

GUIDE D'ENGAGEMENT INCLUSIF



PRÉPARÉ PAR

Anglicare
Southern Queensland

Reconnaissance

Nous souhaitons saluer et exprimer notre respect aux détenteurs et gardiens traditionnels de ces terres, les peuples Turrbal et Jagera/Yuggera, sur lesquelles cette documentation a été créée. Nous tenons à saluer les peuples aborigènes et insulaires du détroit de Torrès et leur lien continu avec la terre, la mer et la communauté.

Nous rendons hommage à leurs aînés passés, présents et émergents. Nous exprimons également ce respect envers toutes les autres personnes présentes.

Contactez-nous

Si vous souhaitez en savoir plus sur le guide d'engagement inclusif, faire part de vos commentaires ou en savoir plus sur notre programme multiculturel, veuillez nous contacter par courriel à multicultural@anglicaresq.org.au



Guide d'engagement inclusif

L'Australie étant une nation multiculturelle, ses communautés témoignent d'un large éventail de religions, de sexualités, de cultures, de circonstances socio-économiques, de croyances spirituelles, de répartition géographique, d'expériences individuelles ainsi que de besoins médicaux et de soins.

Nous avons créé ce guide d'engagement inclusif dans le but de soutenir l'engagement du gouvernement australien à veiller à ce que tous les consommateurs de soins aux personnes âgées aient accès aux informations et bénéficient de services de soins adaptés.

Ce guide rassemble des informations et des documents utiles provenant de sources crédibles afin de fournir des conseils de réussite aux prestataires de services de soins aux personnes âgées. Nous espérons que ce guide contribuera à la mise en place d'une communauté de soins et incitera les prestataires de soins aux personnes âgées à fournir des services plus inclusifs, adaptés aux besoins individuels des clients.

POINTS CLÉS À PRENDRE EN COMPTE

- Il n'existe pas d'approche passe-partout en matière d'inclusivité et d'engagement. Ce guide est une ressource générale dont le but est de promouvoir une approche collaborative de l'inclusivité et de l'engagement.
- Plutôt que de rajouter des stratégies d'engagement inclusif, les organisations devraient s'efforcer de partir d'une base inclusive et de mettre en œuvre des mesures d'engagement inclusif à tous les niveaux.
- Nous encourageons le dialogue et l'apprentissage partagé dans le but d'améliorer le processus d'inclusivité. Nous invitons tout commentaire afin de continuer à élaborer le guide d'engagement inclusif.

INTERSECTIONNALITÉ

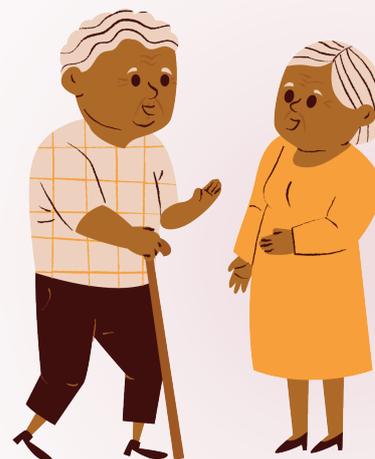
Nous tenons à souligner que l'approche de la diversité et de l'inclusivité que nous avons adoptée dans ce guide repose sur le concept d'intersectionnalité, qui met l'accent sur le chevauchement des groupes et des expériences.

L'intersectionnalité reconnaît que l'identité de chacun se compose de nombreux éléments tels la race, le genre, la sexualité et l'âge. Ces éléments sont interdépendants et différents individus peuvent être victimes de discrimination et d'un manque d'équité en fonction de leur intersection.

C'est dans cette optique que ce guide fournit une première base pour la création d'une communauté plus diversifiée et plus inclusive, en présentant des suggestions pour fournir des services équitables et inclusifs à tous.

INCLUSIVITÉ

Nous encourageons l'amélioration continue de l'inclusivité, de l'équité et du champ d'action des services de soins aux personnes âgées afin de garantir que tous les membres de la communauté aient accès à un soutien de la manière souhaitée et en temps voulu. Être inclusif, c'est « trouver, offrir et soutenir des opportunités de participation, d'apprentissage, de collaboration pour les personnes de tous âges, de toutes capacités et de tous horizons, et promouvoir en eux un sentiment d'appartenance¹ ».



1. Down Syndrome Australia, (2019)

SOMMAIRE

Objectifs du guide d'engagement inclusif

Thème 1 : Introduction aux soins inclusifs

Thème 2 : La communication inclusive

Thème 3 : Le leadership inclusif

Thème 4 : Établir des liens pendant les périodes d'éloignement social

Thème 5 : Collaborer avec des interprètes

Fiches-conseils sur l'engagement inclusif

- Personnes âgées de milieux divers
- Personnes de cultures et de langues diverses
- Personnes autochtones et insulaires du détroit de Torrès
- Personnes lesbiennes, gaies, bissexuelles, trans et non-conformes au genre, ou intersexuées (LGBTQIA+)



Objectifs du guide d'engagement inclusif

OBJECTIF

Fournir aux aidants des ressources de soutien concernant les personnes âgées de milieux divers, les personnes de cultures et de langues diverses, les personnes autochtones et insulaires du détroit de Torrès et les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, trans et non-conformes au genre, en questionnement, intersexuées et autres (LGBTQIA+).

Pour les prestataires de services de soins aux personnes âgées, il existe de nombreuses opportunités de fournir de meilleurs services aux groupes diversifiés et ceci présente de nombreux avantages, tels que¹ :

- l'amélioration du bien-être et de la santé des clients ;
- l'engagement et la satisfaction des groupes diversifiés ;
- la création de nouveaux partenariats ;
- la valorisation des employés ayant des antécédents et des expériences de vie diversifiés ; et
- l'accroissement de l'enthousiasme au sein de la communauté de service.



1. Centre for Cultural Diversity in Ageing. (2021).

Introduction aux soins inclusifs

Le fait de fournir des soins inclusifs permet aux services de soins aux personnes âgées existants d'être plus diversifiés et inclusifs pour tous.

Les principes clés d'une approche inclusive sont les suivants :

- l'engagement à comprendre et à aborder la diversité ;
- un soutien à l'intersectionnalité de tous les groupes diversifiés ;
- l'éducation de nos communautés ;
- l'engagement à éliminer les obstacles ; et
- des approches flexibles, réactives et adaptatives vis-à-vis de tous les clients¹.

Selon le Cadre de diversité des soins aux personnes âgées du ministère de la santé du gouvernement australien, les Australiens âgés (voir image ci-dessous) doivent bénéficier de services de soins adaptés, accessibles et respectueux, qui répondent à leurs besoins et préférence(s) individuels².



