

UNE POLITIQUE POUR L'INCLUSION SOCIALE...

POURQUOI PAS ?



**MOUVEMENT ACADIEN
DES COMMUNAUTÉS EN SANTÉ
DU NOUVEAU-BRUNSWICK**



Guide pratique

GUIDE PRATIQUE



pour favoriser
L'INCLUSION
SOCIALE



au Nouveau-Brunswick



Une initiative du Mouvement Acadien des Communautés en Santé du N.-B.
financée par l'Agence de santé publique du Canada.

Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles de l'Agence de santé publique du Canada.



- Patrimoine Canadien
- Agence de santé publique du Canada
- Santé Canada



- Bien-être, Culture et Sport
- Santé
- Affaires intergouvernementales



A. PRÉAMBULE

AU SUJET DE CE DOCUMENT

Le Mouvement Acadien des Communautés en Santé du Nouveau-Brunswick inc. (MACS-NB) s'intéresse de façon particulière à tous ceux et celles qui sont exclus des prises de décisions et de la vie communautaire, sous prétexte qu'ils n'ont rien à apporter. Il croit qu'une communauté est en santé lorsque les citoyens et citoyennes se donnent les moyens nécessaires pour influencer les politiques publiques et rendre leur communauté plus inclusive. C'est pourquoi il invite les pouvoirs publics à entreprendre une démarche concrète, structurée et durable en ce sens en adoptant une politique en matière d'inclusion sociale.

Pour pouvoir bien saisir les enjeux concernant l'inclusion sociale, plusieurs personnes et groupes qui oeuvrent au sein de leur communauté, à la grandeur du Nouveau-Brunswick et même ailleurs au pays, ont été consultés. Ils nous ont fait part de leur point de vue et de leurs suggestions, ce qui nous a permis d'enrichir le document.

Le MACS-NB a voulu rendre ce document sur l'inclusion sociale le plus simple possible pour qu'il soit accessible à tout le monde. Il contient de l'information de base sur l'inclusion, ainsi qu'un modèle de politique à l'intention des organismes et corps municipaux.

Vous trouverez aussi en annexe :

- 1 liste des déterminants de la santé;
- 2 répertoire de pratiques exemplaires;
- 3 grille d'analyse de l'inclusivité;
- 4 conseils pour planifier des événements inclusifs;
- 5 réagir à l'opposition;
- 6 évaluer votre réussite.

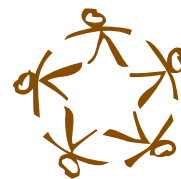
La mise au point d'une politique sur l'inclusion sociale a été rendue possible grâce à l'appui de l'Agence de santé publique du Canada - Atlantique et du Partenariat interministériel avec les communautés de langue officielle.

Le Mouvement Acadien des Communautés en Santé du Nouveau-Brunswick a comme mission d'agir comme réseau de mobilisation et d'accompagnement des communautés et populations locales de l'Acadie du Nouveau-Brunswick dans la prise en charge de leur mieux-être. Pour ce faire, il fait la promotion du modèle de Communautés-Écoles en santé. Ce concept encourage la prise en charge de la santé par les communautés et les populations locales par le biais d'une démarche collective vers le mieux-être. L'organisme offre aussi un réseau d'échange et d'accompagnement à ses membres qui peuvent être des « Communautés, Organisations et Écoles en santé. »



UNE POLITIQUE POUR L'INCLUSION SOCIALE, POURQUOI PAS?

MOUVEMENT ACADIEN
DES COMMUNAUTÉS EN SANTÉ
DU NOUVEAU-BRUNSWICK



REMERCIEMENTS :

Le MACS-NB tient à remercier :

- les élus, regroupements, organismes et individus ayant participé aux consultations sur l'inclusion;
- les membres du groupe de travail sur l'inclusion sociale;
- les agents de projet Dora Lanteigne, Éric Chiasson et Shelley Robichaud;
- le conseiller spécial en inclusion sociale, Claude Snow;
- les agences et partenaires ayant accepté de fournir des photos pour le guide.

Leurs réflexions, commentaires et contributions ont été vivement appréciés.

Merci également à l'Agence de santé publique du Canada pour la région de l'Atlantique qui a cru à notre initiative et qui lui a accordé le financement nécessaire.

Finalement, le MACS-NB tient à souligner l'appui reçu de ses Communautés et Organisations en santé membres, ainsi que des groupes partenaires suivants :

- Association acadienne et francophone des Aîné.e.s du N.-B.
- Association Canadienne pour la Santé Mentale
- Association francophone des municipalités du N.-B.
- Centre de Bénévolat de la Péninsule Acadienne
- Concertation sur les politiques publiques au N.-B.
- Fédération d'alphabétisation du N.-B.
- Fédération des femmes acadiennes et francophones du N.-B.
- Fédération des jeunes francophones du N.-B.
- Réseau-action Communautaire de la Société Santé et Mieux-être en français du N.-B.
- Réseau québécois de Villes et Villages en santé
- Vie Autonomie Péninsule Acadienne

Pour obtenir de plus amples renseignements :

Mouvement Acadien des Communautés en Santé du
Nouveau-Brunswick inc. (MACS-NB)
220, boul. St-Pierre Ouest, pièce 215
Caraquet (Nouveau-Brunswick)
E1W 1A5

Téléphone : (506) 727-5667
Télécopieur : (506) 727-0899

Courrier électronique :
macsnb@nb.sympatico.ca

Site Web :
www.macsnb.ca

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| A. PRÉAMBULE | 1 |
| B. BIENFAITS DE L'INCLUSION | 3 |
| C. MÉFAITS DE L'EXCLUSION | 6 |
| D. APPROCHE RECOMMANDÉE | 9 |
| E. MODÈLE DE POLITIQUE SUR L'INCLUSION SOCIALE | 10 |
| F. PROPOSITION D'ADOPTION DE LA POLITIQUE | 13 |
| G. RÊVER D'UNE COMMUNAUTÉ ACCUEILLANTE | 15 |
| ANNEXES | 16 |
| OUVRAGES CONSULTÉS | 34 |

NOTA: Le terme « organisme » est utilisé ici dans un sens générique pour représenter les corps municipaux, les entreprises, les services communautaires et les secteurs public et privé. L'expression « personnes ayant une différence » est englobante et comprend celles qui sont généralement exclues parce qu'elles sont vulnérables ou en difficulté et celles qui ont une limitation ou une particularité quelconque qui les distingue.

Ce document a été publié en 2006 et réédité en 2010.

Il est affiché sur le site Web du MACS-NB :

www.macsnb.ca

Il est interdit d'utiliser le contenu de ce document à des fins commerciales. Cependant, quiconque désirent promouvoir une initiative d'inclusion sociale dans son milieu peut s'en inspirer et le reproduire de façon intégrale ou partielle, à condition d'en citer la source.

B. BIENFAITS DE L'INCLUSION

LA RECHERCHE DE L'ÉQUITÉ

Peu importe les limitations et les différences, les gens ont tous un statut égal et sont appelés à participer à la vie communautaire, à leur manière et selon leurs intérêts et capacités. Les personnes qui ont une différence peuvent contribuer socialement, selon leurs moyens, quand on leur en donne la possibilité.

L'article 15 de la Charte canadienne des droits et libertés garantit à toutes les personnes le droit d'être traitées sur un même pied d'égalité.

La reconnaissance de ce droit à l'équité exige que les structures, les politiques, les plans et les modes de gestion soient conçus, mis en oeuvre et adaptés en fonction des besoins et des particularités qui varient au sein de la population.

L'APPROCHE INCLUSIVE

Nous connaissons tous des gens autour de nous qui participent peu à la vie communautaire parce qu'ils ont de la difficulté à s'exprimer, à s'organiser, à se déplacer ou à se faire comprendre et entendre. C'est à ces personnes que le MACS-NB pensait en développant ce guide. Ce serait merveilleux si un jour, toutes les personnes avaient le sentiment qu'elles ont une place dans notre société et une contribution à y faire.

Une société inclusive

Cependant, il faut qu'on leur en donne l'occasion et que l'on rende les structures aussi accueillantes que possible, tant sur le plan économique, social, culturel, éducatif que politique.



Les barrières à l'inclusion

L'approche inclusive consiste à diminuer les barrières qui excluent et qui limitent ou empêchent la participation. Elle favorise aussi l'accès et la participation de tous. Elle s'appuie sur le fait que dans la société, les gens ont une diversité de besoins, de moyens financiers, de forces et de limites. Elle invite à chercher une formule qui permette de les rejoindre tous et toutes dans ce qu'ils vivent. Dans certains cas, leurs limites sont fonctionnelles, alors que d'autres fois, les empêchements sont sur le plan intellectuel ou émotionnel. L'inclusion sociale signifie que l'occasion de participer doit être donnée à tout le monde dans le respect des limites et des capacités de chaque personne.

La promotion de l'inclusion sociale passe par la reconnaissance de la diversité dans notre société. Nos structures doivent s'adapter à des gens dont l'ethnicité, la culture, les conditions de vie, les croyances, les capacités et les besoins varient énormément. Accepter la diversité, c'est déjà promouvoir l'inclusion.

POURQUOI L'INCLUSION EST-ELLE NÉCESSAIRE?

