

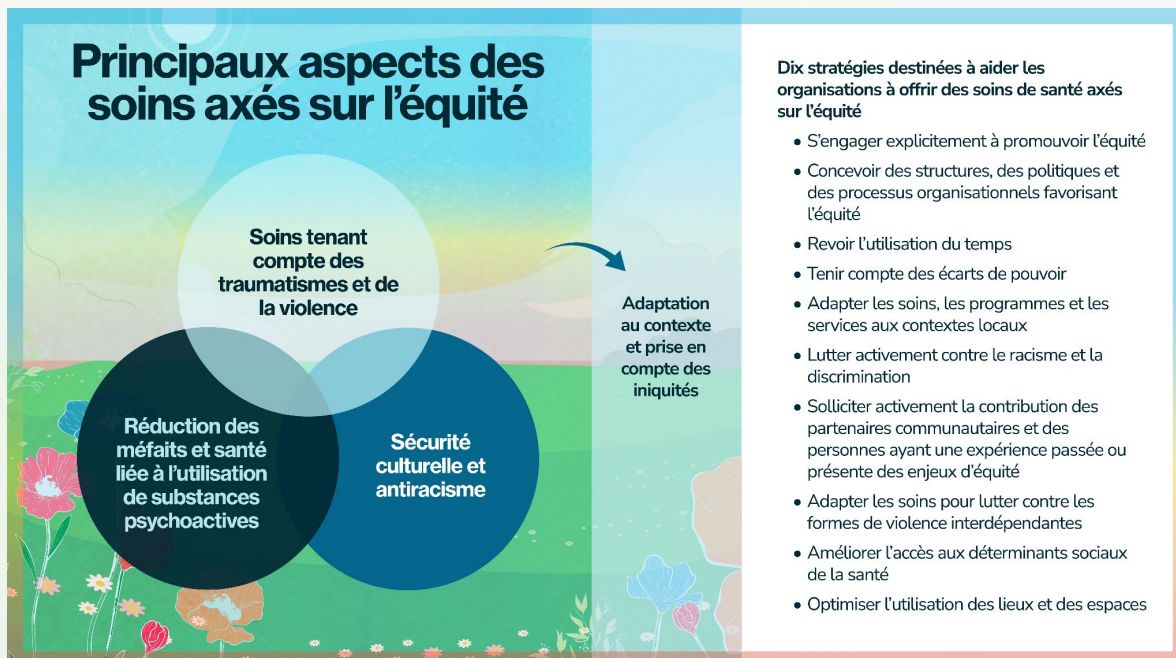
# Outil d'évaluation organisationnelle du projet Wildflower

## Présentation

Les deux outils (Évaluation organisationnelle et Outil d'introspection) du projet Wildflower sont faits afin d'aider les intervenant.e.s et leurs organisations à élaborer des politiques et des méthodes de travail créant les conditions nécessaires pour offrir des services de premier ordre aux aînées et aux personnes de la diversité des genres qui ont été victimes de violence fondée sur le genre (VFG). Le Guide du projet Wildflower et ses outils ont été créés à partir des recherches sur le concept des soins axés sur l'équité (SAE).

## Soins axés sur l'équité (SAE)

EOC is an evidenced-based model of care and a philosophy that was developed for the Canadian healthcare sector. EOC can be implemented through 10 strategies in any human service. Studies have shown that EOC addresses the systemic inequities and social determinants that impact health outcomes, ensuring that all individuals receive care that is fair, respectful, and responsive to their specific needs and circumstances.<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Browne, A. J., Varcoe, C., Ford-Gilboe, M., & Wathen, C. N. (2015). "Equity-Oriented Primary Healthcare Interventions: A Population-Level Evaluation." BMC Health Services Research, 15, 31.

Adapté des travaux de Browne et coll., 2015, utilisé avec leur autorisation.

Une dimension clé des SAE, à travers laquelle les autres fonctionnent, consiste à tenir compte des traumatismes et de la violence (STCTV) grâce à la mise en œuvre de quatre principes clés. Avec ces principes, les organisations qui tiennent compte des traumatismes et de la violence sont à la fois tournées vers l'extérieur, en affichant ainsi la qualité de leur prestation de services, et tournées vers l'intérieur, en étant le reflet de la qualité de leur milieu de travail à titre d'employeur.

## Principes des soins tenant compte des traumatismes et de la violence (STCTV)

Les [principes des approches tenant compte des traumatismes et de la violence \(STCTV\)](#) sont une innovation canadienne qui s'appuie sur des données et une expertise éprouvées par rapport aux traumatismes.

Ces principes sont conçus pour soutenir les interventions au niveau du système qui améliorent l'expérience des services et réduisent les préjudices dans tous les secteurs. Plutôt que d'encourager les victimes survivantes de VFG à divulguer des détails de leur traumatisme, les approches des STCTV mettent l'accent sur la création d'un milieu sûr, le choix et la confiance. Elles mettent de même en garde contre le traitement des symptômes traumatiques indépendamment du contexte social, culturel et structurel plus large dans lequel la violence se produit.

Au contraire, les principes des STCTV privilégient un milieu dans lequel toute personne sollicitant un service peut se sentir en sécurité, avec moins de risques d'être traumatisée à nouveau par les services donnés ou l'organisation. Ces principes reconnaissent l'impact des traumatismes individuels (par exemple, la violence et la maltraitance, la perte de logement, le temps passé en prison, etc.) ainsi que la violence structurelle et les iniquités (par exemple, le racisme, la colonisation, le capacitisme, l'âgisme) sur la santé et le bien-être d'une personne, ainsi que sur la manière dont elle interagit avec les services.

Lisez le *Guide du projet Wildflower* et le *Guide d'introduction du projet Wildflower* sur la VFG pour en savoir plus sur les problèmes auxquels sont confrontées les femmes âgées qui ont subi des violences sexistes (VFG) et sur les principes des soins axés sur

l'équité (SAE) et des soins qui tiennent compte des traumatismes et de la violence (les « STCTV »).

Vous pouvez aussi consulter le site Web [Equip Health Care](#). Voir les outils (offerts en anglais) [Organizational Action Tools](#) et les outils [Organizational Discussion Tools](#).

L'Outil d'évaluation organisationnelle du projet Wildflower vous aidera à :

- évaluer la situation actuelle de votre organisation en ce qui a trait à sa capacité à soutenir les femmes âgées et les personnes de la diversité des genres qui ont été victimes de VFG en tant qu'employeur et de fournisseur de services ;
- identifier les forces et les défis de votre organisation en matière de stigmatisation et de discrimination associées à l'âge ;
- élaborer des stratégies visant à promouvoir des milieux plus sensibles aux traumatismes et à la violence ;
- créer un plan visant à améliorer les connaissances en matière de VFG chez les femmes âgées de 55 ans et plus.

