
La création d'une organisation inclusive sur le plan culturel :

Guide de ressources et d'action



Projet de santé mentale interculturelle
Bureau national de l'Association canadienne pour la santé mentale

MARS 2002

REMERCIEMENTS



Ce guide est le résultat d'un projet en quatre volets sur la santé mentale interculturelle qui remonte à 1993. Mis en œuvre dans quatre emplacements sélectionnés, le projet visait à créer un changement organisationnel axé sur la diversité et l'intégration interculturelle. Ces emplacements ont mené le projet à terme (Phase 4) en 1999-2000. Sans eux, ce Guide de ressources et d'action n'aurait pas vu le jour. Ces emplacements et ces coordonnateurs de l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) ont grandement contribué à l'élaboration du présent guide :

Karen Clark-Verbisky, filiale de Prince George (Colombie-Britannique)

Anne Gray-Kaspick, filiale de Thompson (Manitoba)

Vinay Mushiana, Division de la Colombie-Britannique

Jeffrey Nguyen, Division de la Nouvelle-Écosse

Produit par le bureau national de l'ACSM, ce guide s'inscrit dans la Phase 4 du Projet de santé mentale interculturelle, subventionné par le ministère du Patrimoine canadien. Le contenu du guide ne reflète pas nécessairement le point de vue de Patrimoine canadien.



Table des matières



Remerciements	i
Introduction	1
UN CADRE PROPICE AU CHANGEMENT	4
Modèle de changement organisationnel de l'ACSM : la marche à suivre	5
L'Objectif diversité	11
Élaboration d'une politique multiculturelle et antiraciste : les composantes à envisager	22
Exemple de plan d'action	25
IDÉES LUMINEUSES	29
La voie du succès : stratégies gagnantes pour promouvoir la diversité	30
Promotion de la santé mentale interculturelle : quelques démarches efficaces	37
Suggestions de néo-Canadiens : Conseils pratiques sur la sensibilisation à la culture	40
RESSOURCES	43
Glossaire de termes choisis	44
Bibliographie commentée	47
Références et ressources additionnelles	59
Sites Web	65



HISTORIQUE



Depuis 1989, l'ACSM s'efforce de faciliter l'accès des différents groupes culturels qui composent nos collectivités et de mieux refléter leurs besoins. Son engagement envers le changement organisationnel découle des recommandations formulées par le Groupe chargé d'étudier les problèmes de santé mentale des immigrants et des réfugiés au Canada. Dans son rapport publié en 1998 et intitulé *Puis - la porte s'est ouverte : problèmes de santé mentale des immigrants et des réfugiés*, le groupe de travail concluait que le réseau actuel de santé mentale était largement inaccessible aux communautés ethniques qui ne font pas partie de la culture dominante.

Pour donner suite aux conclusions du groupe, le conseil d'administration national de l'ACSM a mandaté un groupe de travail national sur les questions de santé mentale interculturelle. En 1991, la Division de la Colombie-Britannique s'est chargée de fournir des locaux et des ressources au groupe de travail, et de l'aider à superviser le processus de changement organisationnel au sein de l'ACSM. En 1992, le groupe de travail a demandé une subvention au ministère du Patrimoine canadien afin d'amorcer ce processus.

Les objectifs initiaux du projet étaient les suivants :

- faire tomber les obstacles organisationnels visibles et invisibles qui entravent l'intégration des personnes provenant d'autres cultures aux clientèles, aux effectifs, aux banques de bénévoles et au conseil d'administration de l'ACSM;
- veiller à ce que les groupes ethnoculturels reçoivent les services dont ils ont besoin;
- habiliter les groupes ethnoculturels à participer pleinement à la planification, la prestation et l'évaluation de ces services.

En tout, le Projet de santé mentale interculturelle comptait quatre phases d'activités subventionnées par Patrimoine canadien et articulées autour des quatre grandes composantes du changement organisationnel :

Phase 1 consultation communautaire (1993-1994)

Phase 2 évaluation interne (1994-1995)

Phase 3 planification des changements – élaboration de politiques et d'un plan d'action (1996-1997)

Phase 4 réalisation des changements – mise en œuvre, surveillance et évaluation (1998-1999).

GUIDE DE RESSOURCES ET D'ACTION

Ce guide s'inscrit dans la Phase 4 du Projet de santé mentale interculturelle, subventionné par le ministère du Patrimoine canadien. Dirigée par la Division de la Nouvelle-Écosse de l'ACSM, la Phase 4 de ce projet (1998-1999) englobait la mise en œuvre, la surveillance et l'évaluation du processus de changement organisationnel nécessaire à une meilleure inclusion de la diversité culturelle. Les quatre emplacements suivants de l'ACSM y ont participé : filiale de Prince George, Division de la Colombie-Britannique, Région de Thompson et Division de la Nouvelle-Écosse.



Le guide a pour objet d'aider les divisions, régions et filiales à accroître leur diversité culturelle et à favoriser l'inclusion des divers groupes culturels. La première section, intitulée *Un cadre propice au changement*, contient des outils essentiels pour amorcer et orienter le changement organisationnel : modèle de changement organisationnel; *Objectif diversité* de l'ACSM (créé à la fin de la Phase 3); exemples de politique multiculturelle et antiraciste et de plan d'action. Le modèle de changement organisationnel, qui s'inspire des quatre phases du projet, permet aux organisations intéressées de modifier leurs politiques et de concevoir un plan d'action. Outil essentiel à l'évaluation du processus de changement, l'Objectif diversité favorise une responsabilisation accrue et oriente les changements à apporter dans quatre secteurs d'activités : 1) communications; 2) politiques et procédures; 3) recrutement et évaluation; 4) programmes et services.

La deuxième section, *Idées lumineuses*, énumère les trucs et stratégies qui se sont avérés utiles durant le déroulement du Projet de santé mentale interculturelle. Elle propose des stratégies efficaces pour parvenir à une meilleure diversité dans les quatre secteurs d'activités de l'Objectif diversité. Plusieurs initiatives de promotion interculturelle de la santé mentale ont aussi été mises en œuvre dans le cadre d'un projet d'extension des services à la collectivité.

Enfin, la section des ressources, notamment la bibliographie commentée, aidera les lecteurs à explorer la documentation exhaustive qui existe actuellement sur le processus de changement et la sensibilisation aux questions multiculturelles. Elle comprend aussi une liste de références supplémentaires employées dans le cadre du projet et des adresses de sites Web à jour.

VISION À LONG TERME

En poursuivant le processus de changement organisationnel qu'elle a déjà entrepris, l'ACSM, en sa qualité d'organisation nationale, enrichira tous les aspects de ses activités et offrira des services de promotion de la santé mentale adaptés à la culture de tous les Canadiens et Canadiennes. Durant la Phase 4 portant sur la promotion de la santé mentale interculturelle, l'ACSM a démontré son engagement à offrir des programmes et services équitables de santé mentale, et ce, à tous les clients de nos collectivités diversifiées. La « multiculturalisation » des programmes et services de l'ACSM ne se réalisera qu'en intégrant des valeurs axées sur la diversité ethnoculturelle (y compris des environnements de travail et des documents de communication et d'éducation inclusifs) aux activités clés comme les relations publiques, le recrutement du personnel et du conseil d'administration et la défense des intérêts des clients dans un contexte de collaboration avec de nouveaux partenaires.

Ce changement organisationnel axé sur une plus grande diversité ethnoculturelle et une meilleure inclusion amènera peut-être l'ACSM à créer de nouvelles ressources et à réorienter la promotion de ses programmes et services de santé mentale. Un grand nombre de clients s'adressent à l'ACSM pour des raisons autres que l'obtention de



services. Sans compter que les bailleurs de fonds semblent désormais s'intéresser aux organismes communautaires qui emploient des moyens dynamiques et créatifs pour joindre une clientèle diversifiée (un avantage sur le plan du marketing et du succès en affaires). En fait, la validation de la diversité ethnoculturelle fait partie intégrante des « meilleures pratiques en promotion de la santé mentale », tel qu'indiqué dans le document *Mental Health Promotion in Practice: A Documentation of Mental Health Promotion Practices from the Canadian Mental Health Association Divisions, Regions and Branches Across Canada*, publié en 1998 par le bureau national de l'ACSM.

Si l'on considère le caractère multiculturel évolutif de la société canadienne, il est impératif de favoriser la pleine participation de tous les groupes ethnoculturels qui composent le pays. Il est à espérer que les outils et stratégies présentés dans ce guide aideront les divisions, régions et filiales à amorcer et à poursuivre le processus d'inclusion.

Un cadre propice au changement



Modèle de changement organisationnel de l'ACSM :
la marche à suivre

L'Objectif diversité

Élaboration d'une politique multiculturelle et antiraciste :
les composantes à envisager

Exemple de plan d'action



L'ASSOCIATION CANADIENNE
POUR LA SANTÉ MENTALE
CANADIAN MENTAL
HEALTH ASSOCIATION



Modèle de changement organisationnel de l'ACSM : la marche à suivre



Comme nombre d'autres organismes et organisations du Canada, l'Association canadienne pour la santé mentale s'efforce de mieux représenter les groupes culturels qui composent nos collectivités et d'améliorer leur accès à ses services. Notre mandat étant de promouvoir la santé mentale de **tous** les membres des collectivités, nous devons donc nous assurer que les obstacles linguistiques ou culturels n'affectent pas l'accessibilité de nos services.

Ce modèle se veut un guide pour les divisions, régions et filiales de l'ACSM qui désirent apporter des changements organisationnels axés sur le multiculturalisme. Or, le changement organisationnel est un processus très complexe pour lequel il n'existe aucun plan détaillé ou recette miracle. Le déroulement de ce processus dépend d'un grand nombre de facteurs internes et externes à l'organisation.

Soulignons cependant que l'ACSM a l'avantage d'avoir déjà vécu un changement organisationnel. Soucieux d'accroître l'efficacité de l'organisation, les dirigeants de l'ACSM se sont rendus compte, il y a plusieurs années, qu'il fallait intégrer des clients du réseau de santé mentale à toutes les activités. C'est pourquoi nous tâchons d'inclure des personnes atteintes de maladie mentale à la planification, à la mise en œuvre et à l'évaluation de nos politiques, programmes et services. Il est important de garder un œil critique sur le processus et d'utiliser les connaissances acquises pour mener à bien notre changement organisationnel.

Les étapes ci-après vous serviront de guide pour amorcer le changement organisationnel. Elles s'inspirent de la documentation sur le changement organisationnel et de l'expérience pratique de l'ACSM durant les années 1990 dans le cadre de son projet national sur la promotion de la santé mentale interculturelle.

1 ÉVALUATION INFORMELLE DES BESOINS

Règle générale, la majorité des organismes et services réguliers de santé mentale au Canada ont de la difficulté à répondre aux besoins des différents groupes culturels de leur collectivité. Avant d'amorcer le processus de changement, vous trouverez peut-être utile de répondre aux questions suivantes.

- Quelle est la composition ethnique et culturelle de la collectivité? (Votre administration ou bibliothèque locale dispose probablement de renseignements démographiques qui pourront vous être utiles.)
- Notre filiale ou division reflète-t-elle cette diversité culturelle à différents paliers (p. ex. conseil d'administration, personnel, bénévoles, clients)?
- Tenons-nous compte de cette diversité culturelle en élaborant nos politiques, services et programmes, en planifiant nos communications, etc.?
- Nos politiques et procédures reflètent-elles la diversité culturelle?
- Connaissons-nous la perception des différents groupes culturels de notre collectivité par rapport à la santé et à la maladie mentales?



- Connaissons-nous les besoins des immigrants et des réfugiés de notre collectivité sur le plan de la santé mentale?
- Notre filiale ou division se montre-t-elle accueillante envers les personnes originaires d'autres cultures?
- Les membres de la collectivité auraient-ils davantage recours à nos services si ceux-ci étaient plus accessibles?
- Connaissons-nous les effets du racisme sur la santé mentale?

Si vous avez l'impression que votre filiale ou division pourrait faire plus pour répondre aux besoins des divers groupes ethnoculturels, passez à la prochaine étape.

2 ENGAGEMENT DES ÉCHELONS HIÉRARCHIQUES SUPÉRIEURS

Si le changement organisationnel n'est pas l'initiative de votre directeur général, vous devez néanmoins obtenir son appui. Les directeurs généraux jouent un rôle d'avant-plan dans *n'importe quel* type de changement organisationnel ¹. En fait, les professionnels du domaine recommandent rarement de procéder à une évaluation complète des besoins avant cette étape, avant tout pour éviter de formuler des recommandations qui ne seront pas suivies.

Expliquez au directeur général les raisons qui, à votre avis, justifient un changement organisationnel au sein de votre filiale ou division. Assurez-vous qu'il s'engage à bâtir une nouvelle organisation axée sur la diversité culturelle et prête à offrir des services adaptés aux besoins des divers groupes ethnoculturels.

Le directeur général obtient ensuite le soutien et la collaboration du conseil d'administration. Pour assurer le succès du projet, le directeur et les membres du conseil doivent accorder la priorité au changement organisationnel.

Épaulée par les échelons hiérarchiques supérieurs, votre filiale ou division peut alors engager une personne pour faciliter la coordination du travail à *n'importe quelle* étape du processus ². Vous pourriez aussi décider de confier cette responsabilité à un employé déjà en place et d'engager, au besoin, des consultants en cours de route. Les consultants de l'extérieur peuvent accomplir les tâches suivantes : animer les réunions donnant lieu à d'importantes décisions; donner des ateliers sur la diversité aux membres du conseil d'administration, aux employés et aux bénévoles; faciliter le processus d'évaluation organisationnelle; recommander des façons de répondre aux besoins particuliers de votre filiale ou division.

¹ Si votre bureau n'a pas de directeur général, obtenez l'appui du président ou du responsable.

² Si vous aimeriez engager une personne mais n'avez pas les ressources nécessaires, envisagez les options suivantes : déterminez les sources potentielles de financement (p. ex. gouvernement provincial, fondations, Centraide, etc.) et soumettez une proposition de financement (contactez la filiale de la Communauté urbaine de Toronto ou la Division de la Colombie-Britannique pour des exemples de propositions); faites une demande auprès d'un programme de financement complémentaire de l'assurance-emploi; demandez l'aide d'un stagiaire ou d'un étudiant d'un programme d'alternance travail-études.