1. Centre for Cultural Diversity in Ageing, (2021)

2. Department of Health, (2017)

Thème 1 : Introduction aux soins inclusifs

Nous avons extrait des éléments du Cadre de diversité des soins aux personnes âgées et rassemblé des exemples des meilleures pratiques et des conseils pour vous aider à démarrer votre parcours dans la prestation de soins inclusifs.

RÉSULTAT POUR LES CONSOMMATEURS	ACTION REQUISE DE LA PART DES FOURNISSEURS DE SOINS AUX PERSONNES ÂGÉES	EXEMPLES DES MEILLEURES PRATIQUES & CONSEILS
<p>1. FAIRE UN CHOIX ÉCLAIRÉ</p> <p>Les personnes âgées disposent d'informations facilement accessibles sur le système et les services de soins aux personnes âgées. Ces informations sont facilement compréhensibles et servent à effectuer des choix et à exercer un contrôle sur les soins qu'elles reçoivent².</p>	<p>Fournir des informations dans un format adapté, par des moyens variés (en ligne/copie papier/verbalement/par bulletin) en utilisant un langage que le consommateur comprend⁴.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le personnel sait accéder aux services d'interprétation. <ul style="list-style-type: none"> Translating and Interpreting Service (TIS) National <ul style="list-style-type: none"> Contacter TIS National au 1300 575 847 pour en savoir plus. Le personnel sait accéder aux services de défense des droits. <ul style="list-style-type: none"> Older Person Advocacy Network (OPAN) <ul style="list-style-type: none"> Contacter OPAN au 1800 700 600.
<p>2. ADOPTER DES APPROCHES SYSTÉMATIQUES DE PLANIFICATION ET DE MISE EN ŒUVRE</p> <p>Les personnes âgées participent activement à la planification et à la mise en œuvre du système de soins aux personnes âgées².</p>	<p>Faites participer les consommateurs dans un environnement de respect de leur culture et de soutien, qui leur permet d'agir en tant que partenaires actifs, ainsi que d'exprimer leurs besoins individuels².</p>	<ul style="list-style-type: none"> Apprenez à connaître les traditions culturelles ou religieuses qui importent particulièrement à vos clients et à leurs familles ou leurs aidants¹.
<p>3. DES SOINS ET UN SOUTIEN ACCESSIBLES</p> <p>Les personnes âgées des zones rurales, isolées, régionales et métropolitaines d'Australie ont accès à des services de soins aux personnes âgées et à un soutien adapté à la diversité de leurs attributs et de leurs expériences de vie².</p>	<p>Coopérez avec les parties prenantes pour identifier et éliminer les obstacles à l'accès au système de soins aux personnes âgées².</p>	<p>Consultez des sources d'information pour obtenir un aperçu des différentes langues, traditions ethniques ou religieuses et des expériences des personnes âgées migrantes/réfugiées en Australie¹.</p> <ul style="list-style-type: none"> Prenez l'Atlas culturel comme point de départ pour en savoir plus sur les origines culturelles diverses des populations migrantes d'Australie (https://culturalatlas.sbs.com.au/)
<p>4. SOUTENIR UN SYSTÈME DYNAMIQUE ET FLEXIBLE</p> <p>Un système de soins aux personnes âgées dynamique et adaptable qui répond aux besoins des groupes diversifiés établis et émergents, notamment un personnel de soins aux personnes âgées dont la diversité elle aussi est en pleine croissance².</p>	<p>Collaborez avec la communauté locale et les parties prenantes pour identifier les besoins naissants et la manière d'adapter les modèles de prestation de services pour prendre ces besoins en compte, en particulier la manière dont le personnel de l'organisation fait preuve d'une approche inclusive des soins².</p>	<p>Recrutez et favorisez l'accès à un personnel bilingue (professionnels, personnel paramédical et d'assistance sociale, et personnel soignant) qui parle des langues qui correspondent et reflètent les langues de prédilection des consommateurs.</p>

1. Centre for Cultural Diversity in Ageing, (2022)
 2. Department of Health, (2019)

RÉSULTAT POUR LES CONSOMMATEURS	ACTION REQUISE DE LA PART DES FOURNISSEURS DE SOINS AUX PERSONNES ÂGÉES	EXEMPLES DES MEILLEURES PRATIQUES & CONSEILS
<p>5. FOURNIR DES SERVICES RESPECTUEUX ET INCLUSIFS</p> <p>Un système de soins aux personnes âgées dynamique et flexible qui répond aux besoins des groupes diversifiés établis et émergents, en particulier un personnel de soins aux personnes âgées dont la diversité elle aussi est en pleine croissance¹.</p>	<p>Recherchez, élaboriez et faites usage d'outils, de formations et d'informations qui favorisent une prestation de soins qui prend en compte la diversité des attributs et des expériences de vie¹.</p>	<p>Le Centre pour la diversité culturelle chez les personnes âgées a créé des ressources multilingues pour soutenir la prestation de soins inclusifs. Consultez les ressources gratuites ici : http://www.culturaldiversity.com.au/service-providers/multilingual-resources</p>
<p>6. SATISFAIRE LES BESOINS DES PERSONNES LES PLUS VULNÉRABLES</p> <p>Les personnes âgées ont accès à des services de soins et de soutien de haute qualité qui sont respectueux de leur culture et adaptés à leurs besoins, quelles que soient leurs vulnérabilités sur le plan personnel, social ou économique¹.</p>	<p>Proposez des modèles de services inclusifs qui répondent aux besoins des personnes les plus vulnérables ; travaillez avec d'autres parties prenantes pour assurer la satisfaction de l'ensemble des besoins¹.</p>	<p>Commencez par vous familiariser avec les politiques et initiatives nationales qui contribuent à répondre aux besoins spécifiques des personnes âgées de milieux diversifiés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aged Care Act 1997 (https://www.legislation.gov.au/Details/C2017C00241) • Aged Care Quality Standards (https://www.agedcarequality.gov.au/providers/standards) • Aged Care Diversity Framework (https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework)

RESSOURCES

Centre for Cultural Diversity in Ageing. (2021). *Inclusive Service Standards (Second Edition)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Centre for Cultural Diversity in Ageing. (2022). *Inclusive Service Standards (Second Edition)*. <http://www.culturaldiversity.com.au/documents/inclusive-service-standards//1434-inclusive-service-standards-second-edition-1/file>

Department of Health. (2017). *Aged Care Diversity Framework*. Australian Government. <https://www.health.gov.au/resources/publications/aged-care-diversity-framework>

Multicultural Aged Care. (2019). *A guide to best practice care: Supporting diversity within aged and community care*. MAC-A-GUIDE_25.06.19.pdf

OPAN: Older Person Advocacy Network. <https://opan.org.au/>



La communication inclusive

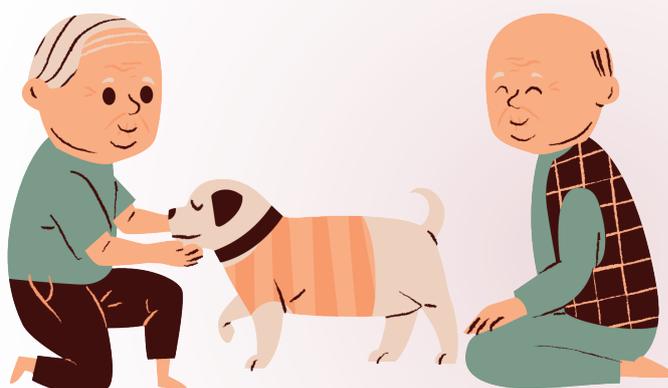
STYLES DE COMMUNICATION ET D'ÉCOUTE

L'interaction avec des groupes diversifiés dans le cadre de la prestation de soins nécessite certains styles de communication ainsi que des aptitudes à l'écoute. Il convient de tenir compte du contexte culturel de la personne lorsque l'on communique avec des personnes âgées de milieux diversifiés.