## Les motivations sont importantes

Avant de commencer une évaluation organisationnelle, réfléchissez aux motivations qui les sous-tendent. Pourquoi la faire maintenant ? Il est essentiel de comprendre le moteur de cette démarche, car il détermine ce qui suit :

- Le degré d'engagement — L'organisation s'investit-elle réellement dans l'équité ou s'agit-il d'un simple exercice de style ?
- Le potentiel des points de résistance — Quelles craintes, préjugés ou barrières structurelles vont émerger en fonction des raisons qui les poussent à se lancer dans cette démarche ?
- L'ampleur des changements possibles — Sont-ils ou elles ouvert.e.s à des changements systémiques ou recherche-t-on plutôt des ajustements superficiels ?

## Différents types de motivations et leurs conséquences sur l'équité dans le milieu de travail

### Connaître ce qui motive le changement

#### 1. Motivation axée sur la conformité aux règles

(« Nous devons le faire »)

- Motivés par des pressions externes (besoins de financement, poursuites judiciaires, risques pour la réputation).
- L'accent est mis sur la prévention plutôt que sur la transformation systémique.
- Résultat probable : des changements minimes exercices de formalités, efforts superficiels.

#### Avertissements

- Résistance face à des changements en profondeur.
- L'accent est mis sur l'apparence plutôt que sur le fond.
- Diversité de façade : attendre du personnel racialisé qu'il « règle » le problème.

#### Comment corriger cela

- Présentez l'équité non seulement comme une question de gestion du risque mais aussi comme une occasion de transformation.
- Montrez comment l'iniquité nuit déjà à l'efficacité de l'organisation.

#### 2. Motivation axée sur la réputation

(« Nous voulons bien paraître »)

- Motivés par la perception du public, les tendances ou l'image de marque.
- Les efforts portent souvent plus sur les communications que sur des changements structurels.
- Résultat probable : un énoncé sur la diversité sur son site Web mais aucun changement réel

#### Avertissements

- L'accent est mis sur la représentation de la diversité sans aborder les rapports de force.
- Des initiatives ponctuelles plutôt que des engagements structurels à long terme

#### Comment corriger cela

- Déplacez l'accent de la réputation vers l'impact. Comment l'iniquité affecte-t-elle le personnel, les utilisateurs des services et les résultats obtenus?
- Remettez en question la mentalité du « remède miracle » en montrant que le travail en faveur de l'équité est un processus continu et non des opérations de relations publiques ponctuelles.

#### 3. Motivation basée sur les valeurs

(« Voici ce que nous voulons être »)

- Motivé par un désir sincère d'adhérer aux principes d'équité, de justice et déontologie dans l'organisation.
- Disposé à examiner en profondeur les politiques, la culture et les structures de pouvoir.
- Résultat probable : changement durable, engagement envers la formation continue, vraie responsabilité.

#### Comment soutenir et renforcer le changement

- Encouragez une revue régulière des lacunes de l'organisation.
- Mettez en place des mécanismes de responsabilisation (pas seulement des engagements, mais aussi des plans d'action).
- Veillez à ce que les voix marginalisées soient au centre sans les surcharger de travail.

24

## **Conclusion à tirer : pourquoi vos motivations influencent votre évaluation**

Comprendre vos motivations vous aidera à adapter votre approche, qu'il s'agisse de surmonter les résistances au changement, de changer le ton des échanges ou d'approfondir les engagements déjà faits.

Cela vous aidera aussi à définir des attentes réalistes : s'agit-il d'une organisation prête pour une véritable métamorphose ou d'une organisation qui doit relever le défi de dépasser ses efforts de façade ?

Enfin, cela détermine la façon dont les efforts en matière d'équité seront perçus. En effet, le travail sur l'équité est une question de pouvoir et la façon dont une organisation comprend le pouvoir déterminera si ce travail avancera ou s'il sera discrètement mis de côté.

## **Utilisation de l'outil d'évaluation organisationnelle**

Son objectif est dans l'ensemble d'offrir un service exceptionnel dans tous les domaines du système des services de soins aux aînées qui ont été victimes de violence en fonction d'une approche dite « de la porte toujours ouverte ».

On doit pouvoir répondre aux conditions suivantes :

1. les politiques, procédures, culture et l'environnement organisationnels offrent un appui et sont claires en matière de discrimination fondée sur l'âge et sur le rôle de l'organisation dans la lutte contre la VFG dans le contexte d'un réseau communautaire de services ;
2. les prestataires de services possèdent les compétences de base requises pour exercer leurs fonctions professionnelles ;
3. les femmes aînées et les personnes de la diversité des genres qui sollicitent des services se sentent en sécurité, à l'aise, bien accueillies et soutenues lorsqu'elles interagissent avec l'organisation ;
4. les clientes qui utilisent les services de soins à la personne ont la possibilité de donner leur avis et de faire part de leurs commentaires sur leur expérience.

Les organisations pourront évaluer leur capacité à changer et leurs progrès dans la réalisation de ces quatre conditions grâce à ce processus d'évaluation. Chacune des quatre conditions doit être prise en compte.

## Réfléchissez aux besoins de votre communauté et des personnes que vous desservez

Avant de commencer, tenez compte des données démographiques de votre communauté :

- Quel est le rôle de votre organisation au sein de la communauté ?
- Venez-vous en aide à des femmes plus âgées ? Dans quelle mesure cette population est-elle une clientèle diversifiée ?
- Quel est le profil de vos client.e.s actuellement ?
- Pourquoi les gens font-ils appel à vos services ?
- Qui n'a pas accès à vos services mais pourrait tout de même en bénéficier ?
- Selon vous, quels sont les obstacles à franchir ? Comment la stigmatisation et la discrimination fondée sur l'âge se manifestent-elles au sein de votre organisation ?

La meilleure façon de déterminer s'il existe un besoin non rempli dans votre communauté est d'aller à la rencontre des gens et de les impliquer directement. Si votre organisation n'entretient pas de relations avec un groupe particulier de personnes dans votre localité, envisagez de vous associer à une autre organisation ou à un groupe de bénévoles qui le fait. Certains milieux disposent de réseaux locaux et provinciaux de prévention de la maltraitance des personnes âgées et des comités de coordination de la lutte contre la VFG. Tous constituent de bonnes ressources à ce chapitre.

### Pour commencer le processus d'évaluation

1. Si vous n'êtes pas le ou la dirigeant.e de l'organisation, discutez avec vos supérieur.e.s afin de les impliquer et de vous assurer de leur adhésion. Vous pouvez leur poser les questions suivantes :
  - a. Dans quelle mesure ont-ils ou elles confiance dans l'organisation qui vient en aide à des femmes âgées victimes de VFG ?
  - b. Des mesures en faveur de l'équité sont-elles prévues ou déjà mises en place ?