3 COLLECTE D'INFORMATION

Compilez et examinez la documentation et les documents audiovisuels sur le changement organisationnel.

Adressez-vous à des organismes de votre collectivité ou à d'autres filiales ou divisions de l'ACSM³ qui ont entrepris un processus similaire de changement organisationnel. (Vous pouvez également contacter Centraide, qui aide déjà des organismes à but non lucratif à négocier ce genre de virage).

S'il y a des consultants spécialisés dans le changement organisationnel au sein de votre collectivité, organisez une rencontre pour obtenir des renseignements supplémentaires et déterminer si leur collaboration pourrait vous être utile à une étape quelconque du processus.

Votre localité offre-t-elle des ateliers communautaires sur le sujet? Si oui, suggérez aux employés clés et aux membres du conseil d'administration de votre filiale ou division d'y assister.

N'oubliez pas que le changement organisationnel est un concept très complexe et difficile à assimiler au début. Vous aurez besoin de temps pour en comprendre les fondements philosophiques et pour transformer les principes théoriques en actions concrètes et ciblées.

4 ÉLABORATION D'UNE VISION COMMUNE

Une fois l'information recueillie, faites connaître les principaux thèmes qui sont ressortis de vos recherches au personnel clé de votre filiale ou division.

Organisez une ou deux réunions en compagnie des employés, des membres du conseil d'administration, des bénévoles et des clients intéressés pour vérifier qu'ils comprennent bien la raison d'être et le déroulement du processus de changement organisationnel.

Vous pouvez, par exemple, profiter de ces réunions pour présenter une vidéocassette ou un exposé sur le changement organisationnel et tenir une période de discussion. Comme les gens ont souvent des idées préconçues des politiques sur le multiculturalisme et du changement organisationnel, il vaut mieux prévoir cette étape au tout début du processus.

5 CRÉATION D'UNE ÉQUIPE CHARGÉE DU CHANGEMENT

Lorsque les gens comprennent les grandes lignes du changement organisationnel et son importance pour la filiale ou division, formez une équipe chargée du changement en recrutant des personnes de tous les paliers de l'organisation (c.-à-d. conseil d'administration, direction, personnel, clients et bénévoles). Cette équipe⁴ se rencontrera régulièrement pour orienter et superviser le processus

³ Voici les filiales et divisions de l'ACSM qui ont entrepris un processus formel de changement organisationnel axé sur le multiculturalisme : Dartmouth; Halifax; Division de la Nouvelle-Écosse; Communauté urbaine de Toronto; Windsor-Essex; Division de l'Ontario; Région de Thompson; Calgary; Vancouver-Burnaby; Prince George; Division de la Colombie-Britannique.

⁴ Vous pouvez aussi l'appeler « comité consultatif », « groupe de travail », etc.



de changement organisationnel. Si vous travaillez pour une division, veillez à ce que l'équipe compte des représentants des principales filiales. (Rappelez-vous que votre but ultime consiste à rendre les services de l'ACSM accessibles à tous les membres de la collectivité. Comme les filiales sont responsables d'offrir ces services, leur participation s'avère donc cruciale.)

À ce stade, vous songerez peut-être à recruter des membres de la collectivité qui ont de l'expérience dans les secteurs de la diversité et du changement organisationnel. En général, toutefois, il est préférable d'inviter des personnes de l'extérieur une fois seulement que l'organisation a une vision précise de sa situation et de son orientation. Bien que les consultants aient parfois un rôle primordial dans le processus, celui-ci doit s'opérer à l'interne pour donner lieu à des changements efficaces.

Choisissez un ou des chefs d'équipe. Vous pouvez nommer un président, des coprésidents ou encore confier au coordonnateur le soin d'animer les réunions.

6 ÉVALUATION ORGANISATIONNELLE

L'équipe chargée du changement organisationnel devrait maintenant être prête à planifier une évaluation formelle et complète. Les activités suivantes peuvent faciliter l'évaluation :

- comparaison entre la diversité ethnique de tous les paliers de votre filiale ou division et celle de la collectivité dans son ensemble (à l'aide des données de recensement);
- identification des principaux dirigeants des communautés insuffisamment desservies en communiquant avec les organismes locaux d'établissement, de services multiculturels ou de services aux Autochtones;
- groupes de discussion ou entrevues individuelles en compagnie de ces importantes personnes-ressources afin d'obtenir leurs impressions sur la capacité de l'ACSM de répondre aux besoins en santé mentale de leurs clientèles;
- entrevues auprès de divers employés, membres du conseil d'administration et bénévoles pour recueillir leur opinion sur la situation actuelle de l'organisation.

Conservez les résultats de votre évaluation organisationnelle pour référence ultérieure. Non seulement ces données vous aideront à planifier le processus de changement organisationnel, mais elles pourront aussi servir à jauger vos progrès.

Vous avez déterminé votre position actuelle, vous pouvez maintenant penser à votre orientation future!



7 EXERCICE DE VISUALISATION

Réunissez les membres de l'équipe chargée du changement pour établir les buts de l'organisation. Vous pouvez leur poser les questions suivantes :

- Quelle sera, d'après vous, notre situation dans cinq ans si le processus de changement organisationnel se révèle une réussite?
- Quels avantages en retirera notre filiale ou division?
- Pourquoi n'avons-nous pas encore effectué cette transition (nommer les obstacles)?
- Comment pouvons-nous surmonter ces obstacles?
- Quelles sont les premières étapes (qui se chargera de quelles tâches et dans quel laps de temps)?

Inscrivez les réponses sur un tableau à feuilles, résumez les résultats dans un bref rapport, puis distribuez-le aux membres de l'équipe.

Tout au long de cet exercice, vous pourrez rappeler aux membres de l'équipe que l'ACSM procède, depuis quelque temps, à des changements internes en vue d'augmenter la participation des clients à ses activités. Au fur et à mesure qu'ils répondront aux questions ci-dessus, les membres mentionneront peut-être les mesures efficaces et inefficaces qui ont été prises dans ce sens. Avec un peu de chance, l'équipe chargée du changement comptera déjà quelques clients à son bord.

À ce stade, les membres de l'équipe décideront peut-être d'engager des spécialistes de l'extérieur pour les conseiller au cours des prochaines étapes du processus de changement organisationnel.

8 RÉSEAUTAGE COMMUNAUTAIRE

Établissez des liens avec des organismes, des regroupements et des particuliers qui ont une bonne compréhension du changement organisationnel et invitez-les à participer au processus. Dans la mesure du possible, faites participer des représentants clés des communautés ethnoculturelles insuffisamment desservies de votre collectivité.

9 ÉLABORATION D'UNE POLITIQUE MULTICULTURELLE

Le but premier d'une politique multiculturelle et antiraciste consiste à officialiser l'engagement de l'organisation envers la diversité culturelle et l'élimination des remarques et comportements racistes. Il s'agit en fait d'un énoncé de principes qui reflète les valeurs de l'organisation.

Donnez aux membres de l'équipe chargée du changement des exemples de politiques multiculturelles et antiracistes, puis organisez une réunion consacrée à l'élaboration d'une politique exclusive à votre filiale ou division. Vous pouvez aussi rédiger vous-même une ébauche de politique et la soumettre à l'équipe lors d'une réunion.

⁵ Consultez, par exemple, le *Guide to Multiculturalism Policy for Institutions* (en anglais) de Multiculturalism BC. Composez le (604) 660-2395 pour obtenir un exemplaire du guide.



Distribuez l'ébauche de politique aux principales parties intéressées (c.-à-d. les membres du conseil d'administration et des comités, les clients, les autres filiales et divisions, les principaux dirigeants communautaires) afin d'obtenir leurs commentaires.

Finalisez la politique et demandez au conseil d'en ratifier l'adoption par la filiale ou la division.

10 ÉLABORATION D'UN PLAN D'ACTION

Durant l'élaboration du plan d'action, les différentes composantes de la politique multiculturelle peuvent servir de buts. Il s'agit ensuite de subdiviser, au besoin, chaque but en plusieurs objectifs et chaque objectif en tâches précises. Il est important d'assigner chaque tâche à une personne ou un groupe et de l'accompagner d'un échéancier et de détails sur son exécution et son évaluation subséquente.

Voici des exemples des objectifs ou tâches à inclure dans le plan d'action :

- examiner et modifier la politique et les règlements administratifs des ressources humaines de votre filiale ou division pour garantir qu'ils s'appliquent uniformément aux personnes de toutes les cultures et religions;
- réviser l'énoncé de mission afin de refléter l'engagement de la filiale ou division envers la diversité culturelle;
- accroître le nombre de membres pour y inclure des représentants des communautés culturelles insuffisamment desservies;
- veiller à ce que toutes les communications soient adaptées aux différents groupes culturels;
- tenir des séances régulières sur la diversité à l'intention du personnel et du conseil d'administration;
- informer le personnel de la filiale ou de la division sur la façon dont les différentes cultures perçoivent la santé mentale et abordent la maladie mentale (il faut cependant éviter de stéréotyper les gens selon leurs normes culturelles);
- veiller à ce que les affiches et documents en montre dans votre lieu de travail reflètent la diversité culturelle de la collectivité;
- encadrer la politique multiculturelle et l'afficher dans des endroits clés de la filiale ou de la division pour rappeler votre engagement envers la diversité aux employés, membres du conseil d'administration, bénévoles et clients.

À nouveau, le plan d'action peut être élaboré par l'équipe chargée du changement, ou encore par le coordonnateur du processus de changement organisationnel, en consultation avec les membres de l'équipe. Le Conseil doit ensuite adopter officiellement le plan d'action.



11 MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION

Plus le plan d'action est clair et détaillé, plus il sera facile à mettre en œuvre. Si vous constatez des lacunes dans le plan d'action, assurez-vous de les combler.

Le plan d'action doit normalement comprendre des étapes régulières de supervision et d'évaluation qui font partie de la mise en œuvre. Si vous éprouvez des difficultés ou rencontrez des obstacles, songez à réunir l'équipe chargée du changement pour tenter de trouver ensemble des solutions.

12 ÉVALUATION ET DÉTERMINATION DES PROCHAINES ÉTAPES

Rappelons que le changement organisationnel est un processus en constante évolution. Puisque nos collectivités se renouvellent sans cesse, les organismes sont obligés de leur emboîter le pas. Dans ce contexte, l'évaluation ne peut être considérée définitive. Mais il est néanmoins possible de fixer des buts à long terme (p. ex. échelonnés sur un, deux, trois, cinq ans) pour votre filiale ou division et de mettre au point une stratégie d'évaluation de vos progrès. Tel que mentionné à l'étape 6, vous pouvez vous servir des résultats de l'évaluation organisationnelle initiale comme point de comparaison.

Quel que soit votre degré de satisfaction par rapport à la réalisation de vos buts, continuez de planifier les prochaines étapes. Si vous n'avez pas atteint vos buts, essayez de cerner et d'éliminer les obstacles qui vous en ont empêché. Et n'hésitez pas à consulter des personnes qui connaissent le processus de changement organisationnel. Si vous *avez effectivement* réalisé vos objectifs, célébrez votre succès, puis continuez de planifier des moyens de rendre vos services plus accessibles à toute la collectivité.



L'ASSOCIATION CANADIENNE
POUR LA SANTÉ MENTALE
CANADIAN MENTAL
HEALTH ASSOCIATION



L'Objectif diversité



L'*Objectif diversité* a été créé pour aider les filiales et divisions de l'ACSM à éliminer les obstacles organisationnels susceptibles d'entraver l'accès et la pleine participation des groupes insuffisamment desservis de leur collectivité respective. Grâce à cet outil, les membres du conseil d'administration, les employés et les coordonnateurs des bénévoles pourront approfondir les moyens d'apporter des changements constructifs en milieu de travail et d'offrir des services ciblés aux communautés ethnoculturelles.

1 QU'EST-CE QUE L'OBJECTIF DIVERSITÉ?

L'initiative de changement organisationnel de l'ACSM a fait ressortir la nécessité de concevoir un outil comme l'*Objectif diversité*. Il est alors devenu évident que les filiales et divisions avaient besoin d'un outil pratique pour éliminer les obstacles systémiques présents dans les lieux de travail. L'*Objectif diversité* devrait simplifier la tâche des personnes qui souhaitent cerner et surmonter ces obstacles.

2 QU'EST-CE QU'UN « OBSTACLE SYSTÉMIQUE »?

Un obstacle systémique entrave l'accès équitable aux programmes et services et empêche certains groupes de participer pleinement à la bonne marche de la société.

En général, les personnes qui se trouvent à l'intérieur d'un système ne peuvent détecter les obstacles systémiques. Par exemple, un organisme qui négligerait d'annoncer ses programmes et services à un segment précis de la collectivité se trouverait à créer un obstacle systémique. Les personnes qui ignorent l'existence d'un service ne peuvent en bénéficier. C'est pourquoi seules les personnes qui ont accès à cette information auront la possibilité d'utiliser un programme ou un service de l'organisme.

3 COMMENT UTILISE-T-ON L'OBJECTIF DIVERSITÉ

L'*Objectif diversité* est à la fois une liste de vérification et un cadre de travail. Il sert à éliminer les obstacles systémiques et à élaborer des politiques et procédures plus inclusives. Cet outil permet également d'évaluer les politiques et procédures déjà en place afin de déterminer dans quelle mesure elles répondent aux besoins variés des employés, des membres du conseil d'administration, des bénévoles et des clients.

La liste de vérification de l'*Objectif diversité* n'est pas exhaustive et peut être modifiée. Vous sentirez probablement le besoin d' étoffer certaines sections et d'ignorer celles qui ne s'appliquent pas à votre lieu de travail. N'hésitez pas à l'adapter en fonction de vos exigences particulières.

