CANA

Carrefour d'aide aux nouveaux arrivants

PROJET « ÇA INNOVE AU CANA : EN ÉQUITÉ ET INCLUSION »

ÉQUITÉ · DIVERSITÉ · INCLUSION

# Aide-mémoire *EDI*

Définitions, lois, réflexes et bonnes pratiques pour toutes les personnes qui travaillent au CANA.



ÉDITION 2026

Réalisé avec l'appui financier de Patrimoine canadien — Programme de multiculturalisme et de lutte contre le racisme.

Canada

TABLE DES MATIÈRES

# Sommaire

Tout ce qu'il faut savoir en équité, diversité et inclusion pour travailler au CANA : un vocabulaire commun, le cadre légal, des réflexes concrets et des ressources.


01 À propos de cet aide-mémoire 3

02 Vocabulaire essentiel 4

03 Cadre légal québécois et canadien 6

04 Biais, préjugés et stéréotypes 9

05 Discrimination, racisme et harcèlement 12

06 Microagressions : reconnaître, réagir, réparer 15

07 Communication interculturelle, inclusive et bienveillante 17

08 Diversité sexuelle et pluralité des genres 20

09 Intersectionnalité et ADS+ 22

10 Pour les gestionnaires 25

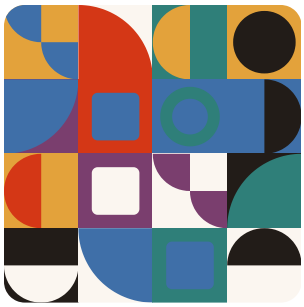
11 EDI dans l'intervention auprès des personnes immigrantes 28

12 Calendrier EDI, ressources et recours 30

SECTION 01

# 01

# À propos de cet aide-mémoire



Cet aide-mémoire réunit, en un seul endroit, ce que toute personne qui travaille au CANA doit savoir en équité, diversité et inclusion (EDI). Il accompagne la Politique interne EDI du CANA et sert de référence lors de l'accueil des nouvelles personnes employées, des bénévoles et des membres du conseil d'administration.

**D'où il vient.** Il a été produit dans le cadre du projet *Ça innove au CANA : en équité et inclusion*, financé par Patrimoine canadien (Programme de multiculturalisme et de lutte contre le racisme, volet Renforcement des capacités organisationnelles). Le projet prévoit des formations pour l'équipe et les gestionnaires, un Comité EDI, un plan d'action et la révision des politiques RH, avec l'accompagnement de la firme Élance.

## Thèmes couverts

Ce sont les thèmes des formations prévues au projet.

### Pour toute l'équipe

1. Communication interculturelle
2. Biais conscients et inconscients
3. Microagressions
4. Communication inclusive et bienveillante
5. Diversité sexuelle et pluralité des genres
6. Préjugés
7. Intersectionnalité et ADS+

### Pour les gestionnaires

1. Recrutement inclusif
2. Prévention de la discrimination et du harcèlement
3. Promotion et gestion de la diversité (accueil, intégration)
4. Leadership inclusif et bienveillant

### Comment l'utiliser

Chaque section se lit seule. Les encadrés « À faire » et « À éviter » donnent les gestes concrets. En cas de doute, parlez-en à votre gestionnaire, au Comité EDI ou à la personne responsable du développement organisationnel.

### Mise à jour

Le Comité EDI révise ce document une fois par année, ou plus tôt si une loi change.

SECTION 02

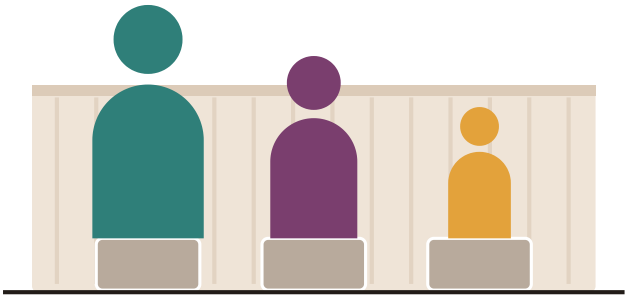
# 02 Vocabulaire essentiel

L'EDI repose sur trois notions complémentaires : la diversité est un fait, l'inclusion est une pratique, l'équité est un résultat à atteindre.

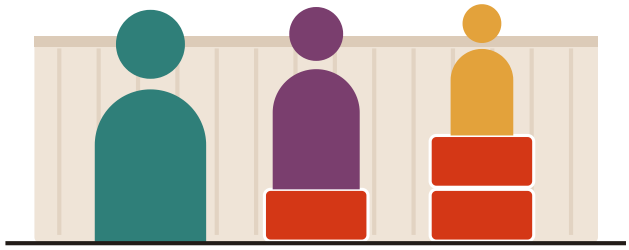
**La diversité**
est un **fait** : nos différences sont là.

**L'inclusion**
est une **pratique** : ce que nous faisons chaque jour.

**L'équité**
est un **résultat** : ce que nous visons.



**Égalité**
Les mêmes moyens pour tout le monde



**Équité**
Des moyens ajustés pour un résultat équivalent

Égalité ou équité ? Traiter tout le monde de la même façon ne garantit pas le même accès. L'équité ajuste les moyens selon les obstacles.

| TERME | DÉFINITION | EXEMPLE AU CANA |
|---|---|---|
| **Diversité** | Présence de différences entre les personnes d'un groupe : origine, langue, religion, genre, âge, handicap, orientation sexuelle, statut migratoire, classe sociale, etc. | Notre équipe parle plusieurs langues et vient de plusieurs pays. |
| **Égalité** | Traiter tout le monde de la même façon, avec les mêmes ressources. | Le même dépliant en français pour toutes les personnes participantes. |