- c. La discrimination fondée sur l'âge est-elle expressément prise en compte dans vos mesures en faveur de l'équité ?
2. Identifiez les personnes qui devraient participer au processus d'évaluation organisationnelle.
3. Formez une équipe ou un groupe de travail chargé de la mise en œuvre des STCTV et fournissez-lui le temps, les outils administratifs et le soutien nécessaires. Il s'agit d'une tâche difficile à accomplir seul, en particulier lorsque les rôles et responsabilités changent. Un cadre supérieur devrait être affecté à l'équipe.
4. Impliquez les gestionnaires, le personnel et les bénévoles susceptibles d'être amené.e.s à fournir des services directs et d'être en contact avec les patient.e.s. Si votre organisation est de grande taille, vous pouvez commencer par une unité ou un service comptant un petit groupe représentatif des membres du personnel et des bénévoles. Transmettez leurs réponses à l'ensemble de l'organisation afin d'approfondir la discussion et d'examiner le processus de mise en œuvre et les possibilités d'élargissement du mandat.
5. Déterminez où et comment ce processus d'évaluation s'intègre dans les politiques et les processus de votre organisation. Idéalement, les outils peuvent être intégrés dans le processus régulier d'amélioration de la qualité afin de renforcer une culture d'accueil et de soutien dans toute l'organisation, plutôt que d'être considérés comme un processus supplémentaire « accessoire ».
6. Encouragez le personnel et les bénévoles participants à remplir le questionnaire des connaissances sur la VFG et l'outil d'introspection sur les soins tenant compte des traumatismes et de la violence comme première étape.
7. Identifiez les résistances et réagissez-y efficacement.

Voir la publication (en anglais) [EQUIP\\_AnticipatingResistanceEquity\\_Sept2022.pdf](#)

## Terminer le processus d'évaluation

en matière d'évaluation et des notes obtenues lors du test de connaissances sur la VFG et à l'aide de l'outil d'introspection. Les informations, idées et thèmes abordés peuvent être transmis à l'équipe chargée de la mise en œuvre des STCTV. Il s'agit d'une occasion de formation importante qui devrait favoriser une discussion ouverte et constructive sur les forces et les faiblesses de l'organisation. Ses responsables doivent

veiller à créer un milieu sécurisant et propice à la réflexion afin que le personnel se sente à l'aise pour répondre franchement aux questions de l'outil d'évaluation. Les membres du personnel doivent avoir la possibilité de remplir cette évaluation de manière anonyme.

En tant qu'équipe :

1. Choisissez une méthode de classement des réponses basée sur une moyenne pour votre organisation en fonction de chacune des questions de l'évaluation ;
2. Identifiez les priorités et les mesures à prendre.

## Élaborer votre plan d'améliorations

Votre organisation élaborera ensuite un plan d'améliorations afin de se pencher sur les priorités et les mesures à adopter. Ce plan doit être réaliste en termes de temps et de ressources nécessaires pour atteindre les objectifs. Un *Cadre de mise en œuvre active* est recommandé pour concrétiser ce processus de mise en œuvre des changements dans votre organisation.

## Section 2 : Outils

### Évaluation organisationnelle

L'Outil d'évaluation organisationnelle du projet Wildflower comporte quatre phases d'évaluation pour la mise en œuvre des principes des STCTV. Elles sont basées sur les conditions nécessaires à la création d'un milieu sécurisant et solidaire pour les femmes aînées victimes de VFG. Les questions posées ont pour but de stimuler la réflexion et le dialogue et il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses à celles-ci.

#### Composantes de la recherche

1. Les politiques, les procédures, la culture et les environnements organisationnels facilitent le soutien et sont axés sur l'équité.
2. Les fournisseurs de services de soins à la personne possèdent les compétences fondamentales en matière d'équité et de VFG par rapport à leurs responsabilités au travail :
  - a. Formation et intégration

- b. Mesures de soutien au moyen de supervision, de débriefages éclairés et de ressources consacrées au bien-être du personnel et des bénévoles
  - c. Accès facile à des ressources et à des compétences au sein de l'organisation
3. Les femmes âgées qui ont recours à vos services de soins se sentent en sécurité, à l'aise, bien accueillies et soutenues lorsqu'elles interagissent avec votre organisation :
- a. Comment les âgées prennent-elles connaissance de votre organisation ?
  - b. Est-il facile pour elles d'accéder à votre organisation et à vos services ?
  - c. Offrez-vous un milieu accueillant et sécurisant ?
  - d. Comment sont-elles traitées pendant tout le processus d'admission
4. Les femmes âgées qui ont recours aux services ont la possibilité de donner leurs avis et de faire part de leurs commentaires sur les politiques, les procédures et les programmes de l'organisation en toute sécurité et de manière anonyme.

Chaque section comprend des informations générales sur les critères de l'outil, des exemples d'application de ces critères et des questions d'évaluation qui vous aideront à identifier les priorités d'action au niveau organisationnel. Donnez vos réponses à l'aide du système de classement suivant :

- O Oui, nous avons abordé cette question.
- R Nous avons pris conscience de cette question et commençons à y réfléchir.
- N Non, nous n'avons pas encore traité cette question.
- S. O. Cette question n'est pas pertinente pour notre travail et est donc sans objet.

Une section réservée aux commentaires pour chaque question vous permettra d'aborder des facteurs contextuels dont votre organisation devra tenir compte pour pouvoir traiter l'enjeu évoqué.

Remplissez ce formulaire individuellement, puis discutez de vos notes et commentaires en groupe afin de déterminer un classement avec une moyenne pour votre organisation. Ensemble, vous pourrez identifier les priorités d'action.

## Outil d'évaluation organisationnelle

### 1. Les politiques, les procédures, la culture et l'environnement de l'organisation offrent du soutien et sont inclusifs.

Tout changement organisationnel, quel qu'il soit, nécessite un appui institutionnel, se traduisant souvent par un énoncé des valeurs de l'organisation ou une politique officielle. Si votre organisation ne dispose pas d'une telle politique ou d'un énoncé des valeurs mentionnant spécifiquement son engagement à lutter contre la discrimination fondée sur l'âge, recherchez des énoncés de mission qui traitent de l'âge et de la prestation de services exempts de discrimination. Le personnel et les client.e.s doivent être informé.e.s de ces politiques et comprendre les mécanismes à leur disposition pour signaler des cas de discrimination. Une évaluation organisationnelle doit faire partie du processus continu d'amélioration de la qualité des services offerts.

#### Éléments clés d'une politique :

1. **Égalité des chances** : engagement en faveur d'un traitement équitable en matière d'embauche, de promotions et de formation.
2. **Inclusion et respect** : veiller à ce que tous les groupes d'âge soient respectés et valorisés.
3. **Apprentissage tout au long de sa vie** : toujours offrir des possibilités d'apprentissage aux employés de tous âges.
4. **Prestation de services** : lutter contre l'âgisme dans la prestation des services à la clientèle et dans les programmes.