Il est important de retenir **qu'il n'existe pas de groupe culturel homogène**. Les individus au sein d'un groupe culturel présentent également des différences uniques entre eux. Le fait d'avoir conscience de la diversité des individus dans un même groupe culturel nous permet d'interagir avec des cultures diverses¹.

Par contexte culturel, nous entendons la culture dans laquelle une personne a grandi et l'effet qu'elle a sur les comportements tels que la communication.

HAUT CONTEXTE : Désigne les cultures ayant recours à des formes de communication indirectes et précises.	BAS CONTEXTE : Désigne les cultures ayant recours à des modes de communication rapides et directs.
<ul style="list-style-type: none">• On préfère établir une relation avant de fournir des informations.• Une culture à haut contexte prend en compte :<ul style="list-style-type: none">– Le statut social– Le contexte– L'histoire• On prête attention au contexte extérieur lors de la communication. <p>Pays : le Japon, les Philippines, la Chine, la France, l'Espagne, le Brésil, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none">• On préfère se focaliser sur le contenu du message• Le contexte ne compte pas• La communication s'effectue par les mots, les gestes et le ton de la voix• On entre directement dans le vif du sujet <p>Pays : le Royaume-Uni, les États-Unis d'Amérique et l'Australie.</p>



Thème 2 : La communication inclusive

Par styles de communication, on entend la façon dont les gens préfèrent interagir et échanger des informations lorsqu'ils communiquent. Ces styles ont une influence sur la façon dont les messages sont reçus et interprétés.

<p>Style analytique : Logique et basé sur les faits</p> <ul style="list-style-type: none">• Ils nécessitent toutes les informations• Ils préfèrent une communication rapide, directe et logique	<p>Style pratique : Organisé et préfère les planifications détaillées et les procédures</p> <ul style="list-style-type: none">• Soyez organisé lorsque vous communiquez.• Fournissez des informations avant la réunion et des précisions étape par étape.
<p>Style expérimental : Examine l'information et tolère l'incertitude</p> <ul style="list-style-type: none">• Ils préfèrent les plans généraux et se lassent des plans détaillés• Ils apprécient la créativité	<p>Style relationnel : Communicateurs émotifs et capables de capter les signaux non verbaux</p> <ul style="list-style-type: none">• Leurs émotions dictent la prise de décision• Ils préfèrent communiquer au moyen d'histoires personnelles.

CONSEILS POUR MIEUX ÊTRE À L'ÉCOUTE

Écoutez : Soyez à l'écoute pour comprendre.

- Accordez toute votre attention à la personne
- Montrez à la personne que vous l'écoutez en utilisant des indices non verbaux.
- **Par exemple** : hochement de tête, contact visuel et ton de la voix

Confirmez : Indiquez à l'autre personne ce qu'elle vient de dire, selon vous (à la fois verbalement et non verbalement).

- Assurez-vous que la personne comprend que ce n'est là que votre interprétation.
- Paraphraser les points principaux de ce qu'elle vient de dire.
- **Par exemple** : « Je vérifie juste, vous avez ressenti cela parce que... »

Vérifiez : Assurez-vous de bien avoir compris la personne.

- Après avoir reformulé leurs propos, demandez-leur si vous les avez bien compris
- Ainsi, il est facile pour la personne de valider votre compréhension ou d'ajouter des précisions
- **Par exemple** : « C'est bien ça ? », « J'ai bien compris ? », « Mon interprétation est correcte ? »

Renseignez-vous : Posez des questions ouvertes pour aider la personne à vous fournir des informations spécifiques à propos d'événements ou d'actions données.

- Ne vous renseignez que sur les informations que vous ne comprenez pas.
- **Par exemple** : « Tout à l'heure, vous avez évoqué... Que vouliez-vous dire par là ? »

RESSOURCES

Culture Plus Consulting Pty. Ltd. (2018). *Nine Cultural Value Differences You Need to Know*. <https://cultureplusconsulting.com/2015/06/23/nine-cultural-value-differences-you-need-to-know/>

Diversicare. Little Book of Cultural Tips, p 10 - 15. http://www.diversicare.com.au/wp-content/uploads/2015/09/Little_Book_of_Cultural_Tips_final_proof_7_May_2015-FINAL-4-27pm.pdf

Effective Communication techniques: <https://skills.carergateway.gov.au/player/?m=2>



Le leadership inclusif

Les dirigeants inclusifs se distinguent par leur comportement respectueux et leur traitement équitable d'autrui. Ils attachent de l'importance aux qualités uniques de chaque individu et tirent parti du mode de pensée des groupes diversifiés¹.

ÉQUITÉ & RESPECT	VALORISATION & SENTIMENT D'APPARTENANCE	CONFIANCE & INSPIRATION
L'égalité sur le plan du traitement et des opportunités	Les individus ont le sentiment que leur singularité est reconnue, et ils ont le sentiment de faire partie d'un réseau social.	Créer un environnement sécurisé où les membres de tous les groupes peuvent s'exprimer et donner le meilleur d'eux-mêmes au travail.

L'environnement de travail d'aujourd'hui est bien moins homogène qu'auparavant et beaucoup plus diversifié, ce qui, en fin de compte, influence les priorités du monde des affaires et redéfinit les capacités requises de la part des dirigeants¹. Le leadership inclusif regroupe six caractéristiques qui préconisent des stratégies susceptibles d'aider les organisations à cultiver des capacités inclusives au sein de leur groupe de dirigeants¹.