L'inclusion sociale est un remède contre l'inégalité, l'isolement et la solitude qui sont le lot de bien des gens dans la communauté. Elle fait partie de la vision que se donne le gouvernement, un organisme ou une communauté sur les plans économique et social. Idéalement, toute nouvelle initiative devrait tenir compte de la dimension inclusive.

Les personnes qui se préoccupent de la question de l'inclusion sociale ont un souci particulier pour l'équité. Elles croient que chacun devrait avoir sa juste part dans la société. Elles ne font pas de distinction entre riches et pauvres, mieux ou moins nantis, ou entre les individus bien portants et ceux qui vivent avec une incapacité.

Les promoteurs de l'équité voient la communauté comme un ensemble de personnes dont les besoins, les moyens et les limites varient d'un individu à l'autre. L'accès équitable, l'inclusion et la participation sont, pour eux, une préoccupation constante.

L'inclusion est aussi une question de santé dont le sens est beaucoup plus large que la santé physique (voir les déterminants de la santé à l'annexe 1).

S'INSPIRER DE CE QUI SE FAIT DÉJÀ

Une bonne façon de procéder quand on veut devenir plus inclusif, c'est de regarder ce qui se fait ailleurs. Il y a plusieurs initiatives visant l'inclusion sociale dans nos communautés. Il faut les repérer et s'en inspirer. Certains services communautaires, comme les maisons de jeunes, les centres d'activités pour les personnes ayant des troubles mentaux et les centres de jour pour les aînés, tendent la main à tous et à toutes, sans distinction.

Ces structures sont inclusives parce qu'elles permettent à tous d'être accueillis et entendus. Leurs services sont accessibles, peu importe la condition des personnes à qui ils sont destinés.

En marge

Groupes généralement exclus

- Femmes, jeunes, aînés, minorités visibles
- Personnes ayant une incapacité physique, sociale ou émotionnelle
- Personnes dépendantes ou fragiles en raison de l'isolement, de la faible scolarité, du faible revenu

Communauté

Les organismes qui décident de prendre le virage de l'inclusion sociale emboîtent le pas au mouvement vers la participation intégrale qui prend de l'ampleur (voir Répertoire des pratiques exemplaires à l'annexe 2).

FAIRE PREUVE D'OUVERTURE

Dès l'instant où des corps municipaux, des regroupements ou des organismes s'arrêtent pour penser au mieux-être de tous les membres de la communauté, ils pensent déjà en termes d'inclusion sociale.

En voulant étendre leurs services à l'ensemble de la population, ils se distinguent par leur esprit d'initiative et leur avant-gardisme. Ils voient loin et ils aspirent au mieux-être de tous les citoyens et toutes les citoyennes. La conscience sociale fait partie de leur identité.

Ils envisagent une communauté, une province, ou un pays où chaque personne trouve sa place. Ils ont une vision d'une société meilleure et plus juste.

Ils sont conscients que la société est composée d'un ensemble d'individus et ils ont un souci particulier pour la minorité silencieuse qui vit dans l'isolement.

Accroître les possibilités d'inclusion, cela signifie fournir des services de soutien, assouplir les cadres, diminuer certaines exigences et faire d'autres aménagements de ce genre pour ouvrir les portes à ceux et celles qui sont généralement exclus.



C. MÉFAITS DE L'EXCLUSION

LES STRUCTURES QUI TIENNENT À L'ÉCART

L'exclusion est nocive sur plusieurs plans. Pensons aux personnes que nous mettons de côté en raison de leur sexe, de leur race, de leurs problèmes de santé ou de leur manque d'instruction.



Ces personnes n'ont pas accès aux mêmes avantages que le reste de la société. Parce qu'elles n'ont pas l'impression de faire une contribution à la société, elles se sentent diminuées, inutiles ou croient être un fardeau pour les autres. Elles sentent qu'elles ne font pas partie de la communauté au même titre que les autres. Elles ont l'impression que ce qu'elles disent fait peu de différence.

Ceux qui ressentent le plus les effets de l'exclusion sont évidemment les moins nantis. Leurs besoins sont peu entendus parce qu'ils sont généralement absents des lieux où se prennent les décisions.

Souvent, on les exclut, même quand on cherche des moyens de les rejoindre et de les inclure.

Le gouvernement, les corps municipaux et les organismes peuvent lutter contre l'exclusion en examinant leurs politiques pour voir comment elles affectent les moins nantis et en les améliorant pour qu'elles deviennent plus inclusives.

FORMES D'EXCLUSION SOCIALE

Il est possible de distinguer au moins quatre formes d'exclusion sociale :

- **L'EXCLUSION PERSONNELLE** se produit quand des individus ne participent pas à la vie communautaire parce qu'ils ont des difficultés sur le plan personnel et qu'ils manquent de confiance en eux.
- **L'EXCLUSION CIRCONSTANCIELLE** se produit quand des circonstances, telles que la perte d'emploi ou un déménagement conduisent à l'exclusion.
- **L'EXCLUSION STRUCTURELLE** se manifeste quand les structures empêchent les gens qui ont des besoins particuliers d'accéder aux biens et services, par exemple quand on est incapable de servir des clients dans leur langue ou quand on refuse d'aider les sans-abri parce qu'ils n'ont pas d'adresse fixe.
- **L'EXCLUSION ÉCONOMIQUE** empêche les personnes à faible revenu de se faire entendre et de participer. La difficulté à se rendre aux réunions, là où il n'y a pas de transport en commun, est un bon exemple d'exclusion économique.

FACILE D'EXCLURE SANS LE VOULOIR

Les limitations physiques et le manque de ressources financières et matérielles empêchent souvent les gens de participer et d'avoir accès aux services. Parfois, ce sont les barrières structurelles qui causent leur exclusion.

La plupart du temps, l'exclusion n'est pas voulue comme telle. Elle se produit en raison des règles et des traditions établies. Parfois aussi, elle est le résultat de changements qui surviennent dans la société.

Il arrive que les gens soient exclus parce qu'ils n'ont pas accès à l'éducation, au marché du travail, à un logement convenable, aux services de santé et sociaux ou à d'autres programmes qui leur permettraient d'améliorer leurs conditions de vie.

Dans certains cas, l'exclusion est causée par l'organisation sociale et économique. Par exemple, lorsque les gens doivent quitter leur région pour aller travailler ailleurs ou lorsque les critères pour être admis sont trop restrictifs. Parfois, ce qui conduit à l'exclusion, c'est le fait

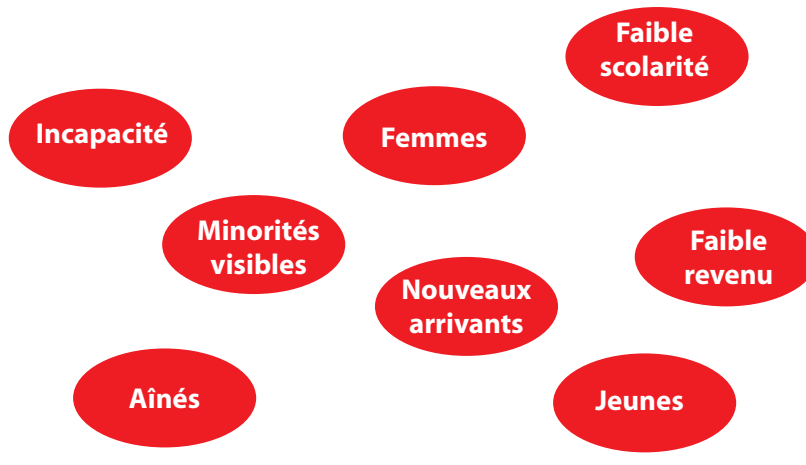
d'appartenir à un groupe particulier. C'est le cas, notamment, pour les personnes qui vivent dans la pauvreté, celles qui ont des problèmes de santé mentale ou celles qui ont un handicap ou une différence.

L'absence de contacts personnels est une barrière bien connue à l'inclusion. À certains endroits, les êtres humains ont été remplacés par des machines. Les personnes qui ont de la difficulté à se débrouiller avec les appareils électroniques, comme les répondeurs, préfèrent se passer de services, plutôt que d'affronter ce problème. Ce qu'elles voudraient, c'est parler à quelqu'un, être en contact avec une personne réelle.

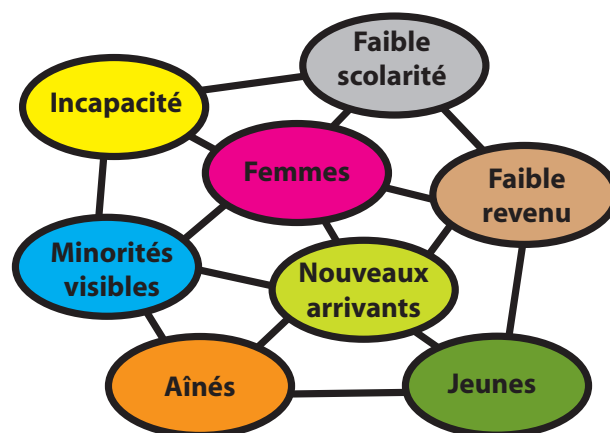
Inclure, c'est englober

COMMUNAUTÉ

Isolement



Inclusion



Leur assurer des rencontres face à face serait un bon moyen de favoriser leur inclusion. Dans bien des cas, c'est la seule façon efficace de les rejoindre.