#### UN EXEMPLE :

*« Nous nous engageons à favoriser un milieu de travail inclusif et diversifié où les personnes de tous âges sont valorisées. Notre organisation reconnaît l'importance de la diversité des âges pour promouvoir l'innovation, la collaboration et le partage des*

*apprentissages. Nous ne tolérons aucune discrimination fondée sur l'âge et nous nous engageons à garantir un traitement équitable de notre clientèle à toutes les étapes de leur vie. Cela comprend l'égalité des chances en matière d'embauche, de formation et d'avancement professionnel, quel que soit l'âge des personnes concernées. Nos politiques soutiennent un apprentissage tout au long de la vie et le développement continu de la carrière des employés, jeunes et moins jeunes. Nous nous efforçons de plus d'éliminer l'âgisme dans la prestation de nos services en créant des milieux où les personnes de toutes les générations sont traitées avec dignité et respect. »*

**O** : Oui, nous avons abordé cette question. | **R** : Nous avons pris conscience de cette question et commençons à y réfléchir. | **N** : Non, nous n'avons pas encore traité cette question. | **S. O.** : Cette question n'est pas pertinente pour notre travail et est donc sans objet.

Questions	Classement O   R   N   S.O.	Commentaires
1. Votre organisation s'est-elle officiellement engagée en faveur de l'équité en s'informant sur les traumatismes et la violence en tant qu'employeur et de fournisseur de services (c'est-à-dire par un énoncé des valeurs ou une politique officielle) ?		
2. Votre organisation s'est-elle officiellement engagée à lutter contre toute forme de discrimination ?		
3. Si oui, la discrimination fondée sur l'âge y est-elle expressément mentionnée ?		
4. Les politiques existantes ont-elles fait l'objet d'un examen afin de détecter tout préjugé tacite ou exprès lié à l'âge		

qui pourrait exister dans le langage utilisé ou les procédures ?		
5. Certaines tranches d'âge sont-elles favorisées d'une manière ou d'une autre (par exemple, des suppositions sur la capacité d'apprentissage des travailleur.euse.s plus âgé.e.s ou une préférence pour les jeunes employé.e.s pour les tâches en informatique) ?		
6. Votre organisation soutient-elle ces politiques en procédant à des examens réguliers de leur mise en œuvre ?		
7. Votre organisation dispose-t-elle d'un mécanisme de rétroaction sûr et efficace pour les membres du personnel qui ont été victimes de discrimination ?		
8. Votre organisation dispose-t-elle d'un mécanisme de rétroaction sûr et efficace pour les client.e.s qui ont été victimes de discrimination ?		
9. Le personnel et les client.e.s sont-ils et elles informé.e.s de l'existence du mécanisme de rétroaction et encouragé.e.s à l'utiliser ?		
10. Les cadres supérieurs de l'organisation renforcent-ils l'engagement de l'organisation et la mise en œuvre de ces politiques (avec des réunions du personnel, de la documentation et des interactions quotidiennes) ?		

## 2. Les fournisseurs de services de soins possèdent les compétences de base requises pour exercer leur métier.

Les compétences de base reflètent les connaissances, les aptitudes, les attitudes et les comportements dont les prestataires de services ont besoin pour fournir les meilleurs services possibles et aider les femmes âgées victimes de VFG à atteindre les objectifs qu'elles se sont fixés en matière de santé et de bien-être. Un engagement soutenu de la part de la direction qui investira régulièrement dans la formation du personnel et lui donnera accès à des ressources et à une expertise est essentiel afin de créer une culture organisationnelle capable de s'améliorer et de s'adapter dans un monde en rapide mutation.

### a) Formation et intégration

Tout le personnel devrait recevoir régulièrement une formation sur la VFG, idéalement accompagnée de discussions sur une intégration sécurisée et d'occasions de mettre en pratique ses compétences avec d'autres membres du personnel et des superviseur.euse.s. Cette intégration signifie que la formation sur la VFG n'est pas seulement une question de connaissances, mais qu'elle s'inscrit dans les méthodes de travail au quotidien. Lorsque le personnel applique activement ce qu'il a appris, il développe une mémoire « spontanée » pour des réponses axées sur l'équité garantissant ainsi que le soutien aux personnes survivantes n'est pas seulement théorique, mais bel et bien réel.

*UN EXEMPLE : Comment intégrer la formation ?*

*Une fois que le personnel a suivi la formation sur la VFG, les superviseur.euse.s et les équipes discutent régulièrement de cas réels ou anonymisés de manière structurée. Cela peut se faire lors de réunions d'équipe, de supervision ou de groupes de réflexion.*

*Exemple : un membre du personnel de première ligne rencontre une cliente qui montre des signes de contrôle coercitif dans une relation avec une autre personne âgée. Lors d'une séance de supervision ou d'une réunion d'équipe, le membre du personnel décrit la situation (sans rompre la confidentialité).*

*L'équipe discutera de ce qui suit :*

*The team discusses:*

*Quels signes de VFG étaient présents ?*

*Quels obstacles la victime pourrait-elle rencontrer ?*

*Comment le membre du personnel pourrait-il réagir en tenant compte du*

Le contenu de la formation doit être adapté aux responsabilités du personnel afin de lui permettre de reconnaître les signes avant-coureurs de violence et de maltraitance, d'y réagir et de faire appel à des spécialistes en matière de VFG lorsque cela est nécessaire. Les superviseur.euse.s ont besoin d'une formation supplémentaire pour mettre en place des pratiques de supervision cohérentes, dont des exercices de réflexion, dans l'ensemble de l'organisation.

Il est tout aussi important que les fournisseurs de services soient conscients de l'impact de leurs propres attitudes, valeurs et croyances sur la sécurité physique et émotionnelle des femmes âgées, sur la prestation des soins et sur les résultats de ces services.

**O** : Oui, nous avons abordé cette question. | **R** : Nous avons pris conscience de cette question et commençons à y réfléchir. | **N** : Non, nous n'avons pas encore traité cette question. | **S. O.** : Cette question n'est pas pertinente pour notre travail et est donc sans objet.

Questions	Classement O   R   N   S.O.	Commentaires
1. Tout le personnel et les bénévoles reçoivent-ils une formation et une intégration sur les soins tenant compte des traumatismes et de la violence grâce à l'application des principes des STCTV ?		
2. Tout le personnel et les bénévoles reçoivent-ils une formation en matière de VFG ?		
3. La formation et son intégration comprennent-elles des contenus sur les expériences de vie uniques des femmes plus âgées ?		
4. La formation et son intégration adoptent-elles une perspective sur le genre et incluent-elles un contenu qui adopte une approche intersectionnelle de cet enjeu ?		
5. Les dirigeant.e.s et le personnel des ressources humaines bénéficient-ils d'une formation supplémentaire afin de garantir une supervision cohérente du personnel ?		
6. Tout le personnel et les bénévoles reçoivent-ils une formation et une		

intégration sur les facteurs qui mènent à de la stigmatisation et à de la discrimination envers les femmes plus âgées (y compris des facteurs personnels, relationnels, communautaires et sociétaux) ?		
7. Le personnel reçoit-il une formation et son intégration sur la politique et les valeurs de l'organisation en matière d'équité ?		

