



Canadian Centre for Diversity and Inclusion
Centre canadien pour la diversité et l'inclusion

Histoires de réussite

Association canadienne pour la santé mentale de
Waterloo Wellington

Une étude de cas canadienne de la diversité et l'inclusion

Juillet 2017

Association canadienne pour la santé mentale de Waterloo Wellington : Une réussite canadienne de la diversité et de l'inclusion

Par [Melissa Hendel](#), étudiante, Centennial College.

Merci à Minerva Sánchez Rudman et à Christine Gilles de l'Association canadienne pour la santé mentale de Waterloo Wellington d'avoir parlé avec moi.

Rehausser la diversité des services en santé mentale grâce à l'amélioration de l'accessibilité linguistique à l'intention des résidents de la communauté

Si vous offrez des services en santé mentale au Canada, comment voyez-vous aux besoins thérapeutiques d'une population multiculturelle qui s'exprime en plusieurs langues? Plus précisément, comment une organisation principalement anglophone communique-t-elle avec les individus d'un groupe diversifié dans un contexte où nombre d'entre eux ne parlent l'anglais que très peu ou pas du tout? Comment communique-t-on pour offrir les services en santé mentale nécessaires auprès des personnes qui parlent seulement une langue autre que l'anglais, comme l'italien, l'espagnol, le mandarin ou l'arabe? [L'Association canadienne pour la santé mentale de Waterloo Wellington](#) (ACSM WW) cherche à offrir des services dans diverses langues pour répondre aux besoins des communautés de plus en plus diversifiées de Waterloo et de Wellington.

L'ACSM WW a officiellement vu le jour le 1^{er} avril 2013 au moment de la fusion de deux fournisseurs en santé mentale, l'ACSM de rivière Grand et Trellis Mental Health and Developmental Services. Cette fusion avait pour but d'unir un seul fournisseur en santé mentale afin de réduire la confusion et les obstacles en ce qui a trait à l'accès aux services en santé mentale dans la communauté. Cette nouvelle organisation regroupe 11 centres dans la région de Waterloo Wellington qui fournissent des services en santé mentale et en toxicomanie pour tous les âges. L'ACSM WW soutient l'inclusion et la diversité sur le principe qu'une diversité de voix et d'expériences rehausse et renforce l'organisation et améliore l'expérience de la clientèle. L'organisation apprécie et valorise la participation des communautés de Waterloo et de Wellington. De plus, l'organisation s'efforce de continuellement chercher de nouvelles façons d'assurer qu'un éventail de voix soit entendu et d'être en agent d'influence grâce à l'aide de son nouveau comité relatif à la diversité et à l'inclusion.

Comité pour la diversité et l'inclusion (CDI)

Il y a deux ans, l'ACSM WW a mis en place un comité pour la diversité et l'inclusion (CDI) qui regroupe des employé(e)s. Pour veiller à la réussite de leur projet, ils ont d'abord mis à jour

leurs cadres de référence et initié une relation avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion (CCDI). Ils travaillent présentement à la mise en œuvre de leur politique en matière d'inclusion et de diversité. Le comité a atteint ses objectifs avec l'aide de 16 membres actifs, deux coprésidents et l'encouragement et l'apport de l'ACSM WW. Le comité met en place un éventail de ressources, d'activités et d'événements pour rehausser la diversité et l'inclusion au sein de l'organisation, notamment grâce aux services d'interprétation offerts. Ce service est facilement accessible à tous les employé(e)s et plusieurs d'entre eux l'ont utilisé, y compris Minerva Sánchez Rudman, assistante exécutive sénior à l'ACSM WW. « Nous devons répondre aux besoins de la population grandissante d'immigrants et de réfugiés dans les régions de Waterloo et de Wellington. Le service d'interprétation nous permet d'offrir les soins et les services nécessaires, » explique-t-elle. Les services d'interprétation permettent à l'ACSM WW d'offrir des services accessibles en diverses langues.