Peu importe la cause de l'exclusion, l'effet est toujours le même. Quand des individus sont tenus à l'écart, cela fait naître chez eux un sentiment de rejet, ce qui engendre le retrait et l'isolement.

DE L'EXCLUSION À L'INCLUSION

Sans diminuer l'importance de l'approche formelle et structurée, il faut reconnaître que l'exclusion est d'abord et avant tout une question d'attitude. Nous devrions tous avoir des valeurs et des principes qui favorisent des actions inclusives dans notre entourage. Et, il est urgent de mettre fin aux préjugés face aux gens qui sont différents de nous.

Il faut aussi se débarrasser de l'idée du « moule ». Attention aux critères d'admissibilité rigides que l'on établit quand on crée un programme, forçant ensuite les gens à respecter ces critères pour y avoir accès, peu importe leur condition. Faire cela, c'est nier les différences et les besoins individuels et n'avoir qu'une seule solution à tous les maux, ce qui conduit inévitablement à l'exclusion.

**EXCLURE,
c'est empêcher l'autre de participer
et le tenir à l'écart.**

**INCLURE,
c'est aller le chercher et l'intégrer,
donc lui faire une place et lui donner
l'occasion de participer à la vie communautaire.**



D. APPROCHE RECOMMANDÉE

POURQUOI UNE POLITIQUE SUR L'INCLUSION SOCIALE?

Pour que l'inclusion sociale voie vraiment le jour et qu'elle soit là pour durer, elle doit faire partie d'une démarche structurée. C'est pourquoi le MACS-NB suggère qu'elle fasse l'objet d'une politique, plutôt que de rester au stade d'un vœu. Il faudra qu'elle se concrétise ensuite sous la forme d'un programme précis. Elle aura ainsi de bien meilleures chances de survivre.

L'adoption d'une politique est aussi un bon moyen à prendre pour promouvoir un changement d'attitude sur le plan social.

QU'EST-CE QU'UNE POLITIQUE PUBLIQUE?

Une politique publique est une ligne de conduite qui permet à un organisme de guider et de justifier ses décisions. L'organisme peut être soit un conseil municipal, le gouvernement, une entreprise ou bien une organisation communautaire sans but lucratif.

Selon les chercheurs, une bonne politique publique doit être à la fois socialement acceptable, politiquement viable et techniquement correcte.

Elle doit refléter des valeurs profondes, comme la capacité de choisir, le respect des droits, la représentativité et la participation libre à la vie communautaire.



Elle doit répondre aussi aux préoccupations de la communauté et viser à protéger l'intérêt commun. Nous souhaitons que cela soit le cas pour la présente politique sur l'inclusion.

À QUI EST DESTINÉE LA POLITIQUE SUR L'INCLUSION SOCIALE?

La politique sur l'inclusion s'adresse à l'ensemble de la collectivité, mais surtout à deux groupes en particulier. Un premier groupe, que nous appellerons « les dirigeants », comprend les élus à l'échelle municipale, provinciale ou fédérale, les gestionnaires et les directions d'organismes. Le second est celui des « intervenants ». Il comprend les professionnels, les fonctionnaires et les exécutants.

Cette politique pourra aussi intéresser toutes les personnes désireuses de promouvoir l'inclusion sociale dans leur milieu.

En somme, elle devrait rejoindre tous ceux et celles qui désirent faire de leur

communauté un milieu accueillant, dynamique et participatif où tout le monde trouvera sa place.

COMMENT PROMOUVOIR UNE TELLE POLITIQUE?

La promotion de la présente politique sur l'inclusion pourra se faire par l'entremise d'une campagne de sensibilisation sur le terrain. Promouvoir l'inclusion sociale doit être plus qu'un simple engagement pris du bout des lèvres. Il faut que l'autorité compétente en fasse une priorité inscrite dans un programme d'action et qu'elle y investisse des fonds et énergies en conséquence.

Nous encourageons tous les dirigeants et intervenants, de même que les acteurs et les partenaires du Mouvement Acadien Communautés en Santé, à s'engager activement dans la voie de l'inclusion sociale.

C'est ainsi que nous aurons des Communautés, des Organisations et des Écoles en santé.

E. MODÈLE DE POLITIQUE SUR L'INCLUSION SOCIALE

L'adoption d'une politique sur l'inclusion sociale est le fruit d'un processus en trois étapes :

- **PREMIÈRE ÉTAPE** : Recherche et analyse en vue de dépister les barrières à l'inclusion et les possibilités d'y remédier.
- **SECONDE ÉTAPE** : Vise à élaborer un avant-projet de politique et à développer une vision commune par le biais d'une consultation populaire. La rétroaction permet alors d'apporter des améliorations et de produire un projet de politique.
- **TROISIÈME ÉTAPE** : Consiste à présenter le projet de politique à l'autorité compétente pour adoption. Une campagne de sensibilisation doit suivre pour faire connaître la politique au grand public. La politique adoptée est ensuite révisée périodiquement.

**Recherche et
analyse**

**Avant-projet, consultation
et projet de politique**

**Adoption
Sensibilisation
Évaluation
périodique**

À première vue, ceci peut paraître compliqué. L'inclusion sociale est un défi de longue haleine. Il se relève pas à pas, un geste à la fois. Le MACS-NB espère que ce guide vous aidera à enclencher le processus et à le mener à bon port.

Le modèle de politique suivant est proposé à titre d'exemple et de source d'inspiration. Il ne prétend pas être un produit fini, destiné à être reproduit intégralement. À vous de prendre ce qui sera utile.



MODÈLE

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

La politique d'inclusion vise à créer une communauté inclusive, accueillante et en santé :

1. en assurant à tous ceux et celles qui désirent participer à la vie communautaire les moyens nécessaires pour qu'ils puissent s'exprimer et se faire entendre;
2. en diminuant le plus possible les barrières qui excluent et qui empêchent la participation des personnes qui ont une « différence »;
3. en facilitant l'accès aux services publics;
4. en essayant d'avoir l'inclusion présente dans l'esprit des gens lors de la prise des décisions.

CHAMP D'APPLICATION

La présente politique a pour but de favoriser l'accès des personnes suivantes aux services publics :

- celles qui ont une différence quelconque, c'est-à-dire qui font face à une barrière financière, physique, psychologique ou sociale;
- celles qui sont dépendantes ou fragiles;
- celles qui vivent dans l'isolement;
- celles qui sont faiblement scolarisées; et
- celles qui ont une incapacité physique, sociale ou émotive.

Elle s'adresse également aux groupes qui sont souvent exclus :

- les jeunes;
- les femmes;
- les personnes âgées;
- les personnes et les ménages à faible revenu;
- les parents au travail qui ont de jeunes enfants à la maison;
- les nouveaux arrivants; et
- les minorités visibles, linguistiques et culturelles.

MISE EN OEUVRE DE LA POLITIQUE

L'autorité compétente nomme une personne élue à titre de responsable du dossier. Cette personne s'assure que la question de l'inclusion soit un souci toujours présent au sein de la culture administrative. L'autorité compétente peut aussi désigner un Comité chargé de l'inclusion sociale (C.I.S.) comme responsable du dossier. Des personnes représentant les exclus devraient faire partie de ce comité. Une alternative serait de confier l'inclusion sociale à un comité déjà existant ayant une mission rapprochée.

La personne ou le comité responsable du dossier devra bénéficier de crédits budgétaires suffisants, soumettre des rapports et faire des recommandations, s'il y a lieu. Un employé salarié travaillera étroitement avec la personne ou le comité responsable et verra à la mise en oeuvre de la politique.

POUVOIRS ET RESPONSABILITÉS

Les fonctions de la personne ou du comité responsable du dossier sont les suivantes :

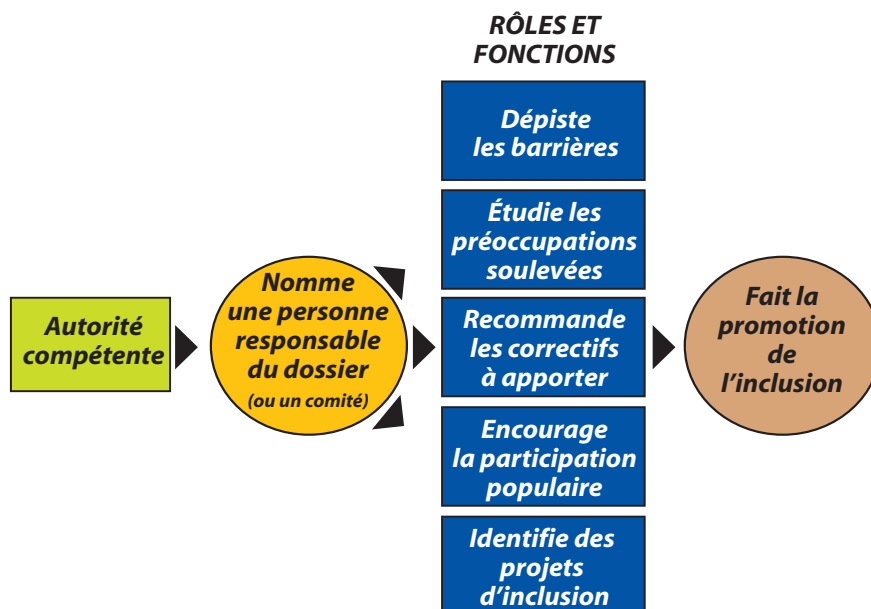
- Diffuser la présente politique le plus largement possible.
- Procéder à une analyse de l'état de la situation de l'inclusion sociale au sein de la municipalité, de la communauté ou de l'organisation (voir annexe 3) en vue d'identifier les correctifs à apporter ou les projets à initier pour devenir plus inclusif.
- Assurer la participation populaire dans la démarche d'inclusion.
- Dépister les politiques et les mesures qui sont des barrières à l'inclusion et suggérer des moyens de réduire ou d'éliminer ces barrières.
- Faire enquête sur les manquements et les cas d'exclusion qui lui sont rapportés et recommander les mesures à prendre pour améliorer la situation.
- Inciter les organismes publics, parapublics, privés et communautaires et leurs partenaires à adopter, eux aussi, une politique relative à l'inclusion sociale.