Remarque : Pour un exemplaire en anglais de l'*Objectif diversité* reproduit dans les pages suivantes, rendez-vous au site Web de la Division de la Colombie-Britannique à l'adresse : www.cmha-bc.org/content/about/statements/diversity.pdf



Les critères ci-après aideront à améliorer l'accès à l'information au sein de votre collectivité. Vous pouvez vous en servir pour évaluer et créer les éléments suivants :

- matériel promotionnel
- questionnaires de recherche
- brochures et dépliants
- affiches
- demandes d'emploi
- formulaires de bénévolat
- événements organisationnels
- panneaux d'affichage
- information sur les services
- annonces publicitaires
- campagne d'éducation publique ou de sensibilisation
- formulaires de soins directs
- information sur les programmes
- formulaires du personnel
- recrutement de membres

1. Accès à l'information	À faire	Fait
• Les renseignements actuellement offerts au public sont-ils à jour?	☐	☐
• Ces renseignements sont-ils fournis sur un support facile à transporter (p. ex. dépliants ou brochures)?	☐	☐
• Existe-t-il de l'information sur le rôle de l'ACSM et celui de votre filiale ou division?	☐	☐
• L'information destinée au grand public est-elle placée bien en vue (p. ex. dans la salle d'attente ou à la réception) dans vos bureaux?	☐	☐
• Le présentoir de votre filiale ou division comprend-il des renseignements précis sur vos services et programmes ou d'autres questions particulières?	☐	☐
• Peut-on trouver de l'information sur vos programmes et services à l'extérieur de l'organisation (p. ex. dans les bureaux d'organismes desservant des groupes ethnoculturels variés)?	☐	☐
• Ces renseignements sont-ils accessibles en milieu de travail?	☐	☐
• Avez-vous accès à de l'information sur les différentes cultures et religions de votre collectivité?	☐	☐



Cette liste aborde diverses considérations linguistiques. Il ne faut pas oublier qu'en simplifiant le langage utilisé, on risque de donner un ton condescendant à notre message. Il est recommandé de consulter un guide sur le langage clair et simple utilisé dans le cadre de programmes d'alphabétisation.

2. Language	À faire	Fait
• La documentation de sensibilisation aux enjeux et d'information sur vos activités et services est-elle rédigée en termes clairs et simples (langage courant)?	☐	☐
• Vous efforcez-vous de présenter l'information d'une manière simple et générale en évitant d'employer des termes complexes?	☐	☐
• Les brochures sont-elles claires et concises?	☐	☐
• Avez-vous des statistiques à jour sur les différentes langues parlées dans la collectivité?	☐	☐
• Offrez-vous de l'information dans des langues autres que l'anglais ou le français (c.-à-d. les autres langues parlées dans votre collectivité)?	☐	☐
• Les services de messagerie vocale ou les répondeurs automatiques offrent-ils des renseignements de base dans les autres langues parlées par des segments importants de votre collectivité?	☐	☐
• Vos textes contiennent-ils des termes qui concernent une culture donnée et doivent être clarifiés? (Par exemple, le terme « dépression » doit être défini en contexte, et le terme « santé mentale » prend différentes significations selon la culture.)	☐	☐



3. Éléments visuels	À faire	Fait
• Les polices et tailles de caractères des documents imprimés sont-elles courantes et uniformes?	☐	☐
• Les illustrations sont-elles faciles à comprendre?	☐	☐
• Les graphiques sont-ils simples et employés judicieusement?	☐	☐
• Avez-vous dans votre lieu de travail des photographies ou affiches sur la diversité culturelle?	☐	☐
• Ces photographies ou affiches sont-elles bien en vue dans vos bureaux?	☐	☐
• Les personnes illustrées reflètent-elles la diversité culturelle de votre collectivité? (Par exemple, les photographies montrent-elles des membres de divers groupes ethnoculturels?)	☐	☐
• La représentation des groupes ethniques de vos photographies ou illustrations tient-elle compte de leur propre diversité? (Veillez à ce que les gens représentés ne se ressemblent pas tous et ne soient pas stéréotypés.)	☐	☐
• L'emplacement des personnes provenant des populations insuffisamment desservies reflète-t-il une égalité d'accès? (Qui se trouve à l'avant-plan et à l'arrière-plan, est servi en premier ou en dernier, est en train d'obtenir ou de fournir un service, etc.)	☐	☐
• Vos calendriers indiquent-ils les fêtes religieuses et autres dates importantes des différentes religions et cultures de votre collectivité?	☐	☐



Cette liste de questions vous aidera à évaluer vos politiques et procédures actuelles et à en élaborer de nouvelles. Certaines questions abordent les conditions qui permettent de créer des politiques et procédures inclusives et adaptées à la diversité culturelle.

1. Politiques - généralités	Oui	Non	En partie	À faire/ vérifier
• Votre organisation a-t-elle un exemplaire des lois provinciales et fédérales sur le multiculturalisme?	☐	☐	☐	☐
• Votre organisation a-t-elle un exemplaire de la Loi canadienne sur les droits de la personne et des autres lois pertinentes?	☐	☐	☐	☐
• Votre filiale ou division applique-t-elle une politique de lutte contre la discrimination et le racisme?	☐	☐	☐	☐
• Votre filiale ou division prévoit-elle des sanctions disciplinaires en cas de gestes racistes ou discriminatoires?	☐	☐	☐	☐
• Votre énoncé de mission souligne-t-il votre engagement envers l'inclusion de tous les groupes ethnoculturels?	☐	☐	☐	☐
• Votre énoncé de mission est-il bien en vue?	☐	☐	☐	☐
• Des représentants de divers groupes ethnoculturels participent-ils à l'élaboration des politiques?	☐	☐	☐	☐
• Vos politiques reconnaissent-elles la diversité culturelle de votre collectivité?	☐	☐	☐	☐
• Vos politiques reconnaissent-elles la diversité culturelle de votre clientèle?	☐	☐	☐	☐



2. Conditions de travail	Oui	Non	En partie	À faire/ vérifier
Votre lieu de travail respecte-t-il :				
• les différences culturelles des employés sur le plan de la tenue vestimentaire?	☐	☐	☐	☐
• le port d'objets religieux ou sacrés, comme le kirpan (épée symbolique portée par les sikhs orthodoxes)?	☐	☐	☐	☐
• l'utilisation de langues autres que les langues officielles?	☐	☐	☐	☐
• les fêtes religieuses ou culturelles d'autres groupes ethniques?	☐	☐	☐	☐
• le besoin de prendre un congé spécial pour des raisons d'ordre culturel (p. ex. voyage dans son pays d'origine)?	☐	☐	☐	☐
• le recours à des traitements à base d'herbes médicinales ou à la médecine douce (p. ex. acuponcture ou homéopathie)?	☐	☐	☐	☐
• les unions homosexuelles (p. ex. prestations aux conjoints du même sexe)?	☐	☐	☐	☐
• le besoin de prier à certains moments de la journée?	☐	☐	☐	☐
• les différences culturelles et religieuses sur le plan du deuil?	☐	☐	☐	☐
• Selon vous, y aurait-il lieu d'adopter d'autres procédures mieux adaptées aux différences culturelles?	☐	☐	☐	☐



1. Recrutement et évaluation	Oui	Non	En partie	À faire/ vérifier
Votre organisation reflète-t-elle la diversité de votre collectivité au sein :				
• du conseil d'administration?	☐	☐	☐	☐
• du personnel?	☐	☐	☐	☐
• des comités et groupes de travail?	☐	☐	☐	☐
• des bénévoles?	☐	☐	☐	☐
Outre les méthodes traditionnelles, avez-vous recours à des journaux communautaires et organismes culturels pour recruter :				
• du personnel régulier?	☐	☐	☐	☐
• des bénévoles?	☐	☐	☐	☐
• des stagiaires?	☐	☐	☐	☐
Vous adressez-vous aux groupes culturels de votre collectivité pour recruter les membres :				
• du conseil d'administration?	☐	☐	☐	☐
• des comités et groupes de travail?	☐	☐	☐	☐
La connaissance de langues autres que les deux langues officielles est-elle considérée comme un atout lors du recrutement :				
• des membres du conseil d'administration?	☐	☐	☐	☐
• du personnel?	☐	☐	☐	☐
• des membres des comités et groupes de travail?	☐	☐	☐	☐
• des bénévoles?	☐	☐	☐	☐
• des stagiaires?	☐	☐	☐	☐



1. Recrutement et évaluation	Oui	Non	En partie	À faire/ vérifier
La connaissance d'autres cultures et traditions est-elle considérée comme un atout lors du recrutement :				
• des membres du conseil d'administration?	☐	☐	☐	☐
• du personnel?	☐	☐	☐	☐
• des membres des comités et groupes de travail?	☐	☐	☐	☐
• des bénévoles?	☐	☐	☐	☐
• des stagiaires?	☐	☐	☐	☐
La connaissance d'autres cultures et traditions et de langues autres que les langues officielles est-elle un atout lors de l'évaluation du personnel?				
	☐	☐	☐	☐
Lors du recrutement, demandez-vous aux candidats s'ils se sentent à l'aise de travailler avec des gens provenant d'autres cultures?				
	☐	☐	☐	☐

4 PROGRAMMES ET SERVICES



Même si les programmes et services varient d'une filiale à une autre, certaines mesures générales peuvent être prises pour améliorer l'accès et la participation des membres de votre collectivité.

1. Programmes et services	Oui	Non	En partie	À faire/ vérifier
• Les bureaux qui offrent vos programmes et services sont-ils faciles d'accès en transport en commun?	☐	☐	☐	☐
• Les bureaux qui offrent vos programmes et services sont-ils accessibles en fauteuil roulant?	☐	☐	☐	☐
• Y a-t-il au moins un membre de votre organisation qui se tient à jour des programmes et services fréquemment utilisés par les groupes insuffisamment desservis (p. ex. centre multiculturel ou d'amitiés autochtones)?	☐	☐	☐	☐
• Avez-vous une liste des obstacles qui entravent l'accès des groupes insuffisamment desservis à vos services?	☐	☐	☐	☐
• Disposez-vous d'un profil démographique à jour de votre collectivité ou de données sur sa composition?	☐	☐	☐	☐
• Avez-vous un profil démographique à jour de votre clientèle ou des données sur sa composition?	☐	☐	☐	☐
• Y a-t-il des questions de santé mentale qui concernent exclusivement certains groupes ethnoculturels? (Par exemple, les membres de la famille étendue ou les dirigeants communautaires jouent parfois un rôle crucial dans la prise de décisions concernant un client.)	☐	☐	☐	☐



1. Programmes et services	Oui	Non	En partie	À faire/ vérifier
• Connaissez-vous des modèles de soins de santé mentale autres que le modèle occidental? (Consultez le document <i>A New Framework for Support : The Knowledge Resource Base</i>, publié par le bureau national de l'ACSM.)	☐	☐	☐	☐
• Sur le plan des programmes et services, les dirigeants communautaires des groupes insuffisamment desservis de votre collectivité participent-ils aux activités suivantes :				
• planification	☐	☐	☐	☐
• conception	☐	☐	☐	☐
• mise en œuvre	☐	☐	☐	☐
• détermination des besoins	☐	☐	☐	☐
• évaluation	☐	☐	☐	☐
• Les membres des familles peuvent-ils participer à l'élaboration de nouveaux programmes à l'intention des clients?	☐	☐	☐	☐



CANADIAN MENTAL
HEALTH ASSOCIATION
L'ASSOCIATION CANADIENNE
POUR LA SANTÉ MENTALE



Élaboration d'une politique multiculturelle et antiraciste :
les composantes à envisager



Cette section décrit et illustre les composantes nécessaires pour élaborer une politique efficace qui favorisera le changement organisationnel et l'inclusion de tous les segments de la population. Elle s'inspire de la documentation conçue par la Division de la Nouvelle-Écosse de l'ACSM. Le conseil d'administration de cette division a adopté les principes et énoncés suivants dans le cadre du projet sur la santé mentale interculturelle.

1 VALEURS ET CROYANCES SOUS-JACENTES AU PROCESSUS DE CHANGEMENT

Les membres de l'organisation doivent s'entendre sur la signification des valeurs et croyances suivantes et les adopter à l'unanimité :

- Nous sommes conscients que le racisme individuel ou systémique affecte la santé mentale des membres des communautés ethnoculturelles.
- Nous sommes conscients que les intervenants en santé mentale ont parfois du mal à accepter et à respecter les valeurs et croyances culturelles des clients sur le plan de la santé, et à reconnaître leur influence sur les stratégies employées pour rester en santé.
- Nous sommes conscients que le choc culturel et le racisme peuvent avoir de sérieuses répercussions sur la santé mentale des groupes ethnoculturels et sur leur recours aux services de santé mentale.
- Nous sommes conscients de la nécessité d'offrir des services professionnels d'interprétation adaptés à la culture des clients qui ne parlent pas anglais et ont besoin de soins de santé.
- Nous sommes conscients que les services de counseling et de traitement dans le domaine de la santé mentale doivent répondre aux besoins des personnes qui s'acclimatent à une nouvelle culture.
- Nous sommes conscients que de nombreux groupes ethnoculturels, y compris les groupes marginalisés, ne savent pas toujours comment avoir accès aux programmes et services de santé mentale ni comment les utiliser.

2 VOCABULAIRE ASSOCIÉ À LA DIVERSITÉ

Il est recommandé de distribuer un glossaire à tous les membres de l'organisation pour leur permettre de se familiariser avec le vocabulaire de la diversité.

Voici les termes les plus fréquents : accès, obstacles, interculturel, culture, sensibilisation à la culture, discrimination, diversité, équité en matière d'emploi, origine ethnique, groupe ethnoculturel, harcèlement, organisation inclusive, multiculturalisme, racisme, racisme individuel, racisme systémique, racisme idéologique, stéréotype (voir le glossaire).



3 ÉNONCÉ DE PRINCIPES

L'organisation véritablement engagée envers la diversité sait reconnaître et valoriser la diversité de la collectivité qu'elle dessert, ainsi que les droits fondamentaux de tous ses membres. Partant du principe que la santé mentale est une condition essentielle au bon fonctionnement quotidien, elle se donne pour mission de promouvoir la santé mentale de tous les individus et de lutter activement contre les préjugés accolés à la maladie mentale. En plus d'encourager toute la collectivité à recourir à ses programmes et services, elle reconnaît les obstacles que doivent surmonter les groupes ethnoculturels et religieux sur le plan de l'emploi, de l'éducation et de l'accès aux programmes de santé et possibilités socio-économiques. En tant qu'organisation engagée, nous nous efforçons d'éliminer ces obstacles.