| TERME | DÉFINITION | EXEMPLE AU CANA |
|---|---|---|
| **Équité** | Ajuster les moyens selon les besoins et les obstacles de chaque personne pour qu'elle obtienne un résultat équivalent. | Offrir un interprète ou un atelier oral à une personne peu alphabétisée. |
| **Inclusion** | Climat et pratiques qui permettent à chaque personne de se sentir respectée, écoutée et de participer pleinement. | Demander l'avis des personnes participantes au Comité EDI. |
| **Appartenance** | Sentiment d'être accepté et valorisé tel que l'on est. C'est l'effet recherché de l'inclusion. | Une nouvelle collègue ose proposer une idée en réunion dès son premier mois. |
| **Groupes en quête d'équité** | Groupes qui font face à des obstacles systémiques : femmes, personnes autochtones, personnes noires et racisées, personnes handicapées, personnes 2ELGBTQI+, minorités religieuses, personnes immigrantes, etc. | Les personnes demandeuses d'asile cumulent plusieurs obstacles d'accès aux services. |
| **Personne racisée** | Personne qui subit le racisme parce qu'on lui attribue une « race ». Le terme désigne un processus social, pas une caractéristique biologique. | — |
| **Intersectionnalité** | Les identités (genre, origine, statut, handicap, etc.) se croisent et peuvent cumuler les discriminations. | Une mère noire demandeuse d'asile ne vit pas les mêmes obstacles qu'un homme blanc résident permanent. |
| **Accommodement raisonnable** | Obligation légale d'adapter une règle ou une pratique pour éviter une discrimination, sauf si cela cause une contrainte excessive. | Ajuster un horaire pour une pratique religieuse ou un traitement médical. |
| **Privilège** | Avantage non mérité dont une personne bénéficie parce qu'elle appartient à un groupe dominant, souvent sans s'en rendre compte. | Ne jamais se faire demander « tu viens d'où, vraiment ? ». |
| **Allié ou alliée** | Personne qui utilise sa position pour soutenir un groupe dont elle ne fait pas partie, par des gestes concrets. | Intervenir quand un collègue se fait couper la parole. |
| **Sécurité culturelle** | Approche où la personne servie se sent respectée dans son identité et ne craint pas d'être jugée. | Accueillir sans commentaire une personne qui ne serre pas la main. |

Les termes liés aux biais, à la discrimination, au racisme, aux microagressions et à la diversité de genre sont définis dans leurs sections.

SECTION 03

# 03

# Cadre légal québécois et canadien



Le CANA est un employeur de compétence provinciale : ce sont d'abord les lois du Québec qui s'appliquent à nos relations de travail et à nos services. Les engagements fédéraux s'ajoutent par nos ententes de financement.

**Lois du Québec**

S'appliquent directement à nos relations de travail et à nos services (compétence provinciale).

**Engagements fédéraux**

S'ajoutent par nos ententes de financement avec le gouvernement du Canada.

## Lois québécoises qui nous obligent directement

| LOI | CE QU'ELLE DIT | CE QUE CELA VEUT DIRE AU CANA |
|---|---|---|
| Charte des droits et libertés de la personne (art. 10, 10.1, 16, 18.1) | Interdit la discrimination fondée sur 14 motifs : race, couleur, sexe, identité ou expression de genre, grossesse, orientation sexuelle, état civil, âge, religion, convictions politiques, langue, origine ethnique ou nationale, condition sociale, handicap. Interdit le harcèlement fondé sur ces motifs. | Aucune décision d'embauche, de promotion, de service ou de référence ne peut reposer sur l'un de ces motifs. En entrevue, on ne pose aucune question sur ces motifs (art. 18.1), sauf exception justifiée. |
| Loi sur les normes du travail (art. 81.18 à 81.20) | Toute personne salariée a droit à un milieu exempt de harcèlement psychologique, y compris sexuel. L'employeur doit avoir une politique de prévention et de prise en charge. | Le CANA doit prévenir, faire cesser et traiter toute situation de harcèlement, peu importe qui en est l'auteur (collègue, gestionnaire, participant, partenaire). Plainte possible à la CNESST dans les 2 ans. |

| LOI | CE QU'ELLE DIT | CE QUE CELA VEUT DIRE AU CANA |
|---|---|---|
| Loi 42 (2024) sur le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel | Sanctionnée le 27 mars 2024. Précise le contenu minimal de la politique de harcèlement (volet sexuel, formation, modalités de plainte, confidentialité) et étend l'obligation de prévention aux tiers. | Notre politique de harcèlement doit inclure ces éléments, et la formation de l'équipe est obligatoire. |
| Loi sur la santé et la sécurité du travail | L'employeur doit identifier et contrôler les risques psychosociaux, dont le harcèlement et la violence. | Les microagressions répétées et un climat hostile sont des risques à prévenir, pas seulement des « malaises ». |
| Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (modifiée par la Loi 25) | Encadre la collecte, l'usage et la conservation des renseignements personnels ; consentement explicite pour les renseignements sensibles. | Les données d'auto-identification (origine, handicap, genre, statut migratoire) sont volontaires, confidentielles et utilisées seulement de façon agrégée. |
| Charte de la langue française (modifiée par la Loi 96) | Droit de travailler en français. On ne peut exiger une autre langue à l'embauche que si c'est nécessaire au poste. Depuis le 1er juin 2025, les entreprises de 25 à 49 personnes doivent s'inscrire à l'OQLF. | Toute exigence d'une langue autre que le français (anglais, arabe, espagnol…) doit être justifiée par les tâches. Nos services peuvent être offerts dans d'autres langues aux personnes immigrantes. |

## Lois récentes à connaître : laïcité et intégration

Ces lois touchent directement un organisme d'accueil et de francisation comme le CANA. Elles sont débattues publiquement, mais elles sont en vigueur et le CANA doit les respecter.

**Loi sur le renforcement de la laïcité au Québec (Loi 9, sanctionnée le 2 avril 2026).** Elle étend l'interdiction du port de signes religieux aux personnes qui fournissent un service dans le cadre d'un programme d'accueil, de francisation ou d'intégration destiné aux personnes immigrantes. Un droit acquis protège les personnes en poste au 26 novembre 2025, tant qu'elles occupent le même poste dans la même organisation (Québec.ca). Elle impose aussi le visage découvert dans les services de formation, et encadre les menus fondés sur un précepte religieux dans certains organismes.

**Loi 94 (2025)** sur la laïcité dans le réseau de l'éducation (depuis le 30 octobre 2025). Elle vise aussi les personnes qui fournissent régulièrement des services dans les écoles ou aux élèves en vertu d'un contrat ou d'une entente. Cela peut concerner nos intervenantes scolaires.

**Loi sur l'intégration à la nation québécoise (Loi 84, sanctionnée le 28 mai 2025).** Elle fait de l'intégration nationale le modèle québécois : français langue commune, culture commune, laïcité. Une politique nationale doit en découler.