PROMOTION DE LA POLITIQUE SUR L'INCLUSION

La personne ou le comité responsable du dossier invite les dirigeants, les cadres supérieurs, les organismes, les entreprises et les groupes d'intérêts à adopter une approche inclusive, intégrée à leurs activités quotidiennes. On leur explique l'objet de la présente politique et leur suggère des moyens d'action concrets pour modifier et adapter leurs structures et leurs services en vue de les rendre plus inclusifs. On sensibilise aussi le grand public aux bienfaits de l'inclusion en faisant l'éloge des réussites en cette matière.

PROCÉDURE D'APPEL

Ceux et celles qui estiment que leur droit à l'inclusion, ou celui d'autres personnes de leur entourage, n'est pas suffisamment respecté, peuvent s'adresser à la personne ou au comité responsable du dossier. Tout manquement aux pratiques inclusives doit être analysé. Une réponse écrite doit être fournie aux plaignants à l'intérieur d'un court délai.



F. PROPOSITION D'ADOPTION DE LA POLITIQUE

L'adoption d'une politique d'inclusion sociale se fera normalement par la voie d'une proposition qui sera soumise à l'autorité compétente. Une fois adoptée, la politique fera l'objet d'une révision périodique afin de pouvoir mesurer les résultats atteints en matière d'inclusion sociale.

Les éléments suivants peuvent apparaître dans le libellé de la proposition d'adoption :

OBJET DE LA DEMANDE

Adoption d'une politique en matière d'inclusion sociale.

RENSEIGNEMENTS À L'APPUI ET ARGUMENTAIRE

Il y a, dans la société, des personnes qui ont une barrière financière, physique, psychologique ou sociale. Certaines sont dépendantes ou fragiles, d'autres vivent dans l'isolement ou ont une incapacité physique, sociale ou émotive, et d'autres encore sont faiblement scolarisées. Il y a aussi des groupes qui sont souvent exclus : les jeunes, les femmes, les personnes âgées, les personnes et les ménages à faible revenu, les parents au travail qui ont de jeunes enfants à la maison, les nouveaux arrivants et les minorités visibles, linguistiques et culturelles.

Leur participation limitée à la vie communautaire soulève des questions aux plans de l'équité (les structures et les services publics devraient être accessibles à l'ensemble de la communauté); de la parité (la contribution de tous les citoyens et citoyennes est d'égale valeur); et de la diversité (la société est pluraliste et elle peut s'enrichir de l'apport de ceux et celles qui ont une différence).

Adopter une politique sur l'inclusion sociale est un moyen de promouvoir leur participation. Ce moyen assure une démarche concrète, structurée et durable. Le mouvement vers l'inclusion sociale est fort et gagne du terrain en ce moment.

La politique proposée est axée sur l'ouverture à la différence, l'incitation à agir et la proactivité. Elle vise à accroître l'accès aux services publics :

1. en assurant à toute les personnes qui désirent participer à la vie communautaire les moyens nécessaires pour qu'elles puissent s'exprimer, se faire entendre et partager leurs talents et vécus;
2. en diminuant le plus possible les barrières qui excluent et qui empêchent la participation des gens qui ont une « différence »;
3. en stimulant des initiatives populaires d'inclusion sociale;
4. en essayant d'avoir l'inclusion présente dans l'esprit des gens lors de la prise des décisions.

MISE EN ŒUVRE

Une personne élue ou nommée à titre de responsable du dossier – ou un Comité chargé de l'inclusion sociale – assurera la mise en oeuvre de la politique.

INCIDENCE FINANCIÈRE

Le budget annuel comprendra les dépenses suivantes :

1. les frais administratifs du comité, s'il y en a un : par exemple, le remboursement des dépenses encourues par les participant.e.s à faible revenu (frais de transport, de gardiennage, de repas, d'hébergement et incitatif pour leur présence aux réunions);
2. les coûts liés aux services de soutien, comme la mise en disponibilité de personnes aidantes durant les réunions et la réécriture des documents officiels pour les rendre accessibles à tous;
3. les frais liés à la promotion de la présente politique;
4. une somme pour appuyer la réalisation d'au moins une initiative populaire d'inclusion par année.

CONSIDÉRANT :

1. Qu'il est souhaitable que les structures et les services publics soient les plus inclusifs possible et qu'ils soient accessibles à l'ensemble de la communauté;
2. Qu'il est souhaitable d'assurer à tous ceux et celles qui désirent participer à la vie communautaire les moyens nécessaires pour qu'ils puissent s'exprimer, se faire entendre et partager leurs talents et vécu;
3. Qu'il est souhaitable de diminuer le plus possible les barrières qui excluent et qui empêchent la participation des personnes qui ont une « différence »;
4. Qu'il est souhaitable d'encourager la population à bâtir ensemble une communauté inclusive et en santé.

IL EST PROPOSÉ À L'AUTORITÉ COMPÉTENTE :

1. D'adopter la politique sur l'inclusion sociale ci-jointe;
2. D'établir un budget;
3. De créer un mécanisme de mise en oeuvre et de suivi.

ADOPTION DE LA POLITIQUE SUR L'INCLUSION SOCIALE

G. RÊVER D'UNE COMMUNAUTÉ ACCUEILLANTE

Le Mouvement Acadien des Communautés en Santé du Nouveau-Brunswick souhaite que toutes les communautés de la province soient des milieux accueillants et inclusifs où les citoyens et citoyennes auront la chance de se faire entendre, de se faire servir équitablement et de participer pleinement, quelle que soit leur différence, leur limitation ou leur incapacité.

Dans ces communautés, on imposera un minimum de restrictions aux personnes ayant une différence pour leur

permettre d'accéder le plus possible aux services et aux lieux de participation. Idéalement, elles auront un mot à dire quant à la façon dont les services leur seront offerts. Celles qui le veulent pourront s'engager et participer à la vie communautaire à la mesure de leurs moyens.

Parce que l'inclusion sociale rejoint les valeurs profondes que nous avons tous, comme citoyens et citoyennes de ce pays et de cette province, nous croyons que la présente politique sera bien accueillie.

Nous sommes réalistes, et nous savons qu'un changement de mentalité ne peut se faire rapidement. Il faut parfois compter plusieurs années avant qu'une idée fasse son chemin. Nous sommes confiants que si nous réussissons à en semer l'idée, l'inclusion sociale germera et elle gagnera du terrain au cours des prochaines années.



ANNEXE 1

LES DÉTERMINANTS DE LA SANTÉ

Il est impensable de s'approprier une approche en inclusion sociale sans penser aux déterminants de la santé. Ceux-ci, de façon générale, sont les facteurs et les conditions qui ont une incidence sur la santé. Ces déterminants n'agissent pas indépendamment les uns des autres; leur interaction augmente leur importance par rapport à la santé. La liste suivante fait état des déterminants qui ont été identifiés par Santé Canada, ainsi que leurs effets sur la santé et le mieux-être des individus et des communautés.

Le revenu et la situation sociale

L'état de la santé s'améliore à mesure que l'on s'élève dans l'échelle des revenus et dans la hiérarchie sociale. Un revenu élevé, ainsi qu'un bon logement et la capacité de bien se nourrir, ont un impact sur les conditions de vie.



Les réseaux de soutien social

Ces réseaux sont créés à partir des familles, des amis et des communautés. Les relations que nous entretenons avec les autres peuvent avoir autant d'importance pour la santé que les facteurs de risque comme le tabac, le manque d'activité physique, l'obésité et l'hypertension artérielle, qui ont l'effet contraire.



Le niveau d'instruction

Plus une personne est instruite et plus elle a de chances d'avoir un emploi et de le garder, plus elle a l'impression d'avoir un contrôle sur sa vie. L'alphabétisation permet aux gens de mieux fonctionner dans la vie quotidienne.



L'emploi et les conditions de travail

Le chômage, le manque d'emploi et le travail stressant affectent la santé. Les gens qui ont un meilleur contrôle sur leurs conditions de travail et qui subissent moins de stress lié à celui-ci sont en meilleure santé.