Conformément à la mission de notre organisation, nous nous engageons à créer un environnement exempt de racisme, de préjugés, de discrimination et de harcèlement. Nous faisons en sorte que notre structure (bénévoles et employés) reflète la diversité culturelle de la collectivité et favorise l'accès équitable des groupes ethnoculturels à nos services. Notre organisation veillera à ce que ses employés, membres du conseil d'administration, bénévoles, stagiaires, clientèles et partenaires locaux comprennent et appliquent sa politique multiculturelle et antiraciste.

4 ÉNONCÉ DE POLITIQUE

L'organisation prendra les mesures suivantes :

- Adopter des politiques et des programmes qui éliminent les obstacles systémiques, encouragent les relations interculturelles positives et suscitent un changement de mentalité.
- Favoriser la compréhension et l'acceptation de la diversité culturelle chez les membres du conseil d'administration et du personnel, les bénévoles et les clients.
- Aborder les besoins en santé mentale d'une manière qui tient compte de la culture des clients.
- Appliquer une politique de tolérance zéro envers la discrimination, le racisme et le harcèlement et sanctionner les gestes ou remarques discriminatoires ou racistes de la part des membres du conseil d'administration, des employés, des bénévoles et des clients.
- Refléter, dans la mesure du possible, la diversité culturelle et ethnique de la collectivité au sein du conseil d'administration, du personnel et des effectifs bénévoles.
- Faire preuve de justice et d'équité dans toutes ses activités, notamment le recrutement de personnel et la prestation des services.

5 DOCUMENTS À L'APPUI

- composition ethnoculturelle de la population régionale
- bibliographie et références
- plan d'action complet pour appuyer la politique et mener à terme le changement organisationnel



L'ASSOCIATION CANADIENNE
POUR LA SANTÉ MENTALE
CANADIAN MENTAL
HEALTH ASSOCIATION



Exemple de plan d'action



Le plan d'action ci-après a été dressé par l'emplacement de Prince George durant la Phase 3 du projet de l'ACSM sur la santé mentale interculturelle. Il illustre les types de tâches qu'implique normalement la mise en œuvre d'une politique multiculturelle et antidiscrimination. Comme l'indique le modèle de changement organisationnel, il faudrait, en pratique, confier chaque tâche à des personnes ou groupes précis, et l'accompagner d'un échéancier et d'une méthode d'évaluation du processus et des résultats.

OBJECTIF 1 **ÉLABORER UNE POLITIQUE RIGOREUSE ET VISIBLE DE LUTTE CONTRE LA DISCRIMINATION.**

Tâches

- examiner la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et les autres lois pertinentes
- examiner la *Loi sur le multiculturalisme canadien* et les autres lois pertinentes
- examiner les politiques antiracistes et antidiscrimination d'autres organismes
- examiner les définitions et le vocabulaire ayant trait à ces politiques
- rédiger une ébauche de politique et la soumettre au comité consultatif
- présenter une ébauche finale au conseil d'administration pour approbation

OBJECTIF 2 **CERNER ET ÉLIMINER LES OBSTACLES SYSTÉMIQUES ASSOCIÉS AUX POLITIQUES ET AUX PROCÉDURES.**

Tâches

- réviser les conditions de travail ou d'embauche qui entravent la diversité culturelle
- veiller à ce que les conditions de travail ou d'embauche tiennent compte des différences culturelles et autres au sein du personnel, des bénévoles et des clients
- rédiger une politique de ressources humaines qui précise le niveau « d'adaptation raisonnable »

OBJECTIF 3 **PRÉVOIR DES SANCTIONS POUR DÉCOURAGER LES REMARQUES ET GESTES DISCRIMINATOIRES.**

Tâches

- élaborer des mesures précises destinées au personnel, aux bénévoles et au conseil d'administration
- mettre sur pied un groupe de soutien à l'intention des employés et des bénévoles qui sont victimes de discrimination de la part de clients



OBJECTIF 4 PRÉVOIR DES MESURES D'ÉQUITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI.

Tâches

- afficher les offres d'emploi dans des organismes desservant une variété de communautés ethnoculturelles
- afficher des renseignements sur la formation des soignants dans des organismes desservant une variété de communautés ethnoculturelles
- demander au comité d'embauche de prendre les mesures raisonnables pour reconnaître les compétences des candidats qui ont reçu leur formation et leur éducation ailleurs qu'au Canada

OBJECTIF 5 RECRUTER DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DES BÉNÉVOLES QUI SONT REPRÉSENTATIFS DE L'ENSEMBLE DE LA COLLECTIVITÉ.

Tâches

- demander aux personnes responsables du recrutement de refléter la diversité culturelle de la collectivité au sein du conseil d'administration
- élaborer un plan clair et concis sur les meilleures façons d'utiliser et de cultiver les talents des bénévoles
- recruter des bénévoles orientés par des organismes et des programmes qui desservent une variété de groupes ethnoculturels (p. ex. centre d'amitié autochtone, services aux immigrants, etc.)

OBJECTIF 6 FAIRE CONNAÎTRE L'ENGAGEMENT DE L'ACSM ENVERS LA DIVERSITÉ CULTURELLE DANS L'ENSEMBLE DE L'ORGANISATION.

Tâches

- poser des affiches et photographies axées sur la lutte contre le racisme et la discrimination dans les bureaux, les salles de conférence et les aires de réception de l'ACSM
- afficher bien en vue des photographies de personnes d'autres origines culturelles et, si possible, choisir des œuvres d'art provenant d'autres cultures
- prévoir un tableau d'affichage pour permettre au personnel d'y afficher des renseignements sur les événements et l'actualité qui concernent le multiculturalisme et la diversité culturelle de la collectivité



OBJECTIF 7 **VEILLER À CE QUE LES GROUPES ETHNOCULTURELS AIENT ACCÈS AUX SERVICES DE L'ACSM.**

Tâches

- traduire les brochures de l'ACSM en panjabi et en chinois
- inviter tous les groupes ethnoculturels à des séances d'information sur les services offerts
- établir des liens avec les diverses communautés pour favoriser l'échange d'information

OBJECTIF 8 **OFFRIR DES SÉANCES D'INFORMATION SUR LA DIVERSITÉ AU PERSONNEL, AUX BÉNÉVOLES ET AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ACSM.**

Tâches

- tenir une séance régulière (mensuelle si possible) d'information sur la diversité culturelle et la lutte contre la discrimination
- afficher des renseignements sur les séances communautaires d'information à l'intention des employés, des bénévoles et des membres du conseil d'administration

OBJECTIF 9 **ÉLABORER UN PROCESSUS POUR SURVEILLER ET ÉVALUER LES PROGRÈS DE L'INITIATIVE DE CHANGEMENT ORGANISATIONNEL ENTREPRISE PAR L'ACSM.**

Tâches

- organiser une réunion trimestrielle du comité consultatif afin de superviser le processus de changement organisationnel
- utiliser le plan d'action pour mesurer les progrès accomplis



L'ASSOCIATION CANADIENNE
POUR LA SANTÉ MENTALE
CANADIAN MENTAL
HEALTH ASSOCIATION

Idées lumineuses



La voie du succès : stratégies gagnantes pour
promouvoir la diversité

Promotion de la santé mentale interculturelle :
quelques démarches efficace

Suggestions de néo-Canadiens :
Conseils pratiques sur la sensibilisation à la culture



L'ASSOCIATION CANADIENNE
POUR LA SANTÉ MENTALE
CANADIAN MENTAL
HEALTH ASSOCIATION



La voie du succès : stratégies gagnantes pour
promouvoir la diversité



S'inspirant des quatre volets de l'Objectif diversité et des connaissances acquises au fil du projet sur la santé mentale interculturelle, les participants ont compilé une liste de stratégies efficaces pour promouvoir la diversité au sein des organismes desservant une population multiculturelle.

STRATÉGIES EFFICACES DE COMMUNICATION

1 COMMUNICATIONS GÉNÉRALES

- Établissez vos fondements philosophiques. Si vous avez un plan de communications, assurez-vous que la diversité culturelle et l'inclusion font partie de ses valeurs fondamentales.
- Bâissez-vous un réseau de ressources pertinentes et utiles, notamment des médias multiculturels, des services d'interprétation et de traduction, des organismes communautaires et des organismes desservant les groupes ethnoculturels et les immigrants.
- Efforcez-vous de refléter la diversité culturelle de votre collectivité dans les documents visuels que vous produisez. Cela incitera peut-être les personnes d'autres cultures à faire appel à votre organisation.
- Assurez-vous que les personnes provenant d'autres cultures ne sont pas représentées d'une manière stéréotypée (rôles, comportements). Soyez créatifs et faites la guerre aux stéréotypes!

2 ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER AVANT DE FAIRE TRADUIRE UN DOCUMENT

- Commencez par faire votre petite enquête. Vous devez d'abord sonder les besoins des groupes linguistiques avant d'entamer le processus de traduction. Si vous ne prenez pas ces précautions, vous risquez de gaspiller des ressources en faisant traduire des dépliants qui ne seront pas lus ou compris. Voici des points précis à envisager à ce stade :
- Données démographiques – quelle est la composition de votre collectivité?
 - langues parlées
 - connaissance de l'anglais ou du français, et présence d'un obstacle linguistique
 - niveau de scolarité
 - connaissance de sa propre langue
- Vers qui les gens se tournent-ils pour obtenir de l'aide, du soutien et des conseils (p. ex. organismes, groupes communautaires, centres culturels, temples, dirigeants communautaires, aidants naturels, points d'accès, etc.)? Vous pouvez demander à ces ressources de vous aider dans votre démarche.
- Consultation communautaire – Que voulez-vous communiquer aux participants et que veulent-ils savoir? Les réponses à ces questions ne sont pas nécessairement identiques. Déterminez les centres d'intérêt de ces collectivités (p. ex. si les membres d'une communauté ne sont pas prêts à discuter d'autres maladies que la dépression, commencez par la dépression).



3 TRADUCTION DE LA DOCUMENTATION

- La traduction est-elle la meilleure option? D'autres solutions peuvent s'avérer plus efficaces dans certains cas (p. ex. l'extension des services à la collectivité). Lors des activités communautaires ou religieuses et des foires, ayez recours à des interprètes qui inspirent confiance aux membres de la communauté. Pourquoi ne pas utiliser les médias multiculturels?
- Faites-vous conseiller dès le début du processus! Il peut être utile de réunir des personnes ayant des compétences particulières en la matière et de former un groupe de travail.
- Qui se chargera de la traduction? Votre choix déterminera si le langage utilisé est courant ou plus relevé. Prenez le temps de trouver des traducteurs qui pourront respecter le niveau de langue requis.
- Certains termes ou définitions n'ont pas de traduction directe, car ils concernent une culture précise. Assurez-vous qu'ils sont bien expliqués dans le texte.
- Vérifiez que l'information transmise n'est pas déformée en raison d'une erreur de traduction, du remplacement de certains mots, d'omissions ou d'une synthétisation du contenu.
- Vérifiez avec soin le dépliant traduit avant l'impression et demandez à plus de deux personnes de faire une lecture d'épreuve.
- Assurez-vous que le titre et la langue du dépliant sont clairement indiqués en français ou en anglais dans le texte.
- Conservez une copie de la version anglaise ou française.
- Sachez que la traduction crée des attentes au sein d'une communauté. Par exemple, si vous indiquez un numéro de téléphone dans un dépliant, les membres de la communauté s'attendent peut-être à ce qu'une personne à ce numéro parle leur(s) langue(s). Si ce n'est pas le cas, mentionnez-le dans le dépliant.
- Faites connaître la documentation traduite aux autres organismes pertinents de votre collectivité.
- Si vous vous limitez à traduire la documentation sans amorcer de changement organisationnel, vous n'obtiendrez pas de résultats satisfaisants à long terme.

STRATÉGIES EFFICACES POUR ÉLABORER DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

1 RÉFLEXION

- Énumérez les politiques déjà en place.
- Énumérez les types d'initiatives déjà mises en place en rapport avec ces politiques.
- Par où pouvez-vous commencer à appliquer la politique?



2 ÉLABORATION

- Quelles personnes clés peuvent vous aider à faire connaître et à appliquer la politique?
- Analysez les priorités politiques et concrètes.
- Évaluez les expériences précédentes. Déterminez les politiques qui ont déjà produit l'effet escompté.
- Énumérez les types de politiques en vigueur qui ont un lien avec la politique en cours d'élaboration.
- Songez à la manière de mettre en œuvre la politique dès le début du processus.
- Instaurez un climat de collaboration et de consultation pour vous assurer des appuis de la part des différents groupes concernés.
- Examinez l'historique ou la dernière mise à jour de la politique et le processus utilisé. Quelles leçons pouvez-vous tirer de ce processus?
- Inspirez-vous des politiques d'autres organisations pour créer la vôtre.

3 MISE EN ŒUVRE

- Distribuez la politique aux employés, aux membres du conseil d'administration, aux comités, aux organismes communautaires, etc.
- Organisez des séances de formation, de perfectionnement professionnel et d'orientation sur la nouvelle politique.
- Établissez un lien entre la politique et le travail de tous les jours à l'aide de divers moyens de communication (documents imprimés, discussions, réunions du personnel et autres rencontres).
- Révissez régulièrement le plan d'action et mesurez vos progrès.
- Instaurez un climat de collaboration car vous aurez besoin de l'appui des groupes concernés.
- Datez et révissez les politiques tous les ans.

4 POLITIQUES MULTICULTURELLES, ANTIRACISTES OU AXÉES SUR LA DIVERSITÉ

Une politique multiculturelle doit englober les principes directeurs suivants :

- Les employés, les cadres et les membres du conseil d'administration sont représentatifs de la collectivité qu'ils desservent.
- L'éducation et les autres services tiennent compte des besoins des différents groupes culturels et ethniques.
- Les programmes s'efforcent d'éliminer les obstacles systémiques qui entravent la pleine participation des groupes ethnoculturels, tout en encourageant les relations humaines positives et un changement de mentalité.
- Tout comportement discriminatoire ou raciste est interdit et des sanctions sont prévues en cas de discrimination ou de harcèlement.
- Les communications dépeignent une image positive et équitable des groupes ethnoculturels et des deux sexes.