**Politique linguistique de l'État (modifiée en septembre 2025).** Elle interdit les néologismes (iel, toustes) et les doublets abrégés (agent•e•s) dans les communications de l'État. Le CANA n'est pas un organisme de l'État, mais nos documents destinés aux bailleurs publics gagnent à suivre la rédaction épicène recommandée par l'OQLF (voir Communication inclusive).

**À RETENIR**

Les questions sur la portée exacte de ces lois pour un poste donné (signes religieux, droits acquis, interventions en milieu scolaire) sont traitées par la direction, avec un avis juridique au besoin. Aucune personne employée ne doit trancher seule ni commenter la tenue d'un collègue.

## Engagements fédéraux liés à notre financement

**Entente avec Patrimoine canadien (PMLCR).**

Le CANA s'est engagé à créer un milieu exempt de harcèlement, de mauvais traitements et de discrimination, et à respecter les valeurs de la *Charte canadienne des droits et libertés* et de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

**Stratégie canadienne de lutte contre le racisme 2024-2028** (*Changer les systèmes pour transformer des vies*). Notre projet s'y inscrit ; nous nous sommes engagés à ne pas la compromettre.

**Loi sur le multiculturalisme canadien.**

Cadre fédéral de la diversité et de l'inclusion, qui fonde le PMLCR.

**Défi 50-30.**

Le CANA en est signataire : viser la parité (50 %) et une représentation significative (30 %) des groupes en quête d'équité au conseil d'administration et à la haute direction.

## Organismes de recours

**Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)**

Discrimination ou harcèlement discriminatoire (emploi ou services)

**CNESST**

Harcèlement psychologique ou sexuel au travail

**Commission d'accès à l'information**

Renseignements personnels

SECTION 04

# 04

# Biais, préjugés et stéréotypes

Tout le monde a des biais : ce sont des raccourcis du cerveau. Ils deviennent un problème quand ils influencent nos décisions sans que nous le sachions. Ce thème a fait l'objet de la première formation d'Élance au CANA, le 3 juin 2025.

## De la pensée au geste

CE QUE L'ON PENSE

**Stéréotype**

croyance généralisée sur un groupe. « Les personnes de tel pays sont toujours en retard. »

→

CE QUE L'ON RESSENT

**Préjugé**

jugement, souvent négatif, porté avant de connaître la personne.

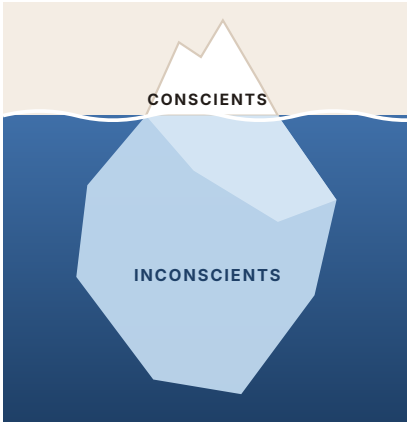
→

CE QUE L'ON FAIT

**Discrimination**

traitement différent qui compromet les droits d'une personne. C'est là que la loi intervient.

## Biais conscients et inconscients




BIAIS CONSCIENT (EXPLICITE)

préférence que la personne connaît et peut nommer.

BIAIS INCONSCIENT (IMPLICITE)

association automatique, apprise par la culture, les médias et l'expérience, qui agit sans que l'on s'en rende compte. Il peut contredire nos valeurs déclarées.

*Comme un iceberg, la plus grande partie de nos biais agit sous la surface.*

## Biais fréquents en milieu de travail et d'intervention

| BIAIS | CE QUI SE PASSE | EXEMPLE POSSIBLE AU CANA |
|---|---|---|
| **Affinité** | On préfère les personnes qui nous ressemblent. | Choisir la candidate qui a fait la même université que soi. |
| **Confirmation** | On retient ce qui confirme notre première impression. | Ne noter que les retards d'un participant qu'on juge « peu motivé ». |
| **Effet de halo** | Une qualité (ou un défaut) colore tout le jugement. | Juger moins compétente une personne qui a un fort accent. |
| **Attribution** | On explique les erreurs des autres par leur caractère ou leur culture, et les nôtres par les circonstances. | « C'est culturel » au lieu de vérifier si l'information a été comprise. |
| **Ancrage** | La première information reçue pèse trop lourd. | Un dossier lu avant la rencontre oriente toute l'intervention. |
| **Paternalisme** | On décide à la place de la personne « pour son bien ». | Ne pas proposer un service exigeant à une mère monoparentale en supposant qu'elle n'aura pas le temps. |
| **Biais de genre** | On attribue des rôles ou des compétences selon le genre. | Proposer d'office l'atelier cuisine aux femmes et l'atelier emploi aux hommes. |

## Comment réduire l'effet de nos biais

### ✓ À FAIRE

- Ralentir les décisions importantes (embauche, évaluation, référence) et les fonder sur des critères écrits.
- Se demander : « Aurais-je réagi pareil avec une personne d'une autre origine, d'un autre genre, d'un autre âge ? »
- Chercher activement les informations qui contredisent sa première impression.
- Varier ses fréquentations, ses lectures, ses sources.
- Décider à plusieurs quand c'est possible (comité d'embauche diversifié).
- Faire le test d'associations implicites (Projet Implicit, Université Harvard) pour mieux se connaître.

### ✗ À ÉVITER

- Dire « je n'ai pas de biais » ou « je ne vois pas les couleurs » : cela empêche de voir les inégalités réelles.
- Utiliser « c'est culturel » pour expliquer un comportement individuel.
- Se culpabiliser : l'objectif est de prendre conscience et d'ajuster, pas d'avoir honte.

SECTION 05

# 05

# Discrimination, racisme et harcèlement



La discrimination se juge à ses effets, pas à l'intention : une règle neutre en apparence peut être discriminatoire si elle désavantage un groupe protégé.