LES SIX CARACTÉRISTIQUES DU LEADERSHIP INCLUSIF	COMPORTEMENTS À ADOPTER
Engagement : les dirigeants inclusifs s'engagent en faveur de la diversité et de l'inclusivité pour tous.	Conscience de soi : cela implique de prendre le temps de comprendre ses propres préjugés, ses forces et ses faiblesses.
Courage : prendre la parole et se remettre, soi-même et les autres, en question pour voir les choses d'un point de vue culturel diversifié et inclusif (par exemple, si vous êtes témoin d'un comportement raciste, exprimez-vous et signalez-le).	Diriger en ayant le courage de se montrer vulnérable : comprenez vos faiblesses et parlez-en. Prenez la défense des personnes marginalisées ou faisant partie de groupes minoritaires.
Au niveau cognitif : gardez à l'esprit vos préjugés éventuels, ou ceux de votre organisation.	Identifiez les lacunes : trouvez vos faiblesses et vos lacunes en termes de connaissances.
Curiosité : adoptez l'état d'esprit nécessaire pour comprendre la manière dont différentes personnes perçoivent et vivent le monde (par exemple, recherchez des informations pour comprendre les points de vue des autres ou leur en parler avec respect).	Être à l'écoute pour comprendre : sachez écouter les gens et aidez-les à combler leurs lacunes et à communiquer leurs connaissances.

1. Dillon & Bourke, (2016)

Thème 3 : Le leadership inclusif

LES SIX CARACTÉRISTIQUES DU LEADERSHIP INCLUSIF	COMPORTEMENTS À ADOPTER
Intelligence culturelle : ayez la volonté, les connaissances et la capacité d'adaptation nécessaires pour être sensible aux autres cultures.	Conscience sociale : comprenez votre milieu social et construisez une culture inclusive fondée sur ces informations.
Coopération : donnez aux individus les moyens de participer à la diversité et à l'inclusivité.	Créez des liens : entretenez des liens avec d'autres personnes pour comprendre les obstacles auxquels elles font face et les mesures visant à améliorer l'inclusivité et la diversité.

RESSOURCES

Portail des aidants. *Speaking up for someone*. <https://www.carergateway.gov.au/help-advice/speaking>

Centre for Creative Leadership. (2022). *Inclusive Leadership: Steps Your Organisation Should Take to Get It Right*. <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/when-inclusive-leadership-goes-wrong-and-how-to-get-it-right/#:~:text=Inclusive%20leaders%20are%20individuals%20who,collaborate%20more%20effectively%20with%20others.>

Centre for Creative Leadership. (2022). *What is Active Listening? How Can I Do It Better?*. <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-article/coaching-others-use-active-listening-skills/>

Dillon, B and Bourke, J. (2016). *The six signature traits of inclusive leadership: Thriving in a diverse new world*. Deloitte University Press. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/human-capital/deloitte-au-hc-six-signature-traits-inclusive-leadership-020516.pdf>



Établir des liens pendant les périodes d'éloignement social

La COVID-19 et l'isolement social chez les personnes âgées ont eu des effets néfastes sur leur qualité de vie et occasionné chez elles une mortalité prématurée. La vie en société influe sur notre risque de maladie et de décès, ainsi que sur notre santé et notre bien-être en général¹.

L'éloignement social n'est pas synonyme d'isolement ou de solitude et ne devrait pas y aboutir. La COVID étant devenue notre nouvelle réalité, des stratégies et des réglementations ont été mises en place pour protéger les personnes âgées. Il nous incombe, en tant que prestataires de services, de respecter les réglementations gouvernementales afin de garantir la sécurité de tous.

L'objectif est de faire en sorte que toutes les personnes aient accès à des informations facilement compréhensibles et se sentent culturellement en sécurité. Voici quelques exemples d'obstacles que peuvent rencontrer les personnes âgées de milieux diversifiés.

OBSTACLES

RESSOURCES PERSONNELLES	MOTIVATION ET ATTITUDE	ÉLÉMENTS CULTURELS
<ul style="list-style-type: none">• Faible capacité d'adaptation personnelle• Accès limité à Internet• Éducation et aptitude limitées• Moyens modestes• Isolement géographique• Handicap et déficiences sensorielles• Manque de confiance en soi• Réseaux sociaux restreints	<ul style="list-style-type: none">• Méconnaissance des avantages de l'engagement• Connaissance limitée des activités d'engagement• Manque d'intérêt pour le sujet• Manque de confiance envers les preneurs de décision• Attentes insatisfaites• Lassitude face aux consultations	<ul style="list-style-type: none">• Groupes minoritaires• Langue et alphabétisation• Valeurs et convictions• Communauté divisée



1. Smith, Steinman & Casey, (2020)

Thème 4 : Établir des liens pendant les périodes d'éloignement social

MESURES DURANT LA PÉRIODE DE COVID-19 ET AU DELÀ :

1

COMMUNICATION PAR TÉLÉPHONE

Recourir à des méthodes telles que la télésanté pour maintenir la communication avec les clients. Demandez aux agents de santé communautaire, aux assistants sociaux, aux cliniciens et aux autres membres du personnel de contacter les clients par téléphone pour évaluer leur bien-être et identifier leurs besoins pendant les périodes difficiles.

2

COMMUNICATION VIRTUELLE

- Intégrez des appels vidéo dans leurs activités quotidiennes.
- Mettez les clients âgés en contact avec des programmes/services d'alphabétisation numérique¹.
- Mettez en place des comptes de communication en ligne tels que Skype, Face time, MS Teams, Zoom, etc.

3

PRESTATION DE SERVICES

- Une fois que vous avez établi un contact à l'aide de la technologie, envisagez des activités en ligne partagées comme la lecture, la gymnastique ou un jeu en ligne à plusieurs.
- Revenez à la tradition et rédigez des lettres manuscrites pour maintenir le contact.
- Avant d'effectuer une visite à domicile, assurez-vous de vérifier les directives de l'État et de la santé publique et de respecter les dispositions COVID Safe².
- Si vous vivez non loin d'un proche ou d'un voisin âgé, déposez un colis de soins sur le pas de leur porte ou proposez-leur de leur apporter des articles essentiels, comme des provisions¹.

RESSOURCES

Australian Institute of Family Studies (2020). *Families in Australia Survey Life During COVID-19: Report 2, Staying Connected when we're Apart*. Australian Government. http://www3.aifs.gov.au/institute/media/docs/x8YeUlkf/Covid-19-Survey-Report-2_Staying-connected.pdf?_ga=2.185129454.637053534.1645506110-1407501199.1640044278

Capire., (2021). *Community Engagement during COVID-19 Toolkit*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Capire., (2020). *Inclusive Community Engagement: in a time of physical distancing*. <https://capire.com.au/impact/publications/>

Department of Health. (2022). *COVID -19 Outbreaks in Australia Residential Aged Care Facilities*. Australian Government. <https://www.health.gov.au/resources/collections/covid-19-outbreaks-in-australian-residential-aged-care-facilities#more-information>

Department of Health. (2022). *Managing home care through COVID-19*. <https://www.health.gov.au/health-topics/aged-care/advice-on-aged-care-during-covid-19/managing-home-care>

Smith, M., Steinman, L., & Casey, E.A., (2020). *Combatting Social Isolation Among Older Adults in a Time of Physical Distancing: The COVID-19 Social Connectivity Paradox*. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpubh.2020.00403/full>

1. Australian Institute of Family Studies, (2020)

2. Department of Health, (2022)

Collaborer avec des interprètes

LE RÔLE DES INTERPRÈTES

Les interprètes professionnels sont tenus de respecter les normes d'éthique et de professionnalisme énoncées dans les codes de déontologie et de conduite de l'Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT).

