UQAC
Université du Québec
à Chicoutimi

La compétence culturelle et la sécurité culturelle dans la pratique professionnelle des intervenantes sociales avec les Autochtones en milieu urbain à Saguenay

par Marc St-Pierre

Mémoire présenté à l'Université du Québec à Chicoutimi dans le cadre d'un programme en extension de l'Université du Québec en Outaouais en vue de l'obtention du grade de Maîtres ès art (M.A.) en travail social

Québec, Canada

© Marc St-Pierre, 2022

RÉSUMÉ

Le présent projet de mémoire évolue en parallèle à l'Enquête auprès des intervenantes de la Ville de Saguenay sur leurs ressources d'intervention auprès des Autochtones en milieu urbain de Bizot et al. (2017) qui a permis de dégager la pertinence d'approfondir les connaissances en matière de compétence et de sécurité culturelles chez les intervenantes œuvrant dans les organismes et établissements publics sur le territoire de Ville de Saguenay.

Il vise à porter un regard sur la pratique de ces intervenantes à la lumière des concepts de la compétence culturelle et de la sécurité culturelle, deux concepts étroitement liés à la prestation de soins et de services sociaux avec les populations autochtones. Dans la cadre de cette étude, trois objectifs sont poursuivis : 1) Documenter la perception qu'ont les gestionnaires et les intervenantes sociales de la diversité culturelle dans leur pratique professionnelle ; 2) Situer la place de la justice sociale dans le cadre de la pratique professionnelle des gestionnaires et des intervenantes sociales ; 3) Identifier les éléments de la compétence culturelle ou de la sécurité culturelle dans la pratique des gestionnaires et les intervenantes sociales.

La recherche a permis d'aller un peu plus loin dans la compréhension que nous avons de la compétence culturelle et de la sécurité culturelle dans la pratique des intervenantes sociales à Saguenay, d'autant plus sur les principes et les barrières qui permettent ou non de mettre en place des pratiques sécurisantes pour les Autochtones ainsi que pour les personnes marginalisées en milieu urbain.

Les résultats mettent en lumière la tension éthique qu'il peut exister entre les intervenantes et leur environnement, qu'il soit question de leur milieu de travail, de leur entourage ou de la société même, afin d'améliorer et d'ajuster leur pratique afin de mieux répondre aux besoins des Autochtones. On remarque que les répondantes reconnaissent et adhèrent aux principes du cadre conceptuel, bien que certains éléments agissent comme barrière afin d'amener leur pratique et leur organisation plus loin vers des changements plus durables en matière de services auprès des Autochtones et des populations plus marginalisées. Ces éléments peuvent se retrouver autant dans la manière d'organiser leur travail en fonction de leur secteur d'intervention ou de leur organisation, soit en fonction de la culture organisationnelle, que dans l'espace et le temps nécessaires à la délibération professionnelle qui tend à s'effriter avec les démarches d'optimisation des services.

La justice sociale s'illustre comme un des leviers principaux afin d'intégrer de nouvelles approches basées sur des pratiques culturellement sécurisantes. Les répondantes démontrent la place importante que prend la justice sociale ainsi que les notions d'équité, d'égalité et de défense des droits dans leur pratique, concepts abordés rarement dans la littérature scientifique portant sur la compétence culturelle ou la sécurité culturelle. Les résultats ont d'ailleurs démontré que des solutions structurelles et équitables viendraient en soutien non seulement aux Autochtones, mais bien à l'ensemble des groupes marginalisés.

Table des matières

RÉSUMÉ i

LISTE DES TABLEAUX vi

LISTE DES FIGURES vii

LISTE DES ABRÉVIATIONS viii

REMERCIEMENTS ix

AVANT-PROPOS x

INTRODUCTION 1

CHAPITRE 1 5

LA PROBLÉMATIQUE 5

1.1 Démographie 5
1.2 Pratique 7

CHAPITRE 2 10

LA RECENSION DES ÉCRITS 10

2.1 Compétence culturelle et sécurité culturelle dans la littérature 10
2.2 Un regard sur la compétence culturelle 12
2.2.1 Compétence 12
2.2.2 Culture 13
2.2.3 Compétence culturelle 15
2.3 Définir la sécurité culturelle 23
2.3.1 Sécurité culturelle, colonisation et impacts intergénérationnels 25
2.3.2 Reconnaitre la sécurité culturelle 27
2.4 Compétence et sécurité culturelles : distinctions et similitudes 29
2.4.1 Notion de continuum 29
2.4.2 Notion de pouvoir 30

2.4.3 Justice sociale 32
CHAPITRE 3 36

LE CADRE CONCEPTUEL 36

3.1 Le cadre conceptuel de la compétence et de la sécurité culturelles 36
3.2 L'approche interculturelle en travail social 38
CHAPITRE 4 41

LA MÉTHODOLOGIE 41

4.1 Buts et objectifs 41
4.1.1 But de l'étude 41
4.1.2 Objectifs 41
4.2 Population à l'étude 42
4.3 Terrain de la recherche 42
4.4 Échantillon 43
4.5 Recrutement 43
4.6 Collecte de données 44
4.6.1 Technique et instruments de collecte de données 44
4.6.2 Traitement et analyse des résultats 46
4.6.3 Considérations éthiques 47
4.6.4 Limites de l'étude 48
4.7 Pertinence de la recherche 48
CHAPITRE 5 52

LES RÉSULTATS 52

5.1 Le profil des participantes à l'étude 52
5.2 La perception de la compétence et de la sécurité culturelles 56
5.3 Les démarches de l'approche interculturelle comme premières étapes de la sécurisation culturelle 58
5.3.1 Le relation des répondantes avec leur propre culture 58
5.3.2 Les connaissances historiques en regard des réalités autochtones 64

5.4 La justice sociale dans la pratique des répondantes 66
5.4.1 L'égalité et l'équité au sein de la justice sociale 66
5.4.2 La justice sociale et la défense des droits 71
5.5 L'adhésion aux principes directeurs pour la compétence et la sécurité culturelle 74
5.6 Les principes directeurs et les pratiques sécurisantes dans l'intervention ..76
5.6.1 Principe #1 : La culture comme force prédominante.....77
5.6.2 Principe #2 : Les services au bénéfice de la culture dominante 84
5.6.3 Principe #3 : Les identités individuelles et collectives.....88
5.6.4 Principe #4 : La diversité au sein des cultures.....90
5.6.5 Principe #5 : Les besoins culturels uniques.....95
5.6.6 Principe #6 : Le meilleur des deux mondes au bénéfice de tous 98
5.6.7 Principe #7 : La famille comme principal système de soutien dans l'éducation des enfants 102
5.6.8 Principe #8 : La biculturalité des groupes marginalisés 104
5.6.9 Principe #9 : La nécessité de s'adapter aux dynamiques interculturelles 108
5.7 Les barrières et les pratiques insécurisantes dans la pratique 111
5.7.1 La résistance au changement 111
5.7.2 L'inconscience de la nécessité de s'adapter 113
5.7.3 Ne pas reconnaitre l'oppression systémique.....115
5.7.4 Bénéficier d'un sentiment de privilège et de droit.....118
CHAPITRE 6 121

LA DISCUSSION.....121

6.1 La tension éthique : quand les principes rencontrent les barrières.....122
6.2 Les visions du monde divergentes : le continuum de la compétence culturelle 134
6.3 La justice sociale comme levier d'action pour plus d'équité.....142
CONCLUSION.....151

BIBLIOGRAPHIE 154

ANNEXE 1 : Questionnaire sociodémographique 160

ANNEXE 2 : Guide d'entrevue semi-dirigée 161

ANNEXE 3 : Formulaire d'information et de consentement 164

ANNEXE 4 : Certificat éthique de l'Université du Québec à Chicoutimi 168

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 : CADRE CONCEPTUEL POUR DES PRATIQUES CULTURELLEMENT COMPETENTES ET SECURITAIRES 36

TABLEAU 2 : THEMES ET SOUS THEMES DU GUIDE D'ENTRETIEN 45

TABLEAU 3 : CARACTERISTIQUES DES REPONDANTES 53

TABLEAU 4 : ANNEES D'EXPERIENCES DES REPONDANTES 54

TABLEAU 5 : CARACTERISTIQUES DES REPONDANTES EN LIEN AVEC LES REALITES AUTOCHTONES 54

TABLEAU 6 : CONNAISSANCES DE LA COMPETENCE ET LA SECURITE CULTURELLES AVANT LA PARTICIPATION A L'ETUDE 55

TABLEAU 7 : PRINCIPES ET BARRIERES A LA COMPETENCE ET A LA SECURITE CULTURELLE 122

TABLEAU 8 : LE CONTINUUM DE LA COMPETENCE ET DE L'EFFICIENCE CULTURELLES 136

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1 : DEGRE D'ACCORD AVEC LES PRINCIPES DIRECTEURS POUR LA COMPETENCE ET LA SECURITE CULTURELLE DE LINDSEY ET LINDSEY (2016) 75

FIGURE 2 : SOURCES DE TENSION ETHIQUE CHEZ LES REPONDANTES 125

LISTE DES ABRÉVIATIONS

CAAS	Centre d'amitié autochtone du Saguenay
FAQ	Femmes autochtones du Québec
NASW	National Association of Social Work
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et services sociaux

REMERCIEMENTS

Je souhaite remercier avant tout l'implication et le dévouement de mon directeur de maîtrise, et ami, Dominic Bizot dans l'ensemble de mon cheminement académique. Dominic m'a plongé dans l'univers de la recherche dès mes premières années à l'Université du Québec à Chicoutimi. Nous avons su développer ensemble des affinités de recherche qui nous ont poussé dans des projets de recherche des plus diversifiés et des plus innovants. Sa rigueur dans les travaux ainsi que sa souplesse dans l'accompagnement m'ont permis d'achever ma maîtrise avec un degré de satisfaction des plus ambitieux.

J'aimerais également remercier mes collègues de maîtrise avec qui j'ai partagé le spectre complet des émotions, du découragement, passant par la culpabilisation jusqu'au soulagement et la fierté au terme de la route parcourue ensemble. Nos soirées « moût ta maîtrise » me manqueront, mais nous nous retrouverons en d'autres occasions avec une légèreté immense. Merci donc à Karole-Anne, ma belle amie éternellement positive, ainsi qu'à Virginie, Geneviève et Lucie.

Merci beaucoup aux personnes qui ont participé à mes entrevues pour ma recherche. Vous m'avez offert de votre temps et toute votre générosité afin que je puisse amorcer les discussions que j'explore dans mon mémoire. Vous avez été des personnes inspirantes et marquantes dans mon parcours.

Un merci bien particulier aussi à ma famille et mon entourage qui ont supporté mes mille et un efforts pour achever mon mémoire. Je me suis privé de bien des moments avec eux afin d'y arriver. Enfin je vous retrouve.

AVANT-PROPOS

Un effort particulier a été mise en œuvre afin de rédiger ce mémoire de manière inclusive par la rédaction épicène. Certains termes ont aussi été féminisées afin de faciliter la lecture tout en reflétant la prépondérance féminine des intervenantes du domaine du travail social. La présentation des résultats a également été féminisée pour parler de répondantes et de participantes plutôt que l'inverse.

INTRODUCTION

Le présent projet de mémoire évolue en parallèle à l'*Enquête auprès des intervenantes de la Ville de Saguenay sur leurs ressources d'intervention auprès des Autochtones en milieu urbain* de Bizot *et al. (*2017) qui a permis de dégager la pertinence d'approfondir les connaissances en matière de compétence et de sécurité culturelles chez les intervenantes œuvrant dans les organismes et établissements publics sur le territoire de Ville de Saguenay.

Il vise à porter un regard sur la pratique de ces intervenantes à la lumière des concepts de la compétence culturelle et de la sécurité culturelle, deux concepts étroitement liés à la prestation de soins et de services sociaux avec les populations autochtones. Dans la cadre de cette étude, trois objectifs sont poursuivis : 1) Documenter la perception qu'ont les gestionnaires et les intervenantes sociales de la diversité culturelle dans leur pratique professionnelle ; 2) Situer la place de la justice sociale dans le cadre de la pratique professionnelle des gestionnaires et des intervenantes sociales ; 3) Identifier les éléments de la compétence culturelle ou de la sécurité culturelle dans la pratique des gestionnaires et les intervenantes sociales.

Du point de vue de la pratique, plusieurs éléments expliquent pourquoi s'intéresser aux concepts de compétence et de sécurité culturelles. D'abord, à la suite des premières évocations du concept de sensibilité ethnique dans la littérature scientifique en travail social, Schlesinger et Devore (1995) remarquent un consensus

généralisé à l'effet que cette discipline soit en mesure de comprendre l'impact de l'appartenance à une communauté culturelle sur les problèmes que les personnes vivent. Les auteurs soutiennent aussi que les professionnelles doivent éviter de porter des conclusions hâtives en fonction de l'appartenance culturelle de leurs clientèles et qu'elles ont intérêt à aller chercher l'expertise nécessaire pour mieux intervenir avec elles (Sue, 1998; Cox, Sullivan, Reiman & Vang, 2009, cité dans Lee, Carlson & Hawranick Senften, 2014).

Dans les organisations de la santé, certaines initiatives ont déjà été répertoriées en ce sens afin de devenir culturellement « efficientes » ou « compétentes » (Rice, 2008). Cependant, la culture organisationnelle des grandes institutions tend à entretenir les maux sociaux engendrés par le passé colonial du Canada chez les Autochtones, tout en sous-estimant leur rôle comme partenaire dans la prise en charge de leur propre santé (Brascoupé & Waters, 2009). Explorer les concepts entourant la compétence et la sécurité culturelles peut aider les professionnelles à améliorer leur pratique en apprenant de celles des Autochtones (Weaver, 2004).

Le présent mémoire est divisé en six chapitres. Le premier présente la problématique à l'étude afin de mieux comprendre le contexte dans lequel évolue la pratique des intervenantes sociales en lien avec les réalités des Autochtones vivant en milieu urbain, soit sur le plan de la démographie et de la pratique.

Le deuxième chapitre permet de camper les différents concepts à l'étude. Les concepts de compétence et de culture avant d'explorer les multiples définitions de la compétence et de la sécurité culturelles dans la littérature. Le chapitre présente également les principales distinctions entre les deux concepts à l'étude. Il termine sur une brève présentation de la notion de justice sociale qui prend une place importante dans la pratique des intervenantes sociales.

Le troisième chapitre présente le cadre conceptuel de la compétence culturelle et de la sécurité culturelle afin de mieux en saisir les principes qui ont guidé l'analyse, la présentation et la discussion des résultats. Y sont abordés, entre autres, les principes et les barrières à des pratiques culturellement sécurisantes selon le cadre conceptuel de Lindsey et Lindsey (2016). Une brève présentation de l'approche interculturelle en travail social de Cohen-Emerique (2015) est aussi proposée afin d'apporter une perspective additionnelle à la lecture des résultats.

Le quatrième chapitre présente les principaux éléments de la méthodologie utilisée pour l'étude, soit en ce qui a trait aux objectifs poursuivis, la population à l'étude, la méthode de collecte de données ainsi que le traitement et l'analyse des résultats.

Le cinquième chapitre présente l'ensemble des résultats pertinents à l'étude. Un profil des personnes ayant participé à l'étude est d'abord dressé. Ensuite, les résultats sont explorés à la lumière des démarches de l'approche interculturelle, du concept de

la justice sociale, et par la suite en fonction des neuf principes et des quatre barrières à des pratiques culturellement sécurisantes identifiés dans la littérature scientifique.

Le sixième et dernier chapitre permet de discuter des résultats en regard du cadre conceptuel à l'étude ainsi que de la littérature scientifique portant sur l'éthique des professionnelles et de la culture organisationnelle. La discussion permet également de porter un regard sur les pratiques culturellement sécurisantes en fonction du continuum de la compétence culturelle de Cross, Bazron, Dennis et Isaacs (1989) avant de terminer sur la manière dont la justice sociale prend place dans la pratique des répondantes à l'étude.

CHAPITRE 1

LA PROBLÉMATIQUE

1.1 Démographie

La démographie actuelle, influencée, entre autres, par l'immigration et l'accueil des réfugiés, explique en partie pourquoi plusieurs acteurs du milieu de la recherche et de la pratique s'intéressent à la compétence et la sécurité culturelles. La diversité culturelle au sein de la population soulève de nouveaux enjeux au quotidien pour les professionnelles et les gestionnaires de tous les domaines qui sont portés à côtoyer de plus en plus ce type de diversité (National Association of Social Work (NASW), 2015; Franco, 2003, cité dans Rice, 2007), notamment chez ceux offrant des services à la population. Dans le cadre de l'enquête de Bizot, Bisson, St-Pierre et Attard (2017), plus de 47 % des répondantes soutiennent avoir à intervenir auprès des Autochtones dans le cadre de leur pratique, dont plus de 67 % sont issus du domaine de l'intervention sociale.

Dans le présent projet de recherche, c'est le phénomène de mobilité des Autochtones vers les centres urbains, contribuant à sa manière à la diversité culturelle, qui motive la recension des connaissances au sujet de la compétence et la sécurité culturelles. En effet, le Regroupement des centres d'amitié autochtones du Québec (2016) soutient que les Autochtones sont présents de manière significative dans certaines villes du Québec dont Saguenay. De manière plus globale, « [s]elon les données du Recensement de 2011, les Autochtones hors réserve constituent le segment

de la société canadienne qui connait la plus forte croissance. En 2011, 56 % des Autochtones vivaient en milieu urbain, par rapport à 49 % en 1996 » (Affaires autochtones et Développement du Nord Canada, 2017). Au Québec, c'est plus de la moitié (53,2 %) des membres des Premières Nations qui réside dans les villes (Comité consultatif des Premières Nations et des Inuits relatif au marché du travail (CCPNIMT), 2015a, cité dans RCAAQ, 2016). Au regard de la migration des Autochtones vers les milieux urbains, le Conseil canadien de la santé (CCS) et la Direction de santé publique du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Est-de-l'Île-de-Montréal (DSP-CIUSSS-Montréal) évoquent la nécessité de s'intéresser à des concepts comme la sécurité culturelle afin de mieux répondre à leurs besoins (cité dans Regroupement des centres d'amitié autochtones du Québec, 2016, p. 24) :

> Une barrière systémique importante qui contribue à des situations de pauvreté et d'exclusion sociale des Autochtones dans les villes est l'accès aux services. Malgré leur disponibilité dans le réseau québécois, les services de santé, de services sociaux et d'insertion en emploi, entre autres, sont très peu fréquentés par les Autochtones pour plusieurs raisons historiques, comme la méfiance à l'égard des institutions, de mauvaises expériences vécues liées aux préjugés ou au racisme, des approches occidentales pouvant créer des sentiments d'aliénation et d'intimidation, en plus des barrières administratives et juridictionnelles (CCS, 2012; DSP-CIUSS-Montréal, 2015). La pertinence et la sécurité culturelle dans la prestation de services offerts dans les villes sont des éléments clés pour rejoindre les Autochtones et d'assurer les services dont ils ont besoin pour être en situation d'égalité (CCS, 2012).