## Trois formes de discrimination

| FORME | DÉFINITION | EXEMPLE |
|---|---|---|
| **Directe** | Traitement différent explicitement fondé sur un motif interdit. | Refuser une candidate parce qu'elle est enceinte. |
| **Indirecte (par effet préjudiciable)** | Règle neutre qui désavantage un groupe. | Exiger « 5 ans d'expérience québécoise », ce qui exclut les personnes nouvellement arrivées. |
| **Systémique** | Ensemble de pratiques, de politiques et de cultures qui, ensemble, reproduisent l'exclusion d'un groupe. | Recruter uniquement par bouche-à-oreille dans un réseau homogène. |

## Le racisme et ses formes

- **Racisme** : idéologie et pratiques qui hiérarchisent les groupes humains selon une « race », une couleur, une origine ou une ascendance, et qui produisent des inégalités.
- **Racisme individuel** : propos ou gestes d'une personne envers une autre.
- **Racisme systémique (ou institutionnel)** : selon la Stratégie canadienne 2024-2028, ce sont des modèles de comportement, des politiques ou des pratiques d'organisations ou de la société qui créent ou maintiennent un désavantage pour les personnes racisées.
- **Formes particulières** : racisme anti-Noir, racisme envers les peuples autochtones, antisémitisme, islamophobie, racisme envers les personnes asiatiques, xénophobie. Chacune a son histoire et ses manifestations.
- **Profilage racial** : toute action fondée sur la race, la couleur, l'origine ou la religion plutôt que sur un comportement, qui expose une personne à un traitement différent.
- **Colorisme** : discrimination fondée sur la teinte de la peau, y compris au sein d'une même communauté.

## Harcèlement psychologique et sexuel

Selon la Loi sur les normes du travail, le harcèlement psychologique est une **conduite vexatoire** qui se manifeste par des comportements, paroles, actes ou gestes :

**01**
Répétés

**02**
Hostiles ou non désirés

**03**
Qui portent atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique

**04**
Qui rendent le milieu de travail néfaste

Une seule conduite grave peut suffire. Le harcèlement inclut les paroles, actes ou gestes à caractère sexuel. Il peut venir d'un collègue, d'un gestionnaire, d'un membre du CA, d'un bénévole, d'une personne participante ou d'un partenaire.

**CE QUI N'EST PAS DU HARCÈLEMENT**

l'exercice normal du droit de gestion (attribuer des tâches, évaluer, donner une rétroaction constructive, appliquer une mesure disciplinaire), un conflit ponctuel ou un désaccord exprimé avec respect.

## Que faire si je vis ou observe une situation

1. **Noter**
   les faits : date, lieu, paroles exactes, personnes présentes.
2. **En parler**
   à la personne désignée dans la politique de harcèlement, à son gestionnaire ou à la direction. Si la personne mise en cause est la direction, s'adresser à la présidence du CA ou au Comité RH du CA.
3. **Choisir la voie**
   intervention informelle, médiation ou plainte formelle.
4. **Être protégé**
   aucune représailles n'est tolérée contre une personne qui signale de bonne foi ou qui témoigne.
5. **Recours externes**
   CNESST (2 ans) ou CDPDJ, à tout moment, sans passer d'abord par le CANA.

## Témoin ? Les 5 D de l'intervention

**D**

**Distraire**

Couper la situation.

**D**

**Déléguer**

Aller chercher de l'aide.

**D**

**Documenter**

Noter les faits.

**D**

**Différer**

Soutenir la personne après.

**D**

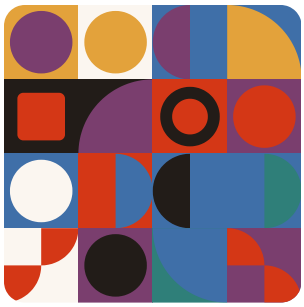
**Dire**

Nommer le problème, si c'est sécuritaire.

SECTION 06

# 06

# Microagressions : reconnaître, réagir, réparer



Une microagression est une remarque ou un geste du quotidien, souvent non intentionnel, qui envoie un message dévalorisant à une personne en raison de son appartenance à un groupe. Prise seule, elle semble anodine ; répétée, elle use, isole et peut devenir du harcèlement.

## Exemples courants

« Tu viens d'où, vraiment ? » (à une personne née ici)

→ Message reçu : Tu n'es pas vraiment d'ici.

« Tu parles bien français pour une immigrante ! »

→ Message reçu : Je ne m'attendais pas à ce que tu sois compétente.

« Ton nom est trop compliqué, je vais t'appeler… »

→ Message reçu : Ton identité m'importe peu.

Toucher les cheveux d'une collègue noire sans permission

→ Message reçu : Ton corps est un objet de curiosité.

« Toi, tu dois aimer épicé »

→ Message reçu : Je te réduis à un stéréotype.

S'adresser à l'interprète plutôt qu'à la personne participante

→ Message reçu : Tu n'es pas l'interlocutrice principale.

« C'est ton chum ? » (en présumant l'hétérosexualité)

→ Message reçu : Ta réalité n'est pas prévue.

Couper systématiquement la parole aux mêmes personnes en réunion

→ Message reçu : Ta parole compte moins.

« Je ne vois pas les couleurs »

→ **Message reçu : Ton expérience du racisme n'existe pas.**

Programmer les fêtes d'équipe seulement autour de Noël, sans souplesse pour d'autres fêtes

→ **Message reçu : Seules certaines traditions comptent.**

## Réagir

### SI JE SUIS LA CIBLE

Je n'ai aucune obligation de réagir sur le moment. Je peux :

- poser une question ouverte : « Qu'est-ce que tu veux dire par là ? » ;
- nommer l'impact : « Quand tu dis ça, je me sens mise à l'écart. » ;
- en parler plus tard, en privé, ou demander l'aide d'une personne alliée ;
- signaler la situation selon la procédure de traitement des microagressions (Politique EDI) si elle se répète.

### SI J'EN SUIS TÉMOIN

- Recentrer : « Je crois que Fatou n'avait pas fini sa phrase. »
- Questionner sans attaquer : « Pourquoi tu dis ça ? »
- Soutenir la personne ciblée après coup : « J'ai entendu, comment tu te sens ? »

## Si on me dit que j'en ai commis une

L'intention ne compte pas autant que l'impact. La bonne réponse tient en quatre gestes :

**Écouter**
sans se défendre ni minimiser (éviter « c'était une blague », « tu es trop sensible »).

**Remercier**
la personne : elle a pris un risque en le disant.

**S'excuser**
simplement : « Je suis désolé, ce n'était pas correct. »

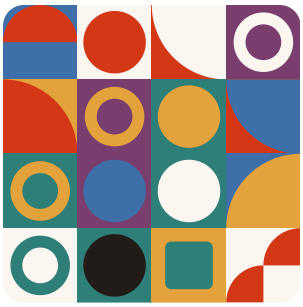
**Ajuster**
son comportement, sans en faire une affaire publique ni demander à la personne de nous rassurer.

