



Une ville pour tous
A City For Everyone



Guide de l'Optique d'équité et d'inclusion

Version 2018



Le présent guide fait partie d'une trousse qui comprend les portraits de certains groupes de personnes qui risquent l'exclusion ainsi que d'autres documents utiles. Pour obtenir une version électronique de ces ressources, visitez [Ozone](#) ou ottawa.ca.

Deuxième édition, 2015 (Première édition, 2010)
Ville d'Ottawa et Initiative : une ville pour toutes les femmes (IVTF)



Avec la participation financière de



**Condition féminine
Canada**

**Status of Women
Canada**

Nous vous invitons à reproduire ou à adapter toute partie de l'Optique d'équité et d'inclusion dans le but de faire avancer l'équité et l'inclusion, tant que la Ville d'Ottawa et l'IVTF sont citées comme source.

Nous attendons vos commentaires sur le présent guide et les portraits qu'il contient. N'hésitez pas à communiquer avec nous à OptiqueEI@ottawa.ca

Guide de l'Optique d'équité et d'inclusion

Table des matières

Message du directeur municipal	4
Une ville pour tous	5
Objet de l'Optique d'équité et d'inclusion	6
Utilisation du présent guide	8
Quelques définitions	10
Réfléchissez à votre diversité	13
Prenez conscience de vos préjugés	15
Interrogez-vous sur l'inclusion	19
Devenez un allié, passez à l'action	20
Mettez en pratique ce que vous avez appris	21
Communication	24
Participation de la collectivité et du personnel	26
Collecte d'information et recherche	28
Direction et supervision	30
Suivi et évaluation	32
Planification — Services, projets, programmes et événements	34
Élaboration de politiques	36
Recrutement et embauche	38
Planification stratégique	40
Formation	42
Travailler avec les autres	44
Annexes :	
Annexe A : Engagements de la Ville d'Ottawa	46
Annexe B : Systèmes de soutien	48
Annexe C : Remerciements	49

Message du directeur municipal

L'Optique d'équité et d'inclusion est un outil essentiel visant à orienter le travail du personnel et de la direction de la Ville ainsi que du Conseil municipal. La production de cet outil, élaboré en collaboration avec l'équipe d'Initiative : une ville pour toutes les femmes, a été rendue possible grâce à l'importante contribution de la collectivité et à une subvention octroyée conjointement par la Ville d'Ottawa et Condition féminine Canada.

L'Optique d'équité et d'inclusion nous aide à appliquer les principes de l'équité et de l'inclusion de manière constante et cohérente dans nos services, par l'intermédiaire de notre personnel et pour le bien de notre ville. En appliquant ce guide à notre travail, nous pourrons :

- trouver de meilleures solutions en tenant compte de perspectives diverses;
- participer à l'élimination d'obstacles structurels et promouvoir l'inclusion;
- créer une atmosphère de travail plus positive et respectueuse;
- mieux satisfaire la clientèle.

La Ville croit qu'Ottawa doit être une ville pour tous, non pas parce que les lois et politiques fédérales, provinciales et municipales l'exigent, mais bien parce que l'inclusion profite à tous. La population d'Ottawa se diversifie, et les besoins et les aspirations des résidents aussi. Nous devons donc tenir compte de cette réalité dans la planification et la prestation de programmes et de services pour continuer à servir les résidents de manière pertinente, valable et efficace.

Je vous incite fortement à mettre ce guide en pratique dans votre travail quotidien et à en tenir compte dans vos objectifs et vos résultats. Ce faisant, nous montrerons qu'Ottawa est véritablement une ville pour tous!

Le directeur municipal,
Steve Kanellakos



Une ville pour tous A City For Everyone

Fondée sur le territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin, Ottawa est devenue une ville englobant des collectivités rurales, suburbaines et urbaines aux histoires riches et diversifiées.

Comptant des personnes de différents âges, ascendances, compétences, pays d'origine, cultures, sexes, revenus, langues, races et orientations sexuelles, Ottawa est une ville dynamique et véritablement pour tous.

Lisez les portraits de la diversité pour découvrir ce que signifie le principe « Une ville pour tous » pour certains groupes de personnes en particulier.

Objet de l'Optique d'équité et d'inclusion

L'Optique d'équité et d'inclusion est comme une paire de lunettes : elle permet de voir les choses autrement. Elle vous offre une vision plus claire et plus complète pour vous aider à exécuter vos tâches quotidiennes plus efficacement. Vous pouvez donc contribuer à l'inclusion et à la participation de tous les résidents et employés afin que tous puissent bénéficier d'une ville dynamique.



L'Optique d'équité et d'inclusion peut être utilisée pour :

- prendre conscience de la diversité qui vous entoure;
- intégrer des perspectives diverses pour renforcer les capacités des équipes de travail;
- créer une atmosphère de travail positive et respectueuse;
- faire en sorte que la main-d'œuvre et les services reflètent la diversité de la collectivité;
- éliminer les obstacles structurels et les inégalités que doivent combattre certaines personnes.

Destinataires de l'Optique

L'Optique s'adresse à tous.

- Aux conseillers et à leur personnel.
- Aux dirigeants et au personnel de la Ville.
- Aux partenaires communautaires, aux consultants ainsi qu'aux entreprises offrant des services en collaboration avec la Ville ou en son nom.
- Aux organismes externes ou communautaires qui décident de l'utiliser.



Bien que j'aie de l'expérience dans ce domaine, je peux parfois oublier de tenir compte de l'équité et de l'inclusion dans l'exercice de mes fonctions. Cet outil m'aide à être conséquent dans mon travail.

Gestionnaire de programme,
Ville d'Ottawa

Ressources

Le présent guide est une des nombreuses ressources que vous pouvez utiliser pour appliquer l'Optique d'équité et d'inclusion. Voici d'autres ressources à votre disposition :

- **Portraits, p. 16**

Documents de référence faciles à consulter sur les personnes qui risquent l'exclusion.

Autochtones	Personnes vivant dans la pauvreté
Francophones	Personnes racialisées
LGBTQ	Résidents des secteurs ruraux
Immigrants	Femmes
Aînés	Jeunes
Personnes handicapées	



- **Formation**
- **Cafés diversité, p. 18**
- **Calendrier diverse-cité et autres outils disponibles sur Ozone, p. 18**
- **Systemes de soutien, annexe B**

Utilisation du présent guide

Le guide de l'Optique d'équité et d'inclusion est un outil interactif qui vous aidera à comprendre les principes de l'équité et de l'inclusion et à les mettre en pratique dans votre travail. Le changement s'opère de différentes manières et de façon continue. Nous sommes tous en apprentissage; il s'agit d'un processus continu.

En réfléchissant à notre diversité, en prenant conscience de nos préjugés, en nous interrogeant sur l'inclusion et en mettant en pratique ce que nous avons appris dans notre travail, nous avons le pouvoir de faire changer les choses.

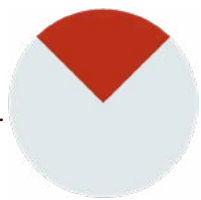
Nous devenons ainsi des alliés et passons à l'action.



Quelles personnes sont exclues?

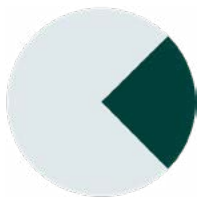
Qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?

Que pourriez-vous faire autrement pour favoriser l'inclusion?



Réfléchissez à votre diversité

Le fait de prendre conscience de la diversité en nous et chez les autres peut nous aider à comprendre comment différents facteurs influent sur notre façon d'offrir des services, d'élaborer des politiques et des programmes ou d'interagir avec les employés et les clients.



Prenez conscience de vos préjugés

Prenez conscience de vos préjugés. Lorsque nous remettons en question nos propres idées, nous nous ouvrons à de nouvelles façons de comprendre les choses. Consultez les portraits de la diversité, qui présentent brièvement les personnes qui risquent d'exclusion. Rappelez-vous qu'une personne peut s'identifier à plus d'un groupe, et qu'au bout du compte, c'est notre personnalité qui nous rend uniques.



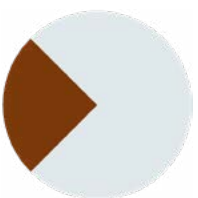
Interrogez-vous sur l'inclusion

En nous posant toujours trois questions simples, nous pouvons intégrer les principes de l'équité et de l'inclusion à notre travail.

Quelles personnes sont exclues?

Qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?

Que pourriez-vous faire autrement pour favoriser l'inclusion?



Mettez en pratique ce que vous avez appris

Pour nous aider à appliquer les principes de l'équité et de l'inclusion dans un domaine particulier, nous pouvons nous poser certaines questions pratiques et tirer des leçons de la façon dont les autres ont utilisé l'Optique (pratiques prometteuses).

- Communication
- Participation de la collectivité et du personnel
- Collecte d'information et recherche
- Direction et supervision
- Suivi et évaluation
- Planification : services, projets, programmes et événements
- Élaboration de politiques
- Recrutement et embauche
- Planification stratégique
- Formation
- Travailler avec les autres



Devenez un allié, passez à l'action

En devenant un allié, nous nous engageons à utiliser ce que nous avons appris pour épauler et défendre nos collègues et nos clients. Il ne s'agit pas d'une mesure ponctuelle. Être un allié fait partie d'un processus d'apprentissage continu qui consiste à s'interroger sur certaines choses pour transposer (et transposer à nouveau) les connaissances en actions.

Quelques définitions

Équité

Quelle est la différence entre les trois images ci-dessous?



Dans la première image, trois garçons de grandeurs différentes se tiennent debout sur des boîtes identiques pour essayer de regarder une partie de baseball par-dessus une clôture en bois, mais le plus petit n'y arrive pas. En apparence, les trois garçons reçoivent la même aide.

Ils sont traités de la même façon.



Dans la deuxième image, le garçon le plus grand est debout sur le sol, celui de grandeur moyenne sur une boîte, et le plus petit sur deux boîtes superposées; ils voient donc tous à la même hauteur par-dessus la clôture. Ils reçoivent une aide différente qui leur permet à tous les trois de voir la partie.

Ils sont traités de façon équitable.



Dans la troisième image, la clôture en bois a été remplacée par une clôture en grillage. Les trois garçons peuvent voir la partie sans aide ni mesure d'adaptation, parce que la cause de l'injustice a été éliminée.

L'obstacle structurel a été éliminé.

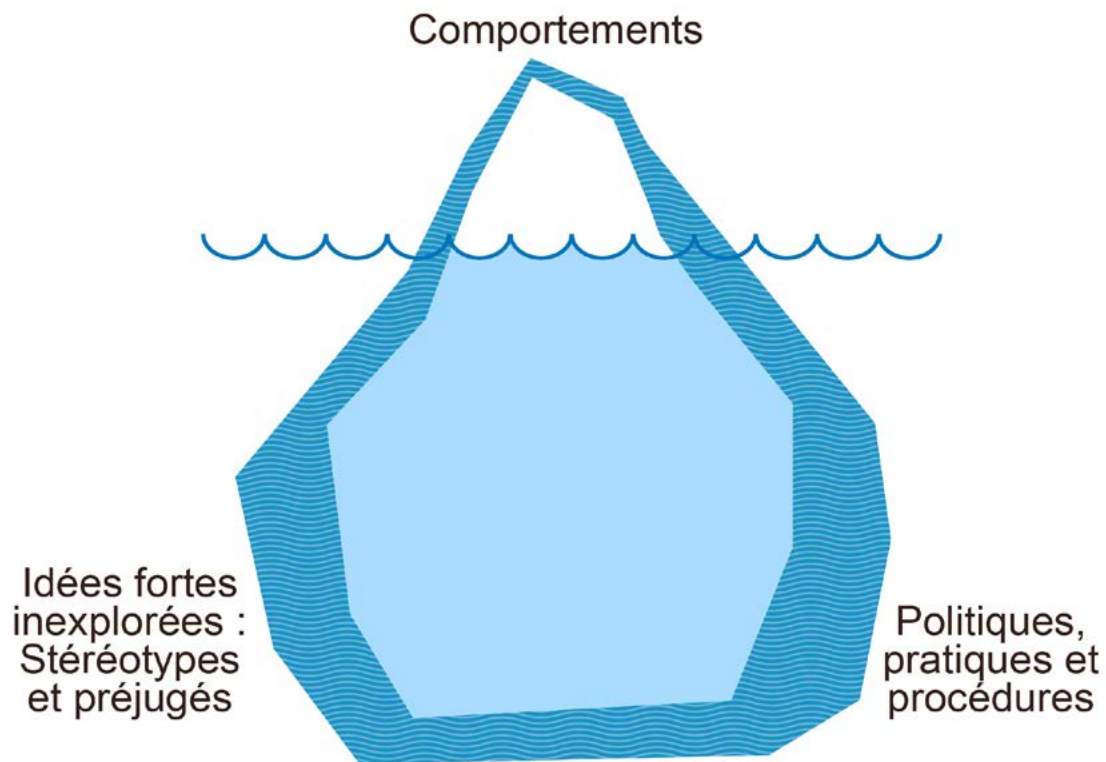
L'équité consiste à traiter chacun de façon juste en tenant compte de sa situation particulière et en éliminant les obstacles structurels. Elle vise à faire en sorte que tous obtiennent les mêmes résultats et aient droit aux mêmes avantages.

