

OFFRE DE SERVICE ÉQUITÉ, DIVERSITÉ ET INCLUSION (ÉDI) ET SÉCURISATION CULTURELLE (SC)

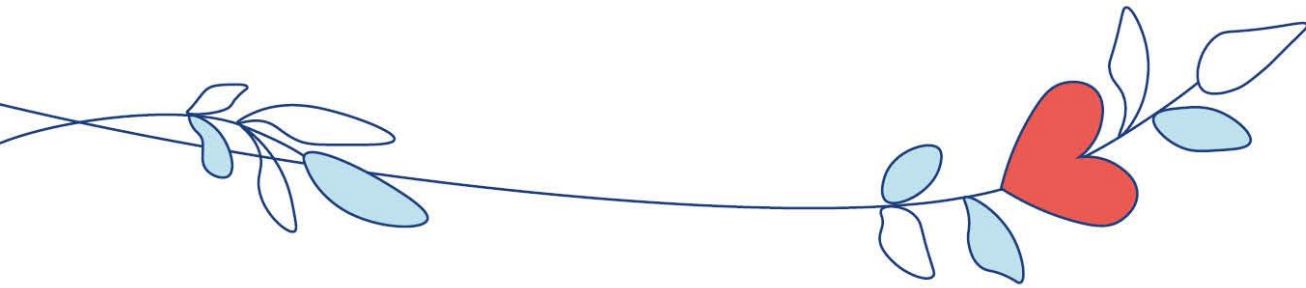
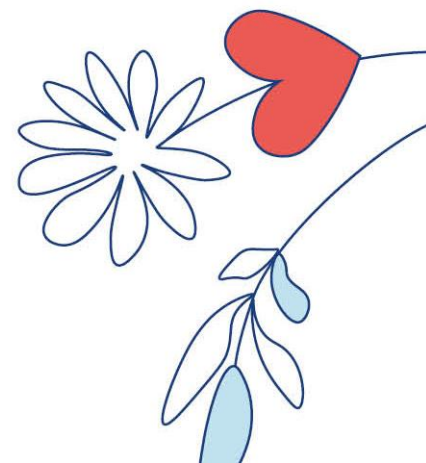


Table des matières

1.	BUT ET RAISON D'ÊTRE	3
1.1.	But.....	3
1.2.	Mandat et raison d'être	3
1.2.1.	Nos valeurs	4
2.	DESCRIPTION DES SERVICES OFFERTS	4
DIVERS TYPES D'INFORMATIONS, D'OUTILS DE SENSIBILISATION ET DE FORMATIONS SONT MIS À VOTRE DISPOSITION POUR SOUTENIR VOS BESOINS EN ÉDI ET EN SECURISATION CULTURELLE :		5
3.	IMPACT, VALEUR AJOUTÉE ET ÉVALUATION	5
4.	MODE DE FONCTIONNEMENT	7
4.1.	À qui s'adressent les services ?	7
	Volet interne	7
	Volet externe	7
4.2.	L'équipe	7
4.3.	Comment nous joindre?	8
5.	RÉFÉRENCES.....	9



1. But et raison d’être

1.1. But

L'équité, la diversité, l'inclusion et la sécurisation culturelle en santé visent à garantir que chaque personne, peu importe son origine, son identité ou ses besoins spécifiques, ait accès à des soins sécuritaires, appropriés et de grande qualité (Excellence en santé Canada, 2025).

L'équipe Équité, Diversité et Inclusion (EDI) et Sécurisation Culturelle (SC) soutien l'organisation dans sa volonté de créer un environnement organisationnel inclusif, respectueux et culturellement sécurisant. Ces principes permettent de réduire les inégalités en santé, d'améliorer l'accessibilité aux services et de favoriser un environnement où chaque usager se sent écouté, compris et en sécurité.

En intégrant ces approches, l'organisation peut :

- mieux répondre aux réalités des populations diversifiées;
- réduire les préjugés inconscients;
- renforcer la confiance envers le système de soins.

Cela contribue non seulement à une meilleure expérience des usagers, mais aussi à des résultats de santé plus équitables et efficaces pour l'ensemble de la population.