Au CANA, une microagression signalée est traitée comme une occasion d'apprendre, pas comme une faute, sauf si elle se répète ou est grave. La procédure formelle figure dans la Politique EDI.

SECTION 07

# 07

# Communication interculturelle, inclusive et bienveillante



Bien communiquer dans une équipe et auprès d'une clientèle aussi diverses que les nôtres demande trois choses : comprendre d'où parle l'autre, choisir des mots qui n'excluent personne, et exprimer ses besoins sans blesser.

## Communication interculturelle

La culture influence la façon de parler, d'écouter, de gérer le temps, la hiérarchie et le désaccord. Ces repères aident à lire les différences, sans enfermer quiconque dans une case.

| | | |
|---|---|---|
| CONTEXTE | Communication **directe** : le message est dans les mots. | Communication **indirecte** : le message est dans le contexte, le non-dit, la relation. |
| TEMPS | **Monochrone** : une tâche à la fois, ponctualité stricte. | **Polychrone** : plusieurs choses en même temps, la relation prime sur l'horaire. |
| HIÉRARCHIE | Distance faible : on tutoie, on conteste la direction. | Distance forte : on respecte les titres, on ne contredit pas en public. |
| RAPPORT AU GROUPE | Individualisme : je décide pour moi. | Collectivisme : la famille ou la communauté participe à la décision. |

## La méthode du décentrage (Margalit Cohen-Emerique)

### 01

**Se décentrer**

prendre conscience de ses propres références culturelles et de ses « zones sensibles ».

### 02

**Comprendre le cadre de l'autre**

poser des questions, s'intéresser à son parcours et à ses valeurs.

### 03

**Négocier**

chercher ensemble une solution qui respecte les deux cadres et les règles du CANA.

Le choc culturel touche aussi l'intervenante, pas seulement la personne nouvellement arrivée. Le nommer en supervision fait partie du travail.

## Communication inclusive (écrite et orale)

Le CANA privilégie la **rédaction épicène** recommandée par l'Office québécois de la langue française : elle inclut tout le monde sans néologismes et reste claire pour les personnes en francisation.

| AU LIEU DE… | PRÉFÉRER… |
|---|---|
| ✕ les employés | ✓ **le personnel, l'équipe, les personnes employées** |
| ✕ les intervenants | ✓ **l'équipe d'intervention** |
| ✕ les immigrants | ✓ **les personnes immigrantes, les personnes issues de l'immigration** |
| ✕ les clients | ✓ **les personnes participantes** |
| ✕ les directeurs | ✓ **la direction** |
| ✕ chaque participant | ✓ **chaque personne participante** |
| ✕ un handicapé | ✓ **une personne handicapée ou en situation de handicap** |
| ✕ un illégal, un sans-papiers | ✓ **une personne sans statut, une personne à statut précaire** |
| ✕ minorités visibles (usage courant) | ✓ **personnes racisées (le terme fédéral reste utilisé dans les formulaires officiels)** |

Autres règles :

- Utiliser le **langage clair** : phrases courtes, mots simples, un message par paragraphe. C'est une mesure d'équité pour les personnes peu alphabétisées ou en francisation.
- Varier les supports : pictogrammes, vidéos, messages vocaux, traduction.
- Dans les images, montrer une diversité réelle de personnes, sans stéréotypes.
- Respecter le nom et la prononciation de chaque personne ; demander si on n'est pas sûr.

## Communication bienveillante (non violente)

Inspirée de Marshall Rosenberg, la communication non violente (CNV) se déroule en quatre étapes, utiles pour les rétroactions et les désaccords :

## O

**Observation**

*des faits, sans jugement : « Lors des deux dernières réunions, tu es arrivé après le début. »*

## S

**Sentiment**

*« Je me sens déconcentrée… »*

## B

**Besoin**

*« … parce que j'ai besoin que l'équipe ait la même information. »*

## D

**Demande**

*claire et négociable : « Est-ce que tu peux me prévenir si tu as un empêchement ? »*

### ✓ À FAIRE

écouter pour comprendre plutôt que pour répondre ; reformuler ; parler au « je ».

### ✗ À ÉVITER

les généralisations (« tu es toujours… »), l'ironie, les rétroactions en public.

SECTION 08

# 08

# Diversité sexuelle et pluralité des genres



L'orientation sexuelle et l'identité ou l'expression de genre sont des motifs protégés par la Charte québécoise. Plusieurs personnes immigrantes de la diversité sexuelle et de genre ont fui des pays où elles risquaient la prison ou la mort : au CANA, elles doivent pouvoir être elles-mêmes sans crainte.

## Quatre notions à ne pas confondre

| NOTION | DE QUOI IL S'AGIT | EXEMPLES |
|---|---|---|
| **Sexe assigné à la naissance** | Catégorie inscrite à la naissance selon des caractéristiques physiques. | Femme, homme, intersexe |
| **Identité de genre** | Sentiment profond d'être une femme, un homme, les deux, ni l'un ni l'autre. | Cisgenre, trans, non binaire |
| **Expression de genre** | Façon de montrer son genre : vêtements, voix, gestuelle. | Féminine, masculine, androgyne |
| **Orientation sexuelle et affective** | Envers qui une personne éprouve de l'attirance. | Hétérosexuelle, gaie, lesbienne, bi-sexuelle, pansexuelle, asexuelle |

## Vocabulaire utile

### 2ELGBTQI+

(forme utilisée par le gouvernement fédéral) ou **LGBTQ+** : personnes bispirituelles, lesbiennes, gaies, bisexuelles, trans, queers, intersexes et autres.

### Cisgenre

personne dont l'identité de genre correspond au sexe assigné à la naissance.

### Trans

personne dont l'identité de genre diffère du sexe assigné à la naissance.

### Non binaire

personne qui ne s'identifie pas exclusivement comme femme ou comme homme.

### Bispirituel

terme propre à certaines cultures autochtones, à n'utiliser que pour les personnes autochtones qui s'en réclament.

### Coming out

dévoilement volontaire de son orientation ou de son identité. **Outing** : dévoilement par une autre personne, sans consentement. L'outing peut mettre une personne en danger, y compris auprès de sa famille ou de sa communauté.