**b) Du soutien au moyen de la supervision, de débriefages informels et de ressources consacrées au bien-être du personnel et des bénévoles**

Fournir des services directs en tant que membre du personnel ou de bénévole dans un milieu de soins de santé ou de services sociaux peut être difficile. Vous pouvez vivre, par exemple, un traumatisme par procuration en raison de votre exposition répétée aux expériences de vie de vos clientes ou de la détresse parce qu'il vous est difficile de trouver des moyens de les aider tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de votre organisation.

Le personnel et les bénévoles doivent se sentir soutenus au sein de l'organisation et doivent disposer de moyens leur permettant de soulever ouvertement des questions, des préoccupations ou des expériences avec leurs superviseur.eure.s et leurs collègues, ce sans crainte de répercussions.

**O** : Oui, nous avons abordé cette question. | **R** : Nous avons pris conscience de cette question et commençons à y réfléchir. | **N** : Non, nous n'avons pas encore traité cette question. | **S. O.** : Cette question n'est pas pertinente pour notre travail et est donc sans objet.

Questions	Classement O   R   N   S.O.	Commentaires
1. Le personnel et les bénévoles ont-ils et elles le sentiment d'avoir facilement accès à du soutien sur les plans personnel et professionnel, y compris en ce qui concerne le temps leur étant consacré, pour rester en bonne santé tout en aidant les autres ?		
2. Si oui, l'organisation dispose-t-elle de ces mesures d'aide de manière évidente au sein de l'organisation et en ligne ?		
3. Le personnel et les bénévoles ont-ils le sentiment de travailler dans un milieu qui favorise de franches discussions sur les questions reliées à la stigmatisation et à la discrimination fondée sur l'âge ?		
4. La direction, le personnel et les bénévoles sont-ils formés pour prodiguer des soins avec compassion et pour reconnaître les signes de détresse ou d'origine structurelle, de traumatismes et d'épuisement professionnel chez eux-mêmes et leurs collègues ?		

### c) Accès à des ressources et à une expertise à jour

Dans quelle mesure le personnel est-il prêt à orienter les client.e.s vers d'autres organisations lorsqu'ils et elles ont besoin de services ou d'une expertise spécialisés ? Prenons l'exemple d'une femme aînée qui envisage de quitter un conjoint violent. Elle peut avoir des questions sur sa sécurité, son logement et ses revenus auxquelles une agence spécialisée dans la VFG est mieux à même de répondre. Ou encore, elle peut souhaiter entrer en contact avec d'autres femmes victimes dans le cadre d'un groupe de soutien par des pairs. Dans de tels cas, le fait d'avoir établi au préalable des relations avec des organismes ou des groupements traitant de ces questions permet aux fournisseurs de services de les consulter pour obtenir des conseils et de recommander chaleureusement des ressources adéquates.

**Mise en garde :** les recommandations vers d'autres intervenant.e.s ne doivent pas être faites de manière systématique, mais uniquement lorsqu'il est clair que votre organisation ne peut pas répondre à la demande. Le processus d'orientation ne doit pas se limiter à donner un numéro de téléphone. Une orientation faite chaleureusement procure un soutien direct pour aider à entrer en contact avec quelqu'un de l'organisation vers laquelle cette orientation est faite.

**O :** Oui, nous avons abordé cette question. | **R :** Nous avons pris conscience de cette question et commençons à y réfléchir. | **N :** Non, nous n'avons pas encore traité cette question. | **S. O. :** Cette question n'est pas pertinente pour notre travail et est donc sans objet.

Questions	Classement O   R   N   S.O.	Commentaires
1. Votre organisation a-t-elle établi des relations avec d'autres organisations communautaires offrant des services liés à la VFG ou des services spécialisés (cliniques ou non) qui traitent des problèmes auxquels sont fréquemment		

confrontées les aînées en tant que groupe de la diversité ?		
2. Comment le personnel s'informe-t-il sur les autres organisations et programmes auxquels il peut orienter les personnes concernées ?		
3. Votre organisation dispose-t-elle d'une personne désignée pour établir et entretenir ces relations avec d'autres organisations et mener à bien les travaux en partenariat ? Si ce n'est pas le cas, existe-t-il des protocoles permettant à l'ensemble du personnel de bien s'acquitter de cette tâche ?		
4. Quel est le processus d'orientation vers les services ? Les client.e.s bénéficient-ils d'une aide directe pour contacter l'organisme ayant fait une recommandation ?		
5. Votre organisation dispose-t-elle d'un.e spécialiste à l'interne en matière de violence sexiste qui pourrait participer à un comité de coordination communautaire sur la VFG ?		

### 3. Les femmes de plus de 50 ans qui ont recours à des services de soins se sentent en sécurité, à l'aise, bien accueillies et soutenues lorsqu'elles interagissent avec votre organisation.

Les bénéficiaires des services de soins à la personne se forgeront une opinion durable sur la manière dont elles ou ils seront accueilli.e.s à l'avenir et sur la prise en compte de leurs préoccupations après chaque interaction avec votre organisation.

Penchez-vous sur les questions suivantes :

- Comment les femmes plus âgées découvrent-elles votre organisation ?
- Est-il facile pour elles d'accéder à votre organisation et à ses services ?
- Offrez-vous un environnement accueillant et sécurisant pour les client.e.s de tous âges ?
- Comment les personnes sont-elles traitées pendant le processus d'admission ?

#### **Comment les gens apprennent-ils l'existence de votre organisation ?**

Les gens découvrent souvent votre organisation grâce à de la publicité, des affiches ou des dépliants, ou encore avec le site Web de votre organisation. Quelle image de marque ces supports véhiculent-ils ? L'« image publique » de votre organisation reflète-t-elle les groupes de population que vous desservez (par exemple, des personnes issues de différents groupes socioculturels, ayant différentes orientations sexuelles, différents âges, différentes capacités, différentes religions et différentes identités de genre) ?

Plusieurs n'ont pas accès aux médias couramment utilisés, ce qui nécessite de déployer des efforts de sensibilisation et d'utiliser d'autres moyens de les contacter pour communiquer avec elles. Il peut s'agir, par exemple, de collaborer avec des travailleurs sociaux ou des bénévoles qui côtoient régulièrement des personnes âgées marginalisées, ou d'établir des partenariats officiels avec des organisations et des regroupements qui travaillent avec des populations spécifiques comme les réseaux de lutte contre la maltraitance des aîné.e.s. Les sites Web et autres médias en ligne ou hors ligne doivent répondre aux normes les plus élevées de conformité en matière d'accessibilité, de lisibilité, d'alphabétisation, de notions de calcul, etc.