Les services d'interprétation

L'ACSM WW s'est engagé à améliorer l'accès aux différents services de l'organisation. La langue est un obstacle pour bon nombre de personnes ayant appris l'anglais comme deuxième langue, ou qui ne parlent pas anglais du tout. « Tous les employé(e)s ont accès aux services d'interprétation afin de communiquer correctement et d'aider les personnes qui parlent d'autres langues et qui veulent avoir accès aux services en santé mentale, » explique Christine Gilles, coordinatrice des services francophones et multiculturels en santé mentale. Au sein de l'organisation, le service sensibilise les employé(e)s en matière de diversité. À l'ACSM de Waterloo, l'anglais est la langue seconde d'un(e) employé(e) sur quatre, alors que dans la région de Wellington, la langue maternelle d'un(e) employé(e) sur cinq est autre que l'anglais. « Prendre conscience de la diversité du personnel à l'ACSM WW permet de sensibiliser les employé(e)s au sujet de différents pays et des origines culturelles des personnes qu'ils et elles côtoient régulièrement, » ajoute Christine Gilles. Les services d'interprétation sont offerts par téléphone et en personne.

Par téléphone. Le service d'interprétation par téléphone a été lancé en juin dernier dans le but de répondre aux besoins de la population grandissante d'immigrants dans les régions de Waterloo et de Wellington. L'ACSM WW avait auparavant eu du succès en matière d'interprétation par téléphone, mais n'avait jamais fait appel aux services d'une entreprise spécialisée. L'été dernier, l'organisation a fait une entente avec Language Services Toronto (LST) par l'entremise du RLISS de Centre-Toronto.

LST offre des services d'interprétation par téléphone en direct en plus de 170 langues, 24 heures par jour, sept jours par semaine, auprès des populations immigrantes, réfugiées, ethno-culturelles et raciales. Le programme LST vise à éliminer les obstacles linguistiques qui affectent l'accès aux services et à rehausser les résultats des soins de santé en améliorant la communication exacte entre les fournisseurs de soins et les patients grâce à des interprètes professionnels qualifiés. Le RLISS CT couvre les coûts du service pour les fournisseurs de services de soutien communautaire, de santé mentale et de toxicomanie et les centres de santé communautaires, alors que les hôpitaux du RLISS et les hôpitaux et les organisations à l'extérieur du RLISS CT peuvent prendre part au programme s'ils en couvrent les frais.

Le service par téléphone permet au personnel de l'organisation de suivre une procédure standardisée pour avoir recours aux services d'interprétation. Le service prévoit habituellement une conversation à trois entre l'interprète, le ou la client(e), et le ou la conseiller(ère). Minerva Sánchez Rudman a eu recours au service d'interprétation par téléphone. « C'est généralement rapide et accessible en deux ou trois minutes, » explique-t-elle. On utilise le service dans le cadre des appels de personnes en crise, ou durant les périodes plus tranquilles et les fins de semaine. Il est souvent impossible d'avoir recours à un interprète en personne durant ces heures, c'est pourquoi le service par téléphone est utile et permet d'offrir l'aide nécessaire au besoin. Grâce au service par téléphone, les services de l'organisation ne sont plus limités selon les heures de disponibilité et peuvent être offerts en tout temps.

Les services en personne Pour répondre à toutes les situations, il y a différentes façons de fournir des services d'interprétation, notamment en personne. « L'interprétation en personne est préférable, car cela permet à l'interprète et au client(e) de converser, » explique Minerva Sánchez Rudman. L'organisation collabore actuellement avec deux agences locales : Immigration Services Guelph pour la région de Wellington et le Kitchener Waterloo (KW) Multicultural Centre pour la région de Waterloo. L'ACSM WW travaille avec ces agences parce qu'elles sont locales et offrent un large éventail de services. Afin de rehausser le confort des interprètes travaillant dans le contexte de la santé mentale, l'ACSM WW a récemment organisé une séance d'information avec Immigration Services Guelph et le KW Multicultural Center où les interprètes ont pu apprendre et partager avec les équipes de l'ACSM WW dans la région de Waterloo.