Quelques définitions

Lorsque des personnes sont traitées de façon injuste, il est facile de croire qu'un simple changement de comportement peut régler le problème. Il faut toutefois creuser un peu pour trouver la cause réelle de l'injustice.

C'est comme avec un iceberg : 90 % des éléments en cause ne sont pas perceptibles.

Ce sont ces obstacles imperceptibles qui renforcent les comportements et qui doivent être éliminés pour qu'un changement durable puisse s'opérer. Ces obstacles sont dits « structurels ».



Obstacles structurels

Obstacles qui empêchent des groupes de personnes de participer pleinement à la vie sociale, économique et politique et d'en tirer profit. Parfois cachés ou non intentionnels, ils sont intégrés aux rouages de la société et renforcés par certains stéréotypes, préjugés, politiques, pratiques et procédures.

À quels obstacles structurels sont confrontés vos collègues de travail ou vos clients?

Quelques définitions

Diversité

Vaste éventail de qualités et de caractéristiques que possède une personne, un groupe ou une communauté. Célébrer la diversité, c'est enrichir les collectivités et les milieux de travail, qui puisent dans les divers points de vue, expériences et compétences des gens qui les composent.

Préjugés

Présupposition ou fait tenu pour acquis, sans remise en question. Ces a priori sont présumés véridiques et servent à interpréter le monde environnant.

Stéréotypes

Préjugés émis sur un groupe de personnes. Généralisation appliquée à l'ensemble des membres d'un groupe, sans égard aux particularités de chacun. Les stéréotypes découlent souvent d'une méconnaissance ou d'un manque d'information.

Inclusion

Reconnaissance et valorisation des différences entre les personnes en vue d'enrichir la planification sociale, la prise de décisions et la qualité de vie de chacun. Dans une ville inclusive, chaque personne éprouve un sentiment d'appartenance, d'acceptation et de reconnaissance en tant que membre utile et apprécié de la société.

Privilège

Expérience des libertés, droits, avantages, accès ou possibilités offerts aux membres du groupe dominant d'une société ou d'un milieu donné.

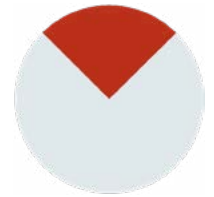
Allié

Personne qui aide un individu ou un groupe à obtenir un traitement juste et équitable. Souvent, l'allié a lui-même été victime d'inégalités ou a reçu des privilèges. Seul ou avec d'autres, il prend des mesures visant à permettre à chacun d'avoir accès aux mêmes ressources et avantages.

Champion

Personne qui assume un rôle de leadership et collabore avec d'autres pour qu'un changement s'opère au sein d'un organisme ou de l'ensemble de la collectivité.

Réfléchissez à votre diversité



En raison de l'existence d'obstacles structurels et d'inégalités, nous avons tous déjà vécu l'exclusion et l'inclusion dans différentes sphères de notre vie. Plusieurs facteurs influent sur nos vies. Par exemple, une gestionnaire francophone handicapée d'âge moyen aura une expérience de vie différente de celle d'un étudiant universitaire d'origine autochtone récemment embauché.

Une variété d'expériences de vie, de multiples facteurs sociaux et le chevauchement de plusieurs groupes peuvent contribuer à façonner notre personnalité. C'est ce mélange d'identités qui influe sur notre expérience de la ville.

Ce phénomène s'appelle l'**intersectionnalité**.

La roue de la diversité à la page suivante en est une illustration.

Le **premier cercle** représente vos **EXPÉRIENCES DE VIE**.

Le **deuxième cercle** contient les **FACTEURS SOCIAUX** qui ont une incidence sur vos expériences de vie : orientation sexuelle, ascendance autochtone, âge, classe sociale, scolarité, sexe, race et ethnicité, nombre d'années passées dans la communauté, identité sexuelle, religion et spiritualité, lieu d'origine, handicaps, langue, revenu, statut d'immigration, et autres facteurs.

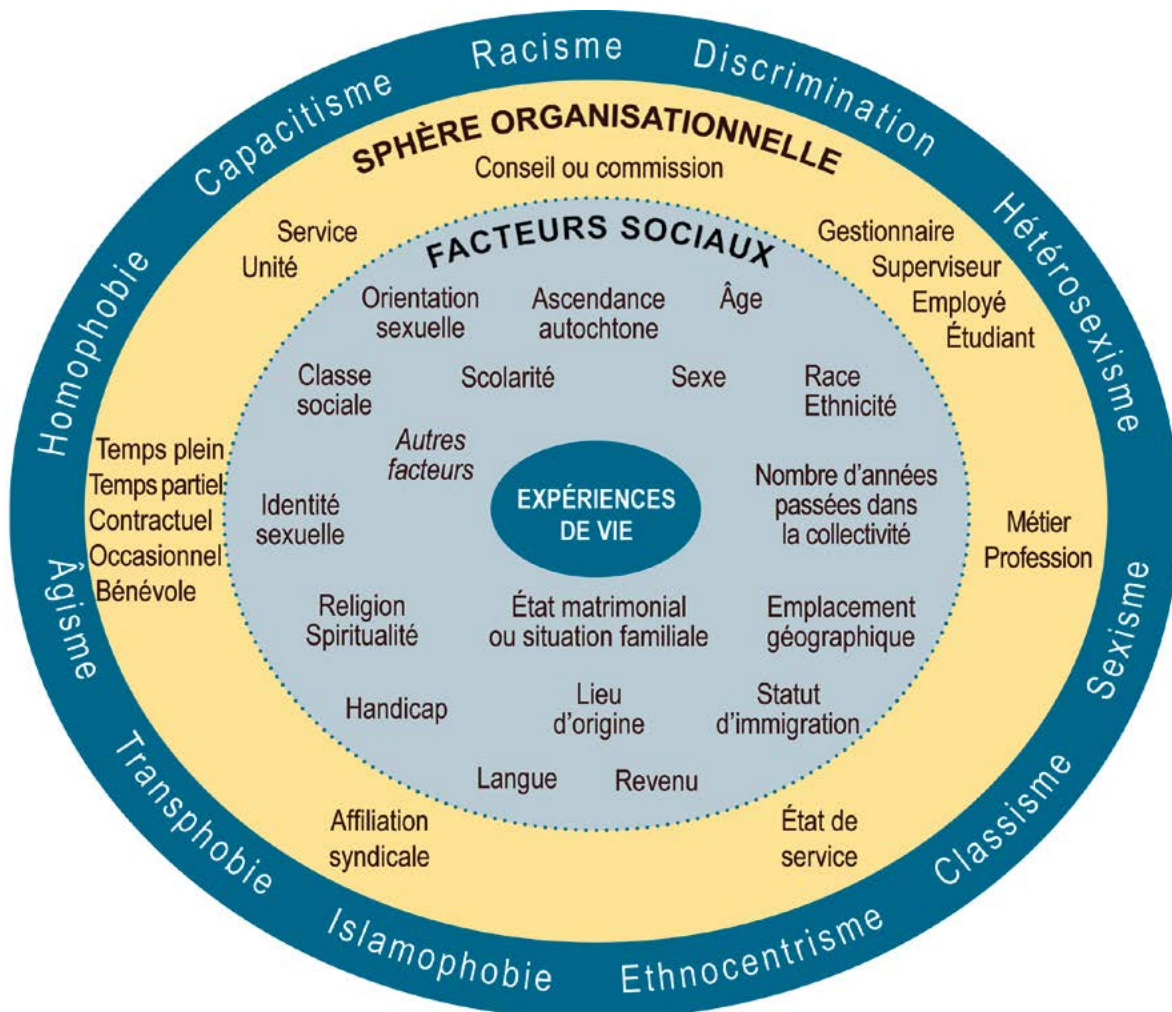
Le **troisième cercle** représente la **SPHÈRE ORGANISATIONNELLE** et comprend des facteurs qui peuvent ajouter une couche à l'expérience que vous faites de la ville : être membre d'un conseil ou d'une commission, être gestionnaire, superviseur, employé ou étudiant, le type d'occupation ou de profession, l'état de service, l'affiliation syndicale, le service ou l'unité, et le fait de travailler à temps plein ou à temps partiel, à titre de contractuel, d'occasionnel ou de bénévole.

Le **cercle extérieur** énumère les « **-ISMES** » ou les **systèmes généraux de pouvoir** qui ont des effets, directs ou indirects, sur votre vie, par exemple : racisme, discrimination, hétérosexisme, sexisme, classisme, ethnocentrisme, transphobie, âgisme, homophobie et capacitisme.

En réfléchissant à nos propres expériences, nous pouvons aller un plus loin et nous demander à quel point tout cela est lié à notre degré d'inclusion ou d'exclusion (privilège ou marginalisation) dans une situation ou un contexte donné. Parfois, nous nous sentons à la fois exclus et inclus.

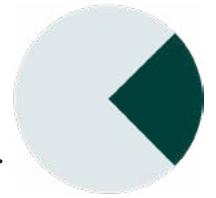
Prenez quelques minutes pour réfléchir aux sphères de votre vie dans lesquelles vous avez été avantagé et désavantagé. Vous constaterez peut-être que certaines sont associées à la fois à des avantages et à des désavantages, selon les différents moments de votre vie.

- Soulignez les avantages.
- Encercliez les désavantages.

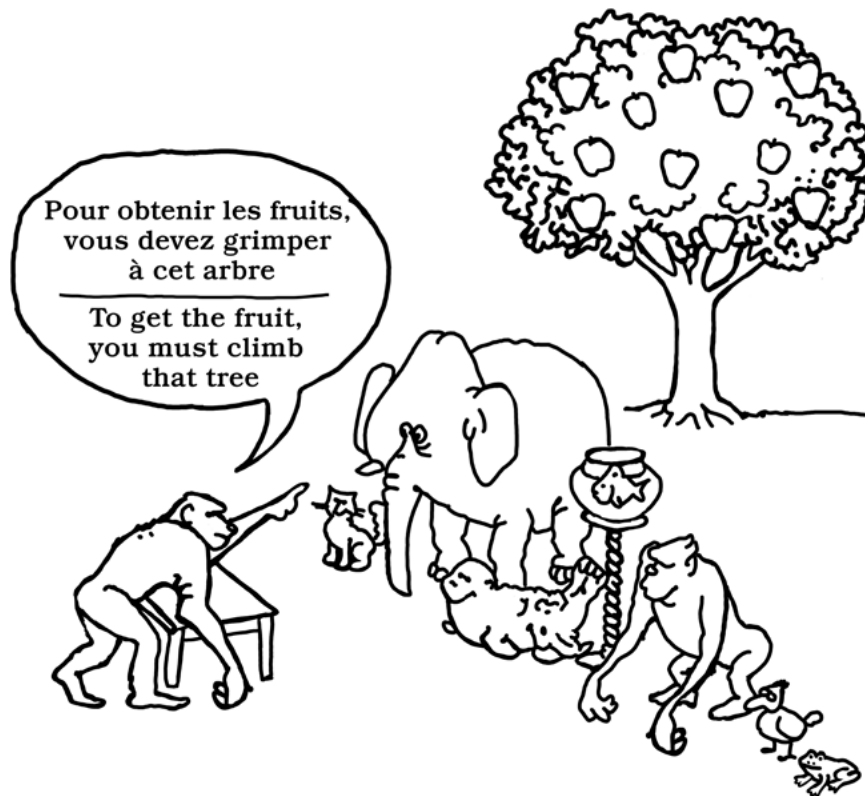


En quoi vos expériences peuvent-elles vous aider à comprendre les personnes exclues et à devenir leur allié dans le cadre de votre travail?

