

# Matériel supplémentaire

## Onglet 7 : Comment intégrer la sécurité culturelle dans les interactions avec les client(e)s

Si des personnes de tous les milieux peuvent être touchées par de nombreuses formes de violence familiale, certains individus et certains groupes peuvent également être victimes de marginalisation, de racisme et d'autres formes de discrimination<sup>1</sup>. La violence familiale doit être comprise dans le contexte plus large de l'oppression historique et des réalités actuelles auxquelles sont confrontés de nombreux peuples autochtones et groupes marginalisés et vulnérables au Canada. Il est important de comprendre que les identités sociales (p. ex. la race, le genre, le statut d'immigration, l'âge, la religion, l'identité autochtone, la capacité physique, l'orientation sexuelle) et les expériences (p. ex. l'éducation, la santé mentale, le traumatisme antérieur) qui se recoupent peuvent avoir une incidence sur la façon dont une personne vit la violence familiale et sur sa manière d'accéder au soutien et aux ressources. Par exemple, si une femme autochtone a été victime de violence familiale, il est important de comprendre que ses expériences peuvent être façonnées par son genre et son identité autochtone, ainsi que par le traumatisme intergénérationnel causé par les pratiques historiques au Canada, comme les pensionnats indiens.

Les pratiques de la sécurité culturelle visent à contrer les préjudices causés par le racisme et la discrimination et à atténuer le traumatisme et le sentiment d'insécurité potentiels que les gens peuvent ressentir lorsqu'ils demandent de l'aide<sup>2</sup>. La sécurité culturelle est inextricablement liée aux soins qui tiennent compte des traumatismes et de la violence : les deux sont nécessaires pour veiller à ce que les clients se sentent respectés, à l'aise et reconnus comme des personnes ayant des expériences de vie qui leur sont propres.

La sécurité culturelle est une approche qui vise à charger les systèmes, les organisations et les personnes de la responsabilité de s'assurer que l'environnement est sécuritaire pour tous, quels que soient leurs antécédents. En vertu de la sécurité culturelle, les gens doivent porter une plus grande attention aux jugements et aux hypothèses qui peuvent guider leurs pensées, leurs actions et leurs pratiques. L'humilité culturelle est un élément important de la sécurité culturelle. Cela demande de s'engager tout au long de sa vie à apprendre, à comprendre et à respecter les différentes perspectives et expériences vécues, ainsi qu'à faire preuve d'introspection et d'autocritique<sup>3</sup>.

Les soins sécuritaires sur le plan culturel sont particulièrement importants dans le cadre de la collaboration avec les Autochtones et les Noirs au Canada, compte tenu de l'histoire et des effets continus du racisme, de la colonisation et de l'esclavage. Il est important de comprendre les importants obstacles sociaux et raciaux auxquels se heurtent souvent les personnes qui ont affaire aux systèmes policiers et juridiques.

De nombreuses personnes d'autres communautés se heurtent également à des obstacles qui les empêchent de s'y retrouver dans le système juridique et d'accéder à la justice. Par exemple, les personnes nouvellement arrivées au Canada, les personnes vivant dans des régions rurales et éloignées, les personnes 2SLGBTQ+ et les personnes handicapées peuvent devoir faire face à des obstacles particuliers lorsqu'il s'agit de se débrouiller dans le système juridique et d'accéder à la justice.

Les stéréotypes et les attitudes sociales négatives à l'égard des personnes de communautés diversifiées continuent de façonner leur accès aux services juridiques, leurs expériences du système de justice et les résultats qu'ils obtiennent<sup>4</sup>. Dans les situations de violence familiale, il est particulièrement important que les conseiller(ère)s juridiques soient conscient(e)s de ces obstacles et en tiennent compte lorsqu'ils(elles) viennent en aide à leurs client(e)s.

Voici quelques caractéristiques principales d'une approche fondée sur la sécurité culturelle à l'intention des conseiller(ère)s juridiques :

- ▶ créer des interactions et des environnements sécuritaires, tolérants et non critiques;
- ▶ prendre des mesures pour compenser les déséquilibres de pouvoir inhérents entre eux-mêmes en tant que conseiller(ère)s juridiques et la personne qui leur demande des services;
- ▶ être conscients des partis pris implicites et des jugements stigmatisants qui peuvent influencer de manière négative leur travail auprès des client(e)s, et travailler activement à les contrer.

Les sections suivantes peuvent aider les conseiller(ère)s juridiques à intégrer une approche fondée sur la sécurité culturelle dans leur pratique.

## 1. Se soumettre à un test des préjugés implicites

**Vous soumettre à un test des préjugés implicites** vous donnera un aperçu de la façon dont nous portons des jugements sur toutes les personnes que nous rencontrons, et de la façon dont nous déterminons continuellement qui est un membre productif de la société, qui mérite le plus de services et qui a les besoins ou les préoccupations juridiques les plus légitimes. Ces préjugés implicites, qui sont le plus souvent inconscients, ne sont pas « simplement » le produit de nos psychologies individuelles. Ils sont le reflet de l'ensemble des discours sociaux en cours au Canada — dans nos écoles, dans le secteur de la justice, dans les médias et dans nos conversations quotidiennes à la maison et à l'extérieur.