Traduit et adapté de la documentation du projet Lower Mainland Multicultural Education Consortium, 1997.



STRATÉGIES EFFICACES POUR RECRUTER ET ÉVALUER LE PERSONNEL

- 1 • Pour favoriser la participation concrète, et non symbolique, des différents groupes ethnoculturels, le directeur général, le président, le comité d'embauche et le comité des nominations doivent bien comprendre la signification du concept de diversité et l'importance des valeurs et principes suivants : inclusion et gestion de la diversité, équité en matière d'emploi, action positive.
- 2 • Dans les avis de recrutement et offres d'emploi, l'organisation ou le comité responsable doit préciser que la division, région ou filiale de l'ACSM concernée invite les personnes de toutes les communautés culturelles à soumettre leur candidature.
- 3 • Il est conseillé de nouer et d'entretenir des liens avec les Premières nations, associations canado-africaines et organismes de services aux communautés culturelles, immigrantes et réfugiées de la collectivité pour se faire recommander des membres potentiels du conseil d'administration et des comités de l'ACSM. L'organisation ayant généralement peu de visibilité et de crédibilité dans ces communautés, les contacts téléphoniques ne suffisent pas à susciter de l'intérêt et des réactions positives.
- 4 • La création d'un conseil d'administration ou d'un comité multiculturel exige l'examen et l'adoption de différents processus participatifs et décisionnels. Les membres de la collectivité ne sont pas tous familiers ou à l'aise avec les règles de procédure qui régissent habituellement les réunions. Comme les valeurs rattachées aux comportements d'opposition varient d'une culture à l'autre, le silence d'une personne ne signifie pas nécessairement qu'elle est d'accord avec ce qui est proposé.
- 5 • Lors du recrutement d'employés ou de membres du conseil d'administration, l'entrevue devrait comporter des questions sur la sensibilisation et la réceptivité des candidats aux autres cultures. Au sein d'une organisation qui s'est engagée à promouvoir la santé mentale interculturelle, ces qualités doivent être considérées comme des atouts, quels que soient le poste convoité et ses responsabilités.
- 6 • Considérez la connaissance d'autres langues que le français et l'anglais comme un atout précieux lors du processus de sélection.
- 7 • L'évaluation du rendement devrait tenir compte des efforts de l'employé pour intégrer des valeurs interculturelles à son travail ou de sa participation volontaire à d'autres activités communautaires ou comités pour le compte de l'ACSM.
- 8 • Soulignez la contribution des personnes provenant de différentes cultures en célébrant leur caractère unique et en reconnaissant les pratiques culturelles qui leur sont chères. Par exemple, lors des rencontres du conseil d'administration ou du personnel, assurez-vous d'établir un contact visuel et de remarquer la nourriture et les vêtements traditionnels des membres d'autres cultures.



STRATÉGIES EFFICACES POUR METTRE EN PLACE DES PROGRAMMES ET SERVICES

- 1 • Dans vos communications avec la collectivité, soulignez l'engagement de l'ACSM envers l'inclusion de la diversité culturelle à ses programmes et services et l'échange d'information susceptible d'améliorer la santé mentale de tous les citoyens. Assurez-vous de ne pas adopter l'attitude du « spécialiste dévoué » qui vient en aide aux « pauvres communautés ethnoculturelles ».
- 2 • Recrutez activement des personnes qualifiées de diverses cultures pour aider à coordonner, planifier et mettre en œuvre vos programmes et services. Les membres de la collectivité ont besoin de confirmer que l'ACSM prend au sérieux son engagement à l'égard du multiculturalisme.
- 3 • Faites traduire l'information sur les programmes et services dans d'autres langues et, si nécessaire, retenez les services d'interprètes dûment formés. L'information et les communications de base en anglais et en français sur vos programmes et services font partie des exigences fondamentales de votre organisation. Obtenez des services de traduction ou d'interprétation sur demande, au lieu de refuser des clients qui ne parlent pas l'une des langues officielles.
- 4 • Au lieu de vous attendre à ce que les clients fassent eux-mêmes appel à l'ACSM, transportez vos programmes et services jusqu'à eux. Examinez avec soin les obstacles systémiques et les lacunes qui continuent d'entraver la participation des communautés ethnoculturelles aux activités de l'organisation.
- 5 • Évitez d'offrir des programmes et services qui se basent exclusivement sur des normes occidentales de planification et de mise en œuvre. Faites preuve de souplesse envers les valeurs, croyances et pratiques différentes concernant la santé mentale. Vous pouvez, par exemple, remplacer le terme « gestion de cas » par « soutien individuel » dans la description des services communautaires. Les clients provenant de communautés ethniques qui n'ont pas l'habitude des services communautaires et du counseling pourraient éprouver de la méfiance en voyant leur « cas » géré par un employé.
- 6 • Soyez conscient de l'importance des obligations et liens familiaux dans de nombreuses communautés et de leur influence sur la recherche de traitements et de services. Une approche individualiste majoritairement fondée sur des normes et libertés occidentales risque de susciter de la confusion et des conflits dans les familles ayant recours aux services de santé mentale.
- 7 • La planification et la prestation des programmes et services doit prendre en considération les particularités culturelles comme les périodes de repos (p. ex. le ramadan), les autres congés fériés, l'interaction entre les groupes d'âge et les sexes, ainsi que les frais de participation des réfugiés et nouveaux immigrants.
- 8 • Assurez-vous que l'environnement dans lequel sont offerts les programmes et services de l'ACSM sont adaptés sur le plan culturel et favorisent la participation interculturelle. Par exemple, tapissez vos murs d'illustrations de personnes d'autres cultures et d'une carte du monde.



L'ASSOCIATION CANADIENNE
POUR LA SANTÉ MENTALE
CANADIAN MENTAL
HEALTH ASSOCIATION



Promotion de la santé mentale interculturelle :
quelques démarches efficaces



Durant la majeure partie de l'année 1999, l'emplacement du Projet de santé mentale interculturelle de la Nouvelle-Écosse a bénéficié d'un financement supplémentaire de Patrimoine canadien en vue de poursuivre ses activités de promotion interculturelle de la santé mentale dans le cadre d'un projet d'extension de services inclusifs à la collectivité. Voici des conseils tirés des expériences du personnel affecté à ce projet :

1 TENIR COMPTE DE LA DIVERSITÉ CULTURELLE DANS LES COMMUNICATIONS ET LES RELATIONS PUBLIQUES

Pour informer les différents groupes culturels sur votre organisation, créez une lettre de présentation et un dépliant d'information à la fois brefs et adaptés à la culture ciblée. Employez une formule de salutation dans une autre langue et limitez-vous à une page de renseignements importants (quoi, qui, pourquoi, quand, où et comment). Évitez les formules condescendantes et les paroles susceptibles d'être mal vues par une personne d'une autre culture.

Faites preuve d'ouverture d'esprit pour encourager les groupes ethnoculturels à cultiver leur santé émotionnelle en participant aux débats sur la santé mentale.

Participez aux diverses célébrations comme le Mois de l'histoire micmac, le Mois de l'histoire des Noirs ou les festivals multiculturels. Vous aurez alors l'occasion de faire connaître l'ACSM et son engagement envers l'inclusion de toutes les cultures. Envoyez des lettres de félicitation aux chefs des conseils de bande et dirigeants des groupes ethnoculturels.

Établissez des liens avec les organismes locaux de services aux immigrants et les associations multiculturelles afin d'obtenir des noms de personnes-ressources au sein des divers groupes ethnoculturels et de candidats aux postes de l'organisation.

Téléphonez ensuite à ces personnes-ressources et demandez-leur un rendez-vous. Tentez d'identifier et de rencontrer des personnes importantes et bien vues de la communauté ciblée.

Faites parvenir des mots de remerciement aux animateurs et organisateurs communautaires. Envoyez aussi les conclusions des groupes de discussion aux participants afin de conserver leur intérêt et les inciter à prendre part à d'autres initiatives.

2 PLANIFIEZ ET DONNEZ DES SÉANCES D'INFORMATION INTERCULTURELLE

Obtenez et examinez des études et des documents pertinents sur les questions de santé mentale interculturelle.

Offrez une rétribution aux membres des groupes ethnoculturels qui participent à la planification et à l'animation des séances d'information. Choisissez des personnes crédibles et appréciées de la communauté en question. Demandez aussi à certaines personnes-ressources d'assurer la liaison avec l'ACSM.

Pour tenir les séances d'information, choisissez un endroit accessible aux membres du groupe ethnoculturel (p. ex. centre de santé de la réserve, salle paroissiale de



l'église baptiste fréquentée par la communauté noire, salle de la bibliothèque locale connue de nombreux Néo-canadiens).

Consultez les représentants de la communauté ou les participants potentiels pour savoir quand tenir la séance d'information de façon à attirer le plus de membres possible de la communauté.

Prévoyez des rafraîchissements, de la nourriture adaptée aux groupes culturels présents et des services de garderie pour inciter les gens à participer. En nouant des liens avec des entreprises ethnoculturelles, vous pourrez peut-être obtenir des rafraîchissements et des prix de présence à titre gracieux.

Pour que la séance d'information soit pertinente sur le plan culturel, sollicitez la collaboration et la participation d'experts qui partagent la culture ou la situation des participants.

Invitez le personnel des filiales locales de l'ACSM et d'organismes affiliés afin de poursuivre la promotion de la santé mentale après la fin du projet.

Évaluez et analysez le déroulement de la séance (nombre de personnes présentes, conclusions, commentaires des participants) et servez-vous de ces données pour l'organisation des futures séances.

3 CHOISIR UN CONTENU ET UNE MÉTHODE D'ANIMATION QUI CONVIENNENT AU GROUPE CULTUREL

Intégrez des renseignements culturellement appropriés sur le stress, la dépression, le suicide, le deuil et d'autres questions de santé mentale. Soyez conscient des effets du choc culturel sur le stress et la dépression.

Lorsque vous abordez la gestion du stress, utilisez des techniques interculturelles qui respectent la diversité ethnique des participants sur le plan.

Obtenez ou créez de la documentation de promotion de la santé mentale adaptée à la culture et disponible dans d'autres langues que le français ou l'anglais.

Tenez compte des préférences culturelles ayant trait à l'aménagement de la salle et informez-vous des gestes bien ou mal accueillis par les participants.

Faites preuve de prudence en employant des documents visuels, car certains symboles ne sont pas indiqués auprès des communautés non européennes.

Au cas où la majorité des participants ne parlent pas bien le français ou l'anglais, apprenez à collaborer efficacement avec les interprètes spécialisés dans les questions de santé. Même si vous avez l'aide d'un interprète, n'oubliez pas d'utiliser des mots courants, d'éviter le jargon et d'expliquer les termes techniques.

Soyez conscient que les expériences personnelles et les facteurs culturels influencent la participation aux discussions et l'assimilation de l'information.



L'ASSOCIATION CANADIENNE
POUR LA SANTÉ MENTALE
CANADIAN MENTAL
HEALTH ASSOCIATION



Suggestions de néo-Canadiens :
conseils pratiques sur la sensibilisation à la culture



- Affichez une carte du monde ou laissez un atlas bien en vue dans votre bureau ou centre. Pour briser la glace, les questions sur le pays d'origine du client, son climat, ses paysages, son drapeau national et ses autres emblèmes sont souvent plus efficaces que les commentaires usuels sur le temps qu'il fait.
- Apprenez quelques formules de salutation ou mots dans une autre langue afin de démontrer que vous tenez à communiquer et à sympathiser avec le client.
- Si vous n'êtes pas certain de la prononciation du nom d'un client, demandez-lui de vous indiquer comment le prononcer. Ne créez pas de version raccourcie ou simplifiée du nom du client en pensant qu'il y verra une marque d'affection.
- Lorsque la chose est possible, affichez ou distribuez de la documentation traduite dans la langue parlée par vos clients (selon les besoins constatés).
- Intéressez-vous vraiment aux choses importantes aux yeux de vos clients, comme leurs famille, nourriture, musique, fêtes. Les clients apprécient généralement l'intérêt que l'on porte à leur culture, mais se sentent parfois envahis lorsqu'on leur pose des questions qui ne sont pas motivées par un véritable désir d'apprendre.
- Si vous utilisez un interprète, soyez aussi conscient des messages transmis par votre langage corporel et les autres formes de communication non verbale.
- Le fait de vous informer des méthodes culturelles de guérison a non seulement pour effet de valoriser le client, mais aussi de vous éclairer sur ses façons d'aborder les problèmes de santé. L'ignorance de certaines croyances et pratiques culturelles entourant la guérison peut entraîner des malentendus regrettables.
- Peu importe leur origine culturelle, la plupart des clients semblent apprécier les poignées de main.



Glossaire de termes choisis

Bibliographie commentée

Références et ressources additionnelles

Sites Web



L'ASSOCIATION CANADIENNE
POUR LA SANTÉ MENTALE
CANADIAN MENTAL
HEALTH ASSOCIATION



Glossaire de termes choisis



Voici une liste de termes clés tirés du glossaire du rapport final de la Phase 3 du projet national sur la santé mentale interculturelle, rédigé par la Division de la Colombie-Britannique (S. Berman et A.M. McInnis, éditeurs; septembre 1997). Ce glossaire était lui-même tiré de plusieurs sources (citées dans le rapport). On trouve aussi des glossaires plus exhaustifs dans quelques ressources des sections « Bibliographie commentée » et « Références additionnelles » du présent rapport.

Accès Capacité, possibilité et moyens de s'adresser à un organisme, d'en consulter le personnel, de profiter de ses programmes et services et d'accéder à ses différents échelons hiérarchiques. Dans le contexte de la diversité au Canada, l'accessibilité désigne la participation des personnes habituellement exclues des programmes et établissements à tous les aspects des systèmes organisationnels (traduit et adapté d'une présentation sur l'éducation antiraciste donnée le 27 juin 1991 par A. Mukherjee à la Fondation canadienne des droits de la personne).

Culture Modes de comportement appris et valeurs qui sont communes aux membres d'un groupe, sont transmis au fil des ans et les distinguent de différents groupes. La culture peut comprendre : l'origine ethnique, la langue, la religion et les croyances spirituelles, le sexe, la classe socio-économique, l'âge, l'orientation sexuelle, l'origine géographique, l'histoire du groupe, l'éducation reçue et l'expérience de vie.