Prenez conscience de vos préjugés



L'Optique d'équité et d'inclusion propose plusieurs façons de prendre conscience de vos préjugés, dont des [portraits](#), les [Cafés diversité](#) et le [Calendrier diverse-cité](#).



Existence de préjugés

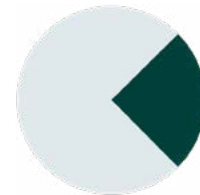
Existe-t-il des préjugés dans notre milieu de travail?

Existe-t-il des préjugés dans notre prestation de services?

Le fait d'envisager une situation du point de vue des personnes qui risquent l'exclusion est une étape cruciale pour favoriser l'équité et l'inclusion. Il s'agit d'un processus continu pour chacun d'entre nous.

- *Prenez conscience de vos préjugés!*
- *Faites preuve de curiosité, constamment!*

PORTRAITS



Les portraits de la diversité sont en fait des brochures élaborées par des dirigeants communautaires pour vous aider à en savoir plus sur vos collègues et les personnes de la collectivité qui risquent l'exclusion. Chaque portrait traite d'un groupe en particulier, mais sachez qu'il existe aussi de la diversité au sein d'un même groupe. Les groupes décrits ne sont pas les seuls qui risquent l'exclusion. Il se peut que vous côtoyiez d'autres personnes à risque dans un contexte donné ou dans le cadre de votre travail.

Ces portraits ne sont pas exhaustifs : la façon dont un groupe de personnes se définit peut aller bien au-delà de ce qui est mentionné dans ces documents.

Chaque personne peut s'identifier à plus d'un groupe. Ce chevauchement de catégories ou ce mélange d'identités influe sur notre expérience de la ville. Ce phénomène s'appelle l'intersectionnalité.

Pour lire les différents portraits de la diversité, cliquez sur les liens cidessous, visitez [Ozone](#) ou ottawa.ca, ou écrivez à OptiqueEI@ottawa.ca.

Les peuples autochtones (Premières nations, Inuits et Métis)

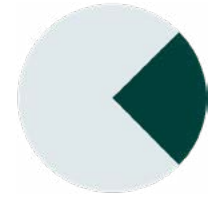
Nous sommes une communauté culturellement diversifiée de membres des Premières nations, de peuples inuits et de peuples métis. Nous avons des cultures, des traditions et des histoires distinctes. Notre communauté se divise en plus de 50 groupes linguistiques et compte plus de 630 nations. Bon nombre d'entre nous ont grandi dans la région, alors que d'autres sont nouvellement arrivés à Ottawa, qui est la troisième ville en importance au Canada sur le plan de la croissance de la population autochtone en milieu urbain et celle qui accueille la plus importante communauté inuite vivant ailleurs que dans le Nord. Les programmes et services axés sur la culture sont un élément clé de la santé de notre collectivité.

Les francophones

À Ottawa, nous formons une communauté distincte, tout en étant représentés dans tous les autres groupes de la diversité. Il y a parmi nous des personnes atteintes de handicaps, des personnes vivant dans la pauvreté, des jeunes, des aînés, des personnes racialisées, des immigrants, et des Autochtones.

Les LGBTQ (lesbiennes, gais, bisexuels, trans et queer)

Nous sommes extraordinaires! Nous sommes gais, lesbiennes, bisexuels, trans et bispirituels. Nous sommes des parents, des grands-parents, des professionnels, des travailleurs et des étudiants. Le pourcentage ou le nombre exact des LGBTQ à Ottawa est difficile à déterminer, en partie parce que la sexualité d'une personne évolue avec le temps et que certaines personnes se définissent d'une autre façon. Vous ne le savez peut-être pas, mais tous les jours, nous participons à la vie de notre ville, sous tous les aspects.



Les immigrants

Nous venons de partout dans le monde et avons choisi d'élire domicile au Canada. Nos cultures diversifiées enrichissent la ville. Nous voulons mettre nos compétences et notre expérience à profit afin de renforcer nos quartiers, nos milieux de travail et notre ville. La population immigrante d'Ottawa croît deux fois plus rapidement que la population générale; nous jouerons donc un rôle capital dans le remplacement de l'effectif vieillissant.

Les personnes vivant dans la pauvreté

N'importe qui peut connaître la pauvreté. Certains d'entre nous sont nés dans des familles pauvres, tandis que d'autres ont connu la pauvreté plus tard dans leur vie. C'est la combinaison de circonstances de vie et d'obstacles structurels qui a aggravé notre situation de pauvreté. Nous contribuons à l'économie et à la qualité de vie d'Ottawa en prenant soin des membres de nos familles, en nous épaulant mutuellement et en faisant du bénévolat dans la communauté.

Les personnes handicapées

Nous sommes des parents, des professionnels, des travailleurs, des étudiants et des bénévoles. Les défis que nous devons relever peuvent être d'ordre physique ou mental et remonter à la naissance ou à quelques années. Nous possédons des bagages différents. Nous voulons participer pleinement à la vie dans notre ville. Notre accessibilité est limitée en raison d'obstacles physiques et sociaux, et non de notre handicap. Nous aidons à rendre la ville plus accessible pour tout le monde.

Les aînés

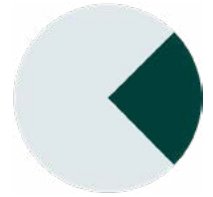
D'ici 2020, plus d'un résident sur six aura plus de 65 ans. Le nombre de personnes entamant les dernières années de leur vie n'aura jamais été aussi élevé. De nos jours, beaucoup de personnes âgées sont en bonne forme physique, actives et prêtes à relever les innombrables défis du quotidien. Nous vivons toutefois ces dernières années différemment si nous sommes une femme, un immigrant, une personne racialisée, une personne LGBTQ ou un Autochtone.

Les personnes racialisées

Un tiers d'entre nous sont des Canadiens de naissance, et nos familles contribuent au développement d'Ottawa depuis plus de cent ans. La racialisation est le processus par lequel certaines personnes sont considérées comme étant différentes, et de ce fait, traitées différemment et injustement. Les groupes racialisés peuvent être traités différemment en raison de leur race, de leur ethnicité, de leur langue, de leur religion, de leur culture, etc. Bien que l'expression « minorité visible » soit celle employée dans les lois canadiennes sur les droits de la personne, le terme « racialisé » devrait être privilégié.

Les résidents des secteurs ruraux

Ottawa a la plus grande superficie rurale de toutes les villes canadiennes. La zone rurale, où habite seulement 10 % de la population, couvre 80 % de la superficie de la ville. Certains d'entre nous vivent dans des villages densément peuplés, d'autres choisissent de s'établir dans des communautés éloignées, et quelques-uns vivent sur des fermes.



Les femmes

Nous sommes des femmes d'une grande diversité d'horizons, de styles de vie, d'orientations sexuelles et d'identités de genre qui apportent une contribution et affrontent des obstacles particuliers. Bien que des progrès aient été réalisés dans le sens de l'égalité entre les sexes, bon nombre d'entre nous luttent encore pour vivre sans violence, pour recevoir un salaire raisonnable, pour que notre travail et notre leadership soient appréciés à leur juste valeur, et pour faire entendre notre voix. Par conséquent, plusieurs d'entre nous font une expérience de la ville différente de celle des hommes.

Les jeunes

Nous sommes les chefs de file d'aujourd'hui et les pionniers de demain. Dans ce monde en constante évolution, nous sommes confrontés à plus de choix que nos prédécesseurs. Nous vivons des expériences différentes, parce que nous sommes différents. Nous souhaitons accéder aux services et participer activement aux décisions qui nous concernent.

Pour en savoir plus

Participer aux Cafés diversité

Les Cafés diversité offrent une occasion unique aux employés de devenir des alliés ou des champions en écoutant ce que les autres ont à dire sur la diversité, dans un cadre détendu qui favorise le dialogue. Des experts en la matière qui possèdent une grande expérience et des groupes de participants désireux d'en savoir plus sur le sujet et de poser des questions se rencontrent pour discuter afin d'accroître la sensibilisation à certains enjeux importants qui ont des répercussions sur la vie de tous. Les Cafés permettent aux participants de s'exprimer, d'échanger et de discuter de leurs expériences librement ainsi que de poser des questions dans un environnement respectueux. Les renseignements recueillis lors des Cafés diversité sont diffusés à l'interne, dans des bulletins d'information (p. ex., *Au courant*) et des courriels.

Consulter le Calendrier diverse-cité

Le Calendrier diverse-cité, qui fait partie de la trousse de l'Optique d'équité et d'inclusion, indique les fêtes religieuses, les journées historiques, les journées culturelles et les journées internationales, en plus de comprendre des liens vers des sites externes qui contiennent de l'information sur ces journées de célébration. Il s'agit d'un outil merveilleux que les employés et les gestionnaires peuvent utiliser dans leurs activités quotidiennes, pour accroître la sensibilisation à la diversité et à l'inclusion ainsi que pour interagir chaque jour avec leurs collègues et les clients.

Pour planifier un événement ou un projet qui respecte les dates importantes pour certaines personnes ou cultures, consultez le Calendrier diverse-cité de la [Ville d'Ottawa](#) sur [Ozone](#).

Une fois que vous avez conscience de vos préjugés, comment pouvez-vous mettre en pratique ce que vous avez appris pour devenir un allié ou un champion de la diversité sur votre lieu de travail?

Interrogez-vous sur l'inclusion



En nous posant toujours trois questions simples, nous pouvons intégrer les principes de l'équité et de l'inclusion à notre travail. Nous pouvons les appliquer à un contexte donné, ou à un processus de planification d'envergure.

Pour répondre à ces questions, vous devrez peut-être consulter les sections suivantes du présent guide, où vous trouverez des idées sur la façon de favoriser l'inclusion : [Réfléchissez à votre diversité](#), [Prenez conscience de vos préjugés](#) ou [Mettez en pratique ce que vous avez appris](#).



Interrogez-vous sur l'inclusion

Quelles personnes sont exclues?

Qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?

Que pourriez-vous faire autrement pour favoriser l'inclusion?

Devenez un allié, passez à l'action

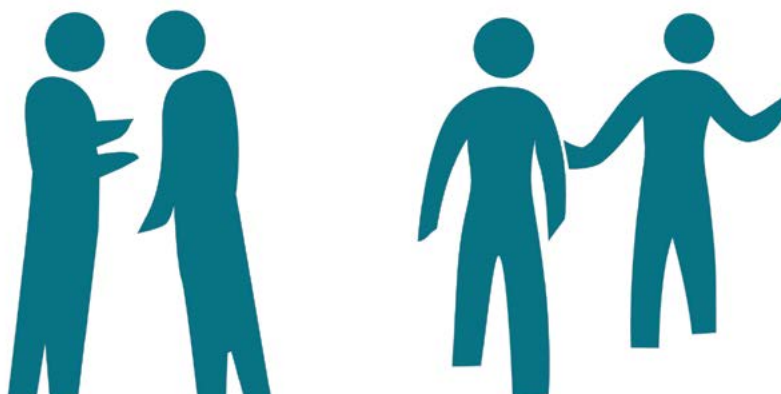
Je suis un allié si...

- Je sais écouter.
- Je connais mes avantages et mes désavantages et je sais comment les utiliser pour faire changer les choses.
- Je prends conscience de mes préjugés pour me défaire de mes partis pris et de mes stéréotypes.
- J'épaule et je soutiens les autres.
- Je réagis aux propos blessants et aux comportements vexants, plutôt que d'attendre que quelqu'un le fasse.
- Je prends les mesures nécessaires pour favoriser un milieu de travail et une prestation de services inclusifs, sécuritaires et agréables.
- J'aide les autres à comprendre ce que sont la discrimination et l'exclusion.
- J'évite de dire aux autres ce qui est bon pour eux; j'encourage plutôt leur leadership.
- Je partage le pouvoir.
- Je comprends qu'être un allié est un apprentissage de tous les jours.
- Je suis attentif aux autres.