### Hétéronormativité / cisnormativité

présupposer que tout le monde est hétérosexuel ou cisgenre.

## Au quotidien

**✓ À FAIRE**

- Utiliser le prénom et les accords demandés par la personne dans nos échanges. En cas d'erreur, se corriger simplement et continuer.
- Parler de « partenaire » ou de « conjoint ou conjointe » tant que la personne n'a pas précisé.
- Dans les formulaires internes, proposer des cases ouvertes ou « préfère ne pas répondre », et ne demander le genre que si c'est utile.
- Connaître les ressources spécialisées pour référer : AGIR Montréal (personnes LGBTQ+ immigrantes et réfugiées), Interligne (écoute 24/7), Aide aux Trans du Québec.
- Garder strictement confidentielles l'orientation ou l'identité d'une personne participante, en particulier si elle fonde une demande d'asile.

**✗ À ÉVITER**

- Demander à une personne trans des détails sur son corps, son ancien nom ou ses traitements.
- Supposer l'orientation d'une personne d'après son apparence ou sa culture.
- Opposer « notre culture » ou « la culture de l'autre » aux droits des personnes LGBTQ+ : au Québec, ces droits sont protégés pour toutes et tous, et le CANA les respecte dans tous ses services.

**NOTE SUR LA LANGUE**

La Politique linguistique de l'État proscrit les néologismes comme « iel » dans les communications gouvernementales. Le CANA, organisme communautaire, privilégie la rédaction épicène dans ses documents publics, et respecte, dans les échanges de personne à personne, la façon dont chaque personne souhaite être désignée.

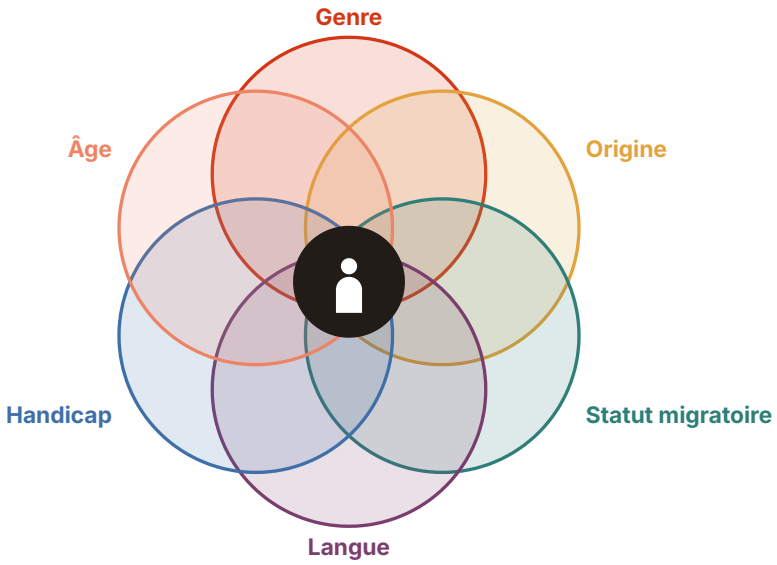
SECTION 09

# 09 Intersectionnalité et ADS+

L'ADS+ est l'outil que le CANA s'est engagé à utiliser pour concevoir ses projets, activités et interventions : il transforme l'intersectionnalité en questions concrètes à se poser avant d'agir. La deuxième formation d'Élance porte sur ce thème.

## L'intersectionnalité

Le concept a été proposé par la juriste Kimberlé Crenshaw (1989) pour décrire la situation des femmes noires, discriminées à la fois comme femmes et comme personnes noires, d'une façon que ni l'analyse du sexisme ni celle du racisme ne voyait seule. Les obstacles ne s'additionnent pas simplement : ils se combinent et créent des situations propres.




Les identités se croisent : leurs effets se combinent et créent des situations propres.

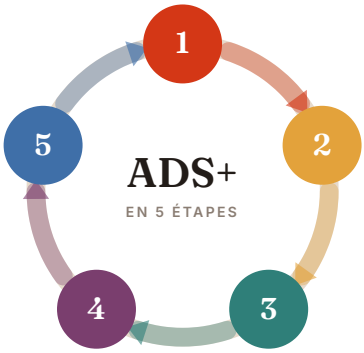
**Au CANA, les axes à croiser sont notamment :**

genre · origine · couleur de peau · religion · langue · statut migratoire · niveau d'alphabétisation · âge · handicap · orientation sexuelle · situation familiale · revenu

## L'ADS+ (analyse différenciée selon les sexes dans une perspective intersectionnelle)

Au Québec, l'ADS+ est promue par le Secrétariat à la condition féminine. Son équivalent fédéral s'appelle l'**ACS Plus** (analyse comparative entre les sexes plus). Le « + » signifie que l'on regarde au-delà du sexe et du genre.

### Les cinq étapes, appliquées à un projet du CANA




1. **Définir le projet et son public**
   qui vise-t-on ? Qui risque d'être oublié ?
2. **Recueillir des données ventilées**
   profils des personnes participantes par genre, âge, statut, langue, etc. ; témoignages ; données publiques (Statistique Canada, Montréal).
3. **Analyser les écarts**
   qui participe moins ? Qui abandonne ? Pourquoi ? (horaires, garde d'enfants, transport, langue, peur liée au statut, etc.)
4. **Ajuster**
   horaires, halte-garderie, interprètes, lieux, formats, communication ciblée, partenariats spécialisés.
5. **Évaluer**
   les écarts ont-ils diminué ? Qu'est-ce qu'on change la prochaine fois ?

## Grille rapide avant de lancer une activité

✓ **À COCHER AVANT DE LANCER UNE ACTIVITÉ**

- [ ] Les femmes et les hommes ont-ils le même accès (horaires, garde d'enfants, sécurité du lieu) ?
- [ ] Une personne demandeuse d'asile ou sans statut peut-elle participer sans document qu'elle n'a pas ?
- [ ] Une personne peu alphabétisée ou ne parlant pas français peut-elle comprendre l'invitation ?
- [ ] Le lieu est-il accessible aux personnes à mobilité réduite et aux poussettes ?
- [ ] Les coûts (transport, matériel) sont-ils un frein ?
- [ ] Les images et exemples utilisés représentent-ils la diversité du public ?
- [ ] Une personne LGBTQ+, une personne âgée ou un jeune se sentirait-il à sa place ?