Discrimination Résultat de préjugés. Ce terme désigne le refus flagrant et systématique de traiter une personne ou un groupe de façon équitable, de lui accorder les mêmes possibilités que les membres d'autres communautés et de reconnaître ses libertés fondamentales. En vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, les motifs suivants de discrimination sont interdits : la race, l'origine ethnique, la couleur, le lieu d'origine, l'âge, la classe sociale, le sexe, la religion, les croyances politiques, l'état matrimonial, la situation familiale, l'incapacité physique ou mentale, l'orientation sexuelle et les antécédents criminels (sans lien avec la situation de travail).

Diversité Terme général faisant référence aux caractéristiques uniques des habitants de la planète. La diversité englobe la race, la couleur, l'origine ethnique et ancestrale, le lieu d'origine, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, les capacités physiques et mentales, la situation socio-économique, la classe sociale, l'éducation, la langue, la situation familiale et matrimoniale, les croyances religieuses et politiques, ainsi que les antécédents criminels.

Équité en matière d'emploi Programme conçu pour éliminer les obstacles systémiques qui entravent l'accès équitable aux emplois. Il vise à cerner et à éliminer les politiques et pratiques discriminatoires, à corriger les effets de la discrimination historique et à assurer la représentation adéquate des groupes concernés.

Groupe ethnoculturel Groupe de personnes qui partagent une origine ethnique, un héritage, une culture, une langue, des habitudes sociales et un sentiment d'appartenance distincts.

Harcèlement Tout acte, pratique, remarque ou suggestion à caractère sexuel ou ayant trait à l'origine raciale ou ethnique, à un handicap, qui offense, humilie, insulte ou



intimide une personne, constitue une intrusion dans sa vie privée, nuit à son rendement professionnel ou menace ses moyens de subsistance.

Interculturel Passage d'une culture à une autre. Ce terme fait parfois référence au processus de communication, comportant l'émission, l'offre et l'échange d'information entre deux individus d'origines culturelles différentes.

Multiculturalisme Les personnes qui vivent dans une société multiculturelle acceptent et comprennent les différentes cultures de leur collectivité. (Voir le document *Multiculturalism: Myths and Facts* produit par Multiculturalism BC, ministère responsable du multiculturalisme et des droits de la personne).

Obstacles Difficultés réelles ou perçues qui limitent ou empêchent l'accès équitable et la participation à un service ou un programme. Ces difficultés découlent généralement d'un manque d'adaptation des communications, services, pratiques et politiques aux besoins du personnel, des bénévoles et des clients qui ne font pas partie de la culture prédominante de l'organisation.

Organisation inclusive Organisation qui comprend, accepte et respecte tous les aspects de la diversité. Ses effectifs incluent des membres des différents groupes ethnoculturels de la collectivité, qui participent à l'élaboration des politiques, services et programmes destinés à leur communauté. L'organisation inclusive prend en considération et respecte les différences individuelles. Elle procède régulièrement à des auto-évaluations, enrichit ses connaissances et ressources interculturelles et adapte ses modèles de services aux besoins de la collectivité. Elle consulte également les communautés ethnoculturelles et engage des employés sans parti pris (Cross, 1989).

Origine ethnique Tout comme la race, l'origine ethnique est un concept sociopolitique employé par les particuliers et les communautés pour se définir et décrire les autres. En général, l'origine ethnique est liée à une culture, une langue ou une nation commune.

Racisme (1) **racisme individuel** – traitement inéquitable d'un individu en raison de sa race, sa religion, son origine ethnique ou sa culture; (2) **racisme systémique** – structures sociales et organisationnelles, y compris les politiques et pratiques, qui entraînent (parfois intentionnellement, mais plus souvent involontairement) l'exclusion des personnes qui ne font pas partie de la culture « dominante » et la discrimination à leur égard; (3) **racisme idéologique** – croyance consciente ou inconsciente en la supériorité de sa propre race sur celle d'une autre personne (aussi qualifié d'ethnocentrisme).

Sensibilité à la culture Conscience de ses propres présomptions, préjugés, opinions et comportements culturels ainsi que des connaissances et habiletés nécessaires pour entrer en relation avec des individus d'autres cultures et les comprendre sans leur imposer ses propres valeurs culturelles. Une sensibilité culturelle est essentielle, tant à un niveau individuel que systémique, professionnel et organisationnel.

Stéréotype Croyance fausse ou généralisée à propos d'un groupe de personnes qui donne lieu à une catégorisation consciente ou inconsciente des membres de ce groupe, sans égard à leurs caractéristiques individuelles. Les stéréotypes peuvent porter sur la race, l'âge, l'origine ethnique, la langue, la religion, la situation géographique, l'appartenance à une nation, la situation matrimoniale ou familiale, les capacités physiques ou mentales et le sexe.



L'ASSOCIATION CANADIENNE
POUR LA SANTÉ MENTALE
CANADIAN MENTAL
HEALTH ASSOCIATION



Bibliographie commentée



Cette bibliographie commentée comprend des résumés de divers documents et outils qui vous aideront à approfondir le processus de changement organisationnel axé sur le multiculturalisme. Elle inclut également une liste de vidéocassettes et d'autres documents qui tentent d'examiner la complexité des questions associées à la diversité culturelle.

Tous les ouvrages énumérés offrent une perspective unique et de précieux renseignements. Choisissez les titres pertinents en fonction de votre organisation ou de votre communauté et de ses besoins particuliers.

Cette bibliographie ne couvre pas l'ensemble du domaine, mais présente plutôt une sélection de renseignements qui vous aideront à acquérir les connaissances et compétences nécessaires pour mieux comprendre les besoins diversifiés de nos communautés en pleine métamorphose.

Nous avons quelque peu innové au niveau de la présentation afin de faciliter l'accès des lecteurs à l'information. Ainsi, dans la section ci-après, les titres sont présentés en premier lieu, suivis du nom de l'organisation (et de l'auteur, le cas échéant), de la maison d'édition et de l'année de parution.

RAPPORTS DE L'ACSM SUR LE CHANGEMENT ORGANISATIONNEL

Ces rapports rédigés par des divisions et filiales de l'ACSM des quatre coins du pays, démontrent les différents moyens d'opérer un changement organisationnel dans une optique multiculturelle. Chaque rapport explique comment rendre son organisation plus inclusive et mettre au point des services et des programmes qui tiennent compte des besoins des groupes insuffisamment desservis de leur communauté dans le domaine de la santé mentale.

1 CMHA *Organizational Change Project*

Association canadienne pour la santé mentale, groupe de travail national de l'ACSM, Vancouver (C.-B.), 1997

Ce rapport final (novembre 1995 à mai 1997) analyse les objectifs, buts et résultats globaux de ce projet pancanadien. Il comprend un cadre de changement organisationnel, une liste de vérification de la diversité en milieu de travail et des comptes rendus des quatre emplacements canadiens choisis pour participer au projet.



2 *Access Project Final Report*

Association canadienne pour la santé mentale, filiale de la Communauté urbaine de Toronto (Ontario), 1996

Ce rapport fournit une description complète de l'initiative de changement organisationnel de deux ans qu'a menée cette filiale de son propre chef. Il examine l'élaboration d'une politique antiraciste, la formation des employés et des membres du conseil d'administration, la résistance au changement et les résultats du projet.

3 *Cultural and Racial Sensitivity Project Work Plan*

Association canadienne pour la santé mentale, filiale de Windsor-comté d'Essex (Ontario), 1995

Ce rapport donne les grandes lignes du plan de travail de cette filiale, qui visait à favoriser l'accès équitable des groupes insuffisamment desservis de Windsor et du comté d'Essex aux services de santé mentale de la région.

4 *Accès multiculturel à l'intérieur d'une organisation nationale : rapport préparé à la suite d'une initiative de l'ACSM*

Association canadienne pour la santé mentale, Division de la Colombie-Britannique, Vancouver, 1993

Il s'agit là du document de référence utilisé dans le cadre du projet national sur l'accessibilité interculturelle. Ce rapport examine les structures d'accès de l'Association canadienne pour la santé mentale en ce qui concerne ses programmes et politiques, la connaissance des besoins des diverses cultures en matière de santé mentale et la diversité culturelle. Il dresse également une ébauche de plan national et formule des recommandations concernant sa mise en œuvre.

5 *Increasing Access: Developing Culturally Accessible Mental Health and Social Services for Immigrants and Refugees*

Association canadienne pour la santé mentale, Division du Manitoba, Winnipeg, 1991

Ce rapport décrit les obstacles concrets et systémiques qui entravent l'accès équitable des groupes insuffisamment desservis aux programmes et services. En plus de proposer un grand nombre de moyens d'éliminer ces obstacles, il examine les enjeux associés à l'immigration et à la santé mentale, ainsi que leur incidence sur la prestation des services de santé mentale.



MANUELS ET GUIDES SUR LE CHANGEMENT ORGANISATIONNEL

Voici des suggestions de manuels et de guides conçus pour faciliter le changement organisationnel. Composés de solides renseignements documentaires, ils permettent de mieux comprendre les implications du changement organisationnel axé sur l'inclusion de tous les groupes et cultures. Un grand nombre de ces ressources comportent des outils ou des documents pouvant être utilisés en milieu de travail.

- 1** *Conceptual Framework for Multicultural/Anti-racist Organizational Change*
Centraide, Lower Mainland, Burnaby (Colombie-Britannique), 1994

Grâce à ses diagrammes et graphiques concis et pragmatiques, ce rapport favorise la compréhension des principaux éléments du changement organisationnel, tout en étant facile à consulter. Il donne une vue d'ensemble de l'organisation-type antiraciste et énumère les conditions essentielles au succès du changement organisationnel. Il contient aussi une synthèse d'informations trouvées dans d'autres manuels et guides mentionnés dans cette bibliographie.

- 2** *Community Based Programs for a Multicultural Society:
A Guidebook for Service Providers*

Sarah Bowen Stevens, Planned Parenthood, programme de santé à l'intention des immigrants et des réfugiés, Manitoba, 1993

Ce manuel propose une approche très complète et très pratique aux organismes à but non lucratif qui souhaitent amorcer une initiative de changement organisationnel axé sur le multiculturalisme et mettre en place des programmes et services inclusifs dans la collectivité. Basé sur une démarche communautaire, le guide explique les préparatifs et les tâches nécessaires à la réussite de l'initiative, et fournit de nombreux exemples tirés d'un programme de santé destiné aux femmes immigrantes et réfugiées de Winnipeg. On peut se le procurer auprès de Planned Parenthood, à Winnipeg.

- 3** *Action. Access. Diversity! A Guide to Multicultural/Anti-Racist Change
for Social Service Agencies*

Centraide, Communauté urbaine de Toronto (Ontario), 1991

Ce guide présente un modèle de changement organisationnel conçu expressément pour le secteur des services sociaux. Entre autres, il montre comment joindre la collectivité, comprendre la dynamique interne d'une organisation et choisir un facilitateur. Il inclut également une liste de vérification très utile à l'évaluation des résultats d'un projet. On peut se procurer une vidéocassette d'accompagnement de 30 minutes qui présente le concept de changement organisationnel et peut notamment aider à obtenir le soutien des membres du conseil d'administration.



4 *Multicultural Access to Family Service Association: Implementation Task Force Report*

Family Service Association of Metropolitan Toronto, 1991

Ce document traite de l'initiative sur l'accessibilité et le multiculturalisme de la Family Service Association (FSA), c'est-à-dire l'examen de ses propres valeurs et pratiques par rapport au personnel, aux bénévoles, aux clients et aux services, l'élaboration de recommandations, puis la mise en place d'un plan d'action visant à rendre l'organisation plus inclusive et plus accessible à toute la collectivité.

5 *Multiculturalism At Work: A Guide to Organizational Change*

Barb Thomas, YWCA de la Communauté urbaine de Toronto (Ontario), 1987

Extrêmement complet et facile à lire, ce guide propose un cadre logique de mise en œuvre du changement organisationnel. Le fait qu'il soit conçu à l'intention des organismes à but non lucratif et le milieu communautaire le rend particulièrement intéressant. Cet ouvrage à la présentation conviviale répond à tout l'éventail des questions qui se posent au cours du processus de changement organisationnel, en commençant par « Pourquoi changer? » et en terminant par « Évaluation et étapes suivantes ».



SENSIBILISATION ET ÉDUCATION MULTICULTURELLES

The titles below include workshop ideas and materials and discussions on cultural awareness education/training. Some of the documents are designed for trained facilitators while other documents approach topics from a more theoretical perspective and are suitable for enhancing one's knowledge of the issues on developing cultural awareness education/training in the workplace.

1 *Developing Diversity Training for the Workplace*

L. Nile, The National Multicultural Institute, Washington (DC), 2e édition, 1996

Ce manuel très complet est destiné aux formateurs qualifiés qui désirent mettre au point de la documentation sur la diversité, les stéréotypes et le racisme. En plus d'expliquer la façon de concevoir un atelier sur la diversité ou une analyse des besoins, il comprend un examen du concept de diversité, des exercices à effectuer dans le cadre d'ateliers et des articles sur l'oppression, les attitudes envers la diversité et autres sujets connexes, une vaste bibliographie, ainsi que des questionnaires et des listes de vérification adaptables à n'importe quelle organisation. Bien que certains textes ne s'appliquent qu'aux États-Unis, les renseignements généraux portant entre autres sur le racisme, la discrimination et l'oppression intériorisée s'avèrent extrêmement utiles. Signalons que ce manuel aborde aussi deux thèmes souvent laissés pour compte dans les débats sur la diversité, soit l'orientation sexuelle et l'homophobie.

2 *Mettons fin au racisme! Guide à l'intention des enseignants – niveau primaire ou secondaire*

Patrimoine canadien, Ottawa, 1996

Cette série inclut deux guides (niveau primaire et niveau secondaire) composés chacun d'un glossaire de termes et de concepts et d'ateliers sur le racisme et les questions connexes, dont la résolution de conflits. Même si ces ateliers sont conçus pour les élèves, un grand nombre de thèmes et d'ateliers peuvent également s'appliquer à des groupes d'adultes. Le formateur novice appréciera particulièrement la section intitulée « Conseils aux enseignants ». En outre, l'introduction des guides donne de précieuses recommandations aux organisations qui souhaitent créer un environnement de travail positif et diversifié.