Pour Weaver (2004), il devient nécessaire de former les professionnelles de la santé et des services sociaux à la diversité culturelle alors qu'elles seront amenées à être en contact avec des Autochtones ou avec une autre culture indifféremment du fait qu'ils soient préparés pour le faire ou non.

1.2 Pratique

Du point de vue de la pratique, plusieurs éléments expliquent pourquoi professionnels et chercheurs s'intéressent aux concepts de compétence et de sécurité culturelles. D'abord, à la suite des premières évocations du concept de sensibilité ethnique dans la littérature scientifique en travail social, Schlesinger et Devore (1995) remarquent un consensus généralisé volant que cette discipline soit en mesure de comprendre l'impact de l'appartenance à une communauté culturelle sur les problèmes vécus par les personnes. D'autres auteurs soutiennent aussi que les professionnelles doivent éviter de porter des conclusions hâtives en fonction de l'appartenance culturelle de leur clientèle et qu'elles ont intérêt à aller chercher l'expertise nécessaire pour mieux intervenir avec elle (Sue, 1998; Cox, Sullivan, Reiman & Vang, 2009, cité dans Lee *et al.*, 2014).

Certaines initiatives ont déjà été répertoriées auprès des organisations de la santé qui cherchent à devenir culturellement « efficientes » ou « compétentes » (Rice, 2008) : traduction de certains outils d'information, adaptation des programmes et services, amélioration des communications interpersonnelles, élimination de barrières à la participation, etc. Cependant, l'atteinte de cet objectif est plus difficile dans un contexte organisationnel où prime une culture de la santé et des services sociaux qui privilégie un principe de neutralité, voire d'égalité ou d'universalité, à l'égard des besoins de la clientèle, faisait ainsi fi des variations culturelles parmi les personnes qui fréquentent leurs services (Rice, 2007). Cette réalité transparait dans les résultats de l'enquête de Bizot *et al.* (2017), alors que 14 personnes

soutiennent intervenir de la même manière indifféremment de l'identité culturelle de leur clientèle. Bien que plusieurs programmes reconnaissent l'impact des contextes sociaux sur le vécu des clients, les interventions sont majoritairement menées à un niveau individuel plutôt que d'agir sur les facteurs contextuels (Moos, 2003, cité dans Rice, 2008). Rice (2007) avance que des changements fondamentaux dans la vision de la prestation des services sont nécessaires afin d'intégrer les réalités culturelles au cœur des programmes et des procédures de ces organisations.

D'ailleurs, cette culture organisationnelle tend à entretenir les maux sociaux engendrés par le passé colonial du Canada, comme celui d'autres pays, chez les Autochtones, tout en sous-estimant leur rôle comme partenaire dans la prise en charge de leur propre santé (Brascoupé & Waters, 2009). Voss, Douville, Soldier et Twiss (1999) ainsi que Weaver (2004) suggèrent, en outre, que si les dynamiques culturelles n'arrivent pas à s'intégrer au sein des politiques sociales et des interventions mises en place, il existe un risque de reproduire une forme de « colonialisme clinique » qui viserait à « civiliser » les Premiers Peuples.

En pratique, la sécurité culturelle a déjà servi afin de mieux comprendre le vécu des femmes autochtones qui fréquentent les services de santé publique (Browne & Fiske, 2001), d'analyser et de structurer des services pour la santé mentale des communautés autochtones (Smye & Browne, 2002) et de planifier des services pour le développement de l'enfance chez les Autochtones (Gerlach, 2008). Cependant, plusieurs auteurs critiquent l'absence d'un cadre de pratique global et flexible qui puisse s'appliquer à la fois pour des prestataires de services diversifiés et une clientèle

tout autant variée (Anderson *et al.*, 2003; Brascoupé & Waters, 2009; Browne *et al.*, 2009; Gerlach, 2012; Johnstone & Kanitsaki, 2007).

Enfin, explorer les concepts entourant la compétence et la sécurité culturelles peut aider les professionnelles à améliorer leur pratique en apprenant de celles des Autochtones (Weaver, 2004). Aussi, le rapprochement entre les professionnelles et ces théories favoriserait la prise de conscience des limites et de l'ethnocentrisme de plusieurs modèles de soin et d'intervention afin de cheminer vers des pratiques répondant mieux aux besoins de leur clientèle (Voss *et al.*, 1999; Weaver, 2004). D'autant plus que le fait de s'intéresser à la compétence et la sécurité culturelles permet de resituer la justice sociale dans le cadre de la pratique des travailleuses sociales. La compétence culturelle peut servir à favoriser cet aspect en permettant aux professionnelles de se sentir mieux outillées afin de faire la promotion de l'équité (DeSouza, 2008) et de la justice sociale en matière de santé et des services sociaux.

Au regard de ces constats, le présent projet de mémoire permettrait de documenter de quelle manière les intervenantes perçoivent la diversité culturelle au cœur de leurs interventions, de situer la justice sociale dans le cadre de leur pratique, et d'évaluer leurs connaissances et leurs compétences en lien avec la sécurité culturelle.

CHAPITRE 2

LA RECENSION DES ÉCRITS

2.1 Compétence culturelle et sécurité culturelle dans la littérature

Les nombreux écrits autour de la compétence et de la sécurité culturelles démontrent que les deux concepts se rejoignent autant par leur pertinence face aux enjeux actuels que par des éléments de contenus similaires. Progressivement, la littérature en sciences sociales et humaines est passée de la nécessité de s'intéresser à la sensibilité culturelle à un besoin de s'outiller en matière de compétence culturelle (Weaver, 2004). Selon cet auteur, cette transition se traduit par la nécessité d'aller au-delà de la simple prise de conscience de la réalité culturelle et de se diriger davantage vers la capacité de respecter le contexte culturel d'un individu et de pouvoir agir en conséquence.

En termes de compétence culturelle, les études antérieures se sont davantage attardées à la « sensibilité ethnique » et aux enjeux culturels dans la pratique (Fong, 2001; LaVeist, Diala, & Jarrett, 2000; Lum, 2004; Sue & Sue, 1999, cité dans Lee *et al.*, 2014). Ce concept renvoie principalement à la responsabilité de la professionnelle de l'intervention sociale de pouvoir s'engager dans une relation d'aide auprès de toute personne indifféremment de sa culture, sa langue, sa classe sociale, sa race, son origine ethnique ou sa religion (Garran et Rozas, 2013, cité dans Hall & Rammell, 2016). En travail social, la compétence culturelle est souvent abordée dans les écrits concernant la pratique à l'international, les politiques sociales, les

comportements humains et l'intervention individuelle (Healy, 2001; Van Wormer, 1997; Robbins, Chatterjee & Canda, 2006; Leigh, 1998, cité dans Johnson & Munch, 2009). Par ailleurs, la compétence culturelle a rarement été approchée selon une perspective autochtone. Weaver (2004) soutient sur ce point qu'il existe un manque à gagner afin d'orienter les professionnelles vers des pratiques culturellement compétentes avec les populations autochtones. D'autant plus, la compétence culturelle a parfois été décrite comme étant dépourvue d'une approche basée sur des preuves (*evidence-based*) afin de pouvoir être concrètement inscrite dans la pratique des services publiques (Betancourt, Green, Carrillo & Park, 2005; Rice, 2007; Tsang & Bogo, 1998).

Quant à la sécurité culturelle, tandis que le concept poursuit son envolée au cœur de la littérature, en soins infirmiers en particulier, et ce, à l'international, celui-ci émerge graduellement dans le cadre d'études interdisciplinaires, par exemple, autour de la physiothérapie et de l'ergothérapie (Gerlach, 2012). En général, la sécurité culturelle est approchée en parallèle à la compétence culturelle, comme s'il s'agissait d'une « extension ou d'une amélioration » [traduction libre] (Brascoupé & Waters, 2009) de cette dernière. Brascoupé et Waters (2009) remarquent d'ailleurs qu'une portion de la littérature témoigne d'un changement de paradigme se caractérisant par une représentation politisée de la considération culturelle, s'éloignant de l'approche se basant sur les connaissances liées à la compétence culturelle pour se rapprocher d'une approche axée sur le pouvoir.

Par ailleurs, Carufel et Thomas (2014, p. 2) soulignent aussi la carence sur le plan d'études qui « portent sur la manière dont les participantes autochtones souhaitent que les services psychosociaux leur soient rendus ».

2.2 Un regard sur la compétence culturelle

Les définitions de la compétence culturelle varient autant selon les auteurs que selon les contextes professionnels au sein desquels le concept est étudié. Avant de jeter un regard sur les multiples définitions de la compétence culturelle, il convient de définir d'abord les termes qui la composent : compétence et culture.

2.2.1 Compétence

La compétence peut être définie comme la possession des connaissances et des habiletés (Johnson & Munch, 2009, p. 221) requises afin d'être efficace, ou le fait d'avoir atteint un certain niveau d'expertise dans un domaine en particulier (United States Department of Health and Human Service, cité dans Rice, 2007, p. 41). Dans sa version révisée des standards et indicateurs de la compétence culturelle en travail social, l'Association nationale des travailleuses sociales aux États-Unis (NASW, 2015) ajoute la notion d'attitudes à celles des connaissances et des habiletés. En plus, la compétence prévoit « une croissance et un apprentissage en continu » [traduction

libre] (NASW, 2015, p. 7). Dans un contexte transculturel[1], la compétence renvoie à « l'apprentissage de nouveaux modèles de comportements afin de les appliquer dans les circonstances appropriées » [traduction libre] (NASW, 2015, p. 13), soit dans un contexte au cœur duquel des modèles de comportement sont culturellement intégrés et définis par un groupe (Rice, 2007, pp. 41-42).

2.2.2 Culture

La façon de définir la culture varie beaucoup selon les auteurs et les champs de pratique, mais quelques concepts clés retiennent l'attention afin de la situer au cœur des préoccupations de la présente recension de littérature scientifique. De manière générale, la culture peut être comprise comme « l'ensemble d'éléments spirituels, matériels, intellectuels et émotionnels partagées par une société ou un groupe social » (Rice, 2008, p. 23). Betancourt (2004) ajoute à cette définition des aspects tels que la langue, les modèles de communication, les styles de vie, les coutumes, les comportements appris, les systèmes de valeurs, les traditions, les croyances et les perceptions des rôles et relations.

Dans leur définition de la culture, Bullock et Stallybrass (1977) amènent la notion de transmission intergénérationnelle ainsi que la création délibérée ou non de comportements au sein d'une culture :

---

[1] La transculturalité « met l'accent sur les aspects communs et l'interconnectivité des cultures, les percevant comme des flux dynamiques en étroite interaction les unes avec les autres, où la négociation et le changement s'opèrent parallèlement au conflit. » [traduction libre] (Benessaieh, 2010, p. 19)

> Le ‘‘patrimoine social’’ d'une communauté : l’ensemble des artefacts matériels (outils, armes, maisons; lieux de travail, de culte, de gouvernance, de loisirs; œuvres d'art, etc.); des éléments psychiques et spirituels (systèmes de symboles, d'idées, de croyances, de perceptions esthétiques, de valeurs, etc.); et de comportements distinctifs […] créés par un peuple (parfois délibérément, parfois par des interactions imprévues […] et transmis de génération en génération. [traduction libre] (Bullock et Stallybrass, 1977, cité dans Johnson & Munch, 2009, p. 222)

La NASW renforce cette idée de transmission intergénérationnelle en définissant la culture comme « la totalité des manières ou habitudes transmises de génération en génération » (2015, p. 12). Celles-ci comprennent les différentes manières dont les personnes éprouvent le monde qui les entoure selon la culture, la race, l’ethnicité, le statut d’immigration ou de réfugié, le statut tribal, la religion ou la spiritualité, l’orientation sexuelle, l’identité ou l’expression sexuelle, la classe sociale et les capacités (Johnson & Munch, 2009; NASW, 2015). La culture englobe donc l’histoire sociale relative à un groupe ou à une communauté (Johnson & Munch, 2009).

La culture peut aussi être imprécise, voire relative. C’est-à-dire que d’une part, les expériences subjectives des individus partageant une culture spécifique empêchent la généralisation des éléments qui la composent (Johnson & Munch, 2009). D’autre part, selon Anderson (2003a, cité dans Johnson & Munch, 2009), les généralisations tendent à faire porter des stéréotypes erronés aux individus qui ne s’identifient pas à ces éléments culturels et dévalorisent la richesse de la diversité culturelle en la contraignant à des catégories trop vastes et inclusives. Pour Appiah (1994, cité dans Johnson & Munch, 2009), cette catégorisation mène à des attentes ou assomptions indues face aux individus liés au « scénario de vie » (*life script*) prescrit socialement par leurs différences culturelles. Cette réalité va d’ailleurs à l’encontre du principe

d'autonomie, d'autant plus que les « identités collectives ne sont pas sous le contrôle de l'individu » [traduction libre] (Appiah, cité dans Johnson & Munch, 2009, p. 225).

Du point de vue de la pratique, la littérature scientifique démontre depuis longtemps la pertinence de considérer la culture comme un facteur clé dans la relation d'aide (Lu, Lum & Chen, 2001). Schlesinger et Devore (1995) notaient déjà un accord généralisé chez les praticiennes du travail social sur le fait que l'appartenance ethnique, entre autres, peut influencer la manière dont les individus vivent leurs problèmes. Pinderhughes (1989, cité dans Lu *et al.*, 2001) suggère que la culture peut aussi aider à définir la perspective et l'expression du problème ainsi que les options de traitement à considérer.

2.2.3 Compétence culturelle

Plus d'une centaine de définitions de la compétence culturelle existent dans la littérature scientifique selon Boyle et Springer (2001, cité dans Johnson & Munch, 2009). Les définitions paraissant dans l'ouvrage de Johnson et Munch seraient celles les plus fréquemment relatées en travail social. Ces derniers auteurs remarquent une évolution dans les définitions entourant la compétence culturelle. Pour eux, le changement le plus notable se situe dans la reconnaissance grandissante que la société comprend une pluralité de cultures au lieu de deux : les cultures minoritaire et majoritaire. En ce sens, Norton abordait en 1978 la notion de double perspective (*dual perspective*) décrivant la capacité d'une personne de prendre conscience de l'appartenance d'un individu à une culture minoritaire ainsi qu'à une culture

majoritaire tout en reconnaissant et comprenant les similitudes et les différences au niveau des valeurs, des attitudes et des comportements associées aux deux composantes culturelles (Norton, 1978). En d'autres mots, la double perspective permet de comprendre chaque système culturel selon le point de vue de l'autre. D'autres définitions voient la compétence culturelle simplement comme la pratique du travail social auprès de personnes de couleurs (Lum, 1992 cité dans Johnson & Munch, 2009) et la *ethnic sensitive practice* (Schlesinger & Devore, 1995) qui cherche à mieux comprendre l'impact de l'appartenance à un groupe ethnique ou minoritaire dans le fonctionnement social des individus.

Quelques-unes des multiples définitions récentes de la compétence culturelle peuvent être retenues. Notons d'abord celle privilégiée par le NASW (2015) qui exige des travailleuses sociales, par leur code d'éthique, qu'elles soient éthiquement responsables d'être compétentes culturellement :

> La compétence culturelle désigne le processus par lequel les individus et les systèmes répondent respectueusement et efficacement à des personnes de toutes cultures, langues, classes, races, origines ethniques, religions, traditions spirituelles, statut d'immigrant et autres facteurs de diversité de manière à reconnaitre et valoriser l'importance des individus, des familles et des communautés, et protéger et préserver la dignité de chacun d'entre eux. [traduction libre] (NASW, 2015, p. 13)

Ainsi, la compétence culturelle peut d'abord être vue comme un processus et non comme une finalité de l'intervention. D'autres la décrivent comme un continuum (Lu *et al.*, 2001, p. 3; Lindsey, Nun Robins & Terrell (1999, 2003), cité dans Rice, 2008, p. 24) qui situe son existence selon des pôles négatifs et positifs : la

destructivité culturelle, l'incapacité culturelle, la cécité culturelle, la pré-compétence, la compétence culturelle et l'efficience (*proficiency*) culturelle (Rice, 2008).

La NASW (2015) cite aussi la définition du National Center for Cultural Competence (s.d.) qui cerne la compétence culturelle comme étant « l'ensemble des comportements, attitudes et politiques qui se rencontrent au sein d'une organisation ou parmi des professionnels et qui leur permettent de travailler efficacement dans un contexte transculturel » [traduction libre] (p. 13). En effet, plusieurs auteurs abondent dans le même sens en traduisant la compétence culturelle comme l'ensemble des éléments nécessaires pour intervenir dans des situations interculturelles et faire face aux défis, tout comme aux opportunités, que posent la diversité culturelle (Bureau américain de la santé des minorités, 2001, cité dans Baba, 2013; Cross, Bazron et al., 1989 dans Lu *et al.*, 2001; Cox & Beale, 1997 cité dans Rice, 2007). Cette dernière définition s'applique autant au niveau de la compétence culturelle individuelle qu'organisationnelle. En effet, la compétence culturelle peut se refléter différemment selon son champ d'application, autant au niveau individuel (professionnelles) qu'au niveau des organisations. D'ailleurs, la NASW (2015) suggère l'implantation de la compétence culturelle dans trois sphères interconnectées : individuelle, institutionnelle et sociétale.