Voici un exemple d'un test des préjugés implicites :

<https://implicit.harvard.edu/implicit/langchoice/canada.html>

Si vous voulez surmonter vos préjugés implicites, il est important d'être conscient(e) de vos propres préjugés et de ralentir votre prise de décision pour réfléchir à ce qui peut vous amener à agir ou à réagir d'une certaine façon<sup>5</sup>. Afin de mieux comprendre comment les préjugés peuvent influencer sur l'opinion que vous vous faites de vos clients et de leur situation personnelle ou sur vos interactions avec eux, vous pouvez vous poser les questions suivantes :

- ▶ Comment l'opinion que j'ai de cette personne pourrait-elle être influencée par les stéréotypes ou les préjugés que je ne reconnais peut-être pas entièrement ou dont je ne me rends même pas compte?
- ▶ Comment mon éducation et ma situation personnelle ont-elles influé sur l'opinion que j'ai de certaines personnes ou de certains groupes?
- ▶ Quelles sont les hypothèses que je formule dans ma tête à propos de ce(tte) client(e) ? Comment ces hypothèses pourraient-elles influencer sur mes idées à propos de ce(tte) client(e), de ce qu'il(elle) devrait ou ne devrait pas faire, de la raison pour laquelle il(elle) agit ou n'agit pas ou de ce qu'il(elle) pourrait vouloir?
- ▶ Quels sont les facteurs qui pourraient influencer sur la façon dont ce(tte) client(e) interagit avec moi? Quels sont les facteurs qui influent sur la façon dont je réagis avec ce(tte) client(e)? Comment le fait de me poser ces questions m'ouvre-t-il l'esprit ou me donne-t-il un meilleur portrait de ce(tte) client(e) et de sa situation?

## 2. Passer en revue la sécurité culturelle<sup>6</sup>

Une revue de la sécurité culturelle vous amène à réfléchir à la façon dont votre milieu de travail pourrait influencer les clients et à déterminer s'ils peuvent se sentir bien accueillis et en sécurité sur le plan culturel et émotionnel. Mettez-vous à la place de vos clients et imaginez comment ils se sentiraient dans votre espace physique et social.

Posez-vous les questions suivantes :

### Espace physique

- ▶ Est-ce un endroit où les gens de ma collectivité vont se sentir les bienvenus et reconnus comme des membres de la collectivité? Vont-ils avoir un sentiment d'appartenance? Par exemple, y a-t-il des affiches ou des messages qui tiennent compte des langues utilisées dans notre collectivité? Ou bien présume-t-on que tout le monde est pleinement alphabétisé et peut lire l'anglais ou le français?
- ▶ Est-ce que la façon dont certains collègues de mon bureau interagissent avec les client(e)s ou est-ce que la façon dont le bureau est aménagé pourrait faire en sorte que les client(e)s se sentent mal à l'aise, pas les bienvenus ou jugé(e)s (p. ex. des lieux qui ont l'air intimidants plutôt qu'invitants, le fait de n'avoir personne pour accueillir les client(e)s au bureau)?

- ▶ Qu'est-ce je (ou mon bureau/mes collègues) pourrais faire dans l'espace physique pour aider les client(e)s à se sentir les bienvenu(e)s? Par exemple, pouvez-vous ajouter des éléments visuels qui créent un espace positif pour les client(e)s 2SLGBTQ+?

## Espace social

- ▶ Qui accueille le(la) client(e) et de quelle façon?
- ▶ Quelles questions sont posées? Quand et comment sont-elles posées?
- ▶ Quels genres de relations de pouvoir sont en jeu? Soyez conscient(e) qu'il existe une dynamique de pouvoir inhérente entre vous et votre client(e), qui peut être encore plus évidente selon la culture et les antécédents de votre client(e). Comment les expériences passées avec le secteur juridique peuvent-elles influencer les expériences actuelles du(de la) client(e)?
- ▶ Faites-vous partie de la même communauté culturelle que le(la) client(e)? Certain(e)s client(e)s peuvent avoir des préoccupations liées à leur vie privée s'ils ou si elles appartiennent à la même communauté que vous. Cela pourrait les empêcher de se sentir à l'aise ou de vous faire part de toutes leurs expériences.
- ▶ Évitez de poser aux gens une question apparemment anodine comme « D'où venez-vous? » C'est une question simple qui est souvent posée dans le but de mieux faire connaissance d'une personne, mais elle peut susciter une multitude d'émotions négatives ou contradictoires chez certaines personnes. Par exemple, cela pourrait générer de la peur chez les personnes qui ont été victimes de stigmatisation et de discrimination au Canada en raison de leur pays d'origine.