Les environnements sociaux

La stabilité sociale, la reconnaissance de la diversité, la sécurité, de saines relations de travail et la solidarité des familles et de la communauté forment un ensemble de conditions sociales favorables qui réduisent ou qui évitent de nombreux risques pour la santé.



Les environnements physiques

Les facteurs physiques du milieu naturel, comme la qualité de l'eau et de l'air, et les divers facteurs de l'environnement urbain, tels que le logement, la sécurité des lieux de travail, l'aménagement de la communauté et la structure des routes, ont aussi une influence importante sur la santé, tant individuelle que collective.



Les habitudes de vie et les compétences d'adaptation personnelles

Pour mener une vie saine, il faut un environnement social qui permet de faire de bons choix en matière de santé et un mode de vie qui permet de s'y conformer. Cela favorise l'acquisition des connaissances, des attitudes, des comportements et la capacité d'adaptation.



Le développement sain durant l'enfance

Les expériences vécues avant la naissance et pendant la petite enfance ont un effet important sur la santé, le mieux-être, la capacité d'adaptation et les compétences. Ces expériences auront une influence sur l'individu tout au long de sa vie.



Les services de santé

Les services de santé, surtout ceux visant à maintenir et promouvoir la santé ou à prévenir la maladie, contribuent à l'état de santé de la population.



La culture

La culture et l'appartenance à une race, à un groupe ethnique, à une communauté linguistique et culturelle ont trait à des antécédents personnels et à des facteurs plus larges d'ordre social, politique, géographique et économique. Les questions de santé chez les populations multiculturelles et les communautés francophones et acadienne en milieu minoritaire démontrent à quel point il est nécessaire de considérer tout à la fois les rapports entre le mieux-être physique, mental, spirituel, social et économique.



Le sexe

Le sexe, comme déterminant de la santé, réfère aux différents rôles, aux traits de personnalité, aux attitudes, aux comportements, aux valeurs, aux influences et aux pouvoirs relatifs que la société attribue à chacun des deux sexes. Chaque sexe est sujet à des problèmes de santé qui lui sont propres et peut être affecté de différentes façons par les mêmes problèmes.



Le patrimoine biologique et génétique

Le patrimoine génétique, c'est-à-dire la constitution biologique et organique de l'être humain, influence la façon dont les personnes sont affectées par des maladies ou des problèmes de santé particuliers.



Source :

CENTRE DE BÉNÉVOLAT DE LA PÉNINSULE ACADIENNE. *Formation sur les politiques publiques et les déterminants de la santé.* 2004.

ANNEXE 2

RÉPERTOIRE DE PRATIQUES EXEMPLAIRES

Les pratiques suivantes favorisent l'inclusion sociale et fournissent des pistes pour aider à traduire le principe de l'inclusion en actes concrets. Veuillez les considérer comme des exemples à partir desquels vous pouvez développer vos propres pratiques.

PRATIQUES INCLUSIVES EN MATIÈRE D'INFORMATION

- Se doter de moyens de communication efficaces qui permettent d'informer l'ensemble des membres de la collectivité sur toute question d'intérêt public.
- Utiliser un langage simple, compréhensible et accessible à tous, dans les communications.
- S'assurer que les arrêtés et les autres documents officiels soient retranscrits dans un langage clair, simple et précis afin d'en faciliter la compréhension et les accompagner d'une version simplifiée, visuelle et audio.
- Employer un éventail de moyens de diffusion, par exemple les babillards communautaires, les kiosques d'information installés dans les centres commerciaux, les bibliothèques, les radios et télévisions communautaires, les médias écrits et l'Internet.

PRATIQUES INCLUSIVES EN MATIÈRE DE CONSULTATION

- Mettre en place des moyens permettant à tous les citoyens et citoyennes d'avoir la chance de faire valoir leur point de vue, leurs demandes et leurs propositions.
- Leur donner l'occasion de faire part de leurs besoins, leurs préoccupations et leur insatisfaction par l'entremise de fiches de suggestions, de boîtes de commentaires dans les lieux fréquentés, d'un numéro de téléphone direct et sans frais, d'une adresse électronique, etc.
- Dresser, en collaboration avec le milieu communautaire, un profil de la communauté pour connaître les caractéristiques socio-économiques et les besoins particuliers des personnes ayant une différence.
- Tenir des consultations populaires qui permettront d'identifier les attentes et les besoins de toutes les couches de la population.
- Avant d'adopter une nouvelle politique (par exemple en matière d'accueil, de communication, d'offres d'emploi ou d'environnement), consulter divers partenaires et représentants de groupes et d'organisations dans le but d'ajuster la politique aux besoins réels des personnes ayant une différence.
- Établir un carrefour jeunesse qui agira comme groupe consultatif permanent pour accoître la participation des jeunes à la vie communautaire.
- Encourager la représentation des personnes exclues, vulnérables ou ayant une différence au sein des comités de travail et de planification.

PRATIQUES INCLUSIVES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ ET DE PARTICIPATION

- Rendre les emplacements physiques, les établissements publics et communautaires, les événements populaires et les programmes gouvernementaux accessibles, invitants et accueillants pour permettre la participation de l'ensemble des citoyens et citoyennes.
- Organiser l'espace physique des bureaux et des salles de rencontres de manière à accommoder les gens qui ont une mobilité réduite ou diverses autres contraintes sur les plans physique ou intellectuel.
- S'assurer que les bureaux soient situés dans des endroits convenables de manière à y faciliter l'accès et l'orientation et que les heures d'ouverture soient souples pour convenir au rythme de vie des divers groupes de la population.
- Verser un incitatif compensatoire aux parents à revenu modeste qui doivent payer les frais de gardiennage et de déplacement pour assister aux réunions publiques.
- Encourager les entreprises à créer plus d'emplois pour les personnes qui sont partiellement capables de travailler.
- Par l'entremise d'un partenariat au sein de la communauté ou de la région, favoriser l'implantation d'un système de transport en commun (et adapté) destiné à venir en aide aux personnes qui ont de la difficulté à se déplacer et adopter une politique pour fixer ou établir un prix équitable qui favorise l'accessibilité aux moins nantis.
- Prévoir des services d'accompagnement pour les personnes ayant une capacité diminuée afin de leur permettre de s'intégrer plus facilement au sein de la communauté.

PRATIQUES INCLUSIVES EN MATIÈRE DE SOUTIEN À LA VIE COMMUNAUTAIRE

- Trouver des moyens concrets de soutenir les efforts d'inclusion sociale et de stimuler la vitalité communautaire.
- Reconnaître les groupes qui font la promotion du développement communautaire et de l'inclusion sociale et leur accorder un soutien sous forme de financement ou autre, par exemple en mettant des locaux et de l'équipement à leur disposition.
- Instaurer un programme de reconnaissance des personnes et des groupes voués à l'amélioration de l'inclusion sociale dans leur milieu.
- Promouvoir la mise sur pied d'un service de garde communautaire et de halte-garderie pour toutes les familles de la communauté, moyennant une échelle à tarif progressif basée sur le revenu familial.
- Par le biais d'un partenariat avec les différents acteurs privés, publics et communautaires de la collectivité, promouvoir l'implantation de projets pour les jeunes, soutenus par des investissements locaux ou régionaux.
- Appuyer les classes d'alphabétisation en leur offrant, par exemple, des locaux gratuits ou à coût réduit.
- Promouvoir l'entraide en faveur des personnes qui vivent l'isolement et la solitude chez elles ou dans les foyers de soins et appuyer les initiatives comme les services d'accompagnement bénévole, les cuisines collectives et les jardins communautaires.
- Offrir de la formation et des incitatifs aux femmes et aux jeunes pour les encourager à s'engager sur le plan politique.

ANNEXE 3

GRILLE D'ANALYSE DE L'INCLUSIVITÉ

1. Connaissez-vous des personnes qui sont exclues, et si oui, de quelle façon sont-elles exclues?

2. Connaissez-vous des politiques, des programmes ou des pratiques qui causent l'exclusion. Si oui, quels en sont les effets?

3. Quels sont les coûts sociaux liés à l'exclusion? Qui doit les assumer? Qui tire profit de l'exclusion?

4. Qui a l'autorité nécessaire pour modifier les sources de l'exclusion?

5. Connaissez-vous des lois, des politiques, des stratégies ou des programmes qui favorisent l'inclusion. Si oui, quels en sont les effets?

6. Qui est responsable de l'inclusion sociale?

7. Quelles sont les mesures d'inclusion que vous voudriez voir à court terme?

8. Connaissez-vous des politiques ou des programmes qui contribuent à la réduction de l'isolement et à un meilleur accès aux ressources?

9. Quelles sont les mesures qui pourraient supprimer les barrières aux espaces communs et aux interactions sociales?

10. Qui devrait participer à la recherche de solutions?

ANNEXE 4

CONSEILS POUR PLANIFIER DES ÉVÉNEMENTS INCLUSIFS

Adapté de :
COALITION DES COMMUNAUTÉS EN SANTÉS DE L'ONTARIO. *Bâtir des organisations communautaires inclusives, Boîte à outils*, octobre 2004. Adaptation à la langue française, mars 2006.