1.2. Mandat et raison d’être

L'équipe Équité, diversité inclusion et sécurisation culturelle relève de la Direction de la recherche, de l'innovation et de l'apprentissage dont la vision est de façonner l'avenir de la santé globale grâce à une recherche participative, une innovation générant des impacts et l'apprentissage tout au long de la vie s'intègre bien dans cette approche. Les services offerts par l'équipe s'intègrent pleinement à cette vision ainsi qu'à la mission de la direction qui est de promouvoir et mettre en valeur les savoirs, par la recherche, l'innovation et l'apprentissage dans une perspective d'améliorer la santé globale des usagers et du personnel et créer de l'impact pour le CISSSMO et notre société, par une approche ouverte et inclusive. (Intranet CISSSMO, 2024).

Qu'est-ce que l'équité	La diversité en action	L'inclusion, une priorité essentielle
L'équité consiste à identifier et à éliminer les obstacles qui créent des inégalités. Cela signifie offrir à chacun un accès juste et équitable aux opportunités, aux ressources et aux services, en tenant compte des désavantages historiques et systémiques qui affectent souvent les groupes marginalisés (Commission canadienne des droits de la personne (CCDP), 2022).	La diversité célèbre et valorise les différences entre les individus. Elle reconnaît la richesse qu'apportent des perspectives variées, issues de différentes origines ethniques, genres, religions, capacités, orientations sexuelles et bien d'autres aspects de l'identité. En intégrant cette pluralité, les organisations deviennent plus créatives et innovantes (CCDP, 2022).	L'inclusion consiste à créer des environnements où chaque personne se sent accueillie et soutenue. Cela implique de développer des politiques et des pratiques qui éliminent les préjugés et permettent à chacun de participer pleinement, sans crainte de discrimination ou de marginalisation (CCDP, 2022).

La raison d'être ultime de l'ÉDI est de transformer les organisations et leurs cultures pour aller au-delà de la simple représentation de la diversité. Il s'agit de créer des espaces où chaque voix est écoutée,

respectée et valorisée. Cela demande un engagement profond pour des changements durables dans l'ensemble du CISSS, qui influencent réellement les pratiques quotidiennes. (White, 2017)

Cette approche s'inscrit également dans les directives du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) du Québec, qui met en avant l'importance de la sécurisation culturelle en santé et en services sociaux pour les Premières Nations et les Inuits. Cela, dans le but d'offrir des soins et des services respectueux des dimensions culturelles et adaptés aux réalités des communautés concernées (MSSS, 2021).

Ensemble, en adoptant les principes d'ÉDI et de sécurisation culturelle, nous pouvons bâtir des environnements plus justes et inclusifs, où chacun peut s'épanouir pleinement.

1.2.1. Nos valeurs

Cinq valeurs essentielles, interconnectées et complémentaires, guident les actions de notre organisation et de la Direction de la recherche, de l'innovation et de l'apprentissage (DRIA) (Intranet CISSSMO, 2024). Elles forment la base de notre culture organisationnelle et orientent nos relations avec les usagers, les collègues et les partenaires. Ces valeurs sont enrichies par les principes d'équité, de diversité, d'inclusion (ÉDI) et de sécurisation culturelle (CCDP, 2022; MSSS, 2021), qui revêtent une importance particulière dans notre engagement auprès de notre clientèle desservie.

1. **Bienveillance**

Nous valorisons des relations empreintes de respect, de dignité et d'écoute active. La bienveillance s'étend au-delà des interactions individuelles pour inclure une reconnaissance des réalités vécues par les communautés autochtones et des minorités, favorisant ainsi un climat de confiance et de compréhension.

2. **Collaboration**

La réussite de nos actions repose sur notre capacité à travailler ensemble. En partenariat avec les communautés autochtones et autres groupes issus de minorités, nous privilégions des approches cocreatives qui intègrent leurs savoirs, leurs traditions et leurs perspectives dans la planification et la prestation des services.

3. **Engagement**

Nous nous engageons à promouvoir une société plus juste et équitable en reconnaissant les défis historiques et actuels auxquels font face les populations autochtones et des minorités. Cet engagement se reflète dans nos pratiques professionnelles, qui visent à soutenir la réconciliation et à réduire les écarts en matière de santé et de services sociaux.

4. **Audace**

L'innovation et l'adaptation sont essentielles pour répondre aux besoins diversifiés des populations que nous desservons. En adoptant des approches audacieuses, nous nous efforçons de transformer nos pratiques pour intégrer des modèles inclusifs et culturellement sécurisants, adaptés aux réalités des Autochtones et des minorités.