L'ACSM WW a réussi à intégrer les services d'interprétation par téléphone et en personne dans le but de rehausser la diversité et l'inclusion au sein de l'organisation. Les services d'interprétation offerts contribuent à rendre l'organisation plus accessible auprès d'un large éventail de clients. L'organisation s'est engagée à répondre aux besoins des populations diverses grandissantes de Waterloo et Wellington et surmonte les obstacles depuis sa création en 2013. L'ACSM WW a fait plusieurs changements pour créer un environnement inclusif et diversifié au sein de l'organisation. Parmi ces changements figurent l'installation de toilettes universelles dans ses 11 centres, l'utilisation d'un langage inclusif dans le traitement des dossiers et l'ajout d'un test relatif aux préjugés involontaires dans la trousse d'embauche. L'organisation a également établi un partenariat avec le Sanctuary Refugee Centre, en plus d'offrir ses dépliants et son site Web en plusieurs langues, d'offrir une formation sur la diversité dans les pratiques d'embauche, de créer des ateliers sur la santé mentale des réfugiés et des nouveaux arrivants et d'offrir des formations sur la sécurisation culturelle des Premières nations, des Métis et des Inuits.

© 2017 Centre canadien pour la diversité et l'inclusion. Tous droits réservés. Vous êtes le bienvenu de faire un lien vers ce document sur notre site Web, ou d'imprimer ou de télécharger à des fins personnelles, ou d'utiliser une citation de ce document tant que vous incluez l'attribution et l'URL de la page. Si vous avez l'intention d'utiliser ce document pour l'enseignement ou la formation ou d'y faire référence dans une autre publication, veuillez demander la permission à mail@ccdi.ca.

L'initiative des Histoires de réussite

Il y a très peu d'articles soulignant les réussites relatives à la diversité et à l'inclusion au Canada, et ce, même si elles sont nombreuses au sein d'un large éventail d'organisations. Les études de cas exposées par les formateurs et les dirigeants proviennent surtout d'autres pays ou cultures, de contextes politiques et économiques différents.

L'objectif de cette initiative est de soutenir le leadership en matière de diversité et d'inclusion grâce à des histoires qui sont pertinentes dans le contexte actuel au Canada. En partageant ces histoires, nous soulignons les réussites des organisations canadiennes tout en contribuant à l'apprentissage pour tous ceux qui s'intéressent à la diversité et à l'inclusion.

Les employeurs qui ont mis en œuvre des initiatives visant à promouvoir et à prioriser la diversité et l'inclusion en milieu de travail se positionnent dans une économie de plus en plus compétitive qui s'adapte à la diversité des employé(e)s et du pays. Nous sommes reconnaissants à toutes les personnes qui ont participé aux entrevues.

Cette série d'études de cas sera publiée tous les mois jusqu'en 2016. En vous abonnant à notre bulletin mensuel (à ccdi.ca), vous recevrez automatiquement les études de cas les plus récentes, qui seront également affichées en ligne à ccdi.ca/successstories. Pour de plus amples renseignements, communiquer avec mail@ccdi.ca.

Le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion

Le CCDI a pour mission d'aider les organisations à être inclusive, libre de préjugés et de discrimination, en plus de sensibiliser, d'encourager la conversation et l'action dans le but de faire reconnaître l'atout qu'est la diversité.

Grâce à la recherche, aux rapports et aux outils que nous développons et à nos ateliers, événements et consultations en milieu de travail, nous aidons les employeurs canadiens à comprendre la diversité, à la planifier et à favoriser l'inclusion.

Le leadership du CCDI a adopté un modèle éprouvé qui suscite la confiance à titre de tiers impartial. Notre expertise met l'accent sur les thèmes de l'inclusion qui sont pertinents au Canada à l'heure actuelle et sur les différences régionales qui créent la diversité.

À titre d'organisation sans but lucratif qui s'organise comme une entreprise, nous avons créé une niche grâce à notre technologie de recherche et d'analyse novatrice qui permet la compréhension approfondie de la diversité démographique canadienne et des mentalités.

Le CCDI est reconnaissant du soutien de ses employeurs affiliés à l'échelle du Canada. Pour plus de renseignements, communiquez avec [Susan Rogers](mailto:Susan.Rogers@ccdi.ca), chef du service à la clientèle, à l'adresse Susan.Rogers@ccdi.ca, ou au 416-968-6520, poste 103.

Le CCDI est reconnaissant du soutien continu de ses partenaires fondateurs.