**O** : Oui, nous avons abordé cette question. | **R** : Nous avons pris conscience de cette question et commençons à y réfléchir. | **N** : Non, nous n'avons pas encore traité cette question. | **S. O.** : Cette question n'est pas pertinente pour notre travail et est donc sans objet.

Questions	Classement O   R   N   S.O.	Commentaires
1. Les images et le langage utilisés dans les communications de votre organisation (par exemple, les publicités, affiches, brochures et les sites Web) véhiculent-ils une image positive des personnes âgées ?		
2. Votre organisation favorise-t-elle l'inclusion et offre-t-elle un environnement visuellement sûr pour les âgées ?		
3. Votre organisation favorise-t-elle l'inclusion et offre-t-elle un environnement visuellement sûr pour les âgées 2SLGBTQI+ ?		
4. Évitez-vous les campagnes fondées sur la peur qui stigmatisent certains comportements ou groupes de personnes dans vos messages de promotion de la santé ?		
5. Vérifiez-vous systématiquement votre site Web et vos autres communications afin de vous assurer qu'aucun langage		

obsolète ou stigmatisant n’y est utilisé ?		
6. Votre organisation dispose-t-elle de stratégies précises pour atteindre divers groupes de femmes âgées dans votre communauté ?		
7. Votre documentation en ligne ou non répond-elle aux normes les plus rigoureuses en matière d’accessibilité, de lisibilité, d’alphabétisation, ou de notions de calcul, etc. Cela comprend les options de texte et d’audio de différentes sources, les options pour de grandes polices de caractères, etc.		

**b) Les femmes âgées peuvent-elles facilement accéder au personnel de votre organisation et à ses services ?**

Les âgées provenant de communautés marginalisées rencontrent plus de difficultés que les autres pour accéder à des services de soins. Par exemple, votre emplacement et sa proximité avec les transports en commun, son accessibilité pour les personnes handicapées ou vos heures d’ouverture, tous peuvent constituer des obstacles.

**Un exemple :**

Un programme de jour destiné aux femmes locataires en situation précaire a constaté que bon nombre des participantes n’avaient pas accès régulièrement à des soins de santé. L’organisme a conclu un partenariat avec une clinique communautaire afin qu’une infirmière praticienne puisse offrir des soins primaires et des services de prévention sur place deux jours par semaine. Cette initiative a amélioré l’accès des femmes à des services de santé essentiels et favorisé l’établissement d’une relation solide avec un fournisseur de soins de santé.

**O** : Oui, nous avons abordé cette question. | **R** : Nous avons pris conscience de cette question et commençons à y réfléchir. | **N** : Non, nous n'avons pas encore traité cette question. | **S. O.** : Cette question n'est pas pertinente pour notre travail et est donc sans objet.

Questions	Classement O   R   N   S.O.	Commentaires
1. Votre organisation offre-t-elle des services en ligne et en personne à des heures et dans des endroits qui conviennent aux femmes âgées, en particulier celles issues de communautés marginalisées ?		
2. Votre organisation fournit-elle une assistance en dehors des heures de bureau ?		
3. Votre organisation fournit-elle d'autres formes d'aide pour répondre aux problèmes d'accessibilité (par exemple, aides à la mobilité, traduction, assistance pour les déplacements) ?		

**c) Offrez-vous un milieu accueillant et sécurisant aux femmes de plus de 55 ans ?**

Imaginez ce que ressentent les individus qui franchissent la porte d'entrée de votre organisation. Quelle impression cela fait-il aux femmes âgées qui sollicitent vos services ? Cela inclut la première rencontre avec un membre du personnel ou un / une bénévole. Des renseignements personnels peuvent-elles être échangés en toute confidentialité ? Observez les affiches ou les œuvres d'art accrochées aux murs, ainsi

que les magazines disponibles à la réception ou dans la salle d'attente. Comment les personnes sont-elles accueillies lorsqu'elles appellent par téléphone ?

À visionner (disponible en version française) : [Comment faire une évaluation de votre lieu de travail.](#)

**O** : Oui, nous avons abordé cette question. | **R** : Nous avons pris conscience de cette question et commençons à y réfléchir. | **N** : Non, nous n'avons pas encore traité cette question. | **S. O.** : Cette question n'est pas pertinente pour notre travail et est donc sans objet.

Questions	Classement O   R   N   S.O.	Commentaires
1. Le personnel et les bénévoles ont-ils et elles reçu une formation sur la discrimination fondée sur l'âge, ainsi que sur la lutte contre le racisme et la sécurisation culturelle ?		
2. Votre organisation recrute-t-elle des bénévoles et du personnel de différents groupes de la population afin de refléter la diversité de votre communauté ?		
3. Les espaces publics de votre organisation (réception, salles d'attente) sont-ils accueillants pour les personnes âgées issues de la diversité ?		
4. Les affiches, brochures, panneaux, illustrations et magazines représentent-ils de manière positive différents types de relations,		

orientations sexuelles, identités de genre ou groupes ethnoculturels ?		
5. Y a-t-il des affiches dans les espaces publics qui transmettent des messages positifs (par exemple, « Cet endroit est accueillant et sans jugement ») ?		

#### **d) Comment les gens sont-ils traités pendant le processus d'admission ?**

Le processus d'accueil est un des tout premiers indicateurs permettant de savoir si une personne peut se sentir en sécurité au sein d'une organisation. Ce processus peut impliquer des conversations avec le personnel à la réception ou des clinicien.ne.s qui remplissent les formulaires d'admission. S'il est mené avec tact, ce processus peut contribuer à établir une relation de confiance. Une expérience négative peut être perçue comme irrespectueuse ou même menaçante. Il convient de prendre en considération la disponibilité d'espaces pour des conversations en privé, le vocabulaire utilisé dans les formulaires d'admission et la démarche utilisée pour la collecte de données, y compris le moment opportun pour poser certaines questions. On doit dans les organisations être de plus sensible au souhait des client.e.s d'être accompagné.e.s par une personne de confiance ou un membre de leur famille pendant le processus d'admission.

#### **UN EXEMPLE :**

*Une femme âgée, victime et survivante, se présente à votre organisation. Au lieu de lui poser immédiatement des questions formelles, la personne chargée de l'accueil lui explique gentiment l'objectif de l'entretien, en lui affirmant qu'elle est libre de partager ce qu'elle souhaite et que son expérience sera respectée. Elle utilise un langage chaleureux et sans jugement, en lui disant : « Je veux m'assurer que vous vous sentez en sécurité pendant cet entretien. Vous n'êtes pas obligée de partager quoi que ce soit si vous ne vous sentez pas prête, et vous pouvez faire une pause ou vous arrêter à tout moment. »*

**O** : Oui, nous avons abordé cette question. | **R** : Nous avons pris conscience de cette question et commençons à y réfléchir. | **N** : Non, nous n'avons pas encore traité cette question. | **S. O.** : Cette question n'est pas pertinente pour notre travail et est donc sans objet.