5. **Cohérence**

Nos décisions et actions sont guidées par une recherche constante de pertinence et d'équité. La cohérence implique d'être fidèle à nos valeurs et d'intégrer les principes de justice sociale, de respect des droits et de reconnaissance culturelle dans toutes nos initiatives.

2. Description des services offerts

Divers types d'informations, d'outils de sensibilisation et de formations sont mis à votre disposition pour soutenir vos besoins en ÉDI et en sécurisation culturelle :

Volet	Description	Services offerts
 Soutien à l'ÉDI et sécurisation culturelle	Soutien, consultations, conseils et recommandations visant à optimiser les initiatives d'amélioration de l'ÉDI et de la SC au sein de l'organisation (solutions personnalisées).	• Organiser des visites techniques pour favoriser l'échange de connaissances et d'expertise entre les équipes et partenaires. • Fournir une orientation culturelle et linguistique aux personnes ressources en SC et ÉDI. • Collaborer avec des partenaires spécialisés en interventions culturelles afin de garantir une approche inclusive qui répond aux besoins spécifiques des différentes communautés. • Accompagner des projets transversaux visant l'amélioration de l'expérience employé en relation aux processus d'intégration, au maintien en emploi et à l'inclusion des employés issus de la diversité. • Médier les relations entre les communautés autochtones, les organisations partenaires et le CISSSMO. • Développer des guides et des fiches pour intégrer l'ÉDI et la SC dans les pratiques.
 Formation en ÉDI et sécurisation culturelle	Formation pour le développement des compétences organisationnelles grâce au développement de contenus pédagogiques diversifiés, selon les besoins.	• Former des ambassadeurs en ÉDI et SC. • Élaborer des modules de formation et des ateliers pratiques en ligne ou présentiel sur différentes thématiques (ex. : sensibilisation à l'ÉDI et à la SC, les biais inconscients, la communication interculturelle et les pratiques inclusives).
 Partage et rayonnement en ÉDI et sécurisation culturelle	Partage et rayonnement des connaissances en ÉDI et SC parmi des activités de communication (chroniques, présentations, articles, conférences).	• Développer des conférences et ateliers visant à sensibiliser et inspirer les équipes sur les différentes réalités et enjeux en ÉDI et SC. • Promouvoir des initiatives et des réussites en matière d'ÉDI & de SC. • Partager des connaissances et échanges avec les ambassadeurs et les personnes ressources parmi des boîtes à outils et des comités thématiques. • Mettre en lumière des pratiques innovantes et des meilleures pratiques en matière d'ÉDI & de SC.

3. Impact, valeur ajoutée et évaluation

Ce tableau met en lumière les principaux objectifs liés à la santé, intégrés dans les axes stratégiques du département ÉDI et sécurisation culturelle. Ces objectifs s'appuient sur le cadre conceptuel du **Quintuple Objectifs en Santé** (Nundy, Cooper & Late, 2022), en intégrant des actions visant à améliorer l'équité, l'expérience des usagers, le bien-être du personnel et la viabilité du système.

Pour structurer l'évaluation des initiatives, le département s'appuie sur le **Modèle de Mesure des Impacts (MMI)**, développé par le Gouvernement du Canada en 2019. Ce modèle permet d'évaluer les effets et résultats des politiques, programmes et initiatives, tout en assurant un suivi rigoureux de leur impact (gouvernement du Canada, 2019).

Le tableau suivant met en évidence la valeur ajoutée des initiatives en ÉDI et sécurisation culturelle selon trois objectifs d'amélioration des soins et services en santé, ainsi que les indicateurs clés utilisés pour évaluer leur impact sur l'expérience des patients, le bien-être du personnel, et l'équité en santé.

Objectifs en santé	Valeur ajoutée	Évaluation
<i>Expérience patient et résultats des soins et service</i>	- Promotion de la culture de l'apprentissage - Augmentation des connaissances en EDI et sécurisation culturelle	- Nombre d'ambassadeurs en ÉDI et SC (cible : 250 ambassadeurs) - Pourcentage du personnel et des médecins formés en ÉDI et SC (cible : ENA 100 %) - Perception d'amélioration des soins et services par les usagers grâce à des pratiques ÉDI et sécurisantes (cible : en cours d'évaluation)
<i>Expérience et mieux-être du personnel</i>	- Amélioration de l'accueil et de l'intégration du personnel - Renforcement du sentiment d'appartenance à l'équipe et à l'organisation - Conservation des talents et expertise	- Taux de satisfaction des employés issus des groupes interculturels (cible NPS score à 30 et +) - Amélioration du taux de fidélisation pour les employés provenant de l'international (cible : en cours d'évaluation)
<i>Équité en santé</i>	Amélioration de l'expérience et satisfaction des usagers grâce aux pratiques inclusives et équitables	- Taux de satisfaction des usagers issus des groupes interculturels (cible NPS score à 30 et +) - Nombre de projets/initiatives soutenus (cible 10/année)

4. Mode de fonctionnement

4.1. À qui s'adressent les services?