2.2.3.1 Individus et professionnelles

La compétence culturelle connait différentes conceptualisations selon le domaine d'étude. Par exemple, pour l'Association des infirmiers et infirmières autochtones du Canada (AIIAC) (cité dans Baba, 2013, p. 8), elle se définit par « les habiletés et les comportements qui aident un praticien à fournir des "soins de qualité à diverses populations" ». Pour les travailleuses sociales, la compétence culturelle peut se traduire par une bonne connaissance de la culture de leur « clientèle » et la capacité de fournir des services sensibles à ces dernières et aux différences parmi les individus et les groupes culturels (NASW, 2015, p. 3). La NASW précise d'ailleurs que la compétence culturelle est un processus d'apprentissage en continu pour les travailleuses sociales qui sont amenées à rencontrer une clientèle diversifiée et des situations nouvelles dans leur pratique. Ce processus exige des professionnels d'examiner leurs propres référents liés à leur identité culturelle afin de mieux répondre aux besoins des autres. Ainsi, la NASW publie une liste de normes attendues, renvoyant à plusieurs indicateurs, pour évaluer qu'une travailleuse sociale est compétente culturellement :

- Éthique et valeurs
- Connaissance de soi
- Connaissance interculturelle
- Compétences interculturelles
- Prestation de services
- *Empowerment* et défense des droits
- Diversité du personnel
- Formation professionnelle

- Langue et communication
- Leadership pour l'implantation de la compétence culturelle

D'autres normes de pratiques s'adressent plus particulièrement aux gestionnaires et aux responsables de politiques ou programmes afin de contribuer à favoriser la compétence culturelle de l'équipe ou de l'organisation. Par exemple, la NASW (2015, p. 32) suggère de recruter et maintenir une équipe multiculturelle en incluant la compétence et l'humilité culturelle dans les mesures d'embauche. L'humilité culturelle, terme mis de l'avant dans la version révisée du NASW, propose une introspection et une autocritique en continu d'une professionnelle envers sa pratique afin de rééquilibrer les rapports de pouvoir dans la relation cliente-professionnelle et d'éviter toute forme d'intervention paternaliste. Lu *et al.* (2001) résument bien ce processus en le définissant avant tout comme une habileté sociale à développer chez soi tout en y ajoutant la notion d'attitudes positives et en la liant à la double perspective de Norton (1978). Selon Lu *et al.* (2001, p. 4), vu comme un continuum d'habiletés sociales à plusieurs niveaux, ce concept implique :

> des attitudes positives à l'égard de chaque groupe culturel, la communication verbale et non verbale des idées et des sentiments aux membres d'une culture donnée; un répertoire de comportements ou de rôles culturellement ou contextuellement appropriés, une efficacité biculturelle permettant de vivre au sein de deux groupes sans compromettre son sens de l'identité culturelle; et un sentiment d'identité, de régulation ou d'appartenance à des réseaux sociaux stables dans les deux cultures. [traduction libre]

Malgré la multitude des définitions présentes dans la littérature scientifique, Weaver (2004) soutient qu'il existe un consensus général, à savoir que trois aspects sont nécessaires afin de pouvoir parler de compétence culturelle : les connaissances,

les valeurs/attitudes et les habiletés. Point de vue à retenir, la compétence culturelle est au cœur de toute relation d'aide avec toute personne, indépendamment du fait que l'individu ou le groupe soit de la même origine raciale ou ethnique que la praticienne (Black, 2005; Dyche & Zayas, 2001; Pope-Davis, Toporek, Ligiero, Ortega, Bashshur, Brittan Powell, Liu, Codrington, & Liang, 2002 cité dans Lee *et al.*, 2014, p. 59).

2.2.3.2 Organisations

La compétence culturelle peut aussi être définie dans le champ organisationnel. De prime à bord, au sens organisationnel, elle peut se percevoir comme l'institutionnalisation ou l'engagement d'une organisation à se doter de pratiques et de programmes permettant de travailler avec une population diversifiée (Brach et Fraser, 2009, cité dans Rice, 2007). Celle-ci s'illustre en améliorant la qualité des services offerts aux groupes culturels par l'intégration pratique des connaissances culturelles ainsi qu'en favorisant la diversité de pratiques et le respect de la différence (Ambtman, Hudson, Hartry & Mackay-Chiddenton, 2010; Davis, 1997, cité dans Rice, 2007). En bref, la compétence culturelle organisationnelle renvoie à la capacité d'une institution à fonctionner dans des contextes culturels variés et à fournir des services à l'image des différentes influences culturelles de la population qu'elle dessert (Rice, 2007).

Betancourt *et al.* (2003, cité dans Rice, 2007, p. 43) renchérissent en décrivant qu'une organisation culturellement compétente est celle qui :

> reconnait et incorpore – à tous les niveaux – l'importance de la culture, de l'analyse des relations transculturelles, de la vigilance vis-à-vis des dynamiques résultant des différences culturelles, de la croissance des connaissances culturelles, et de l'adéquation des services pour mieux répondre aux besoins culturellement uniques. [traduction libre]

Pour Rice (2008), il existe cinq facteurs principaux développés par Cross en 1989 pour déterminer la compétence culturelle d'une organisation :

1. Valorisation de la diversité
2. Capacité pour l'autocritique culturelle
3. Conscience des dynamiques inhérentes aux interactions culturelles
4. Institutionnalisation des connaissances culturelles
5. Adaptation (ou adéquation) des services en regard des différences culturelles

Rice (2008) soutient que ces cinq indicateurs, tout comme le continuum polarisé de négatif à positif décrit plus haut, devraient s'intégrer au sein de trois dimensions principales, soit l'infrastructure organisationnelle (ressources humaines, philosophie, formation), les systèmes de soutien aux clients (politiques, pratiques) et les relations avec les partenaires de l'organisation. Il propose par ailleurs une série d'indicateurs permettant d'établir la compétence culturelle d'une agence publique regroupés sous huit catégories (Rice, 2007, p. 49) : culture organisationnelle, gouvernance, communications, politiques et prise de décision, prestation de services, ressources humaines, administration, marketing et relation avec la communauté.

Dans un autre ordre d'idées, on peut mieux délimiter la compétence culturelle en comprenant ce qu'elle n'est pas. Rice (2008) dresse un tableau des différences entre la compétence culturelle, l'action affirmative et la gestion de la diversité. Tandis que l'action affirmative renvoie à des actions ponctuelles afin de remédier à une situation (attitude compensatoire) et que la gestion de la diversité porte une visée davantage pragmatique afin d'accroitre la productivité, la compétence culturelle favorise une structure organisationnelle qui permet aux employés de développer des outils d'intervention pour mieux répondre à la population.

> La compétence culturelle est un concept beaucoup plus large que l'action affirmative, la gestion de la diversité et l'égalité des chances en matière d'emploi. La compétence culturelle débute par la conscientisation de la culture dominante de ses propres coutumes et qui montre ensuite une ouverture et la compréhension des différences culturelles des autres - clients, employés ou bénéficiaires de services - dans un programme ou un système défini. En pratique, une administration publique culturellement compétente insiste sur la capacité des prestataires de services publics à fournir des services qui reflètent les différentes influences culturelles de leurs clients (Benavides et Hernandez, 2007). D'autre part, "la compétence culturelle convertit les connaissances acquises sur les groupes et les individus en politiques et procédures qui aboutissent à des pratiques qui augmentent la qualité des services pour produire de meilleurs résultats" (Benavides et Hernandez). [traduction libre] (cité dans Rice, 2008, p. 26)

2.3 Définir la sécurité culturelle

Le concept de la sécurité culturelle est résurgent plutôt qu'émergent. En effet, le concept de *cultural safety* voit le jour dans les années 1980 alors que des infirmières de la Nouvelle-Zélande évoquent l'idée que les écarts de santé vécus par la population autochtone des Maoris résultaient avant tout de l'historique de colonisation et de cycles de pauvreté chronique (Gerlach, 2012). Ainsi, l'approche proposait de porter un regard critique afin de mieux comprendre l'impact du colonialisme sur la santé du peuple maori (Dyck & Kearns, 1995, cité dans Gerlach, 2012, p. 152). Cette vision de la sécurité culturelle rejoint en partie les plus récentes définitions relevées dans la littérature scientifique canadienne. De prime abord, l'objectif principal de la sécurité culturelle demeure constant à travers la littérature internationale, soit celui d'améliorer la santé des Autochtones et celles des peuples issus de diverses communautés culturelles (Gerlach, 2012; Johnstone & Kanitsaki, 2007).

L'Organisation nationale de la santé autochtone (ONSA) décrit que la sécurité culturelle « en contexte autochtone signifie que l'éducateur, le praticien, le professionnel, qu'il soit autochtone ou non, peut communiquer avec compétence avec un patient dans son milieu social, politique, linguistique et spirituel » (cité dans Baba, 2013, p. 8). Déjà, la définition renvoie à un concept de « compétence ». L'ONSA rajoute que la sécurité culturelle va au-delà de la sensibilité culturelle afin d'analyser « les déséquilibres des pouvoirs, la discrimination institutionnelle, la colonisation et les relations coloniales appliqués aux soins de santé » (cité dans Baba, 2013, p. 8).

La sécurité culturelle imposerait donc de porter un regard critique sur les rapports de pouvoir ou d'oppression non seulement d'un point de vue humain, mais aussi sur le plan des institutions, dont ceux de la santé, qui les entretiennent. L'AIIAC abonde dans le même sens en soulevant que le concept suggère d'évaluer le système de soins de santé selon son contexte historique, social et politique, tout en tenant compte du racisme, de la discrimination, du préjudice et des relations de pouvoir en jeu (cité dans Baba, 2013, p. 8). Au regard de la sécurité culturelle, la responsabilité incombe aux institutions de santé d'entreprendre ce processus d'autocritique, d'adaptation et de changement en vue de mieux répondre aux besoins des peuples autochtones (Wood et Schwass, 1993, cité dans Gerlach, 2012), et non l'inverse.

Du point de vue de la pratique professionnelle, l'Association des médecins autochtones du Canada (AMIC), tout comme celle des facultés de médecine du Canada (AFMC), proposent que la sécurité culturelle se manifeste lorsqu'un professionnel fait preuve d'autoréflexion afin d'améliorer la rencontre thérapeutique avec les peuples autochtones (Baba, 2013). Selon l'AMIC, « l'autoréflexion […] est étayée par une compréhension de l'écart entre les pouvoirs » (p. 8). Par ailleurs, Wood et Schwass, (cité dans Gerlach, 2012) développaient au début des années 90 un modèle représentant simultanément trois aspects d'une pratique culturellement sécurisante : reconnaissance, respect, droits (en anglais, les 3 R : *Recognize, Respect, Rights*), et au contraire, ceux d'une pratique culturellement à risque : dévalorisation, atténuation, privation de l'autonomie (en anglais, les 3 D : *Demean, Diminish, Disempower*).

2.3.1 Sécurité culturelle, colonisation et impacts intergénérationnels

Au Canada, ce processus d'autocritique sous-jacent à la sécurité culturelle consiste à mieux comprendre l'impact intergénérationnel des pensionnats sur l'accès aux soins de santé et les relations entre les peuples autochtones et les institutions de santé et les services sociaux (Ambtman *et al.*, 2010; Brascoupé & Waters, 2009; Browne & Varcoe, 2006; Gerlach, 2008; Gerlach, 2012). Pour le Centre de collaboration nationale sur la santé autochtone (CCNSA), « [l]'imposition de la Loi sur les Indiens et des pensionnats indiens sont des exemples de politiques et pratiques responsables de traumatismes sévères transmis d'une génération à l'autre, qui nuisent à l'égalité des Autochtones encore aujourd'hui » (2015, cité dans Regroupement des centres d'amitié autochtones du Québec, 2016, p. 10). Aguiar et Halseth (2015), citant Tait (2003) et Berry, Kim, Minde et Mok (1987), décrivent en effet que :

> Les peuples autochtones se sont vus imposer des changements importants, sociaux, environnementaux, culturels et politiques par les colonisateurs et ont enduré une discrimination largement répandue et des niveaux incroyables de traumatismes et de pertes. Ces conditions ont eu de graves conséquences sur la santé et le bien-être d'un grand nombre d'Autochtones (Tait, 2003). Il s'agit, notamment de la marginalisation continue, sociale et économique et des niveaux variables de tension due à l'acculturation qui se manifestent par une mauvaise santé mentale, "des sentiments de marginalisation et d'aliénation, de plus hauts niveaux de symptômes psychosomatiques et la confusion d'identité" (Berry, Kim, Minde et Mok, 1987, p. 492). (Aguiar & Halseth, 2015, p. 20)

Le RCAAQ (2014a, cité dans Regroupement des centres d'amitié autochtones du Québec, 2016) soutient qu'une approche culturellement sécurisante suppose une « compréhension du déséquilibre du pouvoir inhérent à la prestation des services, de la discrimination institutionnelle et la nécessité de rectifier ces iniquités en apportant des

changements dans le système » (p. 24). Ces relations de pouvoir, d'autorité et de paternalisme établies accentuent les iniquités de santé des peuples autochtones du Canada et se transposent au cœur des politiques et pratiques en matière de santé (Adelson, 2005; Browne, 2005, cité dans Gerlach, 2012). À cela, s'ajoute le biais eurocentrique de l'éducation dans les cours d'histoire, de littérature et de sciences sociales qui renforce la mécompréhension de l'histoire des Autochtones au Canada (Gould, 1995; Johnson & Munch, 2009).

Ainsi, l'avènement de la sécurité culturelle a permis de se distancer d'une analyse centrée sur les différences culturelles afin de se rapprocher d'une meilleure compréhension de l'impact des environnements socioéconomiques et politiques sur la santé de la population, entre autres, sur les déterminants de la santé ainsi que sur les services reçus (Brascoupé & Waters, 2009; Gerlach, 2012). Sur le plan des déterminants de la santé, Brascoupé et Waters (2009) soutiennent d'ailleurs qu'afin d'atteindre la sécurité culturelle, l'analyse et la compréhension doit porter à la fois sur le passé, le présent et le futur.

Au regard du « colonialisme clinique » soulevé par Voss *et al.* (1999), la sécurité culturelle peut permettre de comprendre la manière dont les iniquités sociales et de santé sont influencées par la nature culturelle des pratiques, des politiques ainsi que la recherche en matière de santé (Gerlach, 2012; Smye & Browne, 2002). Ainsi, la sécurité culturelle permet de reconnaitre les rapports de pouvoir à la fois ancrés, soutenus et inconscients des prestataires de services (professionnelles, formatrices, étudiantes, gestionnaires, etc.) et d'opérer un transfert de ces pouvoirs à ceux qui

reçoivent les services (Ramsden, 1993, cité dans Gerlach, 2012; Papps & Ramsden, 1996; Smye & Browne, 2002).

À ce sujet, la sécurité culturelle fait la promotion d'un « discours moral » (Gerlach, 2012) au sein duquel les prestataires de soins de santé et des services sociaux réfléchissent sur les manières dont leurs pratiques peuvent involontairement reproduire les traumatismes structurels vécus par les peuples autochtones, comme ceux liés aux pensionnats autochtones (Gerlach, 2012; Smye & Browne, 2002). Carufel et Thomas (2014) illustrent bien cette crainte vécue par certains Autochtones dans le cadre de leur recherche auprès des membres du Centre d'amitié autochtone de Val-d'Or afin de décrire leurs représentations sociales des pratiques en matière d'intervention psychosociale. Les auteurs soulèvent que les « aînés montrent plus de réticence envers les intervenantes non autochtones » (p. 109) en citant l'exemple d'une participante qui nommait avoir peur que l'intervenante ait la même vision des choses que les prêtres dans les pensionnats. Cette réalité peut d'ailleurs être renforcée alors que certains auteurs soulèvent que des pratiques en intervention sociale apparaissent en discordance avec les valeurs portées par les peuples autochtones (Gerlach, 2012; Tracks, 1973).

2.3.2 Reconnaitre la sécurité culturelle

Selon certains auteurs, il revient à l'individu de déterminer si le service ou l'aide qu'il reçoit est culturellement sécuritaire (AMIC, cité dans Baba, 2013; Papps, 2005, cité dans Gerlach, 2012; Nursing Council of New Zealand, 2011). La définition du

Nursing Council of New Zealand de la sécurité culturelle résume bien ce dernier principe tout en englobant son caractère inclusif ; elle correspond d'ailleurs au modèle de Wood et Schwass et au processus d'autoréflexion soulevé plus haut :

> La sécurité culturelle est la pratique de soins infirmiers efficace envers une personne ou une famille provenant d'une autre culture […]. La culture comprend, mais sans s'y limiter, l'âge ou la génération; le genre; l'orientation sexuelle; la profession et le statut socioéconomique; l'origine ethnique ou l'expérience de migrants; la croyance religieuse ou spirituelle; et l'invalidité.
>
> L'infirmière […] aura entrepris un processus de réflexion sur sa propre identité culturelle et reconnaîtra l'impact que sa culture personnelle a sur sa pratique professionnelle. La pratique culturelle non sécuritaire comprend toute action qui diminue, dégrade ou prive un individu de son identité culturelle et altère son bien-être. [traduction libre] (Nursing Council of New Zealand (2011, p. 7)

L'ONSA (2008) soutient cette idée en précisant que la sécurité culturelle réfère au sentiment vécu par le client ou le patient lorsqu'un professionnel de la santé ou des services sociaux communique de manière respectueuse et inclusive, reconnait sa capacité d'autodétermination et crée une relation de soins empreinte de collaboration.

À la lumière des écrits recensés, il est évident que la compétence culturelle et la sécurité culturelle se rejoignent à plusieurs égards et que les deux concepts évoluent dorénavant côte à côte. La prochaine section de la recension permettra de ressortir certains éléments sur lesquels la compétence et la sécurité culturelles s'entrecoupent, voire se confondent, ainsi que des aspects qui permettent de les distinguer de manière plus précise. Par ailleurs, seront dégagées certaines barrières à l'application de ces concepts tout comme des considérations de recherche pour l'avenir.

2.4 Compétence et sécurité culturelles : distinctions et similitudes

La présente section expose trois notions issues de l'analyse de la littérature qui permettent de mieux situer ce qui distinguent les deux concepts à l'étude ainsi que de dégager les similitudes entre eux : la notion de continuum, la notion de pouvoir et la notion de justice sociale.

2.4.1 Notion de continuum

D'abord, tel que décrit plus haut, il est notable que plusieurs auteurs perçoivent la compétence culturelle comme un continuum ou un processus qui permet au professionnel ou à une organisation d'agir efficacement en contexte transculturel (Lindsey, 2009; Lu *et al.*, 2001; National Association of Social Workers, 2015; Rice, 2008). Les choses se confondent lorsque certains auteurs positionnent la compétence culturelle comme étant complémentaire à la notion de sécurité culturelle, en ce sens que les deux concepts se complètent tout en demeurant imprécis dans leur manière de le faire (Duke *et al.*, 2009; Gray & McPherson, 2005; NAHO, 2008, cité dans Gerlach, 2012). Afin de dénouer cette impasse, Brascoupé et Waters (2009) soutiennent que la compétence culturelle s'illustre davantage comme étant le processus menant de la conscience culturelle à la sécurité culturelle, en passant par la sensibilité culturelle. Ainsi, en recadrant la sécurité culturelle comme la résultante du processus de la compétence culturelle, elle devient alors plus cohérente et plus facilement applicable dans la pratique (DeSouza, 2008; Gerlach, 2012; Johnstone & Kanitsaki, 2007).