POURQUOI TRAVAILLER AVEC DES INTERPRÈTES	QUAND TRAVAILLER AVEC DES INTERPRÈTES
<ul style="list-style-type: none">• Nous avons l'obligation légale de le faire.• Nous avons un devoir de diligence envers nos clients pour minimiser les risques de malentendu.• Cela permet de garantir que nos clients reçoivent toutes les informations nécessaires pour prendre des décisions en connaissance de cause.	<ul style="list-style-type: none">• Un client qui parle d'habitude couramment l'anglais ne parvient plus à s'exprimer couramment parce qu'il est bouleversé par sa situation ou son état de santé.• Un client ne parvient pas à comprendre ce qu'un membre du personnel cherche à lui communiquer.• Un client ne s'exprime pas couramment en anglais.• Un client manifeste le besoin de faire appel à un interprète pour une raison quelconque.• Dans la mesure du possible, veillez à ce que l'interprète ait la même identité de genre que le client.• Pour assurer une éducation à la santé.

Les prestataires de soins aux personnes âgées financés par le gouvernement disposent d'un service de traduction et d'interprétation (TIS) national GRATUIT pour s'acquitter de leurs responsabilités en tant que prestataires agréés. Contactez TIS National au 131 450 pour en savoir plus.

Autres services de traduction et d'interprétation :

- Pour les moins de 65 ans, Soutien à l'interprétation, la traduction et la communication (SWITC)
- Service Relais National

LES PROCHES PEUVENT-ILS FAIRE OFFICE D'INTERPRÈTES ?

La famille, les amis ou les membres de la communauté proche ne doivent PAS jouer le rôle d'interprètes, même si les clients le leur demandent :

1. Vous ne savez peut-être pas dans quelle mesure l'ami ou le parent maîtrise l'anglais ou la langue du client.
2. On peut faire appel à des personnes bilingues non accréditées pour aider à la communication dans les cas d'urgence, les situations pressantes ou lorsqu'aucun interprète accrédité n'est disponible. Il ne faut en aucun cas faire appel à des enfants (mineurs).
3. Le recours à des interprètes non qualifiés ou inadaptés peut avoir de graves conséquences pour toutes les parties concernées, notamment en cas de confusion ou lorsque des questions juridiques et/ou de santé sont en jeu.
4. Le recours à un interprète agréé permet de respecter la dignité et la vie privée du client, en particulier lorsque des questions de nature délicate sont abordées ou que des décisions sont prises.

Thème 5 : Collaborer avec des interprètes

SOUTIEN CULTUREL

Encouragez le recours à une personne de confiance ou à un défenseur culturel lorsque le client le demande. Ces personnes ne doivent pas être engagées à la place d'un interprète agréé. Adressez-vous aux services gouvernementaux de votre localité pour trouver des services d'interprétation adaptés.

LE CLIENT REFUSE DE COMMUNIQUER AVEC UN INTERPRÈTE

Si un client refuse le service d'un interprète, ce qui est son droit, assurez-vous de bien documenter ce refus. Il vous faudra également signaler cette situation à un chef d'équipe car elle constitue un incident sur le lieu de travail.

POUR COMMENCER	POSITIONNEMENT	MANIÈRE DE PARLER
<ul style="list-style-type: none">• Expliquez à l'interprète l'objectif du rendez-vous. Vous pouvez faire ceci en remplissant la section « notes » du formulaire de réservation ou lors d'une entrevue préalable 10 minutes avant le rendez-vous. L'interprète s'en servira pour préparer le rendez-vous et cela facilitera la compréhension mutuelle des parties.• Un interprète peut aussi servir d'aide culturelle et vous fournir un commentaire sur le plan culturel afin d'améliorer votre compréhension des réactions et des réponses.	<ul style="list-style-type: none">• L'idéal est de se placer de manière à ce que le client non anglophone soit directement face à vous et que l'interprète soit assis sur le côté.• Laissez l'interprète se présenter au client. Maintenez un contact visuel avec votre client non anglophone pour lui montrer que vous lui accordez toute votre attention, sauf si cela constitue un manque de respect d'un point de vue culturel.	<ul style="list-style-type: none">• Utilisez toujours la première personne pour éviter toute confusion. Cela permet de s'assurer que le message est bien compris par toutes les parties.• Utilisez un vocabulaire simple et des phrases courtes.• Marquez des pauses fréquentes pour permettre aux clients ou aux interprètes de digérer les informations et de réfléchir à d'éventuelles questions.• Invitez l'interprète à demander des précisions ou à faire répéter si nécessaire.• Évitez de faire usage de jargon, d'argot, d'expressions idiomatiques ou de proverbes.

RESSOURCES

Queensland Health. (2007). *Working with Interpreters Guidelines*. https://www.health.qld.gov.au/__data/assets/pdf_file/0033/155994/guidelines_int.pdf

Queensland Health. (2019). *Interpreter Services in Queensland Health - information for staff*. <https://www.health.qld.gov.au/multicultural/interpreters/qhis-for-staff>

The CALD Assist App. <http://www.culturaldiversity.com.au/good-practice-stories/713-cald-app>

Translating and Interpreting Services (TIS). <https://www.tisnational.gov.au/>



FICHES-CONSEILS SUR L'ENGAGEMENT INCLUSIF

Les fiches-conseils exposent quelques éléments clés à prendre en compte dans le cadre du travail avec des groupes diversifiés au sein de la communauté, à savoir :

1. Les personnes âgées de milieux diversifiés
2. Les personnes de cultures et de langues diverses
3. Les personnes aborigènes et insulaires du détroit de Torrès
4. Les personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, trans et non-conformes au genre, ou intersexuées (LGBTQIA+)

N'oubliez pas que ces fiches de conseils peuvent servir de guide aux prestataires de services de soins aux personnes âgées qui pourront les utiliser en cas de besoin. Vous trouverez ci-après des liens pour obtenir de plus amples informations si les prestataires de services de soins aux personnes âgées souhaitent en savoir plus sur ces groupes diversifiés.



PERSONNES ÂGÉES DE MILIEUX DIVERSIFIÉS

Le ministère de la Santé reconnaît que les besoins, les caractéristiques et les expériences de vie des personnes âgées sont divers, de sorte qu'elles peuvent appartenir à un ou plusieurs groupes susceptibles d'être victimes d'exclusion, de stigmatisation et de discrimination au fil de leur vie¹.