Il ne suffit pas de dire que notre intention n'était pas de blesser. Ce sont les répercussions réelles qui comptent, et non les intentions

Je suis un allié, je passe à l'action

✓ Écouter ✓ Apprendre ✓ Soutenir ✓ Agir

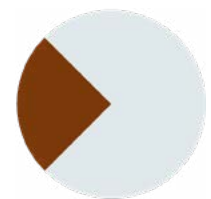


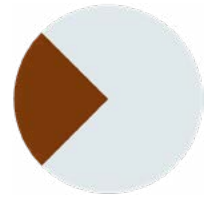
Je suis un champion si...

Je prends l'initiative de collaborer avec d'autres pour qu'un changement s'opère au sein de l'organisme ou de l'ensemble de la collectivité.

Que pourriez-vous faire pour devenir un allié ou un champion?

Mettez en pratique
ce que vous
avez appris





Mettez en pratique ce que vous avez appris

Après avoir répondu aux trois questions sur l'inclusion – **Quelles personnes sont exclues? », « Qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion? », « Que pourriez-vous faire autrement pour favoriser l'inclusion? »** –, commencez à mettre en pratique ce que vous avez appris.

- **Communications** (p. 24)
- **Participation de la collectivité et du personnel** (p. 26)
- **Collecte d'information et recherche** (p. 28)
- **Direction et supervision** (p. 30)
- **Suivi et évaluation** (p. 32)
- **Planification : services, projets, programmes et événements** (pp. 34)
- **Élaboration de politiques** (p. 36)
- **Recrutement et embauche** (p. 38)
- **Planification stratégique** (p. 40)
- **Formation** (p. 42)
- **Travailler avec les autres** (p. 44)

Choisissez le ou les domaines qui correspondent le plus au travail que vous faites actuellement, à l'interne comme à l'externe.

Premièrement

Lisez toutes les questions pour savoir lesquelles s'appliquent à votre travail.

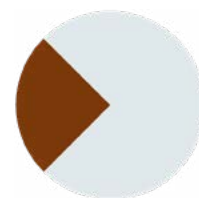
Deuxièmement

Consultez les pratiques prometteuses pour tirer des leçons de la façon dont les autres ont utilisé l'optique.

Troisièmement

Songez à ce que vous faites et à ce que vous pourriez faire autrement pour favoriser l'inclusion. Notez vos idées sur la feuille de travail (p.23).

En appliquant les principes de la diversité, de l'équité et de l'inclusion dans l'ensemble de l'organisation, nous tirons profit des diverses connaissances et sommes mieux préparés pour répondre aux besoins des groupes que nous servons. Qu'il s'agisse de planification stratégique, de gestion des ressources humaines ou de direction de service, l'équité et l'inclusion sont des valeurs importantes.



Mettez en pratique ce que vous avez appris

Feuille de travail sur l'équité et l'inclusion

Quelles personnes sont exclues?

Qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?

Que faites-vous pour favoriser l'inclusion?

Que faites-vous pour favoriser l'inclusion?

Autochtones

Francophones

LGBTQ

Immigrants

Aînés

**Personnes
handicapées**

**Personnes vivant
dans la pauvreté**

**Personnes
racialisées**

**Résidents des
secteurs ruraux**

Femmes

Jeunes

Qui d'autre?

*Consulter
les Portraits*

COMMUNICATION



En appliquant les principes de l'équité et de l'inclusion à l'ensemble des communications, nous faisons en sorte que chacun soit entendu et informé.

1. Avons-nous envisagé tous les groupes cibles potentiels? Qui risque l'exclusion?
2. Quelles stratégies de communication devons-nous adopter pour toucher ces groupes (p. ex., collaboration avec des dirigeants communautaires, tableaux d'affichage, journaux communautaires, médias sociaux)?
3. Notre matériel de communication parvient-il aux organismes et réseaux communautaires qui œuvrent auprès des divers groupes que nous devons toucher? Vérifions-nous régulièrement que le matériel est disponible et utilisé?
4. En quoi nos messages favorisent-ils l'inclusion, le respect et l'équité?
5. Y a-t-il des notions ou des termes propres à une culture que nous devrions remplacer pour rendre le message plus accessible?
6. Le moyen utilisé est-il facilement accessible et compris par les divers groupes cibles (p. ex., langage clair et simple, formats accessibles, diagrammes, documents multilingues, versions papier et électronique, boîte vocale)?
7. Avons-nous pensé aux groupes qui seront exclus si nous utilisons uniquement certaines méthodes (p. ex., communications en ligne ou dans les médias sociaux)? Quelles autres méthodes pourrions-nous employer?
8. Avons-nous envisagé l'allocation d'un budget ou l'affectation d'autres ressources à la traduction de notre message?
9. Les images sont-elles représentatives de la diversité des employés et des résidents?
 - Illustrent-elles la diversité au sein de groupes de personnes en particulier?
 - Les personnes figurant sur les images pourront-elles s'identifier à la façon dont elles sont représentées et se sentir incluses?
 - Les personnes sont-elles représentées d'une façon positive qui favorise l'équité et brise les stéréotypes? Examinez les images et demandez-vous qui est actif, qui est passif, qui se trouve au centre, qui offre un service, et qui en reçoit un.

Interrogez-vous sur l'inclusion

Quelles personnes sont exclues?

Qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?

Que pourriez-vous faire autrement pour favoriser l'inclusion?

Pratiques prometteuses

Communication

REPLACEMENT DES BRANCHEMENTS EN PLOMB

Le Programme de remplacement des branchements en plomb est offert par la Ville d'Ottawa pour aider les propriétaires fonciers à remplacer les conduites d'eau potable en plomb à frais partagés. Les propriétaires de bâtiments situés dans les secteurs où la Ville soupçonne l'existence de conduites en plomb ont été avisés du processus de remplacement, et la priorité a été accordée aux familles comptant des enfants de moins de six ans et aux femmes enceintes.

Le personnel a d'abord évalué les personnes susceptibles de ne pas recevoir ces communications. Puis, il a examiné sa stratégie de communication de façon continue, ce qui a mis en évidence la nécessité :

- de communiquer avec les résidents dans un langage clair et simple;
- de communiquer avec le public autrement que par le publipostage, notamment en plaçant des brochures à certains emplacements clés;
- d'envisager d'autres moyens d'informer le public du programme.

Une liste d'organismes communautaires a été dressée dans le but exprès d'entrer en contact avec les groupes cibles. Une lettre et une brochure en langage simple ont été distribuées à ces organismes pour qu'ils puissent aider leurs clients à accéder à l'information relative au programme et à la comprendre.

En quoi ces mesures constituent-elles des pratiques d'équité et d'inclusion?

- ✓ Évaluation des personnes susceptibles de ne pas recevoir les communications associées au projet.
- ✓ Recensement de moyens pour entrer en contact avec certains groupes.
- ✓ Utilisation de diverses méthodes pour communiquer l'information.
- ✓ Compréhension de l'importance de communiquer en langage clair et simple et d'éviter la voix passive.
- ✓ Intention d'appliquer les principes appris dans d'autres programmes.

PARTICIPATION DE LA COLLECTIVITÉ ET DU PERSONNEL



En acceptant les différents points de vue des membres du personnel et de la collectivité, nous faisons en sorte que chacun en profite.

1. Quelles méthodes et mesures de diffusion pouvons-nous utiliser pour nous assurer que chacun peut pleinement participer? Comment pouvons-nous créer des occasions permettant aux personnes dont les opinions risquent d'être peu entendues d'exprimer leurs préoccupations (p. ex., utilisation de techniques multiples, comme les sondages en ligne et les groupes de discussion, types de questions posées, interprétation simultanée, langue des signes, rétroaction anonyme)?
2. La composition de notre équipe reflète-t-elle la diversité de la population que nous servons? Quelles mesures pouvons-nous prendre pour nous assurer d'inclure les différents points de vue?
3. Quels employés, services ou organismes communautaires ayant de l'expérience dans ces communautés peuvent nous aider à diffuser notre message?
4. Existe-t-il des antécédents, entre la Ville et une collectivité ou entre différentes collectivités, que nous devons prendre en compte? Que devons-nous faire pour que tout le monde soit entendu?
5. Le langage que nous employons dans notre matériel promotionnel et dans notre stratégie de communication est-il clair, simple et facile à comprendre pour différents groupes?
6. Que pouvons-nous faire pour éliminer les obstacles à la pleine participation des groupes cibles (p. ex., garde des personnes à charge, transport, sécurité, langue, accessibilité des lieux, heures, supports multiples, prise en compte des fêtes culturelles et religieuses, adaptation culturelle)?
7. Le milieu est-il accueillant pour les participants qui hésitent peut-être à faire connaître leur point de vue? Dans la négative, que pouvons-nous faire pour corriger la situation (p. ex., jumeler les nouveaux participants à d'anciens participants pour stimuler la participation des personnes qui ne connaissent pas bien le processus)? Par son rythme, son format et le langage utilisé, l'activité d'engagement est-elle adaptée à tous les participants, y compris ceux qui sont les moins susceptibles d'exprimer leur opinion ou pour qui l'information donnée est nouvelle?
8. Les points de vue des groupes confrontés à des obstacles structurels ou à des inégalités sont-ils pris en compte dans le rapport et le produit final?
9. Comment transmettrons-nous les résultats de la consultation à tous les groupes qui auront participé à l'activité d'engagement?

Interrogez-vous sur l'inclusion

Quelles personnes sont exclues?

Qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?

Que pourriez-vous faire autrement pour favoriser l'inclusion?

Pratiques prometteuses

Participation de la collectivité

MISE EN ŒUVRE DE LA CARTE PRESTO

En 2012, le Service de transport en commun a commencé à planifier la mise en œuvre de la carte PRESTO, qui représentait un changement important pour ses clients et son personnel. Les employés ont reconnu que certains segments de la population pourraient avoir plus de questions à poser sur le projet et de besoins uniques à satisfaire pour réussir à utiliser la carte PRESTO. Des consultations ont eu lieu avec des organismes communautaires, des employés de la Ville qui travaillent auprès de groupes cibles et des membres de diverses collectivités pour veiller à ce que les préoccupations de ces groupes soient prises en compte, et ce, dès le début du projet.

L'équipe chargée de la mise en œuvre de la carte Presto est entrée en contact avec des Autochtones, des femmes, des aînés, des jeunes, des personnes à faible revenu, des personnes handicapées et des immigrants.

La consultation a pris la forme de réunions de groupes d'intervenants, de groupes de discussion et de rencontres avec des groupes cibles. Dans la mesure du possible, les consultations ont eu lieu lors de rencontres existantes ou dans la communauté pour permettre une plus grande participation. Des suggestions ont été formulées sur les communications, les efforts de diffusion et la conception.

La rétroaction reçue lors de ces séances a influé directement sur le résultat du déploiement de la carte PRESTO. La mise en œuvre a connu un franc succès grâce aux consultations et à l'attention accordée à ces segments précis de la population. Tous les groupes ont été reconnaissants des efforts supplémentaires déployés pour communiquer avec eux, s'assurer qu'ils comprenaient la nouvelle technologie et leur permettre de poser des questions, le tout dans un cadre dans lequel ils se sentaient à l'aise.

En quoi ces mesures constituent-elles des pratiques d'équité et d'inclusion?

- ✓ Prise en compte de la diversité de la population dès le début du projet.
- ✓ Élaboration d'un plan de sensibilisation ciblant divers groupes et intervenants.
- ✓ Utilisation de méthodes multiples pour recueillir de l'information auprès de groupes cibles.
- ✓ Prise de contact avec la communauté et utilisation de rencontres existantes pour consulter divers groupes.
- ✓ Prise en compte des conclusions des consultations avec les groupes cibles dans le plan de mise en œuvre.
- ✓ Adaptation du plan de sensibilisation communautaire à la réalité de certains groupes cibles.

COLLECTE D'INFORMATION ET RECHERCHE



En tenant compte de la diversité lors de l'analyse du contexte, de l'évaluation des besoins ou de la collecte de données, nous faisons en sorte que chacun soit inclus.