## 3. Vous renseigner sur votre communauté et vos ressources locales

Connaître votre collectivité et vos ressources locales vous aidera à mettre en place une approche sûre sur le plan culturel. Par exemple, vous serez mieux en mesure de prévoir comment communiquer efficacement, d'offrir du soutien d'une manière qui répond aux besoins réels des clients, de montrer que vous comprenez et que vous reconnaissez leur situation, et de trouver des ressources qui sont adaptées à vos client(e)s et à leur situation personnelle.

Les questions suivantes portent sur quelques éléments clés à comprendre au sujet de votre collectivité :

- ▶ Qui sont les habitants ou les populations de votre région? Comment prononcez-vous le nom de la collectivité, par exemple, le nom d'un groupe religieux ou d'une Première Nation? Quelle terminologie devriez-vous utiliser (p. ex. pour les client(e)s 2SLGBTQ+, pour les clients(e)s ayant un handicap)?
- ▶ Quelles sont les communautés autochtones locales où vous travaillez? La reconnaissance des terres, des droits et des peuples autochtones est un point de départ pour comprendre la longue présence et l'histoire des peuples autochtones, ainsi que leurs lieux historiques, sociaux et physiques. Sachez que certains peuples autochtones préfèrent être appelés par le nom même de leur nation ou communauté.

- ▶ D'où viennent les nouveaux arrivant(e)s au Canada?
- ▶ Quelles sont les langues fréquemment parlées dans votre région?
- ▶ À quoi ressemblent les relations dans les différentes cultures et religions? Comment vos clients(e)s perçoivent-ils(elles) les rôles liés au genre dans leur famille?
- ▶ Considérez comment des facteurs, comme le revenu, le logement abordable, l'éducation, la langue, le racisme et d'autres formes de discrimination, la géographie, le genre/l'identité de genre et l'orientation sexuelle, affectent la qualité de vie de différentes personnes dans votre région.
- ▶ Quels services et ressources de soutien à la violence familiale culturellement appropriés sont disponibles dans votre collectivité, y compris, par exemple, les agents de liaison autochtones?
- ▶ N'oubliez pas qu'il faut éviter de faire des suppositions ou des généralisations au sujet de vos clients(e)s en fonction de leur culture, de leur religion et de leurs expériences.

Pour en savoir plus sur la sécurité culturelle, les ressources suivantes pourraient vous être utiles :

- ▶ EQUIP Health Care Equipping for Equity, Module 4, en ligne : <https://equiphealthcare.ca/equipping-for-equity-online-modules/> [en anglais seulement]
- ▶ Ressources sur les préjugés inconscients de l'Association du Barreau canadien (2020) : <https://www.cba.org/Sections/Women-Lawyers/Resources/Resources/2020/Unconscious-Bias-Resources> [en anglais seulement]
- ▶ Diapositives de la présentation de Roberto Aburto et Natalia Thawe sur les préjugés inconscients dans la profession lors de la 28<sup>e</sup> conférence annuelle de l'Institute of Family Law (2019) : <https://canlii.ca/t/sqcd> [en anglais seulement]
- ▶ San'yas Indigenous Cultural Safety Training : <http://www.sanyas.ca/> [en anglais seulement]

De plus, vous pourriez trouver les ressources suivantes utiles pour le travail avec les Autochtones :

- ▶ Guide pour les avocats qui travaillent avec des parties autochtones (un projet conjoint de la Société des plaideurs, de l'Association du Barreau Autochtone et du Barreau de l'Ontario) : [https://lawsocietyontario.azureedge.net/media/lso/media/legacy/pdf/g/guide\\_pour\\_les\\_avocats\\_qui\\_travaillent\\_avec\\_des\\_parties\\_autochtones\\_may16.pdf](https://lawsocietyontario.azureedge.net/media/lso/media/legacy/pdf/g/guide_pour_les_avocats_qui_travaillent_avec_des_parties_autochtones_may16.pdf)
- ▶ Barreau de l'Alberta, Indigenous Education Series : Guide for Lawyers Working with Indigenous Peoples : <https://www.lawsociety.ab.ca/resource-centre/key-resources/webinars/indigenous-education-series-guide-for-lawyers-working-with-indigenous-peoples/> [en anglais seulement]
- ▶ Barreau de l'Ontario, Initiatives autochtones : <https://lso.ca/avocats/ressources-et-soutiens-a-la-pratique/soutiens-et-ressources-en-equite/initiatives-autochtones>

- ▶ Association du Barreau canadien, ressources relatives à la vérité et à la réconciliation « Passer à l'action » : <https://www.cba.org/Truth-and-Reconciliation/Resources/Take-Action> [en anglais seulement]
  - ▶ Lorna Faden, Communicating Effectively with Indigenous Clients (An Aboriginal Legal Services Publication) : <https://aboriginallegal.ca/downloads/communicating-with-indigenous-clients.pdf> [en anglais seulement]
  - ▶ Ministère de la Justice Canada, Principes régissant la relation du gouvernement du Canada avec les peuples autochtones (2018) : <https://www.justice.gc.ca/fra/sjc-csj/principes-principles.html>
-