Les Australiens âgés peuvent appartenir à un ou plusieurs des groupes ci-dessous :



1. Department of Health, (2019)

PERSONNES ÂGÉES DE MILIEUX DIVERSIFIÉS

OBSTACLES	CONSEILS
<p>Information : les personnes âgées de milieux divers peuvent ne pas savoir accéder aux informations ou avoir des niveaux d'alphabétisation variables. <i>(par exemple, une femme âgée asiatique peut avoir besoin de services pour l'aider dans sa maison et pour accéder aux informations sur les soins aux personnes âgées).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Donnez des informations faciles et simples à lire. • Fournissez des informations en plusieurs langues si vos clients appartiennent à des groupes diversifiés d'un point de vue linguistique et culturel (groupes CALD). • Assurez-vous que le client sait comment avoir accès aux informations. <i>(par exemple, prenez contact avec les services d'interpréariat pour traduire les besoins du client et les services proposés par les aidants).</i>
<p>Soutien et accessibilité : les zones rurales manquent de prestataires de soins aux personnes âgées pour apporter un soutien à nos clients et leur permettre l'accès aux informations et aux services. <i>(par exemple, certaines personnes aborigènes ou insulaires du détroit de Torrès résident dans des régions éloignées. Ils ont néanmoins besoin d'accéder à nos services).</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les clients issus de milieux et de lieux divers ont droit à un accès aux soins appropriés. • Identifiez les services disponibles aux habitants des régions éloignées. <i>(par exemple, impliquez-vous dans la communauté locale et entamez une conversation avec les habitants pour identifier les lacunes et les zones qui nécessitent un meilleur accès aux services de soins aux personnes âgées).</i>

SERVICES INCLUSIFS

- Établissez une relation fondée sur le respect.
- Interrogez le client sur son mode de vie, ses besoins de santé, son identité culturelle, etc.
- Prévoyez des activités adaptées à leurs besoins (par exemple, assister à des rassemblements religieux ou de la collectivité locale)
- Reconnaissez et respectez leur diversité en leur offrant une prestation de services adaptée à leurs besoins.
- Sensibilisez les autres à l'inclusivité.

RESSOURCES

Department of Health, (2019). *Shared action to support all diverse older people: A guide for aged care providers*. Australian Government. <https://www.health.gov.au/resources/publications/shared-actions-to-support-all-diverse-older-people-a-guide-for-aged-care-providers>

Portail des aidants. Vous occupez-vous d'une personne souffrant de maladie mentale ? Trouvez un soutien et des services pour vous aider. <https://www.carergateway.gov.au/tips/looking-after-person-mental>

Portail des aidants. Vous occupez-vous d'un(e) ancien(ne) combattant(e) ? Trouvez un soutien et des services pour vous aider. <https://www.carergateway.gov.au/tips/veteran-carer-support-services>

Portail des aidants. Vous occupez-vous d'une personne en situation de handicap ? 10 moyens de vous faciliter la vie. <https://www.carergateway.gov.au/tips/tips-disability-caring>



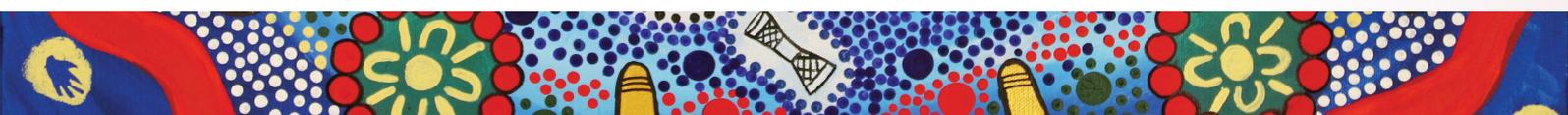
PERSONNES ABORIGÈNES ET INSULAIRES DU DÉTROIT DE TORRÈS



La communauté aborigène et insulaire du détroit de Torrès compte environ 798 400 personnes parmi la population australienne. Voici quelques conseils utiles pour surmonter certains obstacles fréquemment rencontrés par la communauté aborigène et insulaire du détroit de Torrès.

OBSTACLES	CONSEILS
<p>Les attitudes, les valeurs et les croyances diffèrent d'une culture à l'autre, y compris la façon dont les gens perçoivent les soins. (par exemple, les collectivités des Premières nations préfèrent généralement que la parenté se charge de fournir des services aux aînés).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Permettez aux personnes aborigènes et insulaires du détroit de Torrès de s'exprimer à propos de la manière dont ils souhaitent recevoir des soins. (par exemple, « Savez-vous qu'Anglicare dispose d'un personnel de soutien pour les membres des Premières nations ? Voulez-vous que je vous mette en relation avec eux ? »).
<p>Communication (par exemple, les Premières nations sont des cultures à haut contexte, ce qui signifie qu'elles préfèrent créer des liens et communiquer par des récits pour répondre aux questions).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les Premières nations sont des cultures à haut contexte, ce qui signifie qu'elles préfèrent créer des liens avant d'entamer une conversation approfondie. Laissez ce groupe se faire entendre. Permettez-leur de raconter des histoires. (par exemple, soyez patient et écoutez l'histoire pour déchiffrer ce qu'ils cherchent à communiquer).
<p>Confiance (par exemple, la manière dont les membres des Premières nations ont été traités par le passé en Australie a suscité beaucoup de méfiance en raison de massacres documentés, de décès en garde à vue et d'une politique de l'Australie blanche qui excluait les membres des Premières nations de certains lieux publics, y compris les survivants de générations volées).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Créez un environnement respectueux de leur culture en arborant les drapeaux aborigène et des îles du détroit de Torrès ainsi qu'un texte de reconnaissance de leurs droits fonciers traditionnels dans TOUS les espaces de réception des établissements de soins aux personnes âgées, y compris dans TOUS les espaces de réception des bureaux de l'organisation. Participez à des événements inclusifs sur le plan culturel (par exemple, créez des liens de confiance en recrutant du personnel des Premières nations pour travailler dans nos établissements de soins pour personnes âgées et dans nos équipes de services à la clientèle. Fournissez des informations et du matériel de soutien, comme des textes de reconnaissance de leurs droits fonciers traditionnels, en cas de réunions ou de présentations à un public interne ou externe).
<p>Racisme (par exemple, l'histoire de l'Australie vis-à-vis des Premières nations a été marquée par la ségrégation et la discrimination ou les comportements racistes ne sauraient être tolérés).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Certaines personnes se comportent de manière raciste sans subir aucune répercussion¹. Il nous faut veiller à ce que ce comportement ne puisse pas être toléré. Soyez respectueux des personnes et de leur diversité. (par exemple, renseignez-vous sur leur culture/sous-culture avant toute interaction, car les différentes tribus ont des traditions, des croyances et des normes culturelles pouvant varier les unes des autres. N'utilisez pas d'insultes raciales, ne faites pas de discrimination et n'agissez pas de manière irrespectueuse).
<p>Services diversifiés (par exemple, il n'existe pas d'approche passe-partout, les besoins et les exigences des personnes des Premières nations sont variables, les services spécialisés qu'ils nécessitent doivent être adaptés et respectueux de leur culture).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Comprendre le concept d'« aînés ». Demandez conseil aux Premières nations. Mettez en relation l'établissement de soins pour personnes âgées et l'établissement pour enfants et familles avec les organisations locales et la communauté des Premières nations, au nom de vos clients des Premières nations. (par exemple, prenez contact avec les fournisseurs et services locaux de soins de santé des Premières nations et demandez-leur conseil sur la meilleure façon de s'occuper des aînés des Premières nations ou des personnes âgées dans les établissements de soins).