1. Notre plan de collecte de données précisera-t-il les domaines dans lesquels nous pouvons, involontairement, limiter l'équité et l'inclusion (p. ex., sécurité, accessibilité, abordabilité, particularité culturelle, responsabilités familiales, accès au processus décisionnel, profilage racial)?
2. Quelles statistiques ou données démographiques actuelles nous aideraient à comprendre les personnes ou les collectivités confrontées à des obstacles structurels ou à des inégalités en lien avec le problème soulevé?
3. Les données recueillies reflèteront-elles la diversité de la population (découpage de manière à faire ressortir les différences, p. ex., subdivision)?
4. Lorsque nous employons des tournures neutres (p. ex., gens, chef du ménage, sans-abri, seul soutien de famille, immigrant), faisons-nous également la distinction entre les femmes et les hommes de ces groupes (p. ex., femme chef du ménage par rapport à homme chef du ménage)?
5. Les questions de recherche nous permettent-elles de déterminer qui risque l'exclusion et quelles mesures nous devons prendre pour remédier à la situation?
6. Avons-nous conscience de nos préjugés (p. ex., tous les parents participant à un programme seront hétérosexuels)?
7. Comment consulterons-nous les personnes les plus touchées par la question pour assurer la fiabilité des données, de la méthode et des résultats (p. ex., demander aux dirigeants communautaires si les données ou la méthode tiennent compte de la culture des participants)?
8. Avons-nous consulté d'autres employés, services ou dirigeants communautaires qui possèdent de l'expérience dans le domaine? Dans la négative, comment procéderons-nous?
9. Notre rapport final comprend-il les résultats sur les préoccupations que nous avons soulevées en matière d'équité et d'inclusion?
10. Comment communiquerons-nous les résultats de la recherche aux participants?

Interrogez-vous sur l'inclusion

Quelles personnes sont exclues?

Qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?

Que pourriez-vous faire autrement pour favoriser l'inclusion?

Pratiques prometteuses

Collecte d'information et recherche

PLAN RELATIF AUX PERSONNES ÂGÉES

En octobre 2012, la Ville d'Ottawa a adopté le Plan relatif aux personnes âgées (PRPA), un plan d'action comprenant 74 mesures concrètes visant à améliorer l'infrastructure, les politiques et les services de la Ville en faveur des personnes âgées, et ce, dans huit domaines stratégiques.

Le personnel s'est appuyé sur l'Optique d'équité et d'inclusion pour définir les groupes de personnes âgées dont les besoins uniques devaient être pris en compte et intégrés à toutes les étapes du projet. Huit groupes ont été mis en évidence : les francophones, les immigrants, les Autochtones, les résidents des secteurs ruraux, les personnes handicapées, les gais et lesbiennes, les résidents isolés et les résidents à faible revenu.

Lors de la collecte de renseignements sur les tendances démographiques et les prévisions, les huit groupes ont été évalués en fonction de leurs situations uniques pouvant exiger la prise de mesures diverses. Des statistiques et des données sur les tendances tenant compte de la différence entre les sexes ont été recueillies pour chaque groupe afin d'orienter le Plan relatif aux personnes âgées ainsi que la conception et la diffusion des séances de consultation qui ont eu lieu en 2011.

Des consultations ont eu lieu pour cerner les problèmes et les priorités des personnes âgées dans chacun des huit domaines stratégiques. En plus des séances générales qui se sont déroulées dans toute la ville, le plan de consultation comprenait la tenue de groupes de discussion avec chacun des sous-groupes aux besoins uniques, en collaboration avec les organismes communautaires partenaires. L'exercice a permis de recueillir d'importants renseignements sur les priorités et besoins particuliers des personnes âgées, lesquels ont ensuite été pris en compte par le personnel lors de l'élaboration du PRPA.

En quoi ces mesures constituent-elles des pratiques d'équité et d'inclusion?

- ✓ Prise en compte de la diversité de la population âgée dès le début du projet.
- ✓ Collecte de renseignements et de données sur divers groupes pour dresser un portrait global de la communauté.
- ✓ Détermination des besoins uniques des personnes âgées appartenant à divers groupes dans huit domaines stratégiques (de l'infrastructure aux programmes et services).
- ✓ Élaboration d'un plan de consultation qui ciblait expressément plusieurs sous-groupes de la population âgée.
- ✓ Participation d'organismes communautaires œuvrant auprès de chacun des sous-groupes en vue de la tenue de groupes de discussion.
- ✓ Prise en compte des résultats de la recherche et des consultations dans l'élaboration du plan final.

DIRECTION ET SUPERVISION



En devenant des champions de l'équité et de l'inclusion dans notre façon de diriger, nous faisons en sorte que la Ville utilise les divers talents et compétences de chacun.

1. Quelles mesures devons-nous prendre pour créer un milieu de travail respectueux et inclusif?
 - Faisons-nous clairement comprendre aux employés et aux bénévoles que les comportements inappropriés, comme des plaisanteries qui peuvent être blessantes et des commentaires négatifs, sont inacceptables?
 - Comment pouvons-nous recueillir activement les commentaires et les idées d'employés et de bénévoles aux points de vue divers?
 - Comment pouvons-nous encourager les employés à contribuer positivement à la création d'un milieu de travail inclusif?
2. Utilisons-nous les systèmes de soutien en place pour aider les employés qui ont été victimes de harcèlement, d'un manque de respect ou de discrimination de la part de collègues, de superviseurs ou de clients? (Voir annexe B *Systèmes de soutien*.)
3. Existe-t-il des politiques, des procédures, des pratiques ou des comportements qui empêchent accidentellement certaines personnes de s'engager à fond dans leur travail (p. ex., horaires qui ne respectent pas les fêtes religieuses, la charge de travail ou les responsabilités familiales)? Quelles sont les solutions de rechange possibles?
4. Connaissons-nous les engagements de la Ville en matière d'inclusion et d'accommodements? Veillons-nous à ce que l'ensemble du personnel reçoive la même information? (Voir annexe A *Engagements de la Ville d'Ottawa*.)
 - Demandons-nous l'aide du champion de la diversité de notre service?
5. L'équité et l'inclusion font-elles partie des critères utilisés pour évaluer les candidats à une promotion ou à un poste de direction? Dans la négative, comment ces deux principes pourraient-ils être intégrés?
6. Quelles occasions pouvons-nous créer afin de permettre aux personnes des groupes sous-représentés de faire connaître leurs points de vue à l'équipe, d'acquérir de l'expérience et d'accéder à des postes de niveau supérieur (stages, observation au travail, détachement, étudiants)?
7. L'équité et l'inclusion font-elles partie des critères utilisés pour évaluer le rendement du personnel?

Interrogez-vous sur l'inclusion

Quelles personnes sont exclues?

Qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?

Que pourriez-vous faire autrement pour favoriser l'inclusion?

Pratiques prometteuses

Direction et supervision

SERVICES DE PROTECTION ET D'URGENCE

À titre de directrice générale des Services de protection et d'urgence, Susan Jones supervise la Direction du service des incendies, la Direction du service paramédic, la Direction de la sécurité et de la gestion des situations d'urgence et la Direction des services des règlements. Elle a commencé sa carrière en tant qu'agente d'application des règlements municipaux, avant de gravir les échelons. Cette gestionnaire stratégique arrive à amener le personnel, les politiciens et la collectivité à travailler de concert en vue de favoriser un milieu respectueux et inclusif.

En 2011, en grande partie grâce à l'engagement de Susan Jones, le programme des champions de la diversité des Services de protection et d'urgence a obtenu le prix E.A. Danby dans la catégorie « Administration municipale ». Le programme vise à trouver des façons novatrices et efficaces pour communiquer avec les diverses communautés et les différents groupes cibles (p. ex., femmes, personnes racialisées, Autochtones, personnes handicapées, lesbiennes, gais, trans et queer). Ce programme de sensibilisation vise à améliorer la confiance mutuelle et à créer un milieu de travail sécuritaire et inclusif, tout en offrant des services équitables et inclusifs à la communauté. Parmi les initiatives lancées dans le cadre de ce programme, citons le Camp FPEF (Femmes pompières en formation) et le camp du Service paramédic destiné aux jeunes de la communauté musulmane.

Susan Jones a joué un rôle crucial dans le lancement de l'organisme Fire Service Women Ontario (FSWO). Elle fait bien plus que soutenir la mission du FSWO, elle la met en pratique : elle encourage, favorise et met de l'avant la participation des femmes, incarne un changement positif, prône la création d'une main-d'œuvre diverse, développe le potentiel au moyen d'un réseau efficace et favorise l'établissement de relations d'entraide professionnelles et personnelles.

En quoi ces mesures constituent-elles des pratiques d'équité et d'inclusion?

- ✓ Prise de mesures visant à créer un milieu de travail accueillant.
- ✓ Recensement des pratiques qui, accidentellement, entraînent l'exclusion.
- ✓ Formation proactive d'équipes représentatives de la diversité de la population.
- ✓ Création de possibilités d'apprentissage pour les personnes sous-représentées

SUIVI ET ÉVALUATION



En suivant les principes d'équité et d'inclusion lorsque nous mesurons le succès, nous nous assurons que le processus et ses retombées profitent à tout le monde.

1. Avons-nous pensé aux groupes qui seront exclus si nous utilisons uniquement certaines méthodes (p. ex., sondages en ligne et consultations publiques)? Quelles autres méthodes pourrions-nous employer?
2. Les personnes chargées de concevoir et de mener l'évaluation sont-elles représentatives des groupes cibles qui vont y participer? Comment nous assurer que les perspectives de ces groupes seront prises en compte?
3. Les questions d'évaluation permettent-elles de connaître les expériences vécues par une large diversité de résidents?
4. Serait-il utile d'inclure les personnes qui ont cessé d'utiliser le service et les clients potentiels qui ne l'ont jamais utilisé afin d'évaluer d'éventuels partis pris jusque-là ignorés?
5. Pouvons-nous mener des entrevues ou animer des groupes de discussion dans des endroits où les groupes cibles se sentent à l'aise (p. ex., rencontrer les femmes autochtones dans un centre pour femmes autochtones)?
6. Pouvons-nous faciliter le processus pour les participants en choisissant des intervieweurs appartenant au même groupe qu'eux, en fournissant un transport et des services de garde ou en payant une rétribution aux personnes qui participeront aux groupes de discussion?
7. Pouvons-nous interviewer les gens dans leur langue de préférence ou demander les services d'un interprète culturel (p. ex., langue parlée, braille, langue des signes)?
8. Les conclusions de notre analyse des données reflètent-elles la diversité des perspectives recueillies?
9. Avons-nous vérifié la validité de nos conclusions auprès de la population concernée afin de réduire le plus possible notre partialité?
10. Comment pouvons-nous communiquer les résultats de notre processus d'évaluation aux participants?

Interrogez-vous sur l'inclusion

.....
Quelles personnes sont exclues?

Qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?

Que pourriez-vous faire autrement pour favoriser l'inclusion?

Pratiques prometteuses

Suivi et évaluation

ESSAIS SUR LE TERRAIN EN ANGLAIS, LANGUE SECONDE

La participation de membres du personnel de SPO et du programme d'ALS aux origines ethnoculturelles variées a permis l'intégration de toute une gamme de points de vue dans l'élaboration du contenu et du format des plans de leçon.

Avant leur diffusion, les plans de leçon ont été mis à l'essai sur le terrain auprès de plus de 200 apprenants adultes provenant de 45 pays. Plusieurs méthodes ont été employées pour assurer une bonne participation, dont la validation auprès de partenaires, l'observation en classe et la réalisation de sondages ciblés auprès des apprenants, des enseignants d'ALS et du personnel de SPO.

La maîtrise de la langue, l'adaptation culturelle, la facilité d'utilisation et l'engagement des apprenants sont autant d'éléments qui ont été considérés et étudiés. Pour atteindre un large pan de la population, et particulièrement les immigrants à faible revenu là où ils vivent et étudient, les plans de leçon ont été mis à l'essai dans divers milieux scolaires et communautaires (p. ex., écoles secondaires pour adultes et centres communautaires). Les partenaires et les apprenants n'ont eu aucuns frais à déboursier, puisque la mise à l'essai s'est effectuée avec leur collaboration dans un environnement réel qui était le leur.