Cela dit, deux éléments permettent aussi de différencier les deux concepts. D'une part, contrairement à la compétence culturelle, il revient avant tout à l'individu qui reçoit les services d'une professionnelle ou d'une organisation de déterminer si ceux-ci sont culturellement sécuritaires (AMIC, cité dans Baba, 2013; Papps, 2005, cité dans Gerlach, 2012; Nursing Council of New Zealand, 2011). Ce principe prend tout son sens alors que les membres d'une même communauté culturelle peuvent entretenir une relation avec leur culture très différente les uns des autres (Johnson & Munch, 2009), variation pouvant influencer leurs besoins et leurs attentes en regard des services reçus. Par exemple, Carufel et Thomas (2014) démontrent que les attentes des aînés autochtones tendent à se distinguer de ceux des jeunes en matière d'intervention, constat qui peut s'expliquer par les traumatismes différents vécus par les uns et les autres, dont ceux des pensionnats autochtones. Le deuxième élément qui permet de différencier la sécurité culturelle de la compétence culturelle est le fait que la première « ne concerne pas la pratique culturelle, mais plutôt la reconnaissance de la situation sociale, économique et politique de certains groupes dans la société » (Smye & Browne, 2002, cités dans Gerlach, 2012, p. 152).

2.4.2 Notion de pouvoir

Bien que la notion de pouvoir et la reconnaissance des iniquités sociales soient davantage associées à la sécurité culturelle, on les retrouve aussi dans la manière de conceptualiser la compétence culturelle, comme dans celle de la « *dual perspective* » de Norton (1978). Selon Tervalon et Murray-Garcia (1998, cité dans NASW 2015), la

compétence culturelle encourage les professionnelles à « reconnaitre leur propre position de pouvoir vis-à-vis des populations qu'elles desservent et à pratiquer l'humilité culturelle » [traduction libre] (p. 10). Ainsi, la professionnelle, à part de développer des stratégies d'intervention adaptées, est amenée à analyser et comprendre les éléments organisationnels et structuraux qui entretiennent, accroissent ou entravent la compétence culturelle (Sue, 2006, cité dans Ambtman *et al.*, 2010). Morrissette *et al.*, (1993, cité dans Ambtman *et al.*, 2010) suggèrent d'ailleurs qu'un professionnel œuvrant au sein d'une institution de services publics doit reconnaitre l'écart de pouvoir historique persistant entre la culture coloniale et celle de la personne recevant les services, d'autant plus lorsqu'il est question des peuples autochtones.

Cependant, selon DeSouza (2008) et Gerlach (2012), en termes de compétence culturelle, le pouvoir est implicitement attribuable au prestataire de services alors que ce dernier tente de comprendre l'autre culture. De cette manière, les iniquités de pouvoir ou le changement social ne font pas partie des interventions menées. La compétence culturelle est donc davantage axée sur l'acquisition des connaissances ou des habiletés permettant de mieux comprendre l'Autre tandis que la sécurité culturelle renvoie à une approche plus politisée prenant assise sur la notion de pouvoir et de changement social (Brascoupé & Waters, 2009). Du point de vue organisationnel, « la sécurité culturelle ''reconnaît que nous sommes tous porteurs de culture'' et que les fournisseurs de services de santé doivent réfléchir aux répercussions de leur propre culture sur les soins de santé qu'ils dispensent » (Baba, 2013, p. 8).

2.4.3 Justice sociale

Un autre élément permettant de différencier davantage la sécurité culturelle de la compétence culturelle réside dans le fait que le premier concept est fondé sur « [la] contestation des inégalités en matière de santé et l'amélioration de l'accès aux soins pour diverses populations » (Baba, 2013, p. 8). De cette façon, la justice sociale joue un rôle important dans le cadre de la sécurité culturelle. La compétence culturelle peut servir à favoriser cet aspect en permettant aux professionnelles :

> d'obtenir l'éducation nécessaire afin de mieux comprendre la nature de la diversité sociale et de l'oppression en regard de la race, de l'ethnicité, de l'origine ethnique, de la couleur, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'identité ou l'expression de genre, de l'âge, du statut de couple, des croyances politiques, de la religion, du statut d'immigration, et des incapacités mentales ou physiques. (NASW, 2015, p. 15).

Les théories de la justice sociale permettent de mieux délimiter les champs de l'égalité et de l'équité. Elles circonscrivent, entre autres, de quelles manières certains efforts doivent être mises en œuvre au nom de l'équité afin d'assurer un accès égal aux ressources, mais aussi à un bien-être et une qualité de vie convenable. La prémisse de départ des premiers et plus grands penseurs de la justice sociale, voyant la nécessité d'aller au-delà de la justice en soi, était de concevoir que les conditions de vie insécurisantes et précaires, ainsi que les écarts de santé auxquels est condamnée une grande partie de la population sont le produit d'actions, de conventions et d'institutions qui pourraient être réformées ou contrecarrées par des efforts humains (Johnston, 2011, p. 169). Un premier point de départ pour circonscrire une définition de la justice sociale est celle élaborée par Miller (1999, p. 1) :

> La façon dont les bonnes et mauvaises choses de la vie devraient être distribuée parmi les membres de la société humaine. Lorsque, de manière plus concrète, nous critiquons certaines politiques ou affaires publiques comme étant socialement injustes, nous clamons qu'une personne, ou une certaine catégorie de personnes, bénéficient de moins d'avantages qu'une autre personne ou qu'un autre groupe de personnes puissent bénéficier (ou endurent un plus grand fardeau qu'elle ne devrait endurer), considérant la manière que d'autres membres de la société s'en sortent. [traduction libre]

Les travaux les plus importants quant à la notion de justice sociale sont ceux de John Rawls en 1971, qui ont été repris par plusieurs auteurs. Rawls élabore sur deux principes principaux afin de définir la justice sociale. Le premier, soit celui de la liberté et de l'égalité, précise que : « chaque personne doit avoir un droit égal au système total le plus étendu de libertés de base égales pour tous, compatible avec un même système pour tous » (Boinon, 2011, p. 144; Rawls, 1999, p. 53). Le deuxième, soit le principe de la différence, considère que : « les inégalités sociales et économiques doivent satisfaire à deux conditions : elles doivent être liées à des fonctions et à des positions ouvertes à tous, dans des conditions d'égalité équitable des chances ; elles doivent procurer le plus grand bénéfice aux membres les plus désavantagés de la société » (Boinon, 2011, pp. 144-145; Rawls, 1999, p. 53). Ce deuxième principe renvoie, entre autres, à l'aménagement de mécanismes différenciés afin de permettre à toutes et tous de bénéficier des mêmes avantages dans la société, se rapprochant ainsi du concept de l'équité. Il permet en outre d'accepter certaines inégalités à condition qu'elles puissent profiter aux personnes les moins avantagées de la société.

Afin de mieux comprendre de quelle manière la justice sociale est appliquée en travail social, Solas (2008) fait la revue des différents codes d'éthique des associations

du travail social afin de dégager les principales responsabilités des travailleuses sociales en matière de justice sociale :

1. Défier la discrimination négative;
2. Reconnaitre et respecter la diversité;
3. Distribuer les ressources équitablement;
4. Défier les politiques et pratiques injustes
5. Travailler en solidarité.

Ainsi, le professionnel ou l'organisation devraient être mieux outillés afin de faire la promotion de l'équité (DeSouza, 2008) en matière de santé et des services sociaux. La sécurité culturelle permet donc de combler un vide souvent délaissé par la compétence culturelle en raison de sa propension à cibler davantage les interactions individuelles (Weaver, 2004), celui de la justice sociale.

CHAPITRE 3

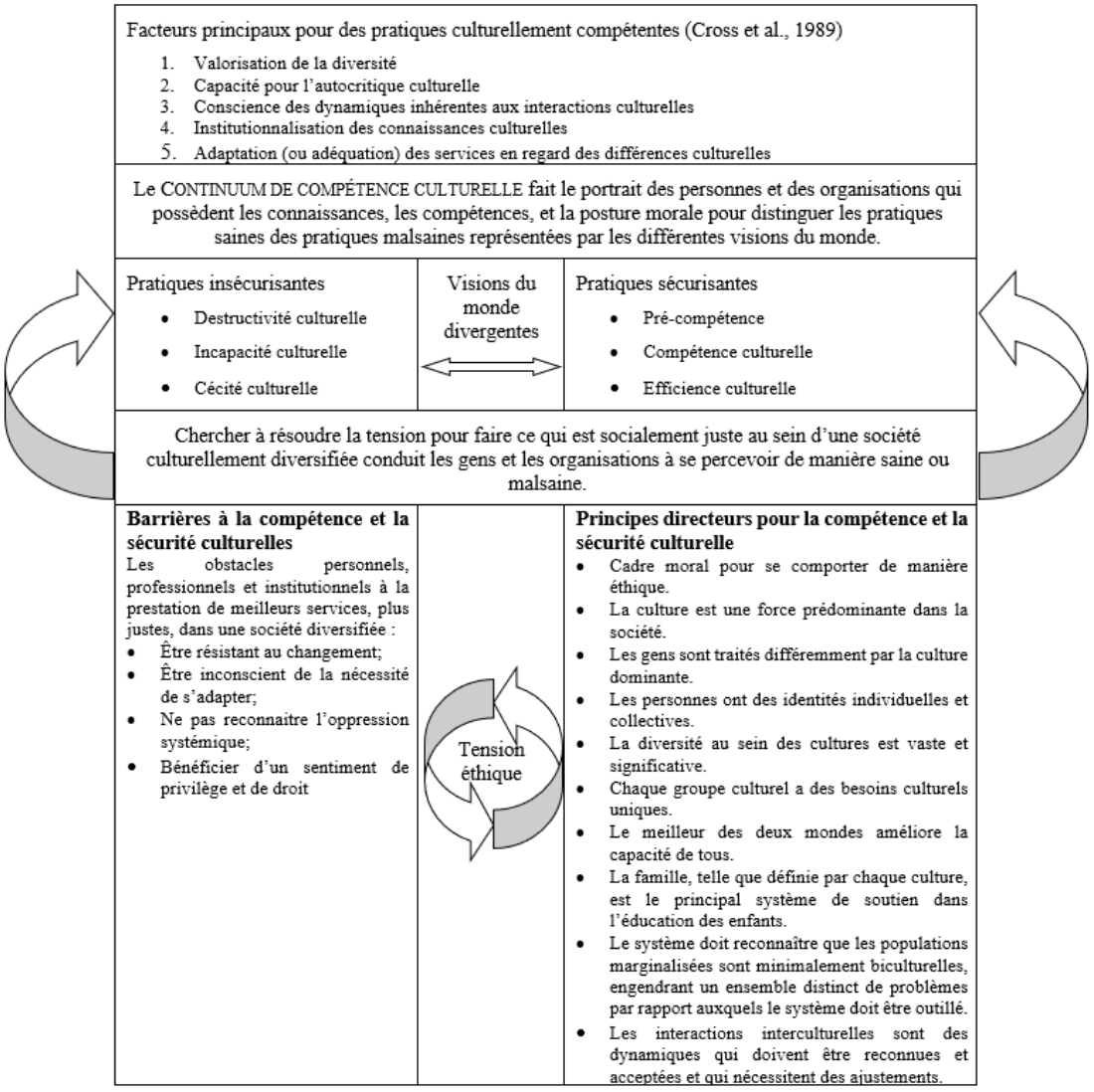
LE CADRE CONCEPTUEL

3.1 Le cadre conceptuel de la compétence et de la sécurité culturelles

Le cadre théorique de la présente recherche s'appuie sur différentes conceptualisations de la compétence et de la sécurité culturelles présentes dans la littérature scientifique qui ont soutenu l'élaboration d'outils d'évaluation auprès des praticiennes et des organisations. Le guide d'entretien du présent projet de mémoire s'inspire de ces modèles théoriques, les principaux étant ceux du continuum de la compétence culturelle de Cross *et al.* (1989), repris par Lindsey et Lindsey (2016).

Le cadre développé par Lindsey et Lindsey (2016), illustré dans le tableau 1, résume bien les composantes d'une pratique culturellement sécurisante. Les auteurs suggèrent de lire le modèle du bas du tableau vers le haut, en débutant par les barrières à la compétence culturelle et les principes directeurs pour la compétence culturelle. Déjà, le cadre suit la logique établie dans la recension des écrits, soit celle qui suppose que la sécurité culturelle passe avant tout par la compétence culturelle.

Tableau 1 : Cadre conceptuel pour des pratiques culturellement compétentes et sécuritaires
Adapté de Lindsey et Lindsey (2016)



Pour les auteurs, la relation qu'entretient la professionnelle avec ces barrières et ces principes directeurs permet de déterminer la tangente que prendra ses pratiques, soit vers les pratiques sécurisantes ou insécurisantes. Pour eux, la zone de tension éthique présente entre les barrières et les principes directeurs chez l'individu représente le point tournant où il peut faire des choix afin de situer sa pratique vers la cécité culturelle ou la pré-compétence. Les intervenants se situant à la gauche du tableau

peuvent se considérer victimes des forces sociales qui conditionnent une approche culturellement déficiente, tandis que ceux à la droite croient par principe qu'ils ont la capacité de desservir la population en regard de leurs besoins culturels distinctifs.

Le cadre conceptuel de Lindsey et Lindsey (2016) permet d'analyser les éléments de tension favorisant ou inhibant la mise en place de pratiques culturellement sécurisantes autant chez les individus que dans les organisations. Ces sources de tensions peuvent s'illustrer à différents niveaux comme il sera explicité dans la discussion du présent mémoire.

3.2 L'approche interculturelle en travail social

L'approche interculturelle développée par Cohen-Emerique complète le cadre théorique de la présente étude. L'approche, « avant tout un processus d'aide [se fondant] sur le respect la personne, de sa vision du monde et de son système de valeurs » (Dufour & Méthot, 2012, p. 1), permettra d'amener une lecture complémentaire aux concepts de compétence et de sécurité culturelles. Reconnue dans la pratique du travail social avec les populations immigrantes ainsi qu'en contexte de coopération internationale, l'approche reconnait que la dynamique interculturelle repose non seulement sur « l'autre », mais également sur la subjectivité de la personne intervenante. Dans la perspective de cette étude, l'approche permettrait également de « surmonter les obstacles à la compréhension et au respect de la diversité culturelle » (Dufour & Méthot, 2012, p. 1). Selon Cohen-Emerique (2015), l'approche suggère aux travailleuses sociales différentes voies afin de mieux gérer la complexité liée à la diversité culturelle et les processus d'acculturation qui s'ensuivent, soit celles d'une « meilleure connaissance de soi ; une meilleure connaissance de l'autre ; une meilleure gestion de leur mission ; [et] une amélioration des rapports de leurs institutions [avec les personnes immigrantes] » (Cohen-Emerique, 2015, p. 431). Bien qu'elle soit davantage adaptée à la réalité des processus d'intégration des populations immigrantes, les deux premières « démarches » proposées par l'approche ainsi que certains des concepts qu'elle avance peuvent s'avérer pertinents pour l'adéquation de l'intervention avec les Premières Nations, tandis que la dernière démarche, celle de la négociation, s'avère peu adaptée pour les enjeux autochtones considérant qu'elle vise

davantage l'intégration des personnes immigrantes à la communauté d'accueil ou dominante.

L'approche interculturelle prévoit trois « démarches » afin de clarifier et contrôler les « obstacles à la compréhension et à la reconnaissance des différences » dans un contexte de dynamique interculturelle, misant surtout sur le concept de « choc culturel » afin de mettre en lumière ces obstacles. La première démarche est celle de la décentration, qui consiste à « faire émerger chez le professionnel, par la réflexivité puis par l'analyse, ses propres cadres de références avec lesquels il perçoit et décode l'altérité » (Cohen-Emerique, 2015, p. 179). Celle-ci suppose de prendre une distance de soi-même afin de réfléchir sur soi et de se reconnaitre comme « porteur d'une culture et de sous-cultures auxquelles s'intègrent des modèles professionnels et des normes institutionnels, replacés à chaque fois dans une trajectoire personnelle » (Cohen-Emerique, 1993, p. 76). La deuxième démarche, la découverte ou la pénétration du cadre de références de l'autre, consiste à « s'approprier la culture de l'autre […] avec les yeux de l'autre » (Cohen-Emerique, 1993, p. 79) afin de mieux saisir sa perception du monde et « d'entrer dans un processus de reconnaissance de l'autre » (Cohen-Emerique, 2015, p. 321). La dernière démarche de négociation ou de médiation interculturelle, conditionnelle à la réalisation des deux autres, suppose de trouver ensemble une « voie où chacun se voit respecté dans son identité et ses valeurs, tout en se rapprochant de l'autre » (Cohen-Emerique, 2015, p. 380), soit en passant par le dialogue et l'échange de points de vue. Il s'agit ici d'un processus complexe débouchant sur un consensus reconnaissant à la fois la diversité et l'unicité nécessaire à la cohabitation des cultures. Elle trouve principalement une réponse à l'intégration

des personnes immigrantes dans une société d'accueil arborant un système de valeurs nécessitant des compromis et des ajustements, soit en conciliant ou en réconciliant des valeurs ou des systèmes de croyances afin d'assurer la coexistence des cultures.

L'approche préconise également le respect des différences en partant de la prémisse de la reconnaissance de la nature dynamique de l'identité :

> […] il faut entendre le respect de l'identité socio-culturelle avec ses multiples facettes d'appartenance ethnique, nationale, régionale, religieuse, classe sociale, dans une approche dynamique et non essentialiste, c'est-à-dire une identité en évolution et en changement au cours des années de vie dans le pays d'accueil. (Cohen-Emerique, 1993, p. 71)

Cette conception de l'identité reconnait à la fois le dynamisme et la complexité de la démarche identitaire dans le cadre d'un processus d'acculturation supposant des « aménagements variés se manifestant de façon différente suivant les cultures d'origine, les individus, les périodes de vie, les lieux et les situations d'interactions sociales » (Cohen-Emerique, 2015, p. 350), ces multiples facettes s'illustrant souvent de manière contradictoire :

> à la fois dans ses doubles composantes de proximité et de lointain, d'universel et de spécifique, de création individuelle et de similarité à autrui, de quête d'unicité malgré sa propre nature plurielle, de la nécessité de s'adapter à la nouvelle société et de recherche de sens et d'estime de soi dans la continuité de ses racines (Cohen-Emerique, 2015, p. 431).

CHAPITRE 4

LA MÉTHODOLOGIE

4.1 Buts et objectifs

4.1.1 But de l'étude

Le but du projet est d'étudier la manière dont les gestionnaires et les intervenantes sociales œuvrent auprès d'Autochtones en milieu urbain en lien avec la compétence et la sécurité culturelles.

4.1.2 Objectifs

Dans la cadre de cette étude, trois objectifs sont poursuivis afin de porter un regard sur la pratique des gestionnaires et des intervenantes œuvrant avec les Autochtones en milieu urbain à la Ville de Saguenay à la lumière de la compétence culturelle et de la sécurité culturelle :

1. Documenter la perception des gestionnaires et les intervenantes sociales de la diversité culturelle dans leur pratique professionnelle ;
2. Situer la place de la justice sociale dans le cadre de la pratique professionnelle des gestionnaires et les intervenantes sociales ;
3. Identifier les éléments de la compétence culturelle ou de la sécurité culturelle dans la pratique des gestionnaires et des intervenantes sociales.