1. Althaus & O'Faircheallaigh, (2022)



PERSONNES ABORIGÈNES ET INSULAIRES DU DÉTROIT DE TORRÈS



RESSOURCES

AIHW (Australian Institute of Health Welfare), (2021). *Profile of Indigenous Australians*. Australian Government. <https://www.aihw.gov.au/reports/australias-welfare/profile-of-indigenous-australians>

Althaus, C & O'Faircheallaigh, C, (2022). *Leading from Between: Indigenous Participation and Leadership in the Public Service*. Barriers to Indigenous Participation and Leadership Practice. <https://www.jstor.org/stable/j.ctvscxt27.10>

Portail des aidants. *3 key links for Aboriginal and Torres Strait Islander carers*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/key-links-atsi-carers>

Portail des aidants. *Support for rural and remote carers*. <https://www.carergateway.gov.au/tips/rural-andremote>

PERSONNES DE CULTURES ET DE LANGUES DIVERSES

Par personnes de culture et de langues diverses (CALD), on entend les personnes issues d'un milieu et/ou d'une culture non anglophone. Les groupes CALD sont confrontés à des obstacles, particulièrement dans le domaine des soins aux personnes âgées. Voici quelques conseils pour surmonter certains obstacles courants¹.



OBSTACLES	CONSEILS
<p>Les attitudes, les valeurs et les croyances diffèrent d'une culture à l'autre, y compris la façon dont les gens perçoivent les soins (par exemple, la plupart des familles philippines préfèrent traditionnellement que les enfants s'occupent de leurs parents plutôt que de faire appel à des services de soins aux personnes âgées).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demandez à vos clients de vous parler de leur culture et du fonctionnement des soins aux personnes âgées dans leur culture. • Participez aux manifestations culturelles des clients. (par exemple, « Bonjour Jocelyn, je me demandais comment fonctionnent les soins aux personnes âgées dans votre pays ? »).
<p>Communication (par exemple, il est possible que les clients parlent une autre langue, ce qui peut rendre difficile la compréhension des soins dont ils ont besoin).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Employez des stratégies de communication telles que le recours aux fiches de référence, aux traducteurs, aux membres de la famille, ou aux interprètes. (par exemple, « Bonjour Mme Kim, je voudrais vous informer que nous offrons des services d'interprétariat, financés par le gouvernement, auxquels vous et votre mère pouvez avoir accès. C'est gratuit et cela pourrait vous aider à prendre une décision éclairée. Veuillez me dire si vous voulez accéder à ce service ou si vous souhaitez obtenir plus d'informations à ce sujet »).
<p>Adaptation à l'environnement (par exemple, le fait d'émigrer dans un nouvel endroit peut entraîner un choc culturel).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Collaborez avec la communauté CALD et ses organisations². (par exemple, présentez à votre client une nouvelle communauté) (par exemple, présentez à votre client de nouveaux membres de la communauté qui partagent les mêmes origines culturelles. Cela peut éventuellement les aider à s'adapter à leur nouvel environnement).
<p>S'orienter dans le système de soins aux personnes âgées (par exemple, certaines personnes découvrent à peine le système de soins aux personnes âgées, ce qui peut poser des problèmes dans la navigation dans My Aged Care).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fournissez des informations et des séances de formation sur la manière d'accéder aux prestataires de My Aged Care et de CHSP. • Aidez le client à s'orienter dans le système de soins aux personnes âgées. (par exemple, « Puis-je vous aider à vous servir de My Aged Care ? » « J'ai repéré une séance d'information à laquelle nous pourrions assister, afin de nous renseigner tous les deux sur les soins aux personnes âgées »).

1. AIHW, (2020)
 2. Department of Health, (2019)

PERSONNES DE CULTURES ET DE LANGUES DIVERSES



OBSTACLES	CONSEILS
<p>Soutien aux personnes de cultures et de langues diverses (CALD) (par exemple, tous les aidants ne maîtrisant pas une seconde langue, il peut être utile au client de savoir comment accéder et participer à des activités multiculturelles).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apprenez comment avoir accès aux interprètes et aux informations multiculturelles. • Recherchez/participez à des formations pour le personnel/les bénévoles de CALD. • Prévoyez des activités pour célébrer la diversité. (par exemple : « Salut Lee, le festival chinois a lieu ce week-end ! Voulez-vous que je vous y accompagne ? »).
<p>Stéréotypes (par exemple, José parle l'anglais mais cela ne veut pas dire qu'il le lit. Il est possible d'émettre des suppositions, mais il est toujours bon de poser des questions et de vérifier).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoyez des activités pour encourager la diversité et célébrer la pluralité des cultures. • Soyez ouvert à la découverte de cultures différentes. • Ne partez pas du principe que tout le monde sait parler ou lire l'anglais'. <p>(par exemple, présentez à votre client de nouveaux membres de la communauté qui partagent les mêmes origines culturelles. Cela peut éventuellement les aider à s'adapter à leur nouvel environnement).</p>

RESSOURCES

AIHW (Australian Institute of Health and Welfare), (2020). *GEN Aged care data snapshot 2020—third release.*, Canberra: GEN.

<https://www.gen-agedcaredata.gov.au/Resources/Access-data/2020/October/Aged-care-datasnapshot%E2%80%94942020>

Department of Health, (2019). *Actions to Support Older Culturally and Linguistically Diverse People: A guide for aged care providers.* Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group. Australian Government.

<https://www.health.gov.au/resources/publications/actions-to-support-older-cald-people-a-guide-for-agedcare-providers>

Lilly Xiao: *Cross-cultural care program for aged care staff*

<https://www.openlearning.com/courses/developing-themulticultural-workforce-to-improve-the-quality-of-care-for-residents>

PERSONNES LESBIENNES, GAIES, BISEXUELLES, TRANS ET NON-CONFORMES AU GENRE, OU INTERSEXUÉES (LGBTQIA+)

DÉFINITIONS

1

ORIENTATION SEXUELLE

Désigne une attirance sur le plan émotionnel, physique ou romantique envers une personne. Cela peut inclure, sans s'y limiter, les personnes gaies, lesbiennes, bisexuelles, asexuelles, hétérosexuelles, gris-sexuelles, pansexuelles et bien d'autres encore. Le terme « préférence sexuelle » est à éviter dans le langage parlé et dans les documents, car il laisse entendre que la sexualité est un choix¹.