Tous les points de vue et commentaires ont été pris en compte. Les plans de leçon ont été révisés à la lumière de cet apport, notamment par l'ajout de conseils et d'images pour refléter au maximum la diversité culturelle.

En quoi ces mesures constituent-elles des pratiques d'équité et d'inclusion?

- ✓ Engagement des partenaires et du personnel dans la conception.
- ✓ Fondé sur les perspectives des membres du personnel issus de divers milieux.
- ✓ Emploi de multiples méthodes pour assurer une bonne participation.
- ✓ Prise de contact avec les participants dans leur propre milieu.
- ✓ Aucun coût engagé par les participants.
- ✓ Révision des plans de leçon pour tenir compte de toutes les perspectives.



PLANIFICATION — Services, projets, programmes et événements

En nous penchant sur la gamme des problèmes d'équité existants, nous faisons en sorte d'éliminer les obstacles pour que tous puissent profiter des services, projets, programmes et événements offerts.

1. Les résultats attendus relativement au service, au projet, au programme ou à l'événement reflètent-ils les objectifs d'équité et d'inclusion?
2. Comment le service, le projet ou le programme mettra-t-il sur les forces des personnes ciblées?
3. Le service ou le programme contribuera-t-il à rendre plus équitable l'accès aux ressources et aux retombées pour l'ensemble de la population?
4. Les principaux groupes cibles ont-ils été consultés? (Voir *Participation de la collectivité et du personnel*.)
5. Comment la conception du service, du projet, du programme ou de l'événement garantit-elle qu'une pleine diversité de personnes pourra y participer avec dignité et en retirer des bienfaits (p. ex., accessibilité pour les personnes utilisant des appareils d'aide à la mobilité ou atteintes de déficiences visuelles et auditives, garde d'enfants ou de personnes à charge, transport, sécurité, langue)?
6. Le moment de l'événement ou les heures du service tiennent-ils compte des contraintes d'horaire potentielles (p. ex., fêtes religieuses et culturelles, saison des récoltes, responsabilités familiales)?
7. Avons-nous tenu compte des considérations d'équité et d'inclusion et en avons-nous pris note dans nos plans d'affaire et de gestion de projet?
8. Avons-nous tenu compte des besoins d'équité à long terme des résidents appartenant aux divers groupes cibles dans notre planification à long terme?
9. Y a-t-il de bonnes pratiques d'équité et d'inclusion dans d'autres villes, services ou organisations communautaires dont nous pourrions nous inspirer pour guider la mise en œuvre de notre initiative?
10. De quelles ressources humaines et financières avons-nous besoin pour répondre aux considérations d'équité et d'inclusion dans la mise en œuvre du service, du projet, du programme ou de l'événement?

Interrogez-vous sur l'inclusion

.....
Quelles personnes sont exclues?

Qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?

Que pourriez-vous faire autrement pour favoriser l'inclusion?

Pratiques prometteuses

Planification — Services, projets, programmes et événements

CONNEXION JEUNES ET VILLE

Le Plan d'action du Sommet pour les jeunes comporte 34 mesures à prendre réparties dans plus de 8 catégories. Il a été mis au point à la lumière des commentaires reçus lors du Sommet du maire pour les jeunes et d'autres contributions. Une des mesures mises de l'avant consistait en la création d'un programme visant à exposer les jeunes d'Ottawa aux possibilités de carrière dans l'administration municipale par leur jumelage avec des membres du personnel de la Ville. Les employés du Service des parcs, des loisirs et de la culture ont formé un groupe de travail en vue de mettre un tel programme au point, de la conception à la mise en œuvre.

Lors de la planification, le groupe de travail s'est penché sur les franges de jeunes susceptibles de vouloir participer au programme, comme les jeunes autochtones, les jeunes immigrants, les jeunes participant déjà à des programmes de la Ville, les jeunes à faible revenu, les jeunes sans abri, les jeunes vivant en milieu rural et les jeunes handicapés, de même que sur les jeunes appartenant à différents groupes d'âge (p. ex., ceux du secondaire par rapport à ceux du postsecondaire ou à ceux ne fréquentant plus l'école). À chaque frange correspondaient des besoins et des considérations uniques dont il fallait tenir compte lors de la planification.

Le groupe de travail s'est appliqué à éliminer le plus d'obstacles possible, par exemple en utilisant un langage clair et en simplifiant les formulaires de demande au maximum. Pour s'assurer qu'aucun obstacle ou préoccupation n'avait été oublié, il a sollicité la rétroaction des jeunes et l'a intégrée aux documents.

Le groupe de travail s'est fixé des cibles en ce qui concerne les diverses franges de jeunes à atteindre, dont les jeunes autochtones, immigrants et à faible revenu. Il poursuivra son évaluation du programme pour s'assurer une participation étendue des jeunes.

En quoi ces mesures constituent-elles des pratiques d'équité et d'inclusion?

- ✓ Prise en compte de la diversité dès le début du projet.
- ✓ Prise en compte et traitement en amont des obstacles. Clarification de ce qui pouvait ou ne pouvait pas être fait.
- ✓ Utilisation d'un langage clair et simple.
- ✓ Consultation avec les groupes cibles pour veiller à ce que rien n'ait été oublié et que tous les documents soient bien compris.

ÉLABORATION DE POLITIQUES



En élaborant des politiques équitables centrées sur l'accessibilité, nous faisons en sorte que tout le monde prenne part à la vie municipale.

1. Quelles sont les questions d'équité et d'inclusion qui se rattachent à l'objet de la politique (p. ex., accessibilité, abordabilité, sécurité, culture, identité sexuelle)?
2. Avons-nous examiné les politiques existantes qui pourraient orienter notre approche en matière d'équité et d'inclusion dans cette nouvelle politique? (Voir annexe A *Engagements de la Ville d'Ottawa*.)
3. Avons-nous pris en compte et noté les considérations d'équité et d'inclusion dans notre dossier d'analyse de la politique?
4. Les groupes les plus touchés par la politique ont-ils été consultés dès les premières étapes de l'élaboration de la politique? Comment pouvons-nous nous assurer que leurs perspectives seront prises en compte? (Voir *Participation de la collectivité et du personnel*.)
5. Quels renseignements contextuels pourraient nous aider à répondre aux considérations d'équité et d'inclusion? (Voir *Collecte d'information et recherche*.)
6. De quelles ressources humaines et financières avons-nous besoin pour répondre aux considérations d'équité et d'inclusion dans la mise en œuvre de la politique?
7. Pouvons-nous mettre au point des solutions de politique novatrices fondées sur les contributions et les forces des personnes les plus touchées?
8. Si de nouvelles ressources sont nécessaires pour la mise en œuvre de la politique, comment pouvons-nous les mettre à profit dès le début (p. ex., partenariats avec des groupes communautaires, collaboration entre directions et recherche de fonds de contrepartie)?
9. Comment pouvons-nous communiquer la politique de façon à toucher la pleine diversité des personnes concernées? (Voir *Communication*.)
10. Comment mesurerons-nous l'apport de la politique en ce qui concerne l'élimination des obstacles ou la création d'occasions pour les personnes qui risquent l'exclusion? (Voir *Surveillance et évaluation*.)

Interrogez-vous sur l'inclusion

Quelles personnes sont exclues?

Qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?

Que pourriez-vous faire autrement pour favoriser l'inclusion?

Pratiques prometteuses

Élaboration de politiques

POLITIQUE SUR L'ÉQUITÉ ET LA DIVERSITÉ

En 2002, le Conseil municipal d'Ottawa a approuvé la Politique sur l'équité et la diversité. Conformément à la législation sur les droits de la personne, cette politique interdit la discrimination au travail, dans l'offre de biens, de services ou d'installations au public, et dans l'administration des contrats.

La Politique sur l'équité et la diversité répond aux besoins des femmes, des Autochtones, des personnes handicapées, des membres des minorités visibles et des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles ou transgenres (LGBT). En outre, dans le cadre de la Stratégie de la Ville d'Ottawa en matière d'immigration, la Ville a décidé d'inclure les immigrants dans son analyse des données.

Il importait, dans le processus d'élaboration de la Politique, de recueillir des perspectives et des données variées pour voir à ce qu'aucun obstacle structurel pouvant se poser aux membres du personnel et de la population ne soit oublié. Le Comité consultatif sur l'équité et la diversité a joué un rôle clé dans l'élaboration et la mise en œuvre de la Politique.

Parce qu'elle touche tous les membres du personnel, cette politique municipale devait être diffusée par divers moyens. Ainsi, elle est consultable sur Ozone et présentée dans le cadre du programme obligatoire d'orientation des nouveaux employés ainsi que d'autres formations existantes.

La mise à profit des pratiques d'inclusion dans l'élaboration de la Politique et dans la promotion d'un recours continu à ses principes transparait dans la Politique elle-même : celle-ci reflète un savoir-être en matière d'inclusion. La Politique a contribué à la création d'un environnement de travail propice à la diversité des personnes. Grâce à la Politique et aux initiatives connexes (p. ex., formation sur la diversité et sensibilisation à celle-ci), nous avons maintenant au sein de la Ville une main-d'œuvre diversifiée, plus représentative des groupes de la population autrefois sous-représentés.

En quoi ces mesures constituent-elles des pratiques d'équité et d'inclusion?

- ✓ Prise en compte des besoins de groupes multiples.
- ✓ Consultation des personnes les plus touchées par la politique.
- ✓ Ajustement de la politique aux besoins émergents.
- ✓ Communication de la politique aux employés et aux résidents par divers moyens.



RECRUTEMENT ET EMBAUCHE

Employés et bénévoles

En intégrant les principes d'équité et d'inclusion dans nos pratiques et nos politiques d'embauche, nous favorisons la diversité des compétences et des perspectives dans notre milieu de travail.

1. Les employés et les bénévoles dans notre milieu de travail reflètent-ils la diversité de la population que nous servons? Quels groupes sont sous-représentés?
2. Quelles connaissances, compétences, expériences et différences contribueraient à accroître la capacité de notre équipe à servir ses clients dans toute leur diversité?
3. Les exigences du poste et les critères de recrutement restreignent-ils indûment le bassin de candidats qualifiés?
4. Sommes-nous prêts à tenir compte des perspectives nouvelles que des personnes d'horizons divers pourraient apporter au poste?
5. Avons-nous pensé à afficher les offres d'emploi là où elles seront accessibles à la plus grande diversité de personnes possible? Encourageons-nous les organismes et les partenaires communautaires à accéder au site de carrières de la Ville afin d'accroître la diversité de notre bassin de candidats?
6. Les personnes chargées de mener les entrevues ont-elles un bagage et des expériences variés qui cadrent avec les exigences du poste?
7. Avons-nous réfléchi aux façons de lever les obstacles dans le processus d'entrevue de sorte que les candidats se sentent bien accueillis (p. ex., s'assurer de l'accessibilité de l'endroit, fournir une copie des questions)?
8. Les candidats ont-ils la possibilité d'être interviewés en français ou en anglais?
9. Tenons-nous compte du fait que les candidats issus de certains milieux peuvent présenter un comportement inattendu en entrevue, mais tout de même avoir les compétences requises?
10. Si les références d'un candidat proviennent de l'étranger, quelles stratégies pouvons-nous utiliser (p. ex., si aucune ne parle anglais ou français, recourir à des services de traduction)?

Interrogez-vous sur l'inclusion

.....
Quelles personnes sont exclues?

Qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?

Que pourriez-vous faire autrement pour favoriser l'inclusion?

Pratiques prometteuses

Recrutement et embauché

EMPLOIS D'ÉTÉ POUR ÉTUDIANTS

Le Programme d'emplois d'été pour étudiants de la Ville d'Ottawa permet chaque année l'embauche d'un grand nombre de personnes à l'externe. L'Unité du recrutement et de la dotation, qui est responsable de la coordination du Programme, est soucieuse, lors de la planification du recrutement, de contribuer à l'atteinte de l'objectif de la Ville qui consiste à se doter d'une main-d'œuvre diversifiée et talentueuse représentative de la population. Comme les candidats sont susceptibles de faire plus tard carrière à la Ville, il est important de constituer un bassin de candidats diversifié comprenant notamment des membres des groupes sous-représentés.

Les principes directeurs de l'Optique d'équité et d'inclusion ont servi d'éclairage pour relever les obstacles potentiels à la diversité du bassin de recrutement, notamment ceux concernant la connaissance des possibilités offertes et du processus de présentation des candidatures et l'accès à un ordinateur personnel.