Vous pouvez organiser des réunions et des événements plus inclusifs. Vous trouverez ci-dessous une liste d'éléments à considérer lorsqu'il s'agit de planifier un événement communautaire. Tous les éléments notés ci-dessous ne s'appliquent pas à chaque réunion et à chaque événement que tient votre organisation. Votre équipe de planification devra déterminer quels éléments sont pertinents pour quel événement, à quel moment et pour quelles personnes. Si vous ne savez pas quels sont les besoins d'une personne ou d'un groupe, assurez-vous de leur poser la question.

PLANIFICATION ET CONCEPTION

La planification vous permet de répondre aux besoins de tous les membres de votre communauté.

1. Vous devriez prendre les dispositions nécessaires pour que le lieu de l'événement soit accessible à tous les membres de la communauté.

2. Planifiez votre événement en consultant diverses personnes qui vous donneront des commentaires pour améliorer le programme.
3. Considérez les éléments que vous connaissez au sujet des personnes qui vont probablement assister à l'événement, anticipez les problèmes éventuels et tentez de les résoudre à l'avance.

Planifiez une variété d'activités qui encouragent la participation.

1. Assurez-vous que le format de votre événement est structuré pour appuyer et faire participer les personnes ayant des antécédents et des besoins divers.
2. Créez des occasions de bouger tout au long de l'événement afin de réduire les périodes en position assise (ce qui est important pour tout le monde, mais essentiel pour certains).

3. Il faut accorder assez de temps aux personnes ayant des besoins particuliers, même pendant les pauses. Ceux qui ont des incapacités physiques, par exemple, peuvent avoir besoin de plus de temps et d'aide pour utiliser la salle de toilettes ou autres installations.

N'oubliez pas que la diversité existe au sein des groupes et entre les groupes.

Les membres d'un groupe particulier n'ont pas tous les mêmes besoins et intérêts. En effet, les besoins peuvent dépendre de la situation. Ne prenez pas pour acquis que si vous avez répondu aux besoins d'une personne dans un groupe, vous avez satisfait aux besoins de l'ensemble du groupe. Traitez chaque personne comme un individu et si possible, demandez-lui quels sont ses désirs et besoins particuliers.

Créez un budget qui réponde à divers besoins.

Évaluez les coûts financiers liés à l'organisation de votre événement. Vous réduirez ainsi le risque de tenter de subvenir aux besoins de personnes à la dernière minute et vous augmenterez les chances de réussite. Déterminez les coûts financiers pour les choses suivantes :

- promotion de l'événement de diverses manières (par exemple, une invitation par écrit, annonce radio et un site Web convivial);
- documents de présentations disponibles et accessibles dans divers formats pendant et après l'événement (par exemple, une copie imprimée, une copie en braille, un enregistrement audiovisuel, une cassette et un cédérom);
- offre d'un service de garde d'enfants ou allocation pour la garde d'enfants;
- allocation pour le déplacement et le coût du déplacement;
- allocation pour les coûts liés à l'inscription ou à l'hébergement;
- nourriture et rafraîchissements.

N'oubliez pas que dans certains cas, ces mesures peuvent être essentielles pour permettre à des personnes de participer (par exemple, les parents, ceux qui gagnent un faible revenu, les pensionnés et les personnes vivant avec un handicap).

EMPLACEMENT

ACCÈS PHYSIQUE

Assurez-vous que l'emplacement ne présente aucun obstacle à la participation.

- facile d'accéder physiquement au lieu de rencontre;
- facile à trouver;
- facile de s'y rendre à pied ou en transport en commun;
- non intimidant pour certaines personnes.

Visitez l'emplacement et effectuez un « parcours des lieux ».

Assurez-vous que les entrées à l'édifice, aux salles de réunion, de repas et toilettes sont sécuritaires, accessibles et accueillantes.

Assurez-vous que la rampe d'accès est suffisamment large pour tout fauteuil roulant, que la surface de la rampe ne glisse pas, que la rampe est bien éclairée et qu'elle est munie de mains courantes.

Disposition de la salle

Assurez-vous que la salle de réunion est accessible par des personnes en fauteuil roulant et qu'il n'y a pas de pentes abruptes. Une personne qui utilise un fauteuil roulant ou une poussette devrait pouvoir accéder facilement aux tables, aux chaises et aux tables d'exposition et se déplacer facilement entre elles.

Assurez-vous d'organiser les places pour que les participants qui ont des troubles visuels ou auditifs soient face à l'avant de la salle et qu'ils soient à proximité des présentateurs et des conférenciers.

COMMUNICATION ET AFFICHAGE

Assurez-vous que les affiches sont faciles à lire et à comprendre.

Les affiches en langage clair et simple, les caractères gros et les couleurs contrastantes sont plus faciles à lire, ce qui est particulièrement important pour ceux et celles qui ont des troubles visuels et sont peu ou pas alphabétisés.

Fournissez des renseignements et des services dans des formats accessibles et alternatifs.

Chaque membre de votre communauté devrait être en mesure de comprendre les renseignements que vous leur fournissez. Assurez-vous que tous les produits sur l'événement sont rédigés en langage clair et simple. Les présentations sont disponibles dans divers formats (copie imprimée, en braille, enregistrement audio et interprétation gestuelle) qui répondent aux besoins des personnes ayant des incapacités. Assurez-vous que les conférenciers connaissent à l'avance le contenu suggéré et les formats de la présentation. Prenez des dispositions pour offrir le sous-titrage codé de tout film et vidéo présenté.

Expliquez, dans votre promotion, que des mesures ont été prises afin d'assurer l'inclusion communautaire.

Si l'emplacement est accessible aux fauteuils roulants, par exemple, assurez-vous de le mentionner. Si vous donnez l'adresse d'un site Web, assurez-vous qu'il est convivial et accessible à un public élargi, que les caractères sont assez gros et que les couleurs donnent un contraste adéquat. S'il faut remplir un formulaire d'inscription à votre événement, assurez-vous d'y inclure la possibilité de cocher les besoins particuliers suivants :

- besoins en matière d'accessibilité (accès physique, documents en formats alternatifs, appareils d'aide);
- restrictions alimentaires (fondées sur la santé, la culture, la religion ou autre);
- besoins en matière de garde d'enfants;
- aide financière disponible (allocation pour la participation et le déplacement);
- autres formes de soutien (par exemple, accompagnement par une personne aidante).

Il est important de ne pas mettre les personnes ayant des besoins particuliers dans une position où elles ont de la difficulté à demander des mesures d'adaptation et où elles se sentent mal à l'aise pour en demander.

Étant donné que certaines personnes ont des sensibilités ou allergies, vous pouvez aussi demander à l'avance aux participants de s'abstenir de porter du parfum ou de l'eau de cologne et de porter des produits de soins personnels inodores (shampoing et crème pour les mains,...) afin de créer un environnement plus sain.

FLEXIBILITÉ

Fixez les réunions à des dates qui conviennent à vos invités ou à vos participants.

Reconnaissez que les gens ne suivent pas tous un horaire de travail allant du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h. Il faut donc en tenir compte lorsqu'il s'agit de fixer la date et l'heure de la réunion. Il se peut que les réunions en journée conviennent mieux aux aînés, aux parents et aux tuteurs qui passent leurs journées à la maison avec leurs enfants. Par contre, ceux qui mènent une vie chargée à l'école et au travail risquent de ne pas être en mesure de se plier à cet horaire.

Effectuez des activités de relations avec le public pendant les jours de semaine, les fins de semaine et les soirées afin de vous assurer d'atteindre les personnes appropriées et le plus grand nombre de personnes possible. Organisez des événements de manière à respecter les activités et les événements sociaux, culturels et religieux.

Donnez du temps aux personnes ayant des besoins particuliers pour prendre des dispositions afin de participer à l'événement.

Assurez-vous d'accorder assez de temps avant l'événement pour réserver des services de transport, de garde d'enfants, d'assistants et d'interprétation gestuelle pour les personnes qui en ont besoin. Autrement dit, ne vous attendez pas que les personnes devant prendre des dispositions spéciales pourront assister à une réunion avec un court préavis.

De plus, respectez les heures de début et de fin pour que les participants puissent obtenir leur service de transport et toute autre disposition qu'ils ont prise à l'avance.

CONTENU ET ANIMATION

Créez un environnement physique et social accueillant.

En plus de vous assurer que l'emplacement physique du lieu de rencontre n'est pas intimidant, veillez à ce que les employés, les membres du conseil et les bénévoles soient aimables et accueillants envers tous les participants. Assurez-vous que les animateurs sont faciles à identifier, qu'ils sont disponibles pour répondre aux questions et qu'ils peuvent orienter les participants aux endroits, aux installations et aux ressources disponibles.

Les personnes ayant des troubles visuels auront besoin d'aide pour se familiariser avec leur environnement.

Assurez-vous de fournir du soutien comme l'accès aux ordinateurs et à d'autres outils technologiques. Déterminez si les animateurs ont suivi les suggestions concernant le matériel de présentation. Demandez qu'ils utilisent un langage clair et simple et qu'ils évitent d'utiliser du jargon et des acronymes. Insistez pour qu'ils respectent la période de temps allouée pour leur présentation.

Fournissez de l'orientation au sujet de votre organisation.

Assurez-vous que les participants comprennent ce que fait votre organisation (ses objectifs et ses activités), ainsi que les rôles du conseil ou du groupe consultatif. Expliquez simplement et clairement l'historique et le mandat de l'organisation.