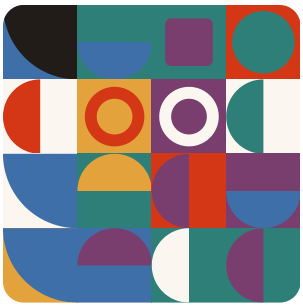
- [ ] Avons-nous consulté des personnes concernées ?
- [ ] Comment saurons-nous qui n'est pas venu, et pourquoi ?

**EXEMPLE VÉCU**

Le « Shower pour mamans nouvellement arrivées » (2023) est né d'un constat intersectionnel : les femmes enceintes demandeuses d'asile cumulent statut précaire, barrière linguistique et accès limité au suivi de grossesse.

SECTION 10

# 10 Pour les gestionnaires



Les gestionnaires portent la responsabilité légale de l'employeur : ils doivent prévenir la discrimination et le harcèlement, accommoder raisonnablement et prendre des décisions RH fondées sur des critères objectifs.

## Recrutement inclusif, étape par étape

1. **Analyser le poste**
   lister les compétences réellement nécessaires. Distinguer l'essentiel du souhaitable. Justifier toute exigence linguistique autre que le français.
2. **Rédiger l'offre**
   en langage clair et épicène, avec un énoncé d'engagement EDI et une invitation à demander des mesures d'adaptation.
3. **Diffuser largement**
   réseaux communautaires, organismes d'employabilité, associations professionnelles immigrantes, pas seulement le bouche-à-oreille.
4. **Reconnaître l'expérience acquise à l'étranger**
   et les compétences bénévoles ; ne pas exiger d'« expérience québécoise ».
5. **Présélectionner sur grille**
   mêmes critères, pondérés d'avance, pour toutes les candidatures.
6. **Entrevue structurée**
   mêmes questions pour tout le monde, comité diversifié d'au moins deux personnes, notes individuelles avant discussion.
7. **Questions interdites**
   (Charte, art. 18.1) : âge, situation familiale, grossesse ou projet d'enfant, religion, origine, orientation sexuelle, état de santé sans lien avec le poste, statut d'immigration au-delà du droit de travailler au Canada.
8. **Décider et documenter**
   la décision selon les critères ; offrir une rétroaction aux personnes non retenues qui le demandent.

## Accueil et intégration

- Prévoir un parcours d'accueil écrit : présentation de la mission, des politiques (dont la Politique EDI et cet aide-mémoire), des collègues et des partenaires.
- Jumeler la nouvelle personne avec une marraine ou un parrain.
- Expliquer les codes implicites : tutoiement, horaires, façon de demander de l'aide, de contester une décision.
- Faire des rencontres de suivi à 1 semaine, 1 mois et 3 mois.




## Leadership inclusif et bienveillant

**Engagement visible**
Nommer l'EDI comme priorité ; participer soi-même aux formations.

**Humilité**
Reconnaître ses limites et ses biais ; demander de la rétroaction.

**Conscience des biais**
Ralentir les décisions RH ; vérifier l'équité des tâches et des occasions.

**Curiosité**
S'intéresser aux parcours et aux points de vue différents.

**Sécurité psychologique**
Donner la parole à tout le monde en réunion ; accueillir les erreurs comme des occasions d'apprendre.

**Collaboration**
Partager l'information, décider avec l'équipe quand c'est possible.

## Accommodement raisonnable

L'employeur doit adapter une règle ou une condition de travail quand elle a un effet discriminatoire sur une personne en raison d'un motif protégé (religion, handicap, grossesse, situation familiale…), **sauf contrainte excessive** (coût déraisonnable, atteinte importante au fonctionnement, à la sécurité ou aux droits d'autrui).

1. Recevoir la demande avec ouverture ; elle n'a pas besoin d'être formulée en termes juridiques.
2. Demander seulement l'information nécessaire (pas de diagnostic médical détaillé).

3. Chercher la solution avec la personne ; envisager plusieurs options.
4. Documenter la décision et la réviser au besoin.

**EXEMPLES**

horaire adapté pour une fête religieuse, poste de travail ergonomique, congé pour rendez-vous d'immigration, espace calme. Les obligations liées à la laïcité (voir Cadre légal) peuvent limiter certains accommodements pour certains postes : consulter la direction.

## Gestion de la diversité au quotidien

- Répartir équitablement les tâches valorisantes et les tâches ingrates (ne pas confier d'office la traduction ou l'organisation des fêtes aux mêmes personnes).
- Ne pas demander à une personne de « représenter » sa communauté.
- Rendre les évaluations de rendement comparables d'une personne à l'autre.
- Suivre les indicateurs RH (rétention, mobilité interne, engagement) par groupe, de façon anonyme.

SECTION 11

# 11

# EDI dans l'intervention auprès des personnes immigrantes



La mission du CANA est d'accompagner les personnes issues de l'immigration, indépendamment de leur statut migratoire, à prendre pleinement leur place dans une société québécoise plus équitable et inclusive. L'EDI, dans nos services, veut dire réduire les obstacles qui empêchent certaines personnes d'y accéder.

## Obstacles fréquents et réponses possibles

| OBSTACLE | QUI EST TOUCHÉ | RÉPONSE DU CANA |
|---|---|---|
| Statut migratoire précaire | Personnes demandeuses d'asile, sans statut, travailleurs temporaires | Ne pas exiger de document non nécessaire ; connaître les services accessibles selon le statut ; confidentialité stricte. |
| Langue | Personnes allophones, non francophones | Banque de bénévoles interprètes ; documents traduits ; langage clair. |
| Faible alphabétisation | Adultes peu scolarisés | Accueil oral, pictogrammes, accompagnement pour remplir les formulaires. |
| Garde d'enfants, horaires | Mères, familles monoparentales | Halte-garderie, horaires variés, activités parents-enfants. |
| Peur de la discrimination ou des institutions | Personnes racisées, minorités religieuses, personnes LGBTQ+ | Accueil sécurisant ; expliquer nos règles de confidentialité ; partenariats avec des organismes spécialisés. |
| Handicap, santé mentale | Personnes en situation de handicap, personnes ayant vécu un trauma | Lieux accessibles ; approche sensible au trauma ; référence vers des ressources spécialisées. |
| Violence conjugale ou familiale | Femmes immigrantes surtout, dépendance au parrainage | Connaître les ressources (SOS violence conjugale) ; ne jamais passer par le conjoint comme interprète. |

## Travailler avec un ou une interprète

**AVEC UN OU UNE INTERPRÈTE**

- S'adresser directement à la personne participante, en la regardant, à la première personne (« Avez-vous… » et non « Demandez-lui si… »).
- Éviter les enfants et les proches comme interprètes, surtout pour des sujets sensibles.
- Rappeler la confidentialité à l'interprète bénévole et lui faire signer un engagement.
- Prévoir plus de temps et faire des phrases courtes.