Questions	Classement O   R   N   S.O.	Commentaires
1. Les formulaires d'admission font-ils appel à un langage clair et inclusif (par exemple, en utilisant une terminologie neutre du point de vue des genres et un vocabulaire centré sur la personne) ?		
2. Votre organisation adopte-t-elle la définition de la famille donnée par chaque cliente (qui peut inclure, sans s'y limiter les parents, les aidant.e.s, les partenaires du même sexe ou des amis) ?		
3. La confidentialité et la protection de la vie privée sont-elles respectées tout au cours du processus d'admission (par exemple, un lieu sûr et privé pour le processus d'admission) ?		
4. Le personnel est-il formé pour repérer les signes avant-coureurs et les indicateurs de risque de VFG lors de leur admission ?		
5. Si oui, savent-ils ou elles quoi faire de ces informations lorsque des		

problèmes liés à la VFG apparaissent ?		
6. Le personnel est-il encouragé à faire preuve de discernement pour modifier les processus d'admission afin de garantir la sécurité des femmes ?		

#### **4. Les femmes âgées qui ont recours à des services de soins ont la possibilité de donner leur avis et de faire part de leurs opinions sur les politiques, les procédures et les programmes de votre organisation en toute sécurité et de manière anonyme.**

En « adaptant » plutôt qu'en « ciblant » la clientèle des programmes, on a plus de chances d'éviter la stigmatisation et des moyens plus subtils par lesquels des programmes de soins peuvent isoler, plutôt qu'intégrer les femmes âgées. Pour être efficaces, l'engagement et le partenariat avec la communauté et les client.e.s doivent être respectueux et authentiques. Impliquer les femmes de plus de 55 ans en tant que clientes éventuelles — en particulier celles provenant de groupes marginalisés — dans le processus d'adaptation offre à votre organisation trois ressources précieuses :

- un aperçu de la façon dont elles perçoivent votre organisation, ce qui est un excellent moyen de remédier aux éventuels « angles morts » reliés à la stigmatisation au sein de votre organisation ;
- l'avantage de leur expérience et de leur savoir, ainsi que leur énergie pour aider votre organisation à développer ou à revoir ses initiatives ;
- un engagement éventuel qui découle de leurs convictions dans ce que fait votre organisation. Elles pourraient devenir vos « ambassadrices » au sein de la communauté.

L'engagement envers elles et le partenariat avec des âgées ayant vécu ou vivant actuellement ces expériences sont essentiels au succès de toute organisation. Les personnes qui consomment des substances psychoactives pour faire face à des

traumatismes sont des spécialistes en matière de santé liée à la consommation de telles substances et on devrait tenir compte de cette réalité pour les modèles de prestation de services. Si votre organisation n'entretient pas de relations avec des personnes marginalisées dans votre communauté, établissez un partenariat avec un regroupement ou une organisation qui le fait (par exemple, des associations travaillant avec la communauté 2SLGBTQI+, les personnes séropositives ou les nouveaux arrivants au Canada).

**O** : Oui, nous avons abordé cette question. | **R** : Nous avons pris conscience de cette question et commençons à y réfléchir. | **N** : Non, nous n'avons pas encore traité cette question. | **S. O.** : Cette question n'est pas pertinente pour notre travail et est donc sans objet.

Questions	Classement O   R   N   S.O.	Commentaires
1. Votre organisation sollicite-t-elle les avis des femmes âgées issues de la diversité (en particulier celles des groupes marginalisés) lors de la conception de ses programmes ?		
2. Les âgées qui sont clientes sont-elles invitées à donner leur avis sur les services auxquels elles ont accès ?		
3. Se sentent-elles impliquées dans les décisions prises en collaboration avec le personnel ?		
4. Votre organisation recrute-t-elle systématiquement des membres de différents groupes de la population de votre communauté comme employés ou bénévoles ?		

5. Votre organisation a-t-elle recueilli pour cette évaluation les commentaires de regroupements ou d'organisations travaillant avec des femmes âgées issues de la diversité ?		
6. Votre organisation consulte-t-elle des femmes âgées ?		
7. Lorsque des femmes âgées sont invitées à donner leur avis, sont-elles rémunérées pour partager leur savoir ?		

## Élaboration du plan d'améliorations

Dans le contexte d'un processus d'évaluation, il convient d'identifier les questions prioritaires et de prendre des mesures en temps opportun. Les organisations doivent faire face à de nombreux problèmes et demandes de leur clientèle à tout moment. C'est pourquoi la planification est primordiale. Identifiez clairement les priorités d'action et les ressources disponibles afin d'élaborer un plan d'améliorations réalisable.

### Les cadres de mise en œuvre active ou AIF (*Active Implementation Frameworks*<sup>MC</sup>)

Les cadres de mise en œuvre active ou AIF ([Active implementation](#)) proviennent du domaine de la science de la mise en œuvre, une discipline fondée sur la recherche qui étudie les méthodes et les stratégies permettant de mettre efficacement en pratique des pratiques, des politiques et des programmes fondés sur des données probantes.<sup>2</sup> Un tel cadre est un modèle très efficace pour les organisations très occupées qui doivent jongler avec des priorités concurrentes, car il offre une approche structurée,

<sup>2</sup> Fixsen, D. L., Naoom, S. F., Blase, K. A., Friedman, R. M., & Wallace, F. (2005). *Implementation Research: A Synthesis of the Literature*. Tampa, FL: University of South Florida, Louis de la Parte Florida Mental Health Institute, The National Implementation Research Network

étape par étape, qui permet d'agir de manière ciblée et efficace tout en gérant de multiples attentes<sup>3</sup>.

## Étapes à suivre dans un cadre de mise en œuvre active

### Phase 1 : Les premiers pas

1. CCréez une équipe de mise en œuvre composée de membres du personnel provenant de différents secteurs de l'organisation qui se réunira régulièrement pour se concentrer sur le processus de la mise en œuvre. Qui possède les connaissances, l'expérience et la compréhension des questions prioritaires nécessaires à l'élaboration du plan ? Une ou un cadre supérieur devrait diriger l'équipe afin de démontrer l'engagement de l'organisation envers le cadre de mise en œuvre, de garantir l'accès aux ressources pour l'équipe et la cohérence avec les politiques et les orientations de l'organisation, en fournissant régulièrement des mises à jour aux cadres supérieurs.
2. Envisagez d'inclure une femme aînée en tant que représentante de la clientèle et un groupement ou une organisation de l'extérieur afin d'apporter des perspectives ou une expertise supplémentaire à l'équipe (par exemple, une organisation qui travaille déjà en étroite collaboration avec des personnes aînées victimes de marginalisation).
3. Clarifiez les termes du problème que vous essayez de résoudre et expliquez pourquoi vous faites ce travail (quelles pressions ou responsabilités motivent cette initiative ?). Tenez compte des commentaires recueillis lors de l'évaluation organisationnelle et du processus de discussions en groupe. Avez-vous besoin d'informations supplémentaires pour mieux comprendre la question ? Vous pouvez demander l'avis de client.e.s aîné.e.s, ce qui peut impliquer de mener un sondage, des entrevues avec des informateurs clés ou de compter sur un groupe de discussion.