4.2 Population à l'étude

L'étude a été réalisée auprès de gestionnaires et d'intervenantes sociales œuvrant au sein d'organismes communautaires et d'établissements publics établis sur le territoire de Ville de Saguenay.

4.3 Terrain de la recherche

Les participantes à l'étude ont été recrutées parmi la cinquantaine de personnes ayant participé à l'Enquête auprès des intervenantes de la Ville de (Bizot *et al.*, 2017) qui a répondu intervenir auprès d'Autochtones dans le cadre de leur pratique. Les répondantes de cette enquête représentaient des organismes et établissements fournisseurs d'activités, de services, de programmes et de ressources (A.S.P.R.) à la population générale et aux Autochtones plus spécifiquement, mais non exclusivement. Les organisations répertoriées étaient situées sur le territoire de Ville de Saguenay. Elles desservaient la population des arrondissements de Chicoutimi, Jonquière et La Baie, ainsi que leurs secteurs périphériques : Laterrière, Lac Kénogami, Canton-Tremblay et Shipshaw. Tous les organismes et établissements œuvrant dans les domaines de la santé et des services sociaux, de l'éducation, de la justice et de l'emploi étaient inclus. Étaient exclues de l'échantillon les structures rejoignant exclusivement des Autochtones (ex. : Centre d'amitié autochtone du Saguenay, Centre des Premières Nations Nikanite), les organismes ayant comme clientèle d'autres organismes (ex. : corporations de développement communautaire), ceux faisant la promotion des droits, les organismes ayant des professionnelles ou des bénévoles

comme clientèle, les fondations, les groupes d'entraide autogérés (ex. : Narcotiques Anonymes, Alcooliques Anonymes, etc.) et les organismes faisant de la vente.

4.4 Échantillon

L'échantillon de volontaires était composé d'une dizaine (10) d'intervenantes sociales et de gestionnaires d'organismes communautaires et d'établissements publics œuvrant sur le territoire de Ville de Saguenay. Les répondantes devaient être majeures et œuvrer au sein de leur organisation de manière régulière depuis au moins trois ans, de manière à s'assurer qu'ils avaient une expérience significative dans le domaine. Ils étaient aptes à s'exprimer en français et acceptaient de partager leur point de vue et leur expérience dans le cadre d'une entrevue semi-dirigée de plus ou moins 60 minutes.

4.5 Recrutement

Dans un premier temps, nous avons communiqué par téléphone avec les directions des organisations et établissements ayant déclaré dans le cadre de l'enquête de Bizot et al. (2017) intervenir auprès de Autochtones afin de recruter une intervenante ou gestionnaire par organisme, et ce, jusqu'à concurrence de 10 répondantes. Lors de ce premier contact, le projet était présenté tout en spécifiant ses buts et ses objectifs, la durée prévue pour les entrevues ainsi que le degré d'implication que supposait la participation à l'étude pour la participante et son organisme ou établissement. Dans le cas où les directions rejointes démontraient un intérêt pour l'étude, elles étaient invitées à présenter le projet à leurs équipes respectives et pouvaient recueillir les coordonnées

des intervenantes ou des gestionnaires qui souhaitaient y participer. Une fois la dizaine de répondantes recrutées, nous les avons contactées individuellement afin de convenir d'un rendez-vous et leur faire part du caractère confidentiel et sécuritaire de l'étude pour les participantes et leurs organisations.

4.6 Collecte de données

La collecte de donnée s'est effectuée durant l'hiver 2018 et le printemps 2019.

4.6.1 Technique et instruments de collecte de données

La collecte de données a été réalisée en tenant des entrevues semi-dirigées de plus ou moins 60 minutes auprès d'une dizaine d'intervenantes ou de gestionnaires. Un guide d'entretien a été construit à partir du cadre théorique de Lindsey et Lindsey (2016) et de certains outils d'auto-évaluation tels que le *Cultural and Linguistic Competence Health Practitioner Assessment* (CLCHPA) élaboré par le National Center for Cultural Competence (2017). Le CLCHPA, disponible en ligne, est un instrument validé qui permet aux professionnels de la santé : 1) d'évaluer leur capacité à fournir des services à des individus issus de la diversité culturelle et auprès de communautés mal desservies ; et 2) de promouvoir la compétence culturelle comme une approche essentielle pour les professionnelles œuvrant à réduire les écarts de santé parmi les différents groupes culturels (National Center for Cultural Competence, 2011). Le CLCHPA, tout comme les autres outils développés par le Centre, s'inspire du modèle théorique de Cross et al. (Haywood *et al.*, 2014). Le Centre

de ressources culturelles en santé mentale (2017) publie d'ailleurs une liste d'instruments d'auto-évaluation en ligne qui a été consultée pour construire le guide d'entretien. Tout en s'inspirant des différents outils disponibles et afin de répondre davantage aux constats ressortant de la recension des écrits scientifiques, un accent a été mis sur la conception de la justice sociale et de la diversité culturelle au sein de la pratique des intervenantes et gestionnaires interrogés.

La première étape de l'entrevue consistait à lire avec la répondante le formulaire de consentement et à le lui faire signer. Elle était par la suite appelée à répondre aux diverses questions ouvertes du guide d'entrevue. Ce dernier visait à faire ressortir un maximum d'informations concernant les thèmes visés par la recherche (tableau 2).

Tableau 2 : Thèmes et sous thèmes du guide d'entretien

Thèmes	**Sous thèmes**
Perception des intervenantes et des gestionnaires de la diversité culturelle au sein de leur pratique professionnelle à Ville Saguenay	Culture
	Transculturalité
	Diversité culturelle et visions du monde
	Approches interculturelles
Perception des intervenantes et des gestionnaires de la justice sociale au sein de leur pratique professionnelle à Ville Saguenay	Notion de justice sociale
	Notion de pouvoir
	Inégalités sociales et de santé
	Impacts intergénérationnels de la colonisation et des pensionnats
Perception de la compétence culturelle et de la sécurité culturelle dans la pratique	Barrières à la compétence culturelle et la sécurité culturelle

professionnelle des intervenantes et des gestionnaires à Ville Saguenay	Principes directeurs pour la compétence culturelle et la sécurité culturelle
	Pratiques sécurisantes et pratiques insécurisantes

Dans un troisième temps, la participante était invitée à répondre aux questions fermées d'ordre sociodémographique. Celles-ci ont été utilisées afin de brosser un portrait général de l'ensemble des intervenantes rencontrées.

4.6.2 Traitement et analyse des résultats

Une analyse qualitative a été effectuée à l'aide du logiciel d'analyse qualitative NVivo12 afin de dégager les principaux thèmes. L'analyse des contenus qualitatifs a été réalisée à partir du cadre de référence de Lindsey et Lindsey (2016), du continuum de Cross *et al.* (1989) et des différents éléments ressortant de la recension des écrits scientifiques, notamment les notions de pouvoir, de diversité culturelle et de justice sociale. Le traitement et l'analyse thématique étaient conduits en cohérence avec certaines conditions pour l'analyse qualitative émises par Paillé (2011), soit celle d'une approche terrain et celle d'une une logique de proximité. Selon l'auteur, une approche terrain implique : de mettre de côté les hypothèses théoriques afin de s'ouvrir à des découvertes ; d'alterner entre la collecte des données et leur analyse ; et un travail d'enracinement des données empiriques par leur mise en relation progressive et continue. La seconde condition, celle d'une logique de proximité, propose de se rapprocher au plus près du phénomène étudié et des acteurs ou contextes qui la composent (Paillé, 2011). L'utilisation d'un logiciel dans ces conditions, comme c'est

le cas avec NVivo12, devait servir à favoriser le rapprochement entre le chercheur, le vécu des participantes à l'étude et les concepts étudiés. Chacune des répondantes s'est vu attribuer un pseudonyme afin d'anonymiser les résultats obtenus.

4.6.3 Considérations éthiques

Les considérations éthiques sont jugées minimes pour ce projet de mémoire. Les participantes ont été interrogées sur leur perception vis-à-vis des sujets à l'étude et non sur des questions sensibles à risque d'évoquer des sentiments préjudiciables. Malgré cette particularité, une attention particulière a été accordée à la dimension éthique de l'étude. À raison, les participantes à l'étude étaient informées dès le premier contact ainsi que lors de la tenue des entrevues, du déroulement de l'étude et des objectifs visés. Un formulaire d'information et de consentement détaillé (notion de volontariat, confidentialité et droit à l'anonymat, conservation et protection des données, liberté de participation ou de désistement, etc.) a été parcouru et signé avec les participantes afin d'obtenir un consentement éclairé à la démarche. Les participantes étaient avisées lors des entrevues qu'elles pouvaient s'abstenir de répondre aux questions de leur choix, voire mettre fin à l'entrevue si elles le souhaitaient. Les données issues des entrevues ont été codées afin de conserver l'anonymat des répondantes. Ainsi, leurs noms ou ceux d'autres personnes mentionnées lors des entrevues ont été remplacés par des pseudonymes et toute information permettant de les identifier sera exclue des publications découlant de la recherche.

4.6.4 Limites de l'étude

Les données recueillies ne font état que des perceptions d'une dizaine d'intervenantes et gestionnaires offrant des services aux Autochtones résidant à Ville de Saguenay. Cette étude ne peut donc pas permettre de généralisation en prétendant décrire les points de vue de l'ensemble des intervenantes et gestionnaires œuvrant auprès des Autochtones en milieu urbain, à Saguenay comme ailleurs.

4.7 Pertinence de la recherche

Malgré la foisonnante littérature scientifique entourant la compétence culturelle et la sécurité culturelle, plusieurs éléments sont à considérer afin de prévoir leur application ou leur exploration dans l'avenir.

Au départ, les notions comme la sécurité culturelle sont reconnues comme étant exigeantes et complexes, surtout dans une perspective où les connaissances et positions à la fois professionnelles et personnelles des individus sont mises au défi et questionnées (Hughes, 2009, cité dans Gerlach, 2012). Cette réalité s'accentue alors que l'intention derrière le concept porte un regard critique sur des relations de pouvoir et d'iniquité qui perdurent depuis longtemps entre les institutions ou la société en général et les peuples autochtones (Papps, 2005, cité dans Gerlach (2012). Dans le même sens, bien que la sécurité culturelle soit souvent évoquée au cœur de la littérature scientifique sur l'autodétermination des peuples autochtones, certains auteurs

persistent à dire que le concept risque de perpétuer « une autre forme de contrôle paternaliste déguisée comme la panacée des approches pour les peuples autochtones » (Stout & Downey, 2006, p. 331).

Par ailleurs, la sécurité culturelle constitue un défi dans la manière de la généraliser. Papps (2005, cité dans Gerlach, 2012) souligne ainsi que la sécurité culturelle est associée au domaine des sciences infirmières, ce qui peut la rendre difficilement transférable et appropriable par d'autres domaines professionnels. Par ailleurs, sa transposition de la Nouvelle-Zélande vers les contextes canadien et québécois devient complexe à la fois en raison des situations sociales différentes entre les peuples autochtones et les peuples « majoritaires », mais aussi du fait que la compétence culturelle ait pris de l'ampleur au Canada au sein d'un contexte multiculturel au lieu de biculturel (Maori et Non-Maori) duquel a émergé le concept de la sécurité culturelle (Browne *et al.*, 2009; DeSouza, 2008).

Sur le plan de la formation et l'éducation, l'intégration de notions de compétence culturelle ou de sécurité culturelle est un défi alors que « traditionnellement, peu d'emphase a été mis sur la compétence culturelle » (O'Hagan, 2001, cité dans Ambtman *et al.*, 2010, p. 237) dans le cadre des programmes des sciences humaines et sociales. Même lorsqu'il en est question, le discours professionnel « demeure culturellement biaisé envers les contextes socioculturels, les perceptions et les expériences occidentales » (Gerlach, 2012, p. 151). Une fois transposées dans le langage des différents domaines, la compétence culturelle et la sécurité culturelle peuvent s'illustrer comme des avenues pertinentes

afin de conscientiser l'administration publique et les professionnelles issues de divers champs de pratique aux besoins des populations autochtones.

Weaver (2004), tout en réaffirmant la nécessité d'intégrer les réalités autochtones dans les programmes de formation, soulève cependant qu'il serait impossible d'y inclure du contenu par rapport à tous les groupes autochtones. En ce sens, l'auteur avance qu'il est nécessaire pour les professionnelles de poursuivre leur quête pour des connaissances et une compréhension plus approfondies en se formant et s'informant continuellement sur les questions culturelles, par exemple à travers des ateliers spécialisés, des échanges avec des Autochtones (professionnelles, guérisseuses, membres des communautés, etc.) ou des lectures. Plus précisément dans le domaine du travail social, Johnson et Munch (2009) soutiennent qu'avant d'intégrer davantage les notions de compétence culturelle dans la pratique et l'éducation, il est essentiel de s'attarder aux failles qui se retrouvent parfois en contradiction avec certaines valeurs et certains principes de la profession. Pour ces auteurs, ces contradictions existent sur les plans des fondements épistémologiques de la compétence culturelle, des droits et de la dignité de la personne ainsi que dans la question même à savoir si les intervenantes peuvent réellement devenir totalement compétentes culturellement. Toujours en travail social, il pourrait être pertinent de comparer les cadres théoriques de l'approche interculturelle (Cohen-Emerique, 2011) et des compétences culturelles.

Du point de vue de la recherche, suivant les conditions d'une analyse qualitative de terrain et de proximité, l'étude permet de se rapprocher de la perception des

intervenantes et des gestionnaires des organismes et établissements afin de la mettre en relation avec ces constats théoriques. Cette démarche permet d'ancrer les concepts à l'étude dans un contexte terrain et concret afin d'éviter de maintenir la distance empirique reproché à la compétence culturelle et la sécurité culturelle. Aussi, l'étude permet de bonifier la pratique des intervenantes et des gestionnaires œuvrant avec les Autochtones en milieu urbain sur le territoire de la Ville de Saguenay, à la fois en explorant les barrières et les facteurs favorables à la compétence culturelle et la sécurité culturelle en regard de la perception des personnes interrogées et en créant les conditions propices à une première démarche d'autocritique culturelle en accord avec le continuum de Cross et al.. L'étude permettra d'ailleurs d'approfondir les découvertes de l'enquête de Bizot *et al.* (2017) en explorant plus en profondeur les perceptions des intervenantes et des gestionnaires grâce aux entrevues et l'analyse thématique liées aux deux concepts à l'étude.

CHAPITRE 5

LES RÉSULTATS

Le présent chapitre permet de présenter les résultats de l'étude en regard du cadre conceptuel de la compétence et de la sécurité culturelles de Lindsey et Lindsey (2016). Après la présentation d'un portrait des participantes à l'étude, les résultats sont d'abord croisés avec les démarches de l'approche interculturelle de Cohen-Emerique (2015). La justice sociale est abordée sous l'angle de l'égalité, de l'équité et de la défense des droits afin de situer de quelle manière elle prend une place prépondérante dans la pratique des répondantes. Les résultats explorent ensuite l'adhésion des répondantes aux différents principes directeurs du cadre conceptuel avant de les décliner en fonction des neufs principes et des quatre barrières à la compétence et la sécurité culturelles.

5.1 Le profil des participantes à l'étude

Au total, dix personnes ont participé à la recherche. En raison de circonstances particulières, l'une d'entre elles n'a pas pu compléter le formulaire sociodémographique. Huit s'identifient au genre féminin et une au genre masculin, dont cinq sont âgés de 26 à 35 ans, une de 36 à 45 ans et trois de 46 à 55 ans. Six répondantes travaillent dans le milieu communautaire, deux dans celui de l'éducation, une dans celui de la santé, et la dernière dans le milieu municipal. Huit répondantes évoluent dans des postes liés à l'intervention sociale, une aux soins infirmiers et une à la sécurité publique. Quatre sont membres d'un ordre professionnel. Sur le plan de la

scolarité, neuf personnes ont obtenu un diplôme de niveau universitaire et la dernière un diplôme d'étude secondaire. Six détiennent un baccalauréat, soit en travail social (n=6) ou en sciences infirmières (n=1), et trois possèdent au moins un certificat, soit en toxicomanies et autres dépendances (n=3), en intervention jeunesse (n=1) ou en santé mentale (n=1). Les caractéristiques des répondantes sont reprises dans le Tableau 3.

Tableau 3 : Caractéristiques des répondantes

Identité de genre	Féminin	2
	Masculin	8
Âge (ans)	26-35	5
	36-45	1
	46-55	3
	56-65	1
Domaine d'intervention	Communautaire	6
	Éducation	2
	Santé	1
	Municipal	1
Niveau de scolarité (dernier diplôme obtenu)	Universitaire	9
	Collégial	0
	DES	0
	Primaire	1
Types de diplômes obtenus	Baccalauréat en travail social	6
	Baccalauréat en sciences infirmières	1
	Certificat en toxicomanies et autres dépendances	3
	Certificat en intervention jeunesse	1
	Certificat en santé mentale	1
Types d'emploi	Intervention sociale	8
	Soins infirmiers	1
	Sécurité publique	1
Membre d'un ordre professionnel	Oui	4
	Non	6

Le Tableau 4 présente les années d'expérience des personnes rencontrées, soient le nombre d'années liées à leur pratique ou à leur profession, celles liées à leur poste actuel ainsi que les années de pratique au cours desquelles elles considèrent avoir

travaillé avec une clientèle autochtone. La plupart d'entre elles pratiquent depuis plus de six ans (n=9) et la moitié a moins de cinq années de pratique auprès des Autochtones.

Tableau 4 : Années d'expériences des répondantes

	Nombre d'années				
	0-5	**6-10**	**11-15**	**16-20**	**21 et plus**
Liées à leur pratique (N=10)	1	3	2	2	2
Liées à leur poste actuel (N=9)	4	2	2	1	0
Liées à l'intervention avec les Autochtones (N=8)	5	1	1	1	1

À ce sujet, les répondantes précisent avoir rencontré dans le cadre de leur travail soit plus de 50 Autochtones (n=5), entre dix et 50 (n=3) ou moins de dix (n=2). Concernant l'enquête de Bizot *et al.* (2017), seulement deux mentionnent y avoir participé personnellement, bien que certaines de leurs organisations y aient contribué. Huit participantes sur neuf qui ont répondu à la question déclarent avoir suivi au moins une formation portant sur les enjeux autochtones. Celle offerte par le Centre d'amitié autochtone du Saguenay (CAAS) est celle ayant été le plus souvent mentionnée. Le Tableau 5 reprend ces éléments.