## Bonnes pratiques d'intervention

**Approche centrée sur la personne**

partir de ses besoins et de ses choix, pas de nos hypothèses.

**Approche sensible au trauma**

éviter de faire répéter un récit douloureux ; expliquer chaque étape ; laisser du contrôle à la personne.

**Pouvoir d'agir (empowerment)**

informer sur les droits et les recours pour que la personne décide elle-même.

**Collecte de données**

recueillir le profil des personnes participantes (âge, genre, statut, langue, pays d'origine) seulement avec consentement et pour mieux adapter nos services, en respectant la Loi 25.

**Référencement**

connaître les partenaires spécialisés (santé mentale, violence conjugale, LGBTQ+, logement, aide juridique) et vérifier qu'ils accueillent les personnes sans statut ou allophones avant de référer.

**Neutralité et respect**

l'intervenante ne fait pas la promotion de ses propres convictions religieuses ou politiques auprès des personnes participantes.

## Personnes demandeuses d'asile : repères

**REPÈRES**

- Elles ont droit à plusieurs services, mais leur accès varie (Programme fédéral de santé intérimaire, permis de travail, école pour les enfants, francisation). Les règles changent souvent : vérifier auprès de la coordination du secteur Accueil ou du réseau TCRI et CALDA avant d'informer.
- Ne jamais donner d'avis juridique sur une demande d'asile ; référer vers un avocat ou l'aide juridique.

SECTION 12

# 12

# Calendrier EDI, ressources et recours



## Calendrier des dates à souligner

Le CANA souligne chaque année au moins le Mois de l'histoire des Noirs, la Semaine d'actions contre le racisme et la Semaine québécoise des rencontres interculturelles, comme prévu au projet. Les autres dates servent de repères pour la programmation et les communications.

### Janvier 01

**27** · Journée internationale dédiée à la mémoire des victimes de l'Holocauste

**29** · Journée nationale de commémoration de l'attentat de la Grande Mosquée de Québec et d'action contre l'islamophobie

### Février 02

**Tout le mois** · Mois de l'histoire des Noirs

**21** · Journée internationale de la langue maternelle

### Mars 03

**8** · Journée internationale des droits des femmes

**20** · Journée internationale de la Francophonie

**21** · Journée internationale pour l'élimination de la discrimination raciale (autour de cette date : Semaine d'actions contre le racisme)

### Avril 04

### Mai 05

**Tout le mois** · Mois du patrimoine asiatique ; Mois du patrimoine juif canadien

**17** · Journée internationale contre l'homophobie et la transphobie

### Juin 06

**Tout le mois** · Mois de la Fierté (Fierté Montréal a lieu en août)

**20** · Journée mondiale des réfugiés

**21** · Journée nationale des peuples autochtones

### Juillet 07

### Août 08

### Septembre 09

**30** · Journée nationale de la vérité et de la réconciliation

### Octobre 10

**Tout le mois** · Mois du patrimoine islamique

### Novembre 11

### Décembre 12

**3** · Journée internationale des personnes handicapées

**10** · Journée des droits de l'homme (Déclaration universelle)

**18** · Journée internationale des migrants

### Automne

Semaine québécoise des rencontres interculturelles — dates variables

Dates que le CANA souligne chaque année, comme prévu au projet.

Les fêtes religieuses (Ramadan et Aïd, Pâque juive, Diwali, Nouvel An lunaire, Pâques orthodoxe, etc.) changent de date chaque année : consulter un calendrier interconfessionnel pour planifier les activités et accorder les congés.

## Ressources internes

**Politique interne EDI du CANA**

et **politique de prévention du harcèlement** (règles et procédures).

**Comité EDI**

personnel, CA, bénévoles et personnes participantes.

**Personne responsable du développement organisationnel**

porteuse du plan d'action EDI.

**Outils d'Élance**

remis lors des formations (aide-mémoire sur les biais, etc.).

## Ressources externes pour aller plus loin

| RESSOURCE | UTILE POUR |
|---|---|
| CDPDJ | Droits, accommodement raisonnable, formations, plaintes |
| CNESST – Harcèlement | Obligations de l'employeur, modèles de politique, plaintes |
| Vitrine linguistique de l'OQLF | Rédaction épicène, langage clair |
| Secrétariat à la condition féminine – ADS+ | Guides et formations ADS+ |

| RESSOURCE | UTILE POUR |
|---|---|
| Stratégie canadienne de lutte contre le racisme 2024-2028 | Lexique et cadre fédéral |
| TCRI | Enjeux des personnes réfugiées et immigrantes, analyses des lois |
| AGIR Montréal | Personnes LGBTQ+ immigrantes et réfugiées |
| Défi 50-30 | Outils d'autodiagnostic EDI |
| SOS violence conjugale (1 800 363-9010, 24/7) | Violence conjugale, en plusieurs langues |

## Recours externes en un coup d'œil

### CDPDJ

Discrimination ou harcèlement discriminatoire

### CNESST, dans les 2 ans suivant la dernière manifestation

Harcèlement psychologique ou sexuel au travail

### Commission d'accès à l'information

Renseignements personnels

### 911

Danger immédiat

# CANA

Carrefour d'aide aux nouveaux arrivants

Depuis 1979, le CANA accompagne les personnes issues de l'immigration, indépendamment de leur statut migratoire, à prendre pleinement leur place dans une société québécoise plus équitable et inclusive.

Ce document accompagne la **Politique interne en matière d'équité, de diversité et d'inclusion du CANA**. Il est révisé chaque année par le Comité EDI.

Projet « Ça innove au CANA : en équité et inclusion », financé par Patrimoine canadien (Programme de multiculturalisme et de lutte contre le racisme).

Canada