### Phase 2: Installation

4. Déterminez vos priorités d'action. Il vaut mieux se concentrer sur quelques enjeux importants et agir plutôt que de disperser vos efforts. Quels sont les problèmes prioritaires identifiés lors de l'évaluation organisationnelle ? Quelles

---

<sup>3</sup> National Implementation Research Network (NIRN)  
Fixsen, D.L., Blase, K.A., Naoom, S.F., & Wallace, F. (2009). *Core Implementation Components*

sont les interventions possibles ? Certains problèmes sont-ils plus urgents à régler que d'autres ? Où trouver l'énergie et les ressources nécessaires pour pouvoir commencer à apporter des améliorations ?

5. Identifiez les solutions éventuelles pour traiter les problèmes. Envisagez toutes les solutions possibles. Comment d'autres organisations ont-elles abordé ces problèmes ? Est-il possible de s'appuyer sur d'autres initiatives déjà en cours dans votre organisation ou votre communauté ? Quels sont les défis à relever pour aller de l'avant et comment surmonter ces difficultés ? Quelles sont les implications pour les ressources disponibles des différentes solutions qui s'offrent ?
6. Élaborez votre cadre de mise en œuvre. Ce plan doit identifier les problèmes à traiter et les résultats à obtenir. Créez des plans d'action détaillés qui incluent les responsabilités de tous et toutes, les délais et les stratégies pour relever les défis à relever.
7. Il faut obtenir le plein accord de la direction. Cela garantira que les autorisations et les ressources nécessaires seront en place.

### **Phase 3 : Première étape de la mise en œuvre**

8. Faites connaître votre plan d'améliorations. Le personnel concerné, les bénévoles et la direction doivent être tenus informés. Les personnes qui ont participé à l'évaluation organisationnelle doivent savoir comment on tient compte de leurs commentaires. Il n'est peut-être pas possible de traiter tous les commentaires et points de vue en même temps, mais les personnes qui ont participé au processus d'évaluation doivent savoir qu'elles ont été entendues.
9. Commencez par des essais à petite échelle. Mettez en œuvre le programme ou la pratique de manière limitée afin de tester sa faisabilité et d'identifier les défis à relever en premier. Offrez de la formation, de l'encadrement et de la supervision afin de vous assurer que le personnel est bien préparé.
10. Suivez les progrès, recueillez des données et des opinions afin d'évaluer la qualité de la mise en œuvre et d'y apporter les ajustements nécessaires le cas échéant.

#### **Phase 4 : Mise en œuvre complète**

11. Déployez-la à plus grande échelle, étendez la portée du programme ou des méthodes de travail dès que les premiers essais auront démontré leur efficacité. Assurez-vous que le programme ou la pratique soit mis en œuvre comme prévu. Assurez un soutien constant afin de maintenir une mise en œuvre de grande qualité.

#### **Phase 5 : Pérennité**

12. Renforcer les capacités à l'intérieur de l'organisation. Développer les compétences, les ressources et les systèmes nécessaires pour maintenir le programme ou la pratique de façon pérenne et pour institutionnaliser l'intervention en l'intégrant dans les activités courantes de l'organisation, y compris pour ses politiques, son financement et la formation continue.
13. Vérifier et évaluer les progrès. Évaluer en permanence l'efficacité du programme et des méthodes de travail pour apporter les ajustements nécessaires afin de réagir à l'évolution des circonstances et des enjeux.

#### **Phase 6 : Améliorations constantes**

16. Mettre en place des mesures de responsabilisation. Établir des indicateurs et des évaluations régulières pour suivre les progrès accomplis dans l'atteinte des objectifs d'inclusion des personnes âgées. Rendre compte publiquement de ces efforts afin de favoriser la transparence et la responsabilisation au sein de l'organisation.
17. Veiller à ce que les dirigeant.e.s soient tenu.e.s responsables de la promotion d'une culture inclusive qui remet en question les stéréotypes et traite rapidement et efficacement tout cas d'âgisme dans l'organisation.
18. Prévoyez régulièrement des occasions pour le personnel, les partenaires communautaires et les client.e.s de donner leur avis afin de créer des boucles de rétroaction pouvant aider à améliorer le processus de la mise en œuvre. Adaptez et affinez votre démarche en fonction des données et des commentaires recueillis.
19. Célébrez vos réalisations ! Reconnaissez le travail accompli pour résoudre les problèmes identifiés et les personnes qui y ont contribué. Célébrer ces

réalisations aidera à développer une culture organisationnelle positive et une mobilisation afin d'offrir des services sécurisants et inclusifs.

Les organisations peuvent passer de la phase des premiers pas à celle de mise en œuvre complète de manière structurée et réfléchie en suivant ces étapes. Cela assurera ainsi que leur programme et leurs politiques soient mis en œuvre aussi efficacement que possible et maintenus à long terme.

## Planification des améliorations

### Modèle type

Quels problèmes essayez-vous de résoudre ? Pourquoi ? Quelles sont vos motivations ?

Quels résultats espérez-vous obtenir ? À quoi ressemblerait le « succès » ?

Mesure à prendre	Échéancier	Ressources nécessaires	Rôle de la direction	Progrès accomplis

## Cadre de mise en œuvre active

### Modèle type

Phase	Détails des activités	Échéancier
<b>Premiers pas</b> Convoquer l'équipe de mise en œuvre, clarifier les problèmes/les enjeux		
<b>Installation</b> Choisir les priorités et identifier les solutions/élaborer un plan/obtenir les approbations requises		
<b>Première étape de la mise en œuvre</b> Partage de la planification/tests et améliorations à petite échelle, monitoring, collecte de données		
<b>Mise en œuvre complète</b> Développer, étendre en fonction de l'efficacité/fournir un appui constant		
<b>Pérennité</b> Développer les compétences, les ressources et les systèmes nécessaires pour les intégrer et les maintenir		
<b>Améliorations constantes</b> Définissez des mesures de responsabilisation. Agissez en		

fonction des situations qui se présentent. Célébrez vos succès.		
---	--	--

**Ressources disponibles :**

Trousse d'action EQUIP pour l'équité (en langue anglaise) :

<https://equiphealthcare.ca/equity-action-kit/>

Modules de formation en ligne en anglais Equipping for Equity Modules :

<https://equiphealthcare.ca/resources/equipping-for-equity-online-modules/>