supplémentaires à l'interprète

Cette section vise à **communiquer des informations à l'interprète**, au-delà de l'heure, de la durée et de la date de la rencontre. Vous pouvez y indiquer :

- le nom et les coordonnées du professionnel (ou les coordonnées du demandeur, selon la personne pouvant être jointe le plus facilement)
- le lien de visio-conférence, si l'interprète offrira le service à distance
- l'adresse où aura lieu le service d'interprétation si l'interprète doit se présenter en personne
- le nombre d'appels relié au service d'interprétation (ou aucun, le cas échéant).

### Section Commentaires réservés au demandeur

Cette section vise à communiquer **des informations à la BII** et n'est pas visible par les interprètes. Veuillez mentionner :

- si le rendez-vous a déjà été convenu avec un interprète
- si vous ne souhaitez pas travailler un interprète
- si la demande peut être transmise à un autre interprète dans le cas où l'interprète sélectionné n'est pas disponible
- si l'interprète peut être en virtuel

### Le menu déroulant Demandeur et Professionnel

- évitez de sélectionner Inconnu, Professionnel
- si votre nom apparaît dans le menu déroulant Demandeur et Professionnel, veuillez le sélectionner. Cette mesure vise à faciliter la reddition de comptes au sein de votre établissement.

### Sélection d'un interprète, onglet Interprète

- si vous souhaitez recevoir les services d'une interprète (femme), sous Préférence, identifiez F dans le menu déroulant sous Rechercher un interprète, si aucun nom n'apparaît, c'est que personne n'est disponible. Vous pourrez alors soit trouver un autre moment ou tout simplement annuler vous-même votre demande.

### Modifier ou annuler une demande

- l'interprète n'est pas autorisé à écrire à la BII en votre nom pour annuler ou modifier une demande qui lui aurait déjà été transmise
- pour modifier une demande, envoyez un courriel au [bii.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:bii.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca), en nous indiquant si vous avez déjà informé l'interprète à ce sujet.
- Vous pouvez annuler sur Jérôme+ les demandes dont le service aura lieu dans plus de 48 heures ouvrables

PLUS FORT  
AVEC VOUS

Version révisée le : 2022-11-17  
Banque interrégionale d'interprètes

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
du Centre-Sud-  
de-l'île-de-Montréal  
Québec

## TRAVAILLER EFFICACEMENT AVEC UN INTERPRÈTE

### Avant l'interprétation

- Fixer le rendez-vous le plus rapidement possible et respecter l'heure pour s'assurer de la disponibilité de l'interprète et minimiser les coûts d'interprétariat de l'établissement
- Prévoir plus de temps que d'habitude puisque tout doit être dit deux fois
- Informer l'interprète du nom du client et vérifier s'il est à l'aise d'interpréter pour cette personne - l'interprète peut souhaiter se désister pour éviter un conflit d'intérêt (lien de parenté, etc.)
- S'il y a lieu, expliquer brièvement le contexte de la rencontre à l'interprète et la façon dont il est souhaité de procéder pour l'aider à se préparer (vocabulaire spécifique, préparation psychologique, etc.)
- Expliquer à l'interprète qui sera présent à la rencontre.

### Pendant la rencontre

- Faire les salutations d'usage : l'interprète les reformulera en tenant compte de la culture du client. Le respect des codes d'entrée en communication est indispensable afin de mettre en confiance le client
- Lorsque possible, vérifier si le client est à l'aise avec l'interprète.
- Se présenter au client, présenter l'interprète et l'informer de son rôle et de la confidentialité des échanges. Cela permet à l'interprète de garder la même distance professionnelle par rapport à chaque interlocuteur ou interlocutrice, et de faire comprendre au client que l'intervenant est la personne qui dirige l'interaction
- Se placer en triangle, si possible, parler directement au client et le regarder. De cette façon, le client se sent le sujet principal de l'intervention
- Éviter le langage technique. Donner des informations, peu à la fois, de façon claire et complète. L'interprétation phrase par phrase est la plus sûre, car elle réduit le risque d'omission
- Demander au client de répéter les instructions s'il y a lieu afin de s'assurer qu'elles ont été bien comprises
- Ne pas discuter du cas avec l'interprète en présence du client; il comprend peut-être quelques mots de français ou d'anglais. Le client pourrait avoir l'impression qu'on décide de son sort sans le consulter
- Ne pas déléguer sa responsabilité professionnelle. Vous êtes le maître de l'intervention. Ce n'est pas le rôle de l'interprète d'expliquer une loi, un vaccin, un diagnostic ou un traitement à votre place.

### Après l'interprétation

- Vérifier avec l'interprète s'il a remarqué quoi que ce soit qu'il serait pertinent de savoir en tant qu'intervenant. L'interprète peut apporter à l'intervenant des précisions d'ordre culturel (exemple : attitude non verbale).

## POLITIQUE DE TARIFICATION

HONORAIRES	
<b>Interprétation</b>	<p>En présentiel : 41 \$ l'heure – minimum de 2 heures.</p> <p>À distance : 41\$ l'heure - minimum d'1 heure.</p> <p>Si l'établissement ou l'organisme (ci-après nommé établissement) réserve les services d'un interprète pour plus que le bloc minimal, l'établissement et l'interprète seront respectivement facturés et payés au minimum pour le bloc de temps réservé.</p> <p>Les rendez-vous consécutifs confirmés dans un même établissement sont facturés et payés comme s'il s'agissait d'un seul rendez-vous. Dans tous les cas, le dernier rendez-vous est facturé et payé minimalement au tarif correspondant au bloc minimal payable.</p> <p>Pour les services en présentiel, des frais de kilométrage et de stationnement peuvent être facturés.</p>
<b>Appel</b>	Par tranches de 15 minutes au même tarif horaire que l'interprétation
<b>Annulation</b>	Si l'établissement annule la demande d'interprétation à moins de 48 heures ouvrables avant le rendez-vous, les frais sont facturés à l'établissement et l'interprète est payé, et ce même si le rendez-vous est annulé en raison d'un imprévu ou d'une urgence.
<b>Traduction</b>	Selon le nombre de mots. Si 140 mots ou moins, le tarif minimum de 35 \$ s'applique. Si plus de 140 mots, le tarif est de 25 cents / mot.
<b>Autres frais</b>	Le CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal assume les frais de coordination et d'administration. Toutefois, un montant de 18 % est ajouté à la facture pour couvrir ces frais.

Un document du réseau de la santé et des services sociaux de Montréal sous la coordination du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

Mise à jour : 16 octobre 2023