Afin d'éliminer ces obstacles, les mesures suivantes ont été prises :

- Prolongation de la période d'affichage afin d'accorder plus de temps pour la promotion du Programme et la réception des candidatures.
- Distribution d'affiches bilingues aux organisations œuvrant auprès des jeunes.
- Communication de renseignements sur le Programme aux organismes communautaires par l'entremise de groupes tels que le Comité d'étude sur les questions autochtones et le Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE)
- Promotion du Programme lors d'événements sur l'emploi comme les salons des carrières et les séances de réseautage et d'information tenues dans les écoles postsecondaires de la région.
- Tenue de séances d'information en anglais et en français pour les étudiants.
- Diffusion de renseignements sur les ordinateurs mis à la disposition du public.

Ces pratiques d'information ciblées ont contribué à faire connaître, de façon générale, les possibilités d'emploi à la Ville aux personnes qui sont traditionnellement sous-représentées au sein de la main-d'œuvre. Elles ont ainsi permis l'élimination d'obstacles potentiels et favorisé une participation élargie de la population.

En quoi ces mesures constituent-elles des pratiques d'équité et d'inclusion?

- ✓ Identification des groupes sous-représentés.
- ✓ Détection des obstacles potentiels.
- ✓ Promotion auprès d'organismes communautaires.
- ✓ Prise de contact avec les groupes cibles dans leur milieu.
- ✓ Diffusion de renseignements pour lever les obstacles.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE



En adoptant une vision d'équité et d'inclusion dans notre planification, nous créons une ville où chacun a sa place.

1. Comment notre processus de planification stratégique favorise-t-il l'équité et l'inclusion?
2. Les objectifs à long terme que nous nous donnons reflètent-ils notre approche en ce sens?
3. Quelles sont à l'heure actuelle les tendances démographiques qui devraient orienter les plans stratégiques de la Ville ou du service?
4. Quelles questions d'équité les résidents et les employés ont-ils soulevées relativement à notre plan stratégique?
5. Quels sont les coûts de ne pas tenir compte des tendances démographiques et des questions d'équité? Quels sont les avantages d'en tenir compte?
6. Les objectifs stratégiques et les initiatives de la Ville et du service témoignent-ils d'une vision globale d'équité et d'inclusion? Comment pouvons-nous renforcer cette vision?
7. De quelles ressources humaines et financières avons-nous besoin pour atteindre les objectifs d'équité et d'inclusion de notre plan?
8. Comment les mesures de rendement prévues dans les plans stratégiques de la Ville et du service nous renseignent-elles sur l'incidence produite sur les personnes les plus à risque d'être exclues et sur l'évolution, positive ou négative, des résultats d'inclusion?
9. La collecte de données nous permet-elle de mesurer l'atteinte de points de référence et de cibles en matière d'équité et d'inclusion?
10. Lorsque nous réalisons des examens stratégiques, quelles sont les occasions d'amélioration qui s'offrent à nous en ce qui concerne l'atteinte des objectifs d'équité et d'inclusion?

Interrogez-vous sur l'inclusion

Quelles personnes sont exclues?

Qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?

Que pourriez-vous faire autrement pour favoriser l'inclusion?

Pratiques prometteuses

Planification stratégique

SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES

Lors du mandat du Conseil de 2011-2014, les Services sociaux et communautaires se sont appuyés sur l'Optique d'équité et d'inclusion pour analyser les données démographiques, les préoccupations de la population, les données statistiques sur les tendances de l'heure et les besoins des différents groupes en vue d'élaborer des priorités stratégiques pour le plan stratégique du Conseil.

Ainsi, plusieurs priorités axées sur les besoins de groupes spécifiques et diversifiés ont été intégrées au plan stratégique 2011-2014. Citons à titre d'exemple le Plan relatif aux personnes âgées, l'Initiative de logement et d'aide aux sans-abri, la mise en œuvre de l'Optique d'équité et d'inclusion et la Stratégie de la Ville d'Ottawa en matière d'immigration, autant de mesures qui ont été approuvées à titre d'initiatives stratégiques.

La vision établie par le Conseil municipal et l'utilisation de l'Optique d'équité et d'inclusion en tant qu'outil de planification mis au service de la recherche et de l'analyse des données ont contribué à l'élaboration d'un plan stratégique qui répond directement aux besoins des divers groupes de la population.

En quoi ces mesures constituent-elles des pratiques d'équité et d'inclusion?

- ✓ Prise en compte de données démographiques, de tendances et d'études provenant d'autres ordres de gouvernement et du milieu universitaire en ce qui concerne les besoins des 11 groupes cibles.
- ✓ Analyse des données recueillies dans le cadre de consultations et d'évaluations.
- ✓ Attention spéciale accordée aux demandes de divers groupes en matière d'équité.
- ✓ Prise en compte explicite de la diversité des groupes dans la vision et les priorités globales.



FORMATION

des employés et des bénévoles

En appliquant les principes d'équité et d'inclusion à toutes les étapes du processus de formation, nous créons un environnement auquel chacun peut contribuer.

1. Avons-nous été sensibles aux questions d'équité et d'inclusion lors de l'affectation de formateurs internes et de l'embauche de consultants externes (p. ex., en surmontant nos préjugés et en travaillant avec les autres dans le respect de leurs différences)?
2. Avons-nous fait preuve d'une telle sensibilité dans nos documents d'approvisionnement lors de l'embauche de formateurs externes?
3. Pouvons-nous recruter des formateurs issus de milieux divers représentatifs de la population que nous servons?
4. Les objectifs d'apprentissage seront-ils conçus de façon à accroître les connaissances et la sensibilité des participants à l'égard des personnes et des groupes de divers horizons?
5. Les participants acquerront-ils les compétences et les aptitudes nécessaires pour collaborer efficacement avec des personnes de divers horizons tout en restant à leur écoute?
6. Est-ce que tous peuvent participer pleinement à la formation? Devons-nous prendre des mesures spéciales d'inclusion? Reste-t-il des obstacles à éliminer (p. ex., en ce qui concerne la sécurité, la langue, l'accessibilité des lieux, l'horaire, les fêtes culturelles et religieuses, l'adaptation culturelle et les besoins d'accommodement)?
7. Avons-nous accueilli les différentes perspectives des personnes ayant des préoccupations ou des besoins particuliers en matière d'équité, même si ces préoccupations et besoins n'étaient pas évidents (p. ex., ascendance autochtone, identité LGBTQ, régime alimentaire, déficience auditive, besoins ou préférences linguistiques)?
8. Le contenu tient-il compte du vécu des participants confrontés à des obstacles structurels?
9. Le contenu reflète-t-il les perspectives des résidents ou des employés qui se prévaudront du service?
10. Dans l'évaluation de la formation, demandons-nous aux participants d'indiquer s'ils ont rencontré des obstacles ou s'ils ont trouvé que l'approche des formateurs était inclusive et sensible à la diversité des participants?

Interrogez-vous sur l'inclusion

Quelles personnes sont exclues?

Qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?

Que pourriez-vous faire autrement pour favoriser l'inclusion?

Pratiques prometteuses

Formation des employés et des bénévoles

FORMATION SUR L'ACCESSIBILITÉ

Conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et aux directives du Conseil, la Ville d'Ottawa est tenue de former ses 17 000 employés et bénévoles sur l'accessibilité du service à la clientèle et d'autres aspects prévus par la Loi. Le Bureau de l'accessibilité de la Ville était chargé de concevoir et de mettre en œuvre un programme de formation en vue de satisfaire aux exigences de conformité.

Afin de nous assurer que le programme respectait les exigences et qu'il serait utile pour toutes les personnes concernées, les mesures suivantes ont été prises :

- La formation a été offerte en plusieurs formats, dont des séances en ligne et des séances animées.
- Les activités proposées étaient adaptables aux besoins, aux styles d'apprentissage et au bagage des groupes comme des personnes. De plus, on a tenu compte, dans la mise au point de la formation, des besoins des formateurs; le mode de prestation laissait place aux ajustements en fonction des différents styles et capacités d'enseignement.
- Des résidents handicapés ont été formés comme coanimateurs de la collectivité. Ils ont été invités à participer au processus de formation et à raconter les expériences qu'ils ont vécues en tant que personnes les plus directement concernées par les questions d'accessibilité lorsqu'il s'agit d'interagir avec le personnel de la Ville.
- La rétroaction a été examinée, après quoi des ajustements ont été apportés à la formation afin de voir à ne laisser aucun obstacle ni aucune question en suspens.

L'emploi de pratiques d'équité et d'inclusion dans le cadre de la formation a favorisé l'engagement des participants et l'application de leurs acquis ainsi que, par conséquent, l'adoption de pratiques d'accessibilité à l'égard du public et des clients internes et l'amélioration des interactions avec ces derniers.

En quoi ces mesures constituent-elles des pratiques d'équité et d'inclusion?

- ✓ Formation offerte en plusieurs formats.
- ✓ Conception de la formation flexible et adaptable aux différents besoins.
- ✓ Prise en compte de la diversité des capacités.
- ✓ Invitation de personnes handicapées à contribuer de leur expertise.
- ✓ Intention d'éliminer les obstacles à la formation.

TRAVAILLER AVEC LES AUTRES



En traitant les autres avec respect, nous créons un environnement de travail accueillant et nous contribuons à la qualité du service.

1. Lorsque j'interagis avec les autres, est-ce que je prends conscience de mes préjugés?
 - Ai-je des préjugés qui influencent ma façon de travailler avec les autres?
 - Suis-je capable d'aller au-delà des stéréotypes et de voir les personnes telles qu'elles sont?
 - Suis-je capable de respecter les différences qui me distinguent des autres tout en reconnaissant nos points communs?
 - Est-ce que je reconnais la contribution des autres?
2. Est-ce que je porte attention aux personnes qui n'expriment pas leurs idées?
3. Comment est-ce que j'encourage la rétroaction et la pleine participation de chacun?
4. Est-ce que je soulève les problèmes d'une façon qui incite au dialogue?
5. Est-ce que je tiens compte des obstacles potentiels dans chaque situation, et est-ce que je m'efforce de les éliminer (p. ex., en ce qui concerne la langue, les préjugés ou la discrimination sexuelle ou raciale)?
6. Si j'ai du mal à cerner les obstacles potentiels, est-ce que je fais appel à mes collègues ou à mes clients?
7. Est-ce que je m'oppose aux plaisanteries, aux insultes et aux commentaires négatifs qui peuvent être blessants?
8. Est-ce que je reconnais les points forts et les atouts des autres, et est-ce que je sais en tirer parti?
9. Y a-t-il des procédures, des politiques et des pratiques qui me limitent dans mon approche de l'inclusion? Y en a-t-il d'autres qui enrichissent mon approche?
10. Qu'est-ce que je peux faire pour résoudre le problème ou pour conscientiser les autres à l'apport de ces politiques?

Interrogez-vous sur l'inclusion

Quelles personnes sont exclues?

Qu'est-ce qui pourrait contribuer à cette exclusion?

Que pourriez-vous faire autrement pour favoriser l'inclusion?

Pratiques prometteuses

Travailler avec les autres

CENTRE D'APPRENTISSAGE

Le Centre d'apprentissage offre chaque année des activités de formation et de perfectionnement à des milliers d'employés pour les assister dans différents aspects de leur cheminement professionnel. Il offre notamment des séances d'orientation, des cours, des outils de perfectionnement professionnel et des formations d'équipes complètes.

Axé sur le travail avec les autres, le Centre d'apprentissage s'efforce de créer un environnement d'apprentissage enrichissant. Pour ce faire, il applique les principes d'équité et d'inclusion des façons suivantes :

- Prise en compte des fêtes et traditions religieuses lors de la planification des formations et des activités.
- Envoi d'une confirmation d'inscription dans laquelle il invite les participants à indiquer leurs besoins d'accommodement.
- Réponse aux demandes d'accommodement en vue d'éliminer les obstacles à la participation.
- Collaboration avec les fournisseurs dès le début de la période de leur contrat pour s'assurer de ce qui suit :
 - Les documents de cours respectent la LAPHO (*Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*), et les fournisseurs ont suivi la formation en ligne sur cette loi.
 - Les fournisseurs comprennent la nécessité d'accommoder les participants et connaissent l'approche qu'il convient d'adopter (p. ex., s'assurer qu'il y a assez d'espace pour les appareils d'aide à la mobilité et qu'il y a des traducteurs)
 - Les fournisseurs ont pris connaissance des attentes en ce qui concerne l'emploi de techniques adaptées aux différents styles d'apprentissage et qui favorisent le respect des participants.
 - Les fournisseurs savent qu'ils doivent appliquer l'Optique d'équité et d'inclusion, ils ont lu le document et ils ont intégré l'information pertinente aux cours.