3 *A Persistent Spirit: Towards Understanding Aboriginal Health in British Columbia*

Révisé par Peter Stephenson, Susan Elliot, Leslie Foster et Jill Harris. Canadian Western Geographical Series, volume 31, Université de Victoria, Victoria, 1995

Fascinante série d'essais sur les problèmes de santé des Premières nations selon une perspective historique, sociale et économique. Les auteurs abordent les répercussions de la colonisation et du mode de vie occidental sur différents aspects de la santé, notamment les taux de mortalité, l'alimentation et la violence familiale. Truffé de statistiques, ce recueil constitue une ressource indispensable pour les professionnels de la santé, en particulier ceux qui travaillent auprès des Premières nations.



4 *Culture and Health: Culture-Sensitive Training Manual for the Health Care Provider*

Basanti Majumdar, faculté des sciences de la santé de l'Université McMaster, 4e édition, 1995

Destiné aux formateurs qualifiés, ce manuel comprend une série d'ateliers expérientiels qui nous font prendre conscience de nos attitudes, valeurs et perceptions du monde qui nous entoure. Ses sept chapitres portent sur des aspects de la prise de conscience, la sensibilisation interculturelle et les compétences nécessaires pour travailler dans un milieu diversifié.

5 *Diversity Simulation Games*

Sivasailam Thiagarajan. HRD Press, Maryland, 1995

Le formateur professionnel appréciera ce guide composé de six jeux sur la diversité, à utiliser en situation d'atelier. Les questions récapitulatives sont particulièrement utiles pour alimenter le débat sur les similitudes et différences culturelles, la discrimination, les stéréotypes et ainsi de suite. On peut adapter les jeux en fonction de la taille du groupe et des contraintes de temps.

6 *Gender and Diversity: Creating Inclusion in the College Environment*

Joan McArthur-Blair, ministère de l'Éducation, de la Formation et du Travail de la Colombie-Britannique et Centre for Curriculum and Professional Development, 1995

Série d'exercices et d'ateliers thématiques destinés aux établissements d'enseignement postsecondaire. Les principes de base et les tâches peuvent cependant se transposer dans n'importe quel lieu de travail. Chaque activité est structurée et présentée très simplement. Les objectifs globaux, les fournitures nécessaires, les échéances et le déroulement de l'activité sont tous décrits de façon concise.

7 *Intercultural Sourcebook Volume 1: Cross Cultural Training Methods*

Sandra Fowler et M.G. Mumford, volume 1, 2e édition, Intercultural Press, 1995

Ce manuel renferme une série d'articles rédigés par des théoriciens et des animateurs du secteur de la formation interculturelle. Bien que certains renseignements soient destinés aux entreprises, la majeure partie de l'information permet de sensibiliser les gens aux conflits interculturels et à leur résolution, quel que soit le contexte. Le chapitre sur les incidents critiques (issus d'un conflit interculturel) peut servir à concevoir des études de cas pour les employés ou à aborder la résolution de conflits.

8 *The Leadership Revolution in Health Care: Altering Systems, Changing Behaviors*

Tim Porter-O'Grady et Cathleen Krueger Wilson, Aspen Publishers Inc., 1995

Ce texte met l'accent sur la nécessité de revoir la gestion et la prestation des soins de santé pour permettre aux organismes de santé de s'adapter à l'évolution socio-économique du monde qui nous entoure. Destiné aux gestionnaires, il explique



pourquoi il est important de changer et de revoir la perception qu'ont les organismes de santé de leur rôle dans la collectivité. En plus de remettre en question notre façon de penser habituelle, il propose de nouvelles idées et perspectives sur la façon dont les organisations peuvent suivre l'évolution constante de la société.

9 *Cross Cultural Training Programs*

Deborah York. Bergin et Garvey, Greenwood, 1994

Ce texte plus théorique procède à une « méta-analyse » d'un grand nombre d'études dans le but de déterminer l'impact des programmes de formation interculturelle. Il propose un examen global des diverses méthodes de sensibilisation et d'éducation culturelles, de la documentation utilisée, des styles d'animation et d'autres aspects, puis évalue leur capacité de changer les mentalités. Ce texte s'avérera utile aux personnes qui désirent acquérir des connaissances théoriques de base sur la formation interculturelle.

10 *Sur le chemin de la guérison : Rapport de la Table ronde nationale sur la santé et les questions sociales*

Commission royale sur les peuples autochtones, 1993

Recueil exhaustif portant sur les questions de santé et sociales des Premières nations qui ont été examinées lors d'une table ronde nationale tenue à Vancouver en 1993. Il résume quatre initiatives de soins de santé et quatre initiatives de services sociaux mises en œuvre par des communautés autochtones, ainsi que de nombreuses présentations sur les enjeux des Premières nations et le secteur de la santé (p. ex. transfert de responsabilité, autodétermination, définition des modèles ancestraux et médicaux de guérison).

11 *Vers une pleine intégration : l'avantage de la diversité – Guide de planification du changement au sein des institutions canadiennes*

Patrimoine canadien, Hull, 1993

Ce manuel est extrêmement utile et pragmatique. L'introduction fournit des renseignements fondamentaux sur le changement organisationnel, tandis que les sections suivantes expliquent le processus étape par étape. Le manuel comprend une trousse d'outils, des études de cas inspirées de l'expérience d'organismes communautaires canadiens, une bibliographie exhaustive et une liste d'associations et de ressources. Les organisations intéressées à dresser leur profil y trouveront également plusieurs listes de vérification et d'évaluation.

12 *Creating Cultural Awareness About First Nations: A Workshop Guide*

Val Friesen, Jo-ann Archibald, Rita Jack, programme de sensibilisation à la culture autochtone, faculté de l'éducation, Université de la Colombie-Britannique, 1992

Manuel comprenant une série d'ateliers expérientiels conçus pour sensibiliser les participants aux expériences des Premières nations, notamment en ce qui a trait à



l'affirmation culturelle et au racisme. Extrêmement utile, ce manuel suggère des thèmes à intégrer aux séances de sensibilisation interculturelle à l'intention des employés et du conseil d'administration d'une organisation. Idéalement, les animateurs des ateliers devraient être membres des Premières nations.

13 *Dancing With a Ghost: Exploring Indian Reality*
Rupert Ross. Reed Books, 1992

Même si ce livre met l'accent sur les valeurs et la vision autochtones dans le contexte du système judiciaire canadien, il abonde de connaissances précieuses sur la façon dont notre réseau de santé peut tenir compte de la diversité culturelle des collectivités. Selon Rupert Ross, nous avons trop souvent tendance à émettre des hypothèses et à tirer des conclusions en fonction de notre propre réalité. Son livre décrit l'impact des conflits culturels et les obstacles systémiques que crée la culture dominante pour beaucoup d'Autochtones. L'argumentation de l'auteur donne une bonne idée des difficultés qu'éprouvent de nombreuses organisations en tentant d'accroître l'accessibilité de leurs programmes et services.

14 *Cross Cultural Caring: A Handbook for Health Professionals in Western Canada*
Nancy Waxler-Morrison, Joan Anderson et Elizabeth Richardson (éd.), University of British Columbia Press, Vancouver, 1990

Même si ce document est surtout fondé sur la diversité ethnique de l'Ouest canadien, il contient de précieux renseignements pour les professionnels de la santé qui souhaitent acquérir des connaissances en médecine interculturelle. Ses descriptions de diverses cultures s'articulent autour de l'aspect social des soins de santé. Le manuel encourage les professionnels de la santé à reconnaître le rôle important de la religion, des coutumes, des croyances culturelles et des pratiques médicales dans la relation entre le client et le fournisseur de soins.

15 *Delivering Culturally Sensitive Health Care: A General Model*
British Columbia Health Association, Vancouver, 1990

Ce rapport encourage les organismes de santé à adapter leurs soins en fonction de la culture et à tenir compte de la diversité culturelle lors de l'élaboration et la prestation de leurs programmes et services. Il propose d'ailleurs un modèle susceptible d'améliorer la prestation des services interculturels d'un organisme de santé. Les annexes contiennent une liste des organismes communautaires de Vancouver qui offrent des services adaptés à la culture. Le rapport fournit en outre plusieurs questionnaires et listes de vérification que l'on peut utiliser ou modifier pour dresser un profil d'organisation.



16 *Puis - la porte s'est ouverte : problèmes de santé mentale des immigrants et des réfugiés*

Rapport du Groupe chargé d'étudier les problèmes de santé mentale des immigrants et des réfugiés au Canada, Ottawa, 1988

Document le plus complet sur la santé mentale chez les groupes d'immigrants et de réfugiés du Canada, ce rapport approfondit les facteurs qui agissent sur l'état mental des nouveaux arrivants, les préoccupations particulières des groupes à risque élevé et les stratégies du réseau de santé mentale pour répondre aux besoins d'une population diversifiée. Les auteurs formulent des conclusions et des recommandations pour mieux outiller les organismes de santé.

DOCUMENTATION ADDITIONNELLE À L'INTENTION DES FOURNISSEURS DE SERVICES OU DE SOINS

1 *Visions, BC's Mental Health Journal (no 9, hiver 2000)*

Association canadienne pour la santé mentale, Division de la Colombie-Britannique

On peut se procurer le journal *Visions* auprès de la Division de la Colombie-Britannique. Axé sur la santé mentale interculturelle, ce numéro décrit la contribution de cette division au Projet de santé mentale interculturelle entrepris par l'ACSM. Il contient une mine d'informations, d'idées et de mesures utiles. Plusieurs articles peuvent être téléchargés à partir du site Web de la Division de la Colombie-Britannique (consulter les adresses de sites Web à la fin de ce document).

2 *Assessing and Treating Culturally Diverse Clients - A Practical Guide, 2e édition*

Freddy A. Paniagua, Sage Publications, 1998

Ce livre vise principalement à doter les cliniciens de directives pratiques sur la sensibilité à la culture. En plus de réaliser ce but haut la main, il souligne l'importance de comprendre les différences culturelles au sein de la population. Ces directives pertinentes aident à composer avec les difficultés que pose le traitement d'une clientèle multiculturelle. Comme la deuxième édition comprend un chapitre résumant les variables culturelles du DSM-IV, elle sera d'autant plus utile aux intervenants et aux formateurs spécialisés en psychologie clinique ou counseling, psychothérapie, soins infirmiers psychiatriques, travail social, counseling multiculturel, études ethniques et psychologie comportementale.

3 *Embracing Cultural Diversity: A Resource Guide for Canadian Parents*

Pat Aitken, Association canadienne pour la santé mentale, filiale de Sudbury, 1998

Ce guide s'efforce de donner aux parents d'enfants âgés de 0 à 12 ans l'assurance nécessaire pour parler de la diversité culturelle en compagnie de leurs enfants.



Il explique pourquoi il est important d'aborder la question, et comment s'y prendre. Les parents y trouveront également des activités à effectuer avec leurs enfants et des stratégies pour s'adapter à la réalité scolaire de l'enfant. Le guide énumère d'autres ressources destinées aux familles.

4 *Empathy, A Cross Cultural Care-Givers Guide*

Prince Edward Island Multicultural Council, 1997

Conçue et rédigée par Barbara Campbell, cette brochure enseigne aux intervenants les connaissances nécessaires à la prestation de soins adaptés à la culture.

5 *Handbook on Cross Cultural Counselling*

The Multicultural Association of Nova Scotia, 1995

Ce livre de référence facilite l'accès à des renseignements essentiels sur le counseling interculturel. Il traite de questions reliées aux interventions multiculturelles et des éléments de racisme qui peuvent influencer sur le counseling. Il donne aussi une vue d'ensemble de 21 groupes ethnoculturels : origine, culture et modes de communication interculturelle.

6 *Mental Health and Cultural Communities*

Conseil canadien de la santé multiculturelle, 1990

Ce recueil synthétise dix rapports portant sur 24 ateliers et un sondage réalisés par des organismes provinciaux de santé multiculturelle affiliés au Conseil canadien de la santé multiculturelle. On y retrouve toutes les activités associées aux ateliers sur la promotion de la santé mentale interculturelle du projet Mental Health and Cultural Communities.

7 *30 Questions & Answers on Racism & Anti-Racism*

Comité sur la santé mentale des groupes ethnoraciaux de la Communauté urbaine de Toronto, Across Boundaries

En plus de répondre aux 30 questions les plus fréquentes sur le racisme et l'antiracisme, cette brochure fournit des exemples tirés du secteur de la santé mentale.

8 *Affiche « La santé mentale : lever les obstacles »*

ACSM, Division de la Nouvelle-Écosse, 1999

Affiche colorée de 16 po X 27 po montrant des personnes de tous les groupes d'âge et cultures. Le message est produit en 12 langues, dont le français et l'anglais.

9 *Signets sur la sensibilisation au stress* (affiche)

ACSM, Division de la Nouvelle-Écosse

Cet aide-mémoire pratique aide à reconnaître les signes de stress et fournit des conseils sur les façons d'en atténuer les symptômes. Produit en 12 langues : anglais, français, albanais, amharique, arabe, chinois, coréen, perse, panjabi, serbo-croate, somali et espagnol.



10 *Hear What We Are Saying* (vidéocassette)
Across Boundaries, Toronto

Cette vidéocassette primée traite du racisme systémique dans le secteur de la santé mentale et s'accompagne d'un livret explicatif. On peut la projeter comme film documentaire ou dans le cadre d'un cours sur le racisme individuel et le racisme systémique en santé mentale. La vidéocassette aborde les interactions entre des clients et des professionnels de la santé, les problèmes liés aux obstacles systémiques du réseau de santé et les façons d'y remédier. Il s'agit d'un outil qui convient aux deux sexes, à tous les groupes d'âge et à toutes les cultures.

11 *Face to Face - Overcoming the Stigma of Mental Illness* (vidéocassette)
Etobicoke Mental Health Services Agency, Toronto

Accompagnée d'un livret contenant des activités à effectuer avant et après la projection, cette vidéocassette de 14 minutes décortique les préjugés accolés à la maladie mentale, corrige certaines idées préconçues au sujet des personnes atteintes de maladie mentale et suggère des moyens constructifs d'éliminer les préjugés.