Soyez sensible aux différences dans la tenue de vos réunions.

Tenez des réunions ouvertes et respectueuses. Maîtrisez tout déséquilibre de pouvoir ou sentiment d'intimidation. Les gens doivent se sentir à l'aise pour participer. Assurez-vous d'encourager et de respecter leur participation active et qu'ils n'aient pas le sentiment d'être des représentants fictifs de l'organisation.

Créez des occasions appropriées réelles de discussion. Ne cherchez pas des commentaires auprès de personnes en particulier, par exemple, ce qui peut les rendre mal à l'aise. Partagez la parole entre tout le monde.

Organisez l'ordre du jour de manière efficace pour que la réunion ne soit ni trop longue ni trop complexe.

Simplifiez le processus de prise de décision dans la mesure du possible. La prise de décision complexe peut s'avérer difficile pour une personne sans expérience ou une personne peu ou pas alphabétisée. Par ailleurs, les parents, les personnes ayant des incapacités intellectuelles ou physiques, les jeunes et les aînés peuvent parfois être fatigués, découragés ou perturbés par la période qu'il faut pour prendre des décisions et agir.

Assurez-vous que personne ne soit isolé.

Invitez plus d'un membre d'un groupe particulier à participer ou à se joindre à votre conseil ou groupe. Ceci leur permet de s'appuyer mutuellement. Comme membre unique qui représente un groupe, une personne peut avoir le sentiment de n'être qu'un représentant symbolique, d'être traitée avec condescendance, se voir refuser un statut équitable et devenir frustrée et mécontente.

Fournissez des rafraîchissements et des collations.

Fournissez des breuvages, des collations et des repas légers et santé, surtout si l'heure de réunion correspond aux heures de repas. Ainsi, vous maintiendrez la participation de groupes divers. N'oubliez pas que pour certains, il s'agit d'un acte de courtoisie, alors que pour d'autres, c'est une nécessité. Cette pratique peut être très importante si l'événement attire des familles ayant de petits enfants et des jeunes, des personnes à faible revenu ou encore avec certains problèmes de santé.

Demandez et offrez des commentaires à la fin de l'événement.

Animez une séance de rétroaction ou fournissez des formulaires d'évaluation anonymes afin de déterminer si vous avez répondu aux besoins, aux souhaits et aux attentes des participants. Soyez prêts pour divers niveaux d'expérience et de nombreux commentaires. Venez en aide à ceux qui peuvent avoir de la difficulté à remplir des formulaires. Écoutez ceux qui préfèrent donner leurs commentaires autrement. Obtenez le point de vue de tous les intervenants au sujet de leur participation. Assurez-vous de reconnaître les contributions de tous les groupes et de tout le monde. Remerciez les participants en personne après l'événement.

ANNEXE 5

RÉAGIR À L'OPPOSITION

Adapté de :
COALITION DES COMMUNAUTÉS EN SANTÉS DE L'ONTARIO. *Bâtir des organisations communautaires inclusives, Boîte à outils*, octobre 2004. Adaptation à la langue française, mars 2006.

Que vous parliez de votre initiative sur l'inclusion avec des membres de votre conseil, des employés, des bénévoles ou la communauté en général, on vous posera des questions sur les raisons pour lesquelles vous avez entamé l'initiative. Si vous ne répondez pas aux questions et aux préoccupations de manière efficace, elles peuvent provoquer de la résistance et compromettre votre initiative. La communication adéquate tout au long du processus peut atténuer l'opposition et aider à la détourner avant qu'elle ne se manifeste.

Vous trouverez ci-dessous deux questions courantes au sujet du changement vers l'inclusion, ainsi que des réponses possibles à ces préoccupations :

Pourquoi aborder l'inclusion dans l'organisme?

Commencez en expliquant la situation démographique dans votre communauté, ainsi que tout changement correspondant dans votre organisme.

Donnez des renseignements supplémentaires au sujet des changements envisagés pour la population. Faites suivre votre présentation d'une discussion sur les changements qui exercent une incidence sur votre organisme et d'autres qui sont associés à votre organisme.

Qu'est-ce que l'inclusion représente dans notre travail?

Pour répondre à cette question, il faut expliquer pourquoi il est nécessaire d'adopter un esprit positif face à l'inclusion. Soulignez que cette attitude permettra d'assurer la survie à long terme de l'organisme, ainsi que les avantages pratiques pour les personnes et votre collectivité.

Parler dans un langage simple et précis peut vous aider à communiquer avec les personnes qui ont une capacité limitée dans une langue ou peut bénéficier à ceux qui travaillent avec différents groupes.

Ceci peut s'avérer utile pour prévenir et résoudre des conflits éventuels.

Le recours à des questions permet de donner le ton, d'enseigner sur la diversité et de démontrer l'engagement pour créer un organisme vraiment inclusif et respectueux. Les points énoncés ci-après sont des lignes directrices pour vous aider à formuler des réponses sans mettre les gens mal à l'aise sur la question de l'inclusion.

Demandez des renseignements

Posez des questions pour comprendre, vous éclairer ou obtenir plus de renseignements. Demandez à la personne de s'expliquer afin de comprendre le bien-fondé du commentaire ou de la question. Assurez-vous que votre question constitue une vraie recherche de renseignements et non une accusation désobligeante.

Voici des questions qui peuvent susciter assez de renseignements pour briser la résistance :

- « Qu'est-ce qui vous fait dire cela? »
- « S'agit-il d'un problème qui vous préoccupe? »
- « Parlons-en davantage. »

Évitez la polarisation

Vous pouvez éviter de vous trouver dans une situation de « compromis » en sollicitant d'autres options ou d'autres points de vue.

- « Donnez d'autres raisons pour ce comportement. »
- « Quelle impression cette situation donnerait-elle à une personne provenant d'un milieu différent? »

Éduquez

Lorsque les émotions se sont calmées, profitez de l'occasion pour détruire les mythes, donner et expliquer des faits. Partagez vos connaissances et vos lectures sur les stéréotypes, les différences culturelles ou linguistiques et les droits de la personne.

Exemple :

Si on vous a offensé, vous avez le droit d'informer l'autre personne de l'impact de son commentaire ou de son acte. Utilisez des affirmations non accusatoires comme « Je » afin d'expliquer votre réaction.

- « Je me sens dénigrée lorsqu'on m'appelle " fille ". »
- « Je me sens mal à l'aise lorsque l'on utilise les termes " nous " par rapport à " eux ". »

Faites preuve d'empathie

Lorsque des émotions fortes sont exprimées, il est important de reconnaître les émotions et d'y réagir de manière à désamorcer la situation. Soyez sensible non seulement aux mots, mais également aux sentiments sous-jacents. Il est probable que, pendant le processus de changement, vous constaterez que d'autres personnes ont des frustrations semblables à celles de la personne avec qui vous parlez. Si vous démontrez que vous comprenez, vous pouvez aider à calmer la personne qui est troublée afin de poursuivre la communication.

- « C'est frustrant lorsqu'on n'arrive pas à comprendre une personne. »
- « Il est difficile d'aider si vous ne savez pas si on vous comprend. »
- « C'est irritant pour moi aussi. »
- « Il est stressant de traiter d'une situation comme celle-là. »

Évitez d'argumenter et de vous défendre

Résistez à votre impulsion de débattre, de convaincre, d'argumenter ou de défendre votre point de vue afin d'éviter de renforcer l'opposition et de solidifier les opinions bien ancrées. Une des situations difficiles à traiter peut être les différences dans les valeurs. Reconnaître que nous pouvons avoir des différences d'opinions tout en nous respectant l'un l'autre démontre la capacité de « joindre le geste à la parole » en matière d'inclusion. Vous en tirerez les bienfaits en termes de crédibilité et un plus grand engagement dans votre initiative d'inclusion.

Considérez le silence comme possible

Le silence peut parfois être interprété comme une approbation. L'absence de rire à une farce ou de réponse à un commentaire sarcastique, par exemple, peut tout expliquer.

Faites état de vos besoins et de vos attentes

Si vous souhaitez observer un comportement différent, informez les gens de vos attentes et de ce que vous ne voulez pas.

- « Tentons de créer une approche qui convient à tous les membres. »
- « Les farces au sujet d'autres religions ou d'autres groupes culturels ne sont pas acceptables. »

ANNEXE 6

ÉVALUER VOTRE RÉUSSITE

Adapté de :
COALITION DES COMMUNAUTÉS EN SANTÉS DE L'ONTARIO. *Bâtir des organisations communautaires inclusives, Boîte à outils*, octobre 2004. Adaptation à la langue française, mars 2006.

Certains facteurs peuvent nuire à la réussite de l'initiative visant l'inclusion. Si l'initiative de votre organisme n'a pas fonctionné comme vous l'aviez envisagé, déterminez si l'un des facteurs suivants est en cause.

Mauvais choix de temps

Il se peut que l'initiative ait été mise en oeuvre à un moment où votre organisme était préoccupé par des priorités plus urgentes. Vous avez peut-être dû vous pencher sur des préoccupations beaucoup plus critiques comme le manque de fonds, la surcharge de travail, un conflit particulier ou des changements politiques. Pendant une telle période, les employés, le Conseil et les membres ne fonctionnent que pour survivre comme organisme, et il est fort probable que la question de la l'inclusion ne représente même pas une priorité pour eux.