Volet interne

Aux travailleurs de la santé et des services sociaux du CISSSMO (employé·e·s, médecins et gestionnaires) et aux bénévoles qui souhaitent recevoir les services décrits à la section 2.

Volet externe

Aux partenaires externes, incluant :

- Les organisations autochtones souhaitant collaborer sur des projets d'amélioration des services destinés à leur communauté, partager des expériences et des savoir-faire, ainsi qu'établir de nouveaux corridors de service adaptés à leurs besoins spécifiques et respectueux de leur culture;
- Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux du Québec;
- Les universités et autres institutions ou organismes souhaitant développer et échanger des pratiques inclusives et sécuritaires en matière d'équité, inclusion et diversité culturelle.

4.2. L'équipe

L'équipe se compose de :

- 1 agente de planification, de programmation et de recherche (APPR) en Sécurisation culturelle avec une expertise dans l'accompagnement des pratiques culturellement sécurisantes et la médiation avec les communautés autochtones.
- 1 agente de planification, de programmation et de recherche (APPR) en Équité, Diversité et Inclusion (ÉDI) avec une expertise en gestion de projets inclusifs et en accompagnement des pratiques liées à l'équité et à la diversité.
- 1 gestionnaire qui assure la coordination stratégique et opérationnelle des services.

L'équipe travaille en étroite collaboration avec d'autres acteurs clés :

- La personne qui fait la demande : pour une approche personnalisée adaptée aux besoins spécifiques.
- Des collaborateurs et partenaires internes et externes au CISSSMO, incluant :
 - Les différentes directions du CISSSMO;
 - (1) Un comité tactique en EDI et (4) quatre sous-comités opérationnels de travail (Diversité ethnoculturelle et linguistique, sécurisation culturelle, personnes handicapées et diversité sexuelle et de genre) ;
 - Des ambassadeur·rice·s en ÉDI et en sécurisation culturelle;
 - Des liaisons de communication avec des équipes de santé partenaires Mohawks (kanien'kehá:ka).

4.3. Comment nous joindre?

Pour faire une demande :

- Personnel, gestionnaires et médecins du CISSSMO : Formulaire Forms disponible via intranet.
- Pour nous joindre: diversite-equite-inclusion.ciassmo16@ssss.gouv.qc.ca

**Au plaisir de collaborer avec vous en lien avec l'équité, la diversité, l'inclusion
et la sécurisation culturelle!**

5. Références

CISSS de la Montérégie-Ouest. (2024). *Vision et mission de la DRIA*. Consulté le 30 novembre 2024, à l'adresse <https://intranet.ciassmo.rtss.qc.ca/fr/page/nos-directions/direction-de-la-recherche-de-innovation-et-de-apprentissage>.

Commission canadienne des droits de la personne (CCDP). (2022). *Équité, diversité et inclusion : Principes et pratiques pour les organisations canadiennes*. <https://www.chrc-ccdp.gc.ca>

Gouvernement du Canada. (2019). *Modèle de mesure des impacts*. Consulté à l'adresse <https://www.canada.ca/content/dam/ih-ci/documents/pdfs/MIBD-fra.pdf>

Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2021). *La sécurisation culturelle en santé et services sociaux pour les Premières Nations et les Inuit : Principes et pratiques*. Publications du Québec. Consulté le 30 décembre 2024, à l'adresse <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003056>.

Nundy, S., Cooper, L. A., & Mate, K. S. (2022). *The quintuple aim for health care improvement: A new imperative to advance health equity*. JAMA, 327(6), 521–522. <https://doi.org/10.1001/jama.2021.25181>

White, B. W. (2017). *Pensée pluraliste dans la cité : L'action interculturelle à Montréal*. *Anthropologie et Sociétés*, 41(3), 29–57. <https://doi.org/10.7202/1043041ar>