12 *Listen to Us* (vidéocassette en 4 volets)
S. Brocher et W. Koenig, Office national du film, 1992

Destinée aux jeunes, cette vidéocassette en quatre volets contient des entrevues avec des adolescents aux prises avec des problèmes d'ordre affectif, physique ou mental et issus de différents milieux ethnoculturels. Ils nous parlent de leur situation familiale, du choc culturel, de la discrimination et de l'aliénation. On peut présenter la vidéocassette à des groupes de jeunes ou en classe.



L'ASSOCIATION CANADIENNE
POUR LA SANTÉ MENTALE
CANADIAN MENTAL
HEALTH ASSOCIATION



Références et ressources additionnelles



PUBLICATIONS

____ (1997). *Prevention's 200 herbal remedies*. Prevention. Emmaus, Pennsylvanie: Rodale Press, Inc.

Association canadienne de santé publique (1997). *Incidences des conditions et des politiques socio-économiques sur la santé : Conséquences au plan de la politique publique*. Ottawa: ACSP.

Beiser, M. Gill, K. et Edwards, R.G. (1993). « Les soins de santé mentale au Canada : Sont-ils accessibles et dispensés équitablement? », *Santé mentale au Canada*, vol. 41, n° 2.

Canadian Mental Health Association National Office (1993). *A new framework for support: For people with serious mental health problems*. Toronto: CMHA.

David M. Kennedy Centre for International Studies (ongoing). *Culturgrams*. Provo, UT: Université Brigham Young.

Freire, M. (1993). Mental health, culture, children and youth. In R. Masi, L. Mensah et K. McLeod (éd.), *Health and cultures: Exploring the relationships. Volume 2 : Programs, services and care*. Oakville, Ontario: Mosaic Press.

Gallagher, W. (1993). *The power of place - How our surroundings shape our thoughts, emotions, and actions*. New York: Harper Collins.

Hastings Institute (1994, mai). *A model for organizational change and working towards cultural competence*. Vancouver, BC.

Hicks, R., Lalonde, R. et Pepler, D. (1993). Psychosocial considerations in the mental health of immigrant and refugee children. *Revue canadienne de santé mentale communautaire*, 12 (2).

James, C.E. (1998). Cultural interpretation services within a multicultural context: An exploration of the problematic and ethical issues facing social service institutions. *Revue canadienne de santé mentale communautaire*, 17 (2).

Johnson, D.W. et Johnson, F.P. (1987). *Joining together - Group theory and group skills*. Université du Minnesota. New Jersey: Prentice Hall, Inc.

Kavanagh, K.H. (1995). Transcultural perspectives in mental health. In M.M. Andrews & J.S. Boyle (éd.), *Transcultural concepts in nursing care* (2e édition). J. B. Lippincott.

Kirchheimer, S. (1993). *The doctor's book of home remedies*. Emmaus, Pennsylvanie: Rodale Press.

Kirmayer, L.J., Dao, H.T.T. et Smith, A. (1998). Somatization and psychologization - Understanding cultural idioms of distress. In S. Okpaku (éd.), *Clinical methods in transcultural psychiatry*. Washington: American Psychiatric Press.



- Kretzemann, J.P. et McKnight, J.L. (1993). *Building communities from the inside out - A path toward finding and mobilizing a community's assets*. Centre for Urban Affairs and Policy Research, Neighbourhood Innovations Network, Université Northwestern: Chicago: ACTA Publications.
- Kulig, J. C. (1995). Culturally diverse communities: The impact on the role of community health nurses. In M.S. Stewart (éd.), *Community nursing in promoting Canadians' health*. Toronto: W.B. Saunders.
- Legault, G., Gravel, S., Fortin, S., Heneman, B. & Cardinal, M. (1996). Adéquation des services aux jeunes familles immigrantes. *Revue canadienne de santé publique*, 87 (3), 152-157.
- Lo, H.T. & Lee, R. (1993). Community mental health - The Hong Fook model. In *Health and cultures - Exploring the relationship, Vol 2*. Oakville, Ontario: Mosaic Press.
- Masi, R., Mensah, L. et McLeod, K. (éd.) (1993). *Health and Cultures - Exploring the relationships. Vol 1: Policies, professional practice and education. Vol 2 : Programs, services and care*. Oakville, Ontario: Mosaic Press.
- Milne, W.M. (1990). Factors affecting adaptation of immigrants and refugees to Canada: Implications for social work practice. *The Social Worker/Le Travailleur Social*, 58 (4).
- Ministère de la Santé de l'Ontario (1991). *Let's Work Together - Guidelines to Promote Cultural/Racial Sensitivity and Awareness in Health Care Programs and Services*, Toronto (Ontario).
- Ministère des Affaires civiques de l'Ontario (1987), *Multiculturalism Health Care - Culture Simulator Training for Health Care Professionals*, Toronto (Ontario).
- Multicultural Association of Nova Scotia (1995). *Handbook on cross-cultural counselling*. Halifax, NS: MANS.
- Patrimoine canadien (1993). *Vers une pleine intégration : l'avantage de la diversité*, guide de planification du changement au sein des institutions canadiennes. Hull (Québec).
- Peters, R. (1993). Increasing the responsiveness of mainstream mental health services to ethnocultural minorities. In R. Masi, L. Mensah et K. McLeod (éd.), *Health and cultures - Exploring the relationship, Vol 2*. Oakville, Ontario: Mosaic Press.
- Pohl, B. (2000). *How to write a policy to prevent harassment: The silent killer of workplace harmony*. Vancouver, (BC): LearningWorks Enterprises Inc.
- Schmidt, G. (1999). *Structural barriers to recovery in First Nation communities*. British Columbia: Université Northern British Columbia.
- Smith, D. (1990). Caught between two cultures. *Nursing Times*, 86(39).
- Umstot, D.D. (1987). *Understanding organizational behaviour* (2e édition). Université de Puget Sound. St. Paul, MN: West Publishing Co.



AUTRES DOCUMENTS IMPRIMÉS (RAPPORTS, DÉPLIANTS, ETC.)

Association canadienne pour la santé mentale, Division de la Colombie-Britannique (1997, septembre). *Projet national sur la santé mentale et les questions interculturelles, rapport final, phase 3*. Vancouver (CB).

Association canadienne pour la santé mentale, Division de la Nouvelle-Écosse (1997). *Multicultural and Anti-racism Policy of CMHA NS Division*. Dartmouth (N-É).

Association canadienne pour la santé mentale, Division de la Nouvelle-Écosse (1997, octobre). *Projet national sur la santé mentale et les questions interculturelles, rapport final, phase 3*. Dartmouth (N-É).

Association canadienne pour la santé mentale, Division de la Nouvelle-Écosse (1996). *Consumer-Led Education and Action for Reform (CLEAR)*. Dartmouth (N-É).

Association canadienne pour la santé mentale, Division de la Nouvelle-Écosse (1993). *A Guide to Your Mental Health Rights In Nova Scotia – Mental Health Matters*. Dartmouth (N-É).

Association canadienne pour la santé mentale, Division de l'Ontario (1993). *A Cultural and Racial Sensitivity Policy*. Toronto (Ontario).

Association canadienne pour la santé mentale, filiale de Windsor-comté d'Essex (1993). *A Cultural and Racial Sensitivity Policy*. Windsor-Essex (Ontario).

Biocchi, R. et Radcliffe, S. (1983). *A Shared Experience: Bridging Cultures, Resources for Cross Cultural Training*. London (Ontario): London Cross Cultural Learner Centre/ Association canadienne pour la santé mentale, filiale de London-Middlesex.

Bowen-Steven, S. (1993). *Getting Started: Community-Based Programming*. Programme communautaire axé sur la promotion du multiculturalisme. Winnipeg (Manitoba): Planned Parenthood Manitoba.

Boyer, M. (1996). *Access Project Final Report*. Toronto (Ontario): Association canadienne pour la santé mentale, filiale de la Communauté urbaine de Toronto.

Brach, C. (1996). *Cultural competency and managed care. Policy in perspective (juin)*. Washington (DC): Mental Health Policy Resource Centre.

Centraide (1993). *Metro United Way Multicultural/Anti-Racism Policy*. Communauté urbaine de Halifax (N-É).

Centraide (1994). *A community initiative to further access to human care services in Winnipeg*. Winnipeg (Manitoba).

Centraide, Communauté urbaine de Toronto (1991). *Multicultural/Anti-racism Policy and Implementation Guidelines*. Toronto (Ontario).

Centre de santé communautaire North End (1997, décembre). *Our time - The personal Is political - Black women's health program report*. Halifax, N-É.



- Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse (1991). *Human Rights Act*. Halifax, N- É.
- Conseil canadien de la santé multiculturelle (1997). « Barriers to Health Care ». *In Health and Cultures (printemps)*. Toronto (Ontario).
- Cultural Health Interpreter Access of Metro (1996). *Establishing a 24-hour accessible cultural health interpreting service and standard certification program in Nova Scotia*. Halifax, N- É.
- Filice, I. et Vincent, C. (1994). *Culturally appropriate social services project - Summary*. Ottawa: Développement des ressources humaines Canada.
- Goodwin, J. (1988). *Assessing the needs of ethnic older adults in the Halifax-Dartmouth area of Nova Scotia*. Halifax, N- É.
- Gruno, V. et Stovel, S. (1997). *Guide pour la planification par la collectivité : Favoriser la collaboration des organismes pour mieux aider les nouveaux arrivants*, Victoria (CB): Citoyenneté et Immigration Canada.
- Lieber, H.M. (1993). *Accès multiculturel à l'intérieur d'une organisation nationale : rapport préparé à la suite d'une initiative de l'ACSM*. Vancouver (CB): Association canadienne pour la santé mentale, Division de la Colombie-Britannique.
- Ligue des droits de la personne de B'nai Brith (1995). *Votre enfant est-il une cible? Conseils pour parents et enseignants sur les dangers du recrutement au sein des groupes haineux canadiens*. Downsview (Ontario).
- McInnis, A.M. (1995). *Multicultural change in health services delivery - Evaluation checklist*. Toronto (Ontario): ministère de la Santé de l'Ontario.
- Ministère des Ressources humaines de la Nouvelle-Écosse (1996). *Politique d'action positive*. Halifax, N- É.
- Ministère du Patrimoine canadien (1997). *Respect Égalité Diversité. Le Canada multiculturel : Aperçu démographique*. Ottawa (Ontario).
- Multicultural Association of Nova Scotia (1995). *The conference report on human dimensions of good business: The relationship between your workforce and your markets*. Halifax, NS.
- Multiculturalism BC (____). *Multiculturalism: Myths and facts*. Vancouver, (CB): ministère responsable du multiculturalisme et des droits de la personne.
- Multiculturalism BC (1998). *Guide to multiculturalism policy for institutions*. Vancouver, CB.
- Native Alcohol & Drug Abuse Counselling Association (1990). *Different paths* (6^e édition). Sydney, NS.
- Ontario Council of Agencies Serving Immigrants (1996). *Mental health initiatives in the Immigrant Services Network. OCASI Newsletter, (hiver)*. Toronto (Ontario).



Radyo, V. (1992). *Multiculturalism the United Way: An organizational assessment of the United Way of Lower Mainland*. Vancouver: Centraide.

Self-Help Clearinghouse of Metropolitan Toronto (1992). *Self help: A guide to self-help groups for immigrants and refugee centres*. Toronto (Ontario).

Soledad, G. & Nguyen, J. (1996). *Bridging the gap - Understanding family violence in new Canadian communities, module de formation interculturelle pour les fournisseurs de services*. Halifax, NS: Metropolitan Immigrant Settlement Association.

YMCA de la Communauté urbaine de Halifax/Dartmouth (____). *YMCA new Canadians program - Volunteer handbook*. Halifax, NS.

YMCA de la Communauté urbaine de Halifax/Dartmouth (1995). *New Canadian youth needs assessment report*. Halifax, NS.

VIDÉOCASSETTE

Kunisawa, B. (1996). *Designs of omission*. Vancouver, CB: Association canadienne pour la santé mentale, Division de la Colombie-Britannique.

Ministère de la Santé de l'Ontario (1991). *Cultural Interpreter - A Critical Link*.



L'ASSOCIATION CANADIENNE
POUR LA SANTÉ MENTALE
CANADIAN MENTAL
HEALTH ASSOCIATION



Sites Web



Across Boundaries, Toronto
www.web.net/~accbound/

Affiliation of Multicultural Societies and Service Agencies of BC (AMSSA)
www.amssa.org

Australian Transcultural Mental Health Network
www.atmhn.unimelb.edu.au/

Conseil ethnoculturel du Canada (CEC)
www.ethnocultural.ca

Réseau canadien de la santé
www.reseau-canadien-sante.ca

Patrimoine canadien, Multiculturalisme
www.pch.gc.ca/multi/index.html

ACSM, Division de la Colombie-Britannique
www.cmha-bc.org

Bureau national de l'ACSM
www.cmha.ca

ACSM, Division de la Nouvelle-Écosse
www.cmhans.org

ACSM, filiale de Prince George
www.netbistro.com/~cmhapg

Center for Mental Health Services (CMHS), Washington, DC
(rechercher les mots « cross cultural »)
www.mentalhealth.org

Center for Multicultural and Multilingual Mental Health Services, Chicago, Ill.
www.mc-mlmhs.org

Diversity Rx Organization
www.diversityrx.org

Division de la psychiatrie sociale et transculturelle de l'Université McGill et
Transcultural Psychiatry Journal
www.mcgill.ca/psychiatry/transcultural/

Multicultural Association of Nova Scotia (MANS)
www.mans.ns.ca

MultiLingual-Health-Education.net, Canada
www.multilingual-health-education.net



Liens sur la santé interculturelle et multiculturelle

www.iun.edu/~libemb/trannurs/trannurs.htm

Transcultural Mental Health On-Line

www.priory.com/psych/trans.htm

Université de Washington, Harbourview Medical Centre's Ethnic Medicine Guide

www.ethnomed.org

Women of Color Health Data Book

www.4women.gov/owh/pub/woc/index.htm

Womens' Health Matters

www.womenshealthmatters.ca