2

IDENTITÉ DE GENRE

Désigne la façon dont la personne se sent indépendamment du sexe qui lui a été assigné à la naissance. Il s'agit de la façon dont la personne se perçoit elle-même. Du masculin au féminin en passant par le « non-binaire » ou le « genre queer »¹.

3

EXPRESSION (DE GENRE)

Désigne la façon dont la personne exprime son identité. Cela peut se traduire par les vêtements, la façon de parler, de se comporter, ou de se présenter comme la coiffure et le maquillage. Cela peut aller du masculin au féminin ou ni l'un ni l'autre à différents moments. L'identité de genre et l'orientation sexuelle ne doivent pas être présumées à partir de l'expression de genre¹.

4

DIVERSITÉ DE GENRE

Désigne les identités de genre présentant une diversité d'expression au-delà du cadre binaire homme/femme, y compris les personnes qui s'identifient comme étant transgenres et fluides de genre.

Les aînés de la communauté LGBTQIA+ peuvent ne pas révéler leur genre et/ou leur sexualité aux aidants car ces groupes ont pu être victimes de discrimination, de violence et de stigmatisation par le passé.



PERSONNES LESBIENNES, GAIES, BISEXUELLES, TRANS ET NON-CONFORMES AU GENRE, OU INTERSEXUÉES (LGBTQIA+)

À FAIRE	À ÉVITER
<p>Sensibiliser les gens</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître que les personnes LGBTQIA+ âgées ont des identités et des besoins différents. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ignorer/éviter certains clients en raison de leur identité de genre. • Faire honte ou agir selon vos convictions.
<p>Créer un environnement sécurisé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de confiance et de respect. • Recourir à des méthodes appropriées pour recueillir des informations auprès des clients LGBTQIA+. • Soutenir les besoins des clients. 	<ul style="list-style-type: none"> • Divulguer des informations personnelles. • Humilier les clients en raison de leur(s) identité(s). • Utiliser de langage injurieux.
<p>Famille choisie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclure la famille choisie LGBTQIA+ dans le régime de soins aux personnes âgées du client (sauf si le client ne le souhaite pas). • Inviter les familles à se joindre aux événements et aux activités communautaires (avec le consentement du client). 	<ul style="list-style-type: none"> • Exclure les membres de la famille en raison de la relation que le client entretient avec eux. • Se livrer à des commérages à propos des préférences ou des identités sexuelles des gens.
<p>Soins & soutien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discuter de la manière dont les stéréotypes affectent la qualité des services fournis aux clients. • Participer à des événements LGBTQIA+. • Fournir un accès aux informations LGBTQIA+, aux services de soutien, etc. • Manifester ouvertement son soutien au moyen d'un drapeau arc-en-ciel, d'un cordon, d'une œuvre d'art, d'une photo, etc¹. 	<ul style="list-style-type: none"> • Les stéréotypes. • Agir de manière partielle. • Refuser aux clients le droit d'afficher leur FIERTÉ. • Ignorer des informations qui pourraient être utiles à un client LGBTQIA+.



PERSONNES LESBIENNES, GAIES, BISEXUELLES, TRANS ET NON-CONFORMES AU GENRE, OU INTERSEXUÉES (LGBTQIA+)

LANGAGE APPROPRIÉ AU GENRE À EMPLOYER

• Pronoms de genre

Demandez aux personnes quels pronoms elles préfèrent, plutôt que de deviner en fonction de leur apparence.
Par exemple : « Salut Sarah, quand je te présente à quelqu'un, quels pronoms préfères-tu que j'emploie ? »

• Langage neutre de genre

Poser des questions ouvertes sans présumer de l'orientation ou des caractéristiques sexuelles montre au client que vous êtes à l'aise avec la diversité.

Par exemple : « Bonjour à tous, parlez-moi de la personne avec qui vous êtes en couple »
« La personne qui se trouve dans cette pièce. »

• Accepter les différences entre les familles

Toutes les familles ne sont pas hétérosexuelles, cisgenres ou biologiquement apparentées.

Par exemple : « Quel est le métier de votre (vos) partenaire(s), membre(s) de la famille ou aidant(s) ? »

• Reconnaissance de la diversité des statuts sexuels et/ou relationnels et des orientations sexuelles

Le fait de ne pas être à l'aise pour discuter des relations intimes des LGBTQIA+ peut témoigner d'une gêne, de préjugés ou d'un malaise, ce qui peut créer un obstacle à la prestation de services. Le cas échéant, inclure les partenaires dans le processus de prise de décision...

Par exemple : « Souhaitez-vous que votre partenaire assiste à cette conversation ? »¹.

RESSOURCES

ABS (Australian Bureau of Statistics), (2016). *Census of Population and Housing: Reflecting Australia – Stories from the Census, 2016*. Australian Government. <https://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/Lookup/by%20Subject/2071.0~2016~Main%20Features~Sex%20and%20Gender%20Diversity%20in%20the%202016%20Census~100#>

AIFS (Australian Institute of Family Studies), (2022). *CFCA Evidence to Practice Guide: Inclusive communication with LGBTQIA+ clients*. *Child Family Community Australia*. Australian Government. https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publicationdocuments/2110_inclusive_communication_with_lgbtiq_clients_e2pg.pdf

An Ally's Guide to Terminology, (2017). *Talking about LGBT people and Equality*. <https://www.lgbtmap.org/file/allys-guide-to-terminology.pdf>

Portail des aidants. Êtes-vous un aidant LGBTI ? Trouvez un soutien et des services utiles. <https://www.caregateway.gov.au/tips/tips-lgbti-carers>

Department of Children, Youth Justice and Multicultural Affairs, (2021). *Practice Guide: Children with gender and sexual orientation diversity*. Australian Government. <https://cspm.csyw.qld.gov.au/getattachment/85784094-47b8-4a90-9b5d-00b466fea873/pgchildren-with-gender-sexual-orientation-diversity.pdf>

Department of Health, (2019). *Actions to Support Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Gender Diverse and Intersex Elders. A guide for aged care providers*. *Aged Care Sector Committee Diversity Sub-group*. Australian Government. <https://www.health.gov.au/sites/default/files/documents/2019/12/actions-to-support-lgbti-elders-a-guide-for-aged-care-providers.pdf>



1. AIFS, (2022).



GUIDE D'ENGAGEMENT INCLUSIF

Anglicare Southern Queensland salue les détenteurs traditionnels des terres où se situent actuellement nos services. Nous témoignons notre respect aux aînés - passés, présents et émergents - et reconnaissons le rôle important des peuples aborigènes et insulaires du détroit de Torrès dans la prise en charge de leurs communautés.

1300 610 610 | anglicaresq.org.au