Ces mesures ainsi que d'autres processus contribuent à la création d'un environnement inclusif qui favorise le respect et enrichit l'expérience des personnes qui travaillent avec la Ville.

En quoi ces mesures constituent-elles des pratiques d'équité et d'inclusion?

- ✓ Invitation des clients à indiquer les accommodements dont ils ont besoin.
- ✓ Prise en compte des obstacles potentiels et prise de mesures pour les éliminer.
- ✓ Directives invitant les fournisseurs à se conformer à la LAPHO et à appliquer l'Optique d'équité et d'inclusion.
- ✓ Emploi de techniques favorisant la participation de tous.

Annexe A :

ENGAGEMENTS DE LA VILLE D'OTTAWA

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) est une loi provinciale qui prescrit l'élaboration, l'application et le respect de normes d'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario à l'égard des biens, des services, des installations, du logement, de l'emploi, des bâtiments, des constructions et des locaux, le tout d'ici le 1^{er} janvier 2025.

Politique sur l'accessibilité

Provides the overarching framework to guide the review and development of other City of La
Politique sur l'accessibilité fournit un cadre général pour orienter l'examen et l'élaboration des autres politiques, normes, procédures, règlements et lignes directrices de la Ville et pour assurer leur conformité aux normes établies en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2005, chap. 11 (LAPHO).

Politique de bilinguisme

La Politique de bilinguisme contient des dispositions régissant plusieurs aspects de l'activité municipale, notamment les communications; la prestation proactive de services dans les deux langues, aux résidents et aux employés; l'organisation du travail, dont la désignation des postes; la formation linguistique et la gestion des programmes culturels.

Charte canadienne des droits et liberté

La Charte canadienne des droits et libertés est une déclaration des droits enchâssée dans la Constitution du Canada. Elle garantit les droits et les libertés des citoyens, notamment la liberté d'expression et d'association, le droit de vote et les droits à l'égalité.

Loi canadienne sur les droits de la personne

La Loi canadienne sur les droits de la personne interdit la discrimination et le harcèlement fondés sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial, la situation familiale, les handicaps ou l'état de personne graciée.

Loi sur l'équité en matière d'emploi

La Loi sur l'équité en matière d'emploi vise à assurer que les employeurs régis par le gouvernement fédéral offrent des chances d'accès égales en matière d'emploi à quatre groupes de personnes : les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées et les membres des minorités visibles.

Politique sur l'équité et la diversité

La Politique sur l'équité et la diversité encourage la création d'un cadre respectueux de la dignité, des idées et des croyances de chacun, suivant les principes d'équité et de diversité au travail et garantissant l'accès des personnes, clients ou autres, aux installations, aux produits, aux services et aux subventions de la Ville, conformément à la législation sur les droits de la personne.

Politique sur le harcèlement en milieu de travail

La Politique sur le harcèlement en milieu de travail de la Ville d'Ottawa vise à favoriser le respect en milieu de travail par la prévention et la résolution rapide des cas de harcèlement.

Code des droits de la personne de l'Ontario

Le Code des droits de la personne de l'Ontario est une loi provinciale qui garantit à tous les mêmes droits et les mêmes chances, sans discrimination ni harcèlement fondés sur la race, le sexe, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, l'âge, l'existence d'un casier judiciaire, l'état matrimonial, la situation familiale ou les handicaps.

Politique en matière de violence au travail

La Ville d'Ottawa juge grave tout incident de violence au travail et s'engage à enquêter rapidement sur tous les incidents signalés et à prendre les mesures qui s'imposent.

Politique sur l'aménagement en milieu de travail

La Ville d'Ottawa s'engage à accorder une égalité d'accès à l'emploi dénuée de discrimination et à fournir des accommodements aux employés actuels et potentiels d'une manière qui respecte leur dignité, est équitable et favorise leur aptitude à postuler des emplois, à s'acquitter de leurs fonctions et à réaliser leur plein potentiel en tant qu'employés de la Ville.

Annexe B :

SYSTÈMES DE SOUTIEN

DIRECTION DES INITIATIVES COMMUNAUTAIRES STRATÉGIQUES, Services sociaux et communautaires

- La Direction des initiatives communautaires stratégiques est chargée de la conception et de la surveillance de la mise en œuvre d'initiatives, de programmes et de projets visant toute la Ville, comme le Plan relatif aux personnes âgées, le Plan d'action du Sommet pour les jeunes (supprimer), le Comité d'étude sur les questions autochtones, la Stratégie de la Ville d'Ottawa en matière d'immigration et l'Optique d'équité et d'inclusion.
- Elle assure la liaison avec de nombreux organismes et groupes communautaires. Pour en savoir plus ou pour obtenir de l'aide, veuillez communiquer avec la Direction en écrivant à l'adresse de l'Optique d'équité et d'inclusion, optiqueEI@ottawa.ca.

DIRECTION DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION, Service des ressources humaines

La Direction de la diversité et de l'inclusion travaille à l'instauration et au maintien d'un milieu de travail diversifié et inclusif :

- en aidant les gestionnaires et les employés à résoudre les conflits fondés sur des motifs illicites de discrimination;
- en offrant des cours tels que les programmes Respect en milieu de travail, Diriger un effectif diversifié et Apprendre à ma façon;
- en soutenant les initiatives de planification de la diversité et de l'inclusion à l'échelle des services;
- en créant et en appuyant des programmes qui favorisent un milieu de travail respectueux, inclusif et diversifié.

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS (PAE), Service des ressources humaines

- Le PAE offre des services confidentiels de counseling à tous les employés de la Ville et aux membres de leur famille.
- Il offre également aux employés un service de discussion dirigée (médiation en matière de conflit et accompagnement pour les aider à résoudre les conflits interpersonnels en milieu de travail).

SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE DES EMPLOYÉS (SMEE), Service des ressources humaines

- L'Unité de la santé et du mieux-être des employés a pour mandat de protéger et de favoriser la santé des employés au moyen de diverses mesures de sensibilisation et d'aide en matière de santé.
- Elle est également chargée de faciliter la réadaptation et le retour au travail des employés qui ont été retirés par suite d'une blessure ou d'une maladie et, au besoin, de les aider à trouver un poste adapté à leur état de santé physique et psychologique.

SERVICE DE POLICE D'OTTAWA

- Dans les cas graves de harcèlement, il peut être nécessaire de communiquer avec la police.

Annexe C :

REMERCIEMENTS

Le présent guide est une édition revue du document *Optique d'équité et d'inclusion : Guide de l'utilisateur* de 2010. Il prend assise sur une évaluation menée par l'Université Carleton et l'Université d'Ottawa et financée par le Conseil de recherches en sciences humaines.

L'Optique d'équité et d'inclusion est le fruit d'un partenariat entre l'Initiative : une ville pour toutes les femmes (IVTF) et la Ville d'Ottawa.

La conception de la première édition du Guide et des Portraits de la diversité s'est échelonnée de 2008 à 2010 et a été assurée par le groupe témoin sur l'optique d'équité et d'inclusion et onze groupes de travail chargés de se pencher sur chacun des groupes présentés dans les Portraits.

Nous tenons à exprimer nos plus sincères remerciements aux leaders de la collectivité, aux employés de la Ville, aux organismes communautaires et aux comités consultatifs municipaux qui ont contribué de leur temps, de leur énergie et de leur expertise à l'élaboration du document *Optique d'équité et d'inclusion : Guide de l'utilisateur* et à son édition revue.

LEADERS DE LA COLLECTIVITÉ ET EMPLOYÉS DE LA VILLE AYANT CONTRIBUÉ AU PROJET

Adam Brown, Amanda Franklin, André Bergeron, Andrea Lanthier-Seymour, Ashley Bowa, Barb Ward, Barry McMahon, Carl Nicholson, Carlie Chase, Caroline Andrew, Carmen Sadoway, Castille Troy, Cheickh Bangoura, Christine Anderson-Brown, Catharine Vandelinde, Christine Malone, Clara Freire, Colleen Pellatt, Dave Picard, David Pepper, Dean Aqiqi, Debbie Dillon; Deb Chansonneuve, Dense Heringer, Diane Urquhart, Dominique Paris-Mackay, Donald Shultz, Dzifa Dododza, Djuna Penn, Elena Abel, Emily Lauzon, Erin Williams, Gloria Garbuio, Hindia Mohamoud, Janet McInnes, Jennifer Charles, Jo MacQuarie, Joanne Fuller, Johanne Tallon, Joyce Drouin, Karen Baker Anderson, Karen Lemieux, Katie Paialunga, Kathryn Hanington, Kendall Gibbons, Keri Abella, Kevin Hatt, Kelly Robertson, Kim Ennis, Lisa Petch, Lois Emburg, Looee Okalik, Lucille Berlinguette-Saumure, Lucya Spencer, Maatalii Aneraq Okalik-Syed, Mai Ngo, Marc Maracle, Marcela Tapia, Maria Cristina Serje, Marian Green, Marion Pollack, Mary Reid, Mike Bulhuis, Mohamud Hassan, Nadine Jodoin, Nicole Soucy, Nikki Maier, Pamela J. Crookall, Pauline Daling, Rachel Theoret, Rashmi Luther, Renée Bertrand, Renée Leger, Rob Stiff, Roland Lecomte, Sandy Onyalo, Sonia Luberti, Sterling Knox, Sulaimon Giwa, Sultana Husne Ara, Susan Brunet, Suzanne Doerge, Sjetlana Delic, Sylvia McGee, Tamatha Trenholm, Terri Cousineau, Valerie Collicott, Wali Farah, Wanda Dabrowski, Wendy Lanouette, Yumi Kotani.

ORGANISMES COMMUNAUTAIRES AYANT CONTRIBUÉ À LA PREMIÈRE ÉDITION DU GUIDE

École de travail social de l'Université Carleton; Centre catholique pour immigrants; Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes; Centre d'études en gouvernance de l'Université d'Ottawa; Conseil d'administration du Centre de santé communautaire du Centre-ville; Ottawa : l'Amie de la jeunesse (CAYFO); Comité d'étude sur les questions autochtones; Comité consultatif sur l'accessibilité; Comité consultatif sur l'équité et la diversité (CCED); Comité consultatif sur les services en français; Services en français; Comité consultatif sur la pauvreté (CCP); Bureau des affaires rurales; Comité consultatif sur les questions rurales; Comité consultatif sur les personnes âgées; Coalition des centres de ressources et de santé communautaires d'Ottawa; Conseil sur le vieillissement; Conseil d'impacts sur les immigrants de Centraide Ottawa; Métis Nation of Ontario; Pavillon Minwaashin – Centre de support des femmes autochtones; Coalition d'Ottawa contre la violence faite aux femmes (COCVFF); Organisme communautaire des services aux immigrants d'Ottawa (OCISO); Services pour femmes immigrantes d'Ottawa (IWSO); Centre de ressources pour la vie autonome d'Ottawa; Ottawa Inuit Children's Centre; Service de police d'Ottawa; Centre d'aide aux victimes de viol d'Ottawa; Commission de la Jeunesse d'Ottawa Youth Commission; Conseil de planification sociale du Canada; Tungasuvvingat Inuit (TI); Centre Wabano pour la santé des Autochtones; Initiatives des femmes pour la sécurité environnementale (IFSE).

Nous remercions les membres du personnel municipal et les leaders communautaires qui ont contribué à cette révision.

Conception et mise en page : www.jwalkerdesign.ca

La réalisation du présent guide a été rendue possible grâce à une subvention octroyée conjointement par Condition féminine Canada et la Ville d'Ottawa, laquelle a permis à Initiative : une ville pour toutes les femmes (IVTF) de mener à bien cet important ouvrage.