Tableau 5 : Caractéristiques des répondantes en lien avec les réalités autochtones

Nombre d'Autochtones rencontrés dans le cadre de leur pratique (n=10)	Moins de 10	2
	De 10 à 50	3
	Plus de 50	5
Nombre de répondantes ayant participé personnellement à l'enquête de 2016 (n=10)	Oui	3
	Non	7
Nombre de participantes ayant reçu une formation sur les enjeux autochtones (n=9)	Oui	8
	Non	1
Type de formation reçue	Centre d'amitié autochtone du Saguenay	3
	Femmes Autochtones du Québec	1
	Pierre Picard, conférencier	1
	Dans un cours universitaire	1
	Dans un cours collégial	1

Concernant les connaissances des répondantes à propos des deux principaux sujets à l'étude, la majorité d'entre elles admet prendre connaissance du concept de la compétence culturelle pour la première fois. Seulement trois indiquent avoir déjà entendu parler de compétences culturelles, tandis que la moitié (n=5) précise avoir été sensibilisée à la sécurité culturelle au cours des dernières années. Les sources d'information demeurent semblables dans les deux cas, soit par l'entremise de conférences ou de formations dispensées par le CAAS, l'association Femmes Autochtones du Québec Inc. (FAQ) ou le conférencier Pierre Picard, soit par l'entremise de l'enquête de Bizot *et al.* (2017), à laquelle deux personnes ont participé. Comme illustré dans le Tableau 6, la seule exception étant que la sécurité culturelle a aussi été connue comme sujet d'actualité politique.

Tableau 6 : Connaissances de la compétence et la sécurité culturelles avant la participation à l'étude

Nombre de répondantes ayant entendu parler du concept de de compétence culturelle avant l'étude (n=9)		Oui	3
		Non	6
	Source de l'information reçue	Centre d'amitié autochtone du Saguenay	1
		Femmes Autochtones du Québec	1
		Pierre Picard, conférencier	1
		Enquête de Bizot et al. (2017)	1
Nombre de répondantes ayant entendu parler du concept de de sécurité culturelle avant l'étude (n=9)		Oui	5
		Non	4
	Source de l'information reçue	Centre d'amitié autochtone du Saguenay	1
		Femmes Autochtones du Québec	1
		Pierre Picard, conférencier	2
		Enquête de Bizot et al. (2016)	1
		Actualité politique	1

5.2 La perception de la compétence et de la sécurité culturelles

Une répondante perçoit la compétence culturelle comme le fait « d'avoir des bonnes compétences pour intervenir dans la diversité culturelle » ou « de bien comprendre les cultures » (Participante #1), tout en soulignant que cela prend des habiletés particulières afin d'intervenir dans un contexte de diversité culturelle. Une autre croit que ce concept renvoie à une « manière d'intervenir » ou au fait « d'intégrer […] des principes de sécurité ou de sensibilité culturelle à ta pratique [et que] tu deviens compétente culturellement quand tu le fais » (Participante #2).

Une participante considère que les intervenantes sociales possèdent un bagage de compétences important, mais qu'elles gagneraient à mieux se former afin de s'ouvrir davantage face à une population de plus en plus « ethnique, souffrante, avec des problématiques qui émergent » (Participante #6). Une autre perçoit le concept de manière similaire, en mentionnant qu'au-delà « d'adapter [les] interventions et d'avoir une certaine ouverture d'esprit », il s'agit avant tout de « croire » en la clientèle, de « s'intéresser » à sa culture et de comprendre son histoire, en y accordant du temps, voire « en dehors des contextes de travail ». Elle met ainsi en lumière les liens entre le savoir et le savoir-faire, tout comme une troisième qui aborde concrètement ces deux aspects en définissant la compétence culturelle de la manière suivante : « C'est le savoir relié à une autre culture, [et c'est aussi] comment tu interviens, comment tu travailles avec tes différences culturelles, le savoir-faire » (Participante #7).

Quant à la sécurité culturelle, la moitié des répondantes (n= 5) ont déjà entendu parler du concept, soit par les mêmes sources que celles nommées pour la compétence culturelle, à l'exception d'une personne qui mentionne avoir connu la sécurité culturelle par le biais de l'actualité politique. Pour l'une, elle renvoie au fait « de se sentir bien, […] de se sentir à l'aise, de se sentir en sécurité [dans un contexte d'intervention interculturelle] » (Participante #1). Elle fait ainsi la distinction entre les deux concepts : « La compétence serait […] plus pour l'intervenant [tandis que] la sécurité, c'est comme plus pour la personne » (Participante #1). Ainsi, la sécurité culturelle permettrait de favoriser le sentiment de sécurité et de confiance chez la personne qui a recours au service. Une répondante décrit le concept en référant à la défense de la culture :

> Sécurité culturelle, ben là, ce serait la défense et la protection de la culture chez un peuple ... là, on parle des Autochtones, mais ça pourrait être […] pour un autre peuple aussi je pense. [Donc ce serait ce] qu'on met en place pour préserver l'apport culturel de cette communauté-là, de ce peuple-là, pour le préserver, pour le mettre en valeur, pour le faire rayonner. (Participante #7)

Cette définition avance l'idée de la préservation et de la protection de la culture, rejoignant bien la synthèse d'une autre participante : « [La] compétence culturelle, [c'est que] je jongle bien avec la culture, [tandis que] la sécurité culturelle, c'est de s'assurer qu'elle survive » (Participante #8). Une répondante propose que la sécurité culturelle renvoie davantage à « l'environnement » de l'intervention et au fait de « prendre la personne telle qu'elle est, avec tout ce qu'elle a vécu » (Participante #9). Relatant que le concept est surtout utilisé dans le milieu de la santé, mais aussi judiciaire, une personne introduit la notion de sensibilité culturelle en expliquant que c'est « de faire en sorte d'être sensible à la culture [afin de pouvoir] adapter tes

interventions » (Participante #2). Enfin, la participante #3 mentionne avoir retenu d'une conférence sur le sujet qu'il y avait des « bulles de sécurité culturelle », soit des « gradations » suggérant un certain processus.

5.3 Les démarches de l'approche interculturelle comme premières étapes de la sécurisation culturelle

Cette section permet de situer certains aspects dégagés des entrevues en fonction des deux premières démarches de l'approche interculturelle en travail social (Cohen-Émerique, 2015), soit la décentration et la découverte du cadre de référence. La démarche de décentration est abordée principalement en explorant avec les répondantes la perception qu'elles ont de leur propre culture, de celles du Québec et du Canada et de la relation qu'elles entretiennent avec elles. La découverte du cadre de référence est approchée en lien avec les connaissances historiques que possèdent les répondantes au sujet des cultures autochtones. Cette deuxième démarche ainsi que l'ultime étape de la négociation et de la médiation culturelle sont présentées dans les sections suivantes en regard des principes et des barrières découlant du cadre théorique de Lindsey et Lindsey (2016).

5.3.1 Le relation des répondantes avec leur propre culture

Une des pistes explorées lors de l'entrevue est la relation que les répondantes entretiennent avec leur propre culture et la manière dont elles définissent cette dernière. Certaines d'entre elles positionnent leur appartenance culturelle en mentionnant que

leur culture doit se rapprocher davantage, en principe, de celles des « Blancs, voire des « Québécois blancs » ou des « Québécois de souche », sinon en référence aux allochtones. Dans leur discours, ces participantes font remarquer une dichotomie entre le « nous » et les autres cultures, en précisant le « nous, les Québécois blancs » et le « nous, les allochtones ». D'autres s'identifient à la culture soit saguenéenne ou jeannoise, québécoise ou canadienne, en se questionnant cependant à savoir si elles y adhèrent complètement. En effet, les entrevues dégagent une certaine perception diffuse de la culture québécoise ou canadienne, comme le démontre certaines hésitations au moment de définir leur propre culture : « ma culture… ma culture… mon dieu, mais c'est quoi notre culture » (Participante #3) ou « Je sais que je fais partie d'une culture, j'en ai une, mais laquelle ? » (Participante #7). Une personne avance même que son faible lien d'attachement avec sa culture pourrait s'expliquer par le fait qu'elle la sent sécure ou hors de danger, soulevant qu'elle y tiendrait sûrement davantage si elle sentait qu'elle était fragilisée, par exemple dans le cas où la langue française serait menacée.

Une répondante exprime que sa culture provient « de [s]es parents, des grands-parents de [s]es arrières grands-parents, mais aussi de toute l'histoire de l'arrivée des premiers Européens » (Participante #5), bien que ce bagage comprenne aussi des aspects plus négatifs, décrivant même « [qu'on] se le cachera pas, la majorité, c'était des bandits ». Une autre nuance le terme « Québécois de souche », soulevant son caractère contradictoire alors que ses ancêtres sont en vérité des personnes immigrantes, que sa grand-mère est Micmac et son grand-père d'origine acadienne. La notion « de souche » ne voudrait rien dire pour elle, chaque personne née au Québec

étant autant « de souche » qu'une autre, indifféremment de ses origines ethniques. Les répondantes qui s'associent à la culture des « Blancs » ou à la culture occidentale évoquent une certaine réserve, voire une gêne, face à leurs origines et à leur culture d'appartenance.

À l'inverse, certaines personnes interviewées apprécient le caractère plus progressiste du Québec, considérant que le reste du pays est plus conservateur, véhiculant « des opinions qui vont moins dans l'aspect de la justice sociale et de l'égalité entre les sexes » (Participante #2). Par exemple, une répondante évoque le droit à l'avortement qui est questionné régulièrement durant les dernières années ailleurs au Canada, mais pas au Québec où il n'est plus remis en question. Malgré cela, certaines relèvent tout de même « le côté très conservateur, un peu reculé par moment » (Participante #1) chez certaines personnes dans la région, surtout face à la diversité, qu'elle soit culturelle ou sexuelle. L'une mentionne que malgré qu'elle et sa famille n'aient pas vécu d'intimidation en lien avec leur orientation sexuelle, les valeurs conservatrices dans la région ont tout de même été ressenties. Une autre considère que les personnes sont plus à risque de vivre du racisme en région, dont au Saguenay, que dans les grandes villes. Ceci pourrait s'expliquer selon elle par l'arrivée plus récente des personnes immigrantes dans les régions ainsi que par la culture plus « traditionnelle » chez une partie de la population, calquée davantage sur les « anciennes générations ».

Les participantes soulèvent certains points plus négatifs face aux cultures occidentales en général. La critique la plus fréquente vise la prédominance de

l'individualisme dans la société, et ce, bien que le Québec ait auparavant été porteur d'une cohésion sociale enviable basée sur des valeurs d'entraide et de solidarité. À l'instar de cette répondante, plusieurs regrettent l'effritement du tissu social.

> J'aurais aimé ça vivre avant parce qu'aujourd'hui, je trouve que le monde est rendu spécial, pis le tissu social s'est vraiment dégradé, je trouve que c'est chacun pour soi. Ça, moi j'ai de la misère avec ça […] Ce que j'ai constaté dans les écrits, c'est qu'il y avait un gros tissu social avant, les gens étaient beaucoup moins riches, mais ils étaient plus heureux, malgré les misères […] Il y avait des grosses familles, mais justement les grosses familles, ils s'entraidaient. Pis les grands parents, ils étaient pas placés dans un mouroir, ils étaient pris en charge par la famille, pis ... comment je dirais ça, ces gens-là étaient fiers de leur vieillard pis aujourd'hui, ils sont comme ... on en a plus besoin ... comme si qu'on les oublie… ces personnes, ils ont eu nos âges, c'est eux autres qui l'ont bâti la culture, pis aujourd'hui, tu te dis, tantôt ça va être moi qui va être là, je vais tu être traitée comme ça. (Participante #4)

Pour plusieurs personnes interrogées, cette désolidarisation s'illustrerait également dans les gestes les plus simples comme le fait de saluer les gens dans la rue, tandis que d'autres cultures, dont celles des Premières Nations, valorisent beaucoup l'importance des liens et des relations.

Cette dérive est vue pour la participante #6 comme une « absence sociale » ou une « absence du bien commun » qui caractérise la société de plus en plus individualiste. Selon elle, cette dérive pourrait être à l'origine de « troubles de comportement » et de l'effritement de l'entraide entre les membres de la communauté.

Une répondante préfèrerait que le Québec s'inspire davantage des cultures autochtones. Elle va même jusqu'à préconiser que « l'on arrête de dire qu'on a une culture québécoise, mais que notre culture soit autochtone. Parce qu'ils étaient là avant

nous, parce qu'ils étaient et ont grandi ici avant nous, qu'ils ont vécu ici avant nous » (Participante #8). Elle juge que la culture québécoise est d'abord et avant tout une culture métissée qui doit s'imprégner des Premières Nations et que ces dernières doivent être plus valorisées au Québec, à même le patrimoine culturel québécois.

Quelques participantes témoignent avoir des racines autochtones, dont une qui se définit d'abord et avant tout comme une Innu. Elle évoque d'ailleurs l'importance pour elle de le rappeler à ses enfants : « Non, t'es pas Québécoise, t'es une Innu, une Autochtone » (Participante #9). Elle manifeste en être très fière et compte perpétuer sa culture en la transmettant à ses enfants. Une autre indique que sa grand-mère est métisse, de la nation Micmac, et qu'elle lui aurait transmise des visions de la vie qui la suivent encore aujourd'hui, surtout au sujet de la spiritualité et des liens avec la nature. Une troisième évoque avoir des ascendances autochtones, par son arrière-grand-mère huronne. Bien qu'elle n'ait pas d'origines autochtones, une répondante considère toutefois avoir un certain patrimoine autochtone par son père qui entretenait et entretient encore aujourd'hui beaucoup de liens significatifs avec les personnes autochtones de différentes Nations, entre autres, en offrant son chez-soi pour des activités de sudation. Ces liens ont en quelque sorte fait partie de son éducation et elle pratique aujourd'hui des activités telles que le trappage, la chasse ou la pêche qui lui permettent d'être en contact avec la nature et qui lui procurent « le calme, la sécurité [et] la paix » (Participante #4).

Une répondante considère que sa culture est « une culture qui est en harmonie, que ce soit avec ce qui se passe autour [d'elle], ou avec les gens, dans [ses]

interrelations avec les personnes » (Participante #5). Pour elle, la connaissance de l'autre permet de cheminer vers la connaissance de soi. En rapport avec la religion, une participante mentionne que ses études en théologie l'ont amenée à être nuancée face aux religions, en donnant l'exemple des abus sexuels commis sur des enfants par des prêtres catholiques, où la faute est attribuée hâtivement à la religion plutôt qu'aux hommes qui la représentent :

> C'est souvent ce qu'on fait. Je donne l'exemple des curés qui ont abusé d'enfants "ah, les catholiques, les catholiques". Non, c'est pas les cathos. C'est pas le Dieu catholique, ce n'est pas la religion catholique, c'est l'homme qui porte [la religion]. (Participante #8)

Pour une autre, c'est son côté spirituel qui l'encourage à s'intéresser à la religion, mentionnant d'ailleurs qu'elle admire les gens qui sont en mesure de vivre leur spiritualité. Une personne considère que la religion est à l'origine de bien des malheurs, dont plusieurs guerres, principalement en raison des conflits de valeurs engendrés. Elle soutient toutefois croire en Dieu, sans se dire pratiquante et sans s'associer à une religion quelconque, car, pour elle, la prêtrise et l'église, « c'est quelque chose d'autres » (Participante #6). Selon cette répondante, l'important est de se rassembler autour de valeurs communes et de l'acceptation de la différence.

Les entrevues ont aussi permis de dégager que pour certaines répondantes, le fait d'appartenir à une culture ou à une communauté marginalisée ou minoritaire peut contribuer à mieux comprendre et intervenir auprès des personnes issues de ces groupes. Par exemple, l'une d'elles soulève que le fait de s'identifier à une minorité sexuelle, en faisant allusion à son orientation homosexuelle, et qu'elle a vécu elle-

même un parcours différent, la rend plus « à l'aise » dans ses interventions auprès de groupes marginalisés, notamment auprès des personnes autochtones. D'autres se considèrent à contre-courant des normes plus conservatrices ou individualistes de la société ou de leur organisation, à l'instar de la participante #4 qui se dit un peu à « l'envers » de ses collègues qui partagent davantage des convictions « capitalistes », tandis qu'elle se décrit davantage comme « socialiste ». Elle considère ainsi porter une vision plus en adéquation avec la réalité des gens qu'elle rencontre dans le cadre de sa pratique.

5.3.2 Les connaissances historiques en regard des réalités autochtones

La majorité des répondantes démontre un niveau de connaissance et surtout d'intérêt notable envers l'histoire des Autochtones au Québec et au Canada, bien que certaines d'entre elles mentionnent n'en connaitre pas suffisamment à ce sujet. Cet intérêt découle souvent d'une curiosité envers l'histoire en général et la lecture. Plusieurs reconnaissent que l'histoire qu'elles ont apprise sur les bancs d'école, et de manière générale, est résolument biaisée et calquée sur une perspective occidentale, de « Blancs » et de « colonisateurs ». Une répondante va même jusqu'à dire que l'histoire est enseignée d'une telle façon qu'on arrive à croire que les Autochtones font partie du passé, relevant du folklore. Une autre soulève également le manque d'accent mis sur les alliances bâties avec les Autochtones à l'époque de la colonisation. Malgré les progrès réalisés dans les dernières années, il est soulevé « [qu']encore aujourd'hui, on n'en parle pas encore de la bonne manière » (Participante #9).

Les personnes interviewées identifient pour la plupart les événements traumatiques du passé chez les Autochtones, qu'il soit question des plus anciens comme des plus récents qui ravivent et reproduisent les traumatismes vécus. Notons, entre autres, l'époque de la colonisation, la loi sur les Indiens, les pensionnats autochtones, la rafle des années 60 et la crise d'Oka. Certaines répondantes cernent bien l'impact intergénérationnel de ces événements, en particulier ceux liés aux pensionnats qui auraient créé une rupture à plusieurs niveaux chez l'ensemble des générations autochtones, autant sur les plans familial, identitaire que culturel. Une participante soutient que l'effritement de la langue peut entrainer le bris d'une culture, rompant ainsi le lien entre les générations en éliminant le premier mode de communication entre elles :

> Ben moi, je pense que ça a brisé leur culture […] imagine [que tu ne sois pas] capable de parler à [t]es parents [dans] la même langue ! ... c'est ton parent, ton père pis tu n'es pas capable d'y parler ! C'est sûr que […] ça l'a eu un impact… d'être perdu mettons, de ne plus pouvoir [ou vouloir] se rattacher ni à une culture autochtone [ni à la culture qui tente] de te dominer... fait que je pense qu'il y a eu comme ... ils sont tombés dans une espèce de trou, déchirés entre deux cultures. (Participante #1)

Une autre fait aussi le lien avec les pensionnats, en soulignant que « les parents partaient, pis les enfants restaient là tout le temps, la culture ne s'est pas transmise, la langue ne s'est pas transmise » (Participante #4).