Intervention externe

Si on a déterminé que des forces externes comme des besoins en financement, le jugement d'un politicien ou même une ordonnance de la cour ont provoqué l'initiative, il se peut que certaines personnes au sein de votre organisme soient portées à résister. Elles peuvent s'opposer à l'initiative et sentir qu'elles sont forcées de l'adopter afin d'atteindre des objectifs auxquels elles ne croient pas, alors que d'autres intérêts et d'autres besoins sont laissés pour compte.

Approche inappropriée

L'opposition peut être liée à l'approche même. Parfois, une initiative présente certaines personnes comme des auteurs de crimes et d'autres comme des victimes. Ceux qui pensent faire l'objet d'accusations se mettent sur la défensive. Ils croient qu'ils ont été accusés injustement si on utilise l'approche conflictuelle « vous êtes l'ennemi ».

Définition limitée de l'inclusion

Si l'inclusion est vue comme le domaine de quelques groupes seulement (par exemple, les communautés raciales ou ethno-culturelles et les femmes), les autres peuvent avoir l'impression d'avoir été mis à l'écart. Une définition plus élargie de l'inclusion qui couvre des aspects, comme le niveau de scolarité et la situation de famille, permet de créer un ensemble assez grand pour inclure tout le monde. Dans ce cadre de travail, toutes les préoccupations relevées sont importantes. Une fois que les raisons derrière l'opposition ont été déterminées, vous serez dans une meilleure position pour avancer. Les points suivants sont des stratégies que vous pouvez considérer afin de rebâtir la crédibilité et de créer du soutien.

Aborder ses propres obstacles en premier lieu

Examiner les obstacles structurels que vous avez identifiés dans l'analyse de vos besoins avant d'examiner d'autres éléments où vous pourriez apporter des changements. La création de politiques en matière de ressources humaines, par exemple, ou d'exigences d'adhésion plus souples, peut aider à reconnaître les différents besoins et les préférences des employés et des membres actuels et éventuels. La création de possibilités pour ceux qui souhaitent une meilleure chance de participer est un autre exemple. Le fait de répondre aux préoccupations qui ont déjà été exprimées démontre un engagement réel de la part de l'organisation.

Obtenez des commentaires des gens qui s'opposent à l'initiative

Créez un groupe de discussion responsable d'écouter les points de vue et les préoccupations des personnes et des groupes qui ont soulevé des lacunes dans l'initiative ou qui rejettent la notion de l'inclusion. Déterminez leurs préoccupations et leurs besoins. Déterminez s'il existe des moyens par lesquels l'organisme peut résoudre leurs problèmes ou diminuer leurs frustrations. Une fois que vous aurez examiné leurs préoccupations (même si les questions n'ont pas toutes été résolues), ils seront plus intéressés à considérer l'idée de l'inclusion.

Obtenez un vaste appui

Créez un comité axé sur l'inclusion qui représente une diversité d'intérêts afin de tirer un éventail d'opinions et d'attitudes.

Il faut inclure ceux qui résistent ou qui sont sceptiques. Ces personnes peuvent devenir les plus puissants alliés si elles s'engagent dans le processus. Lorsqu'elles verront l'initiative d'un autre oeil, elles peuvent agir comme des leaders informels et en influencer d'autres qui résistent. Elles peuvent aussi donner des commentaires critiques lorsqu'il s'agit de planifier d'autres initiatives.

Optez pour la formation adaptée

Si quelqu'un a besoin d'acquérir d'autres connaissances et d'autres compétences, trouvez des moyens de les fournir sans vous fier seulement sur la formation traditionnelle offerte à des groupes. Un mentorat personnel serait plus utile pour une personne qui résiste et l'aiderait à traiter des difficultés particulières et à surmonter des obstacles.



OUVRAGES CONSULTÉS

ASSOCIATION FRANCOPHONE DES MUNICIPALITÉS DU N.-B. *Pour une communauté viable et dynamique, Guide pour l'élaboration et la mise en oeuvre d'une politique culturelle municipale*, Petit-Rocher, N.-B., sans date.

ASSOCIATION CANADIENNE POUR L'INTÉGRATION COMMUNAUTAIRE. *Intégration communautaire 2000, À la hauteur du défi*, 1987.

CENTRE DE BÉNÉVOLAT DE LA PÉNINSULE ACADIENNE. *Formation sur les politiques publiques et les déterminants de la santé*, 2004.

CENTRE D'EXCELLENCE POUR LA SANTÉ DES FEMMES – RÉGION DES MARITIMES. *Document de base sur l'inclusion sociale et économique*, 2000. Voir: <<http://www.acewh.dal.ca/eng/reports/inclusionkit-f.pdf>> et aussi <<http://www.acewh.dal.ca/inclusion-preface-fr.htm>>

COALITION DES COMMUNAUTÉS EN SANTÉS DE L'ONTARIO. *Bâtir des organisations communautaires inclusives, Boîte à outils*. Octobre 2004. Adaptation à la langue française, mars 2006.

CONSEIL DU PREMIER MINISTRE SUR LA CONDITION DES PERSONNES HANDICAPÉES, *Citoyens à part entière*, Fredericton, juin 1998.

FÉDÉRATION D'ALPHABÉTISATION DU N.-B., *Société acadienne et francophone du N.-B. pleinement alphabétisée*, Automne 2002.

GALABUZI, GRACE-EDWARD. *L'inclusion sociale comme facteur déterminant de la santé*. Exposé au Centre pour la justice sociale, Toronto, 2002.

GOVERNEMENT DU CANADA. *Charte canadienne des droits et libertés, Guide à l'intention des Canadiens*, 1982.

LABONTÉ, RONALD. *Les déterminants sociaux de la santé*. Conférence au Centre pour la justice sociale, Toronto, novembre 2002.

SANTÉ CANADA ET ENVIRONNEMENT CANADA, PROGRAMME D'ANIMATION COMMUNAUTAIRE. *Agir à travers la politique publique*, 2002.

SHOOKNER, MALCOLM. *Une optique d'inclusion : Cahier d'exercices pour un regard sur l'exclusion et l'inclusion socio-économiques*. Population Health Research Unit de l'Université Dalhousie, pour la Direction générale de la santé de la population et de la santé publique, Région de l'Atlantique. Santé Canada, 2002.

TOYE, MICHAEL ET INFANTI, JENNIFER. *L'inclusion sociale et le développement économique communautaire : Recension des écrits*, Réseau pancanadien d'apprentissage en développement communautaire, s.l., août 2004.

Notes

Notes

Une Communauté en santé a pour objectifs de :

- Créer un environnement propre et sans danger
- Répondre aux besoins élémentaires de ses citoyens et citoyennes
- Développer une communauté forte et solidaire
- Encourager la population à participer aux décisions locales
- Offrir à sa population la possibilité de vivre des expériences enrichissantes
- Faire connaître et protéger son histoire et sa culture
- Offrir des services de santé facilement accessibles
- Bâtir une économie variée et dynamique
- Favoriser une saine utilisation des ressources

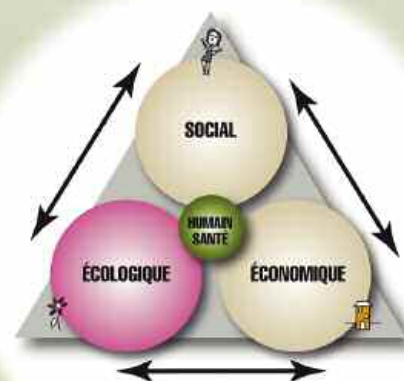
Les éléments liés au concept de Communautés en santé

- Une vision articulée autour du respect des 12 déterminants de la santé
- Un outil plaçant le citoyen et la citoyenne au coeur de la démarche
- Une stratégie de développement durable
- Un positionnement en faveur du mouvement « Santé en français »
- Une percée vers des « Écoles en santé »
- Une démarche vers l'atteinte du « Bonheur communautaire brut »

Conditions gagnantes pour bâtir une Communauté en santé

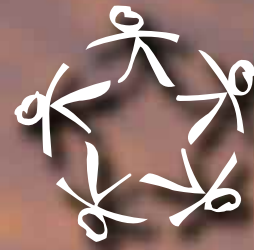
- Engagement en faveur de la promotion de la santé et du mieux-être de la population
- Capacité d'influencer et de prendre des décisions politiques
- Actions intersectorielles
- Participation de la communauté
- Innovation
- Politiques saines de santé de la population et de mieux-être collectif

PÔLES DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



Source :
RÉSEAU QUÉBÉCOIS
DE VILLES ET VILLAGES EN SANTÉ





Faites connaître vos HISTOIRES À SUCCÈS!

*Devenez une
COMMUNAUTÉ,
une
ORGANISATION,
ou une
ÉCOLE EN SANTÉ*



POUR INFORMATION

Mouvement Acadien des Communautés en Santé du Nouveau-Brunswick inc. MACS-NB

Tél. : (506) 727-5667 • Téléc. : (506) 727-0899 • Courriel : macsnb@nb.sympatico.ca

www.macsnb.ca