Les souffrances vécues par les peuples autochtones seraient ravivées constamment par des événements comme la crise d'Oka, mais tout autant dans la méthode de prestation des services sociaux et la discrimination régulière vécue par les Autochtones. Il est aussi soulevé, par moment, le processus d'assimilation auxquels les

« Blancs » ont assujetti les Autochtones depuis longtemps, une réalité désignée comme honteuse et hargneuse par les participantes.

Certaines d'entre elles soutiennent que la connaissance de l'histoire est un premier pas afin de mieux comprendre la réalité des Premières Nations, qu'elle est même la condition première avant de s'intéresser à leurs cultures et à leurs besoins. Une participante amène comme exemple qu'en n'étant peu ou pas informé des pensionnats et de leur impact intergénérationnel, il manquera toujours un bout à l'histoire, mentionnant qu'il faut connaitre le passé afin de mieux appréhender le présent.

5.4 La justice sociale dans la pratique des répondantes

La section suivante concernant la justice sociale permettra d'approfondir le rôle de la défense de droits, entre autres, dans la pratique des répondantes. Elles ont été interrogées sur leur perception de la justice sociale ainsi que la place qu'elle occupe dans leur pratique afin de dégager les éléments favorables à la sécurisation culturelle.

5.4.1 L'égalité et l'équité au sein de la justice sociale

Au moment de définir la justice sociale, certaines répondantes abordent parfois la notion d'égalité, parfois celle d'équité, voire les deux concepts qui ont tendance à s'entremêler. Pour une participante, la justice sociale se situe « au niveau de l'égalité [et] de l'équité » (Participante #9). Pour une autre, la « justice sociale, c'est l'équité

entre toutes les classes » et elle suppose « l'élimination des inégalités entre les classes, les sexes, les races… que tout le monde soit sur un pied [d'égalité] » (Participante #7). Pour elle, cet idéal est difficile à atteindre, car « personne ne s'entend à ce qu'on parte d'un point de base qui est équitable et juste pour tout le monde » (Participante #7), considérant « qu'on met trop de *spotlight* sur des inégalités » spécifiques, empêchant ainsi de généraliser ce qui devrait être garanti pour toutes les personnes. Ajoutant à la complexité, elle se demande aussi à qui revient le rôle de déterminer ce qui est juste pour tous, à savoir une « négociation » entre cultures et qu'il est difficile pour tout le monde d'y trouver son compte.

Dans le même sens, une autre soutient que la justice sociale « c'est le fait […] que tous puissent avoir les mêmes chances de réussir ou d'avoir un niveau de vie décent » (Participante #2). Selon elle, l'égalité des chances mettrait de l'avant que « tout être humain de base devrait avoir les mêmes droits et les mêmes services », ce qui ne serait pas garanti selon une autre « dépendamment d'une race, d'une diversité ou d'une orientation [sexuelle] » (Participante #1). Elle précise que le fait qu'une personne ait accès à des services spécifiques, en prenant l'exemple de ceux destinés aux Autochtones, ne devrait pas l'empêcher d'avoir accès à l'ensemble des autres services. L'égalité serait aussi que chaque personne puisse s'attendre à jouir des mêmes chances ou du droit d'être entendue, considérée et défendue. D'autant plus, tout le monde devrait avoir le droit de se sentir en sécurité. Une participante décrit d'ailleurs les écarts de traitement ou de considération envers les personnes marginalisées ou stigmatisées, par exemple les personnes itinérantes ou autochtones, contrairement à ce qui est réservé aux personnes plus privilégiées de la société.

> Je trouve que notre système manque un peu de souplesse, de flexibilité. Quand on parle de jugements […] au niveau de l'itinérance, peu importe la nationalité, parce que je sais que tu viens surtout parler des Autochtones, je pense que c'est vrai que c'est un peu péjoratif. Parce qu'on va prendre un homme d'affaire qui va fumer du cannabis un petit peu la fin de semaine pour le plaisir, ça ne le dérange pas, il n'y a personne qui va en parler. Mais va prendre un itinérant qui va fumer un peu de cannabis… (Participante #)

En évoquant plus précisément la situation des Autochtones vivant en milieu urbain, une personne interviewée argue que : « [l'équité], à prime abord, c'est d'avoir accès aux services nul égard à l'origine, dans le respect, […] c'est-à-dire d'avoir le même accueil, le même respect, en tenant compte aussi des origines et du langage » (Participante #5).

D'un point de vue plus pratique, l'équité reviendrait à en faire un peu plus avec les personnes ou les groupes plus vulnérables, qu'il soit question de personnes âgées, des jeunes ou des Autochtones :

> […] c'est sûr, si j'ai une clientèle qui peut être plus vulnérable, là on parle peut-être de personnes âgées, de mineurs, ben c'est sûr que moi là dans ce temps-là, je vais en mettre plus, les Autochtones, je vais en mettre plus, m'assurer que leurs droits soient bien respectés, je vais en faire plus qu'avec un québécois, ça c'est sûr. (Participante #4)

Cet effort supplémentaire déployé afin de se porter à la défense des personnes plus vulnérables marque une première distinction entre les notions d'équité et d'égalité.

Certaines répondantes se réfèrent à une même image commune pour mieux définir l'équité, soit celle de trois personnes de grandeurs différentes qui tentent de voir au-delà d'une clôture, à savoir qu'en donnant un caisson de taille égale à chaque personne, uniquement la plus grande pourra voir de l'autre côté de la clôture. Tandis

qu'en fournissant des caissons de tailles différentes, de manière équitable, selon leur grandeur respective, chacune pourra profiter de la vue.

À l'inverse, l'égalité se manifesterait davantage selon une logique d'universalité, en matière de prestation de services, entre autres. Une participante remarque cette pression d'établir une manière d'intervenir de manière plus universelle, approche avec laquelle elle se sent en désaccord, exprimant que ses années d'expérience lui ont démontré que chaque intervention est différente. Cette pression découle souvent d'impératifs organisationnels, liés parfois au manque de ressources jumelé à la nécessité de répondre à des indicateurs de rendement et d'efficience. Pour elle, une approche basée sur l'équité est plus humaine, contrairement à l'approche universelle qui ressemble davantage à « un jeu mathématique », précisant que « ce ne sont pas des animaux, c'est du monde qui ont des vrais problèmes » (Participante #4). Pour une autre répondante, le manque de souplesse attribuable à une approche universelle des services peut contribuer à exclure des personnes des ressources en raison de l'incapacité des services et des programmes à prendre en considération la complexité des situations vécues par les individus.

Parfois, l'égalité et l'équité peuvent être des leviers d'intervention, utilisés notamment afin de favoriser la cohésion d'un groupe ou d'un milieu de vie. Par exemple, une participante mentionne qu'il est nécessaire d'avoir des attentes égales lorsqu'il est question de code de vie pour les personnes qui fréquentent certains services ou organismes. Ainsi, ce qui est interdit pour une personne l'est également pour l'ensemble des personnes qui fréquentent la ressource, indifféremment de la

« nationalité » ou des « handicaps » par exemple. Adopter une approche inverse pourrait contribuer à la victimisation de la personne, lui enlever du pouvoir sur sa situation et accentuer l'impression d'être différente ou marginalisée. Pour elle, ce ne sont pas les caractéristiques de l'individu qui feront qu'elle adoptera une approche plus équitable, mais plutôt le niveau de souffrance de celui-ci, tout comme ses capacités. Ainsi, elle se sentirait moins stigmatisée ou « traitée différemment », car elle aura davantage le sentiment d'être considérée dans son unicité.

Une autre répondante suit partiellement la même logique d'intervention. Elle mentionne d'abord adopter une approche davantage « universelle » en matière de services, en ce sens que chaque personne qui fréquente l'organisme, indifféremment de ses origines ou de sa nationalité, a droit au même panier de services, mais surtout, elle est accueillie de manière semblable, avec un respect identique. À prime abord, ce n'est pas en fonction de sa culture que les intervenantes auront à ajuster leur intervention, mais bien en regard des expériences individuelles qu'elle a vécues.

Du point de vue de l'équité, une participante mentionne qu'il peut être utile d'envisager une approche équitable plutôt qu'égalitaire au moment de mettre en œuvre des services ou des projets pour des groupes de cultures différentes, mais aussi de secteurs différents. Elle mentionne avoir eu à adapter certains programmes et projets selon le secteur de résidence des personnes, tandis que certaines habitaient à Chicoutimi ou à La Baie par exemple, privilégiant des activités à saveur plus locales afin de favoriser leur adhésion.

5.4.2 La justice sociale et la défense des droits

Les échanges avec les répondantes permettent de dégager que la justice sociale, au-delà des principes d'équité et d'égalité, sous-tend également le droit de chaque personne d'obtenir la même considération quant à ses besoins ainsi qu'à la défense de ses droits : « la justice sociale, c'est la défense des droits, des individus, peu importe leur culture, leur ethnie ou leur histoire » (Participante #8). La défense de droits peut s'illustrer par l'accompagnement des personnes dans la reprise de pouvoir sur leur situation ou leur culture, mais aussi dans le fait d'incarner des « modèles positifs », qu'il soit question des Autochtones ou des allochtones, « qui vont bien défendre [les] culture[s] autochtone[s] ».

Pour une autre répondante, il s'agirait aussi de « lutter un peu contre toutes les oppressions », suggérant que la justice sociale existerait « s'il n'y avait pas [d']oppression en lien avec le sexe, en lien avec la culture et avec les capacités d'une personne » (Participante #2). En effet, les échanges entourant la défense des droits et la justice sociale ont soulevé les notions d'oppression, de rapports de pouvoir, de privilèges ainsi qu'à quelques reprises, celles de préjugés et de discrimination. Les oppressions sont d'abord observées envers certains groupes de la population à risque de vivre de la discrimination. Une participante mentionne également que certains préjugés sont plus tenaces envers certains groupes de la population, en soulevant que ceux visant les Autochtones sont souvent banalisés, voire acceptés.

Afin de lutter contre les systèmes d'oppression dans la société, il conviendrait selon une répondante d'abord de « lutter contre les préjugés, puis de les démystifier » (Participante #2). Une meilleure connaissance des enjeux vécus par les groupes opprimés permettrait, entre autres, de déconstruire certaines conceptions erronées. La justice sociale prendrait aussi forme en « cré[ant] une ouverture, [en s'adaptant] tout le monde ensemble [et en essayant] de donner plus d'informations aux gens pour qu'il y ait moins de préjugés » (Participante #1).

Il existerait aussi un aspect « plus politique » ou revendicateur nécessaire afin de changer les mentalités, car, comme le mentionne cette répondante prenant l'exemple de la culture du viol pour l'illustrer, la discrimination et les violences subies par certains groupes découlent de croyances bien ancrées dans la société.

> Je pense […] à la culture du viol qui va avoir comme des croyances dans la population qui vont faire en sorte que tous les préjugés, que les croyances qu'une société va intégrer sont également une composante de la culture. (Participante #2)

Pour une répondante, les préjugés découleraient en partie du besoin chez certaines personnes plus privilégiées de se « dédouaner » par rapport à la situation de quelqu'un d'autre tandis qu'elle bénéficie de certains privilèges de son côté. Elle ajoute qu'il faut « lutter contre les préjugés pour que les gens arrêtent de se baser sur [ceux-ci] pour se sentir à l'aise d'avoir leurs privilèges ». Elle prend comme exemple ceux véhiculés envers les personnes en situation de pauvreté, qui peuvent se faire traiter de « paresseuses » afin de justifier le fait qu'elles « ne mérite[nt] pas » d'avoir plus d'argent, et ainsi dédouaner la personne oppressante d'en posséder davantage. Elle voit

les préjugés comme « des formes de violence psychologique que les gens vont subir par des oppressions » (Participante #2).

Pour atteindre une société « plus juste socialement », il faudrait selon une répondante que « tout le monde [se questionne] sur ses privilèges et [essaie] de les descendre pour qu'il n'y ait personne qui souffre des privilèges d'une [autre] personne, ou de les partager du moins » (Participante #2).

Quant au droit à la considération, une participante souligne d'abord la nécessité de ne pas porter de jugement sur les situations des individus, car il est impossible de connaitre ce que les personnes vivent et ce qu'elles ont vécu. Elle mentionne d'ailleurs que les personnes évoluent et peuvent traverser des étapes de vie plus difficiles par moment ou avoir fait des « mauvais choix » par le passé, en faisant le lien avec les personnes itinérantes ou toxicomanes :

> Y'en a là-dedans qui ont eu des vies, des familles pis toute mais tu sais pas, un épisode, une maladie mentale, une dépression, perte de travail, perdre ta femme, là, la toxicomanie embarque, ... un cercle vicieux tu te ramasses dans la rue, c'est pas […] des mauvaises personnes. (Participante #4)

Ainsi, elle précise que chaque personne a le droit à la même considération et au même service que toutes les autres, indifféremment des difficultés vécues ou des comportements qu'elle a pu manifester. Ceci supposerait de mettre de côté ses propres préjugés et d'agir avec « neutralité » ou de « façon objective ».

Le droit à l'autodétermination est aussi évoqué par plusieurs répondantes. L'une d'elles mentionne que la « justice sociale [passerait] par la reprise de pouvoir » (Participante #1), sur la culture d'un peuple, en nommant par exemple les cultures autochtones. Une autre soutient que l'équité serait avant tout la possibilité de faire ses propres choix dans une société et d'avoir le droit de s'exprimer librement, par exemple, de choisir ce qui nous convient en matière de services et d'intervention. Quelques participantes soutiennent que chaque personne est la mieux placée pour se connaitre et déterminer ce qui lui convient le mieux.

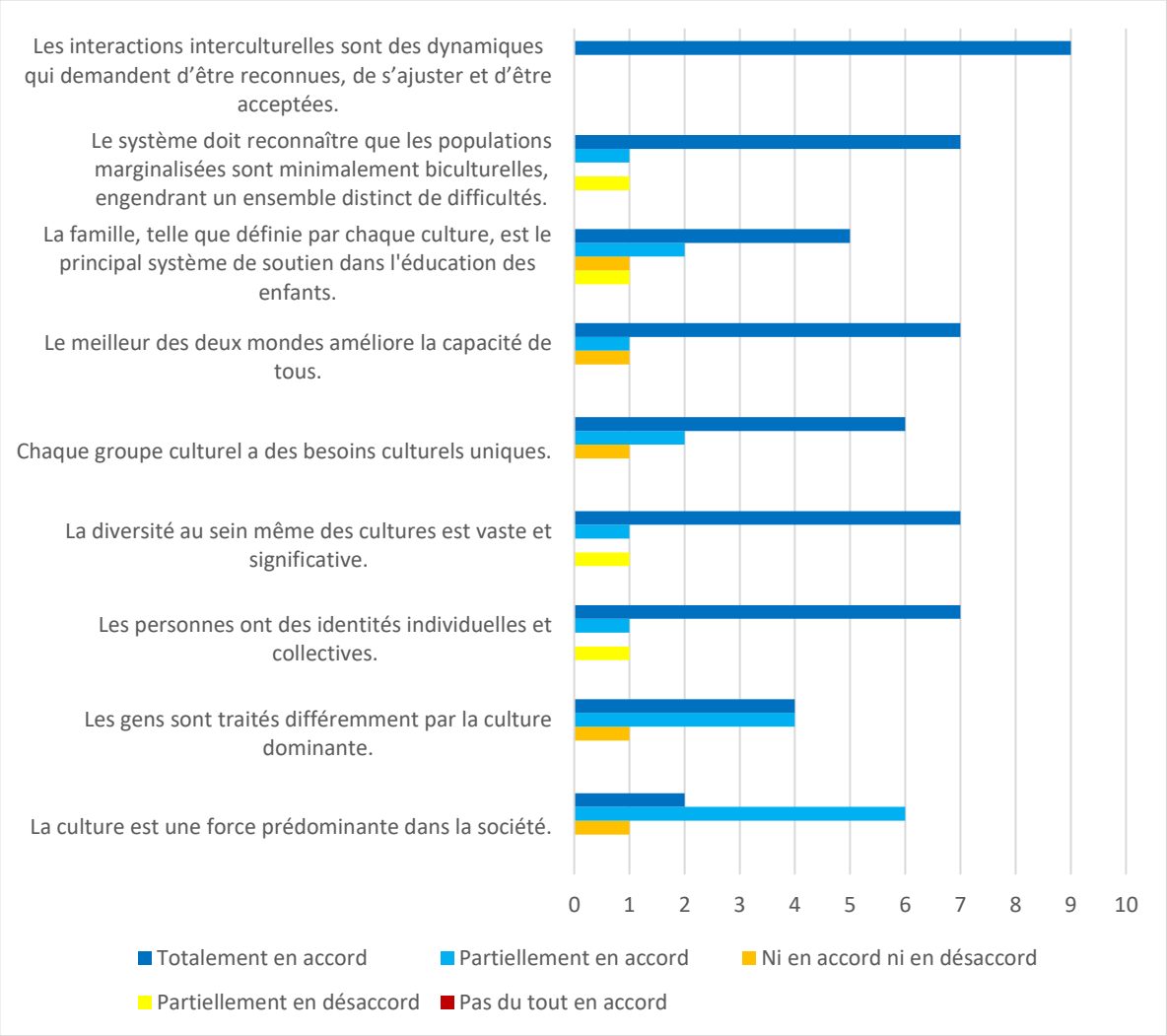
La justice sociale se démontrerait aussi dans la possibilité des personnes de pouvoir décider par elles-mêmes ce qui leur convient en regard des services et de l'intervention, et ce parmi une diversité de choix pour plaire à tout le monde. Ainsi, il s'agirait également de s'abstenir d'imposer ou de recommander des manières de faire à certains groupes de la population, en l'occurrence les peuples autochtones, notamment en matière de services sociaux, en prenant en exemple le système de protection de la jeunesse au Québec. Une participante précise même qu'il s'agit de reconnaitre que les Autochtones souhaitent « développ[er] plus leur autonomie » et leur « expertise », afin que les solutions proviennent d'eux.

5.5 L'adhésion aux principes directeurs pour la compétence et la sécurité culturelle

Les répondantes étaient invitées à se prononcer sur leur degré d'accord avec les différents principes directeurs pour la compétence et la sécurité culturelle tels que

décrits dans le cadre conceptuel. La figure 1 illustre leur niveau d'accord avec ces affirmations.

Figure 1 : Degré d'accord avec les principes directeurs pour la compétence et la sécurité culturelle de Lindsey et Lindsey (2016)



Les participantes sont majoritairement en accord avec les différents principes directeurs, bien que certains d'entre eux méritent d'être nuancés. D'abord, alors que les répondantes se disent en accord avec le rôle essentiel de la famille dans l'éducation, surtout parmi les Premières Nations, plusieurs ajoutent que d'autres systèmes de

soutien prennent une place importante pour certaines personnes dont la communauté, l'école et les amis, tandis que d'autres facteurs ont aussi un impact sur l'éducation dont la sexualité, le contexte économique et la politique. La majorité est d'avis que la culture est une force prédominante dans la société, certaines soulèvent toutefois qu'elle perd un peu de son importance, surtout en regard de la culture québécoise et canadienne. Cet effritement de la culture serait dommage, car l'ancrage culturel serait bénéfique pour la santé globale des individus. Sur le fait que les personnes posséderaient à la fois une identité individuelle et collective, certaines considèrent que la première prend de plus en plus d'ampleur au détriment de la seconde, des mouvements sociaux par le fait même, ainsi que des valeurs d'entraide et de solidarité. Par ailleurs, bien que les répondantes soient principalement d'accord concernant les besoins culturels uniques, quelques-unes précisent que certains besoins sont communs à l'ensemble de la population.

5.6 Les principes directeurs et les pratiques sécurisantes dans l'intervention

Cette section permettra de mettre en lumière d'abord la manière dont les principes directeurs prennent forme selon les répondantes. Les différentes pratiques culturellement sécurisantes dans leurs interventions et dans les organisations qui les emploient seront ensuite présentées.

5.6.1 Principe #1 : La culture comme force prédominante

Ce principe prend forme principalement dans la manière qu'ont les répondantes de percevoir la culture ainsi que dans les rôles qu'elles peuvent jouer sur les plans individuel, familial et sociétal.

La culture comme lien au passé, au présent et au futur

La culture serait à la fois l'identité d'un peuple, ainsi que son propre mode de transmission et d'expression. Elle apparaitrait de multiples manières, par exemple, dans les modes de vie, les habitudes, les traditions et les rituels partagés par un groupe de personnes et transmis de génération en génération. Elle renverrait aussi au « bagage » culturel, transmis par les générations précédentes :

> La culture pour moi, je te dirais que c'est le bagage que tes ancêtres ou les gens avant toi ont laissé, mais dans le fond, les choses qu'ils ont laissées, c'est leur manière de vivre, leur manière de communiquer, leur manière d'enseigner à leurs enfants; pis leur manière de comment ça fonctionne dans la famille (...) pis là, on englobe le langage, la nourriture, les habillements, les pratiques, les rituels peut-être religieux (…) la manière de vivre. (Participante #4)

Ainsi, la culture serait à la fois porteuse de l'histoire d'un peuple et de sa manière de vivre, ainsi que le vecteur de sa transmission. De la même manière, pour plusieurs répondantes, la culture maintient le rapport entre les personnes et leurs origines. Elle est perçue comme les « fondements », les « racines » et contribue à la fierté d'appartenir à un groupe. Une participante voit la culture comme « une force, c'est notre identité, c'est ce qu'on est fondamentalement » (Participante #10). Selon elle, la culture serait autant le lien d'enracinement dans le passé que le lien vers l'avenir

d'une communauté, en ce sens qu'elle est générée par les personnes qui en font partie et qu'elle évolue au cours des générations. Pour une autre, c'est « tout ce qui peut représenter un individu, un peuple, une nation, tout ce qui est créé par les individus, tout ce qui est inventé, tout ce qui est imaginé par les individus » (Participante #7) d'un groupe et qui est ensuite approprié par le groupe et donc collectivisé. Cette collectivisation et de mouvance de la culture revient à quelques reprises, décrite comme quelque chose de construite, bâtie, créée, imaginée, inventée et appropriée par un groupe.

Une autre répondante décrit que la culture est en constante évolution au rythme des changements dans la société :

> Je pense que la culture elle évolue avec les gens qui se greffent, qui se joignent, évolue aussi avec ce qui se passe dans la vie […] la culture peut évoluer aussi avec des sujets ou des problématiques sociales. Je pense qu'une culture il faut que ça évolue, je ne pense pas qu'il faut que ça reste stable. Je pense que pour évoluer, il faut que tu joignes les autres cultures aussi, en créer peut-être une nouvelle ou pas créer une nouvelle culture, mais en avoir plusieurs, ensemble, pour créer un monde différent. (Participante #4)

La culture pourrait donc être nourrie par les changements dans la société, les nouvelles générations ainsi que la rencontre des cultures entre elles, devenant d'une certaine manière le reflet de la société. Elle agirait par elle-même comme mode d'expression de la culture d'un peuple, par exemple, à travers les arts plastiques, la chanson ou le théâtre. Pour certaines répondantes, la culture aurait aussi la force de ne pas disparaitre, de perdurer ou de survivre, en ce sens qu'elle est entretenue, préservée et transmise.

Conséquemment, la culture porte en soi l'identité et le fil conducteur d'un peuple. La culture porterait en elle-même les mécanismes de transmission afin de la garder bien vivante, soit par l'entremise de ses rituels, de ses traditions et de l'histoire qui l'accompagnent. Ces éléments culturels permettraient du même coup de transmettre et d'apprendre les visions du monde d'un peuple, « tant au niveau du bien, du mal, […] des valeurs communes, de la façon de vivre et [de les interpréter] » (Participante #5). La culture jouerait un rôle primordial dans la manière dont certaines personnes perçoivent et entrent en contact avec le monde, dont celle des Autochtones qui entretiennent un lien significatif avec la nature. La culture influencerait également la nature des problématiques vécues par certains groupes de la population tout comme la façon dont les personnes les vivront.

La culture comme mode de transmission

Les répondantes considèrent qu'il existe plusieurs modes de transmission de la culture. Deux tiers des participantes parlent de la transmission intergénérationnelle de manière générale. Cette transmission entre les générations pourrait s'opérer de différentes façons, soient par l'histoire, l'éducation, les rituels ou la langue. En cohérence avec le septième principe, la famille agirait comme principal vecteur de transmission où les parents font le choix de transmettre ce qui est important pour eux. D'autres participantes soulèvent que la transmission passe par la reproduction de rituels familiaux. Ainsi, l'une d'entre elles dit amener régulièrement ses enfants dans le bois afin de « [leur] montrer, continuer à […] perpétuer cette culture-là » (Participante #9). Bien que la transmission par les membres de la famille soit le plus souvent évoquée par

les personnes interrogées, plusieurs croient que la culture et l'histoire peuvent être aussi transmises par des proches ou des pairs.

D'une certaine manière, les rituels permettent de faire revivre l'histoire des générations précédentes. Ils renforcent donc le sentiment d'appartenance à la culture originelle, même si, comme le mentionne une répondante, ils ne sont pas nécessairement vécus par les plus jeunes. Selon une participante, l'intérêt accordé à l'histoire exercerait une influence sur la préservation de la culture, et elle regrette que celui-ci ne soit pas davantage présent chez les nouvelles générations. Cette perte d'intérêt envers la culture et l'histoire pourrait être reliée au courant individualiste des dernières années.

Enfin, la langue comme mode de transmission de la culture apparait surtout lorsque les répondantes font des parallèles avec les cultures autochtones. La langue est vue comme un moyen d'expression de la culture, une manière de la rendre perceptible, ainsi qu'une façon de connecter avec le monde qui nous entoure. L'une d'entre elles précise même que la langue serait à l'image de la « relation qu'on a avec le territoire » (Participante #9). Pour une autre, la culture peut se partager autant par la langue, les croyances, que par les arts, ces trois éléments permettant de « faire vivre la culture » (Participante #2) d'une génération à l'autre, tout comme ils favorisent le métissage culturel.

La culture comme cadre de référence

En lien avec le troisième principe, la culture agirait également comme cadre de référence afin que les individus puissent construire leur propre identité culturelle et développer un sentiment d'appartenance. Pour une répondante, la culture servirait ainsi de repères afin que l'individu bâtisse sa propre identité :

> On a chacun notre identité et tout ça, mais dans notre culture en soi, ben ça nous aide aussi à se bâtir et à se construire à travers une identité culturelle, dépendamment à quel niveau on veut y appartenir ou pas, mais je pense ça l'aide. (Participante #1)

Les entrevues ont permis de dégager différents niveaux de culture, soit des strates distinctes, bien que parfois en interrelation, de référents culturels qui exercent une influence sur la manière dont l'individu construit son identité culturelle. Elles mettent en lumière la coexistence possible de ces différents cadres culturels en fonction notamment du territoire, de la famille, des générations, de la religion et des organisations.

Par exemple, sur le plan du territoire, plus de la moitié des répondantes mentionnent l'influence de celui-ci sur la culture, c'est-à-dire sur l'éducation, les croyances et les modes de socialisation qui finissent par caractériser une région (ex. la « culture saguenéenne »). Il en va de même avec le niveau familial, qui s'illustre comme une des sphères principales dans laquelle les individus s'approprient des éléments de leur culture, principalement par les traditions familiales et les modes éducationnels.

Pour certaines répondantes, les expériences de vie, ou « [l']histoire personnelle », ont une influence sur l'appropriation de différentes valeurs qui servent de balises culturelles afin de se distancer ou non de certains éléments culturels, comme le décrit l'une d'entre elles :

> Je pense que ma culture va beaucoup avec mes valeurs. Des valeurs personnelles, mon histoire personnelle. Mon expérience de vie. Je pense que je ne suis pas très empreinte de la culture québécoise honnêtement, parce qu'elle ne va pas avec mes valeurs, il y a beaucoup de choses [avec lesquelles je préfère] me distancer. (Participante #8)

Similairement, les organisations ou les groupes de travail pourraient aussi être considérés comme un autre niveau de la culture. Une répondante soutient qu'il existe des cultures différentes selon les milieux de travail et chaque groupe de travail peut agir comme une petite communauté.

Dans le même ordre d'idée, un autre rôle de la culture serait de rassembler les gens et de créer un sentiment d'appartenance à une communauté :

> Je pense que ça a une fonction, ben c'est rassembleur ! Pis ça a une fonction aussi d'identité pis de se rejoindre à quelque part pis de vraiment s'identifier, […] de partager ensemble, d'appartenir à quelque chose. (Participante #1)

Selon une personne interrogée, ce sentiment d'appartenance aurait un impact positif sur la capacité de communiquer avec les autres et de s'intégrer à une communauté, permettant par le fait même de briser l'isolement et le sentiment d'être exclue.

Ensuite, la culture jouerait un rôle de régulation dans la société. Pour une répondante, il peut s'agir de « réguler […] un certain fonctionnement dans la communauté, dans les communautés différentes » (Participante #1), mais également d'avoir des normes sociales. Par ailleurs, elle exercerait aussi une influence sur la perception des enjeux sociaux et des problématiques vécues par la population. Une participante compare ainsi la perception de la santé mentale qui peut différer d'une société à une autre, en prenant par exemple la manière de concevoir certains troubles mentaux dans certains pays en Afrique.

De plus, la culture pourrait agir à la fois comme un facteur de protection et comme un facteur de risque pour les individus, une répondante considérant ainsi que « c'est dommage que [la culture] se perde, parce que les gens, […] pour avoir un équilibre physique et psychologique, [ont besoin d'avoir] des ancrages » (Participante #6).

La culture joue donc un ensemble de rôles dans la société et auprès des individus, qu'il soit question de l'affirmation de l'identité d'un peuple, de la création et du maintien du sentiment d'appartenance à une communauté, de la régulation des normes sociales ou des perceptions des enjeux sociaux, tout en agissant comme facteur de protection ou de vulnérabilité.

5.6.2 Principe #2 : Les services au bénéfice de la culture dominante

Ce principe renvoie principalement à la manière dont les services sociaux et de la santé sont organisés afin de répondre avant tout aux besoins des personnes issues de la cultures dominante (ou majoritaire) et à la nécessité de questionner les façons de faire et de penser, souvent intériorisées et normalisées, qui induisent des pratiques insécurisantes.

Les répondantes reconnaissent d'abord qu'elles portent elles-mêmes des préjugés et des préconceptions qui peuvent avoir un impact sur leurs interventions. Il serait nécessaire « d'être à l'affût et de se questionner » selon une participante, consciente qu'il y a des choses à ajuster afin de mieux répondre aux besoins des Autochtones. En ce sens, une autre soutient qu'il est nécessaire d'avoir des connaissances additionnelles pour mieux appréhender les enjeux et les réalités différentes de groupes culturels et marginalisés.

Cette introspection professionnelle peut également porter sur les pratiques de leur propre organisation, à savoir, par exemple, si elles mériteraient d'être révisées afin de mieux répondre à la diversité culturelle. Une répondante avance qu'à la suite des formations qu'elle et ses collègues ont reçues sur les enjeux autochtones, les membres de son équipe se sont mis à questionner leurs manières de faire, bien que les pratiques et l'approche d'intervention privilégiées se basaient sur des pratiques reconnues. D'autant plus que les modèles d'intervention ou d'organisation des services, souvent inspirés par des perspectives occidentales des enjeux et des approches d'intervention,

sont à risque de devenir une réplique des systèmes d'oppression vécue par les Autochtones ou certains groupes marginalisés, accentuant ainsi les risques de reproduire et raviver les souffrances liées à ces oppressions :

> Bin, si on prend la différence dans le passé, les pensionnats, c'était quand même un milieu très encadrant. Donc là, les gens arrivent ici, un milieu très encadrant. Ils arrivent, les portes sont barrées, plein, plein, plein de règlements. On reproduit un peu la même affaire. On se questionnait par rapport à ça. (Participante #9)

La culture occidentale traverse d'une certaine manière l'ensemble des services rendus à la population et celle-ci est souvent avancée, consciemment ou non, comme le meilleur mode de prestation des services. Il est ainsi soulevé que le simple fait qu'il soit attendu que la personne « parle » afin d'entretenir une relation d'aide vient contrecarrer les modes de communication des Autochtones qui privilégieraient davantage les silences, le non-verbal et des manières plus symboliques pour s'exprimer. À un autre niveau, les programmes et les projets gouvernementaux développés et implantés à l'intention des Autochtones, en communauté ou en milieu urbain, adhéreraient souvent à une perception coloniale ou occidentale des services et ne seraient pas validées par les personnes concernées, ni en regard du besoin réel de leur mise en œuvre, ni en regard de leur contenu. L'une des participantes mentionne que la présomption que nos manières de faire, dont celles qui sont enseignées, seraient les plus convenables risquent d'empêcher les groupes marginalisés de bénéficier pleinement de leurs droits et de certains services :

> On n'est pas endoctriné, mais on est tellement dans notre façon de faire qu'on peut passer à côté des services auxquels ils auraient le droit, ou qui seraient gratuits, ou qu'ils auraient des avantages sociaux auxquels on n'est pas nécessairement au courant. (Participante #6)

D’autant plus que, les indicateurs de réussite des programmes, voire ceux véhiculés dans la société, seraient aussi calqués sur une perception occidentale, individualiste et de performance qui aurait l’effet d’éclipser les succès, les progrès ou les modèles positifs des personnes issues de groupes marginalisés. Par exemple, pour une répondante, ce n’est pas une question de « veston cravate » ou de « paraitre » qui compte, mais bien les petits pas réalisés par les personnes afin de prendre leur vie en main, comme le fait de « maintenir un appartement [ou d’avoir une stabilité] au niveau de sa médication » (Participante #6). Ceci prévaudrait autant pour les programmes de la santé et des services sociaux que pour ceux provenant des milieux de l’éducation et de l’employabilité par exemple. Ainsi, même les modèles positifs en lien avec la parentalité, l’éducation des enfants et les structures familiales sont évalués selon un cadre de référence occidental.

Certaines participantes reconnaissent également que les individus peuvent développer une méfiance ou une déception lorsque leurs besoins n’ont pas été répondus adéquatement par les organisations fréquentées. Ceci s’expliquerait en partie en raison de l’inadéquation des moyens ou des approches utilisées par les organisations avec les besoins de groupes marginalisés, en s’accolant souvent à des principes d’universalité et d’efficacité qui inhibent la possibilité de mettre en œuvre des interventions plus adéquates, par exemple en se permettant de prendre le temps et d’apprivoiser le rythme des personnes rencontrées. Pour une répondante, il est nécessaire de considérer la forte probabilité que la personne ait eu une série d’expériences négatives avec d’autres intervenantes auparavant, nécessitant ainsi un effort supplémentaire afin d’identifier les meilleurs moyens pour répondre à ses besoins.

> La personne qui est devant toi, c'est quoi qu'elle veut et c'est quoi les moyens qu'elle peut prendre ? … c'est quoi que tu lui offres par rapport à ce qu'elle veut, en prenant compte aussi d'une chose… c'est que des intervenants avant toi, elle en a vu d'autres ! Elle en a vu d'autres, pis elle en a vu qui l'ont faite suer, elle en a vu qui l'ont stigmatisée, qui l'ont pris pour un numéro ... (Participante #5)

Dans le même sens, il est noté que l'inadéquation de certains services seraient aussi attribuables à l'incompatibilité entre les valeurs des organisations et celles des individus. Ainsi, les répondantes reconnaissent qu'il vaut mieux référer ces personnes à des ressources communautaires ou culturellement plus adéquates. C'est le cas, par exemple, pour certaines ressources plus pertinentes pour les Autochtones, notamment celles reconnues pour leur approche holistique à l'extérieur de la région ou celles à proximité de leur communauté, ainsi que les centres d'amitié autochtone.

Quelques participantes soulèvent que la discrimination et la stigmatisation récurrentes que peuvent vivre les Autochtones tout comme certains groupes culturels et marginalisées pourrait aussi avoir un impact sur leur envie d'avoir recours aux services de la communauté qui pourraient leur réserver le même sort. Une répondante explique que malgré les expériences positives vécues par ces personnes, la discrimination vécue au quotidien prévaut sur ces dernières en leur rappelant qu'elles sont différentes de la majorité ou de la culture d'accueil :

> Les Autochtones en milieu urbain, plus souvent qu'autrement, vont rencontrer […] des bonnes personnes qui vont les accueillir, mais plus souvent qu'autrement, ils vont avoir de la difficulté à passer une journée sans [rencontrer] quelqu'un qui va avoir un regard particulier sur eux, un regard jugeant, stigmatisant, une attitude, un comportement, une parole qui leur rappelle au quotidien leur différence par rapport à l'autre... "Ouais, je suis accepté mais pas tant que ça". (Participante #5)

Généralement, la reconnaissance par les personnes interviewées que le système actuel privilégie ou avantage principalement les personnes issues de la culture dominante met déjà les bases pour reconnaitre les barrières à la mise en place de pratiques culturellement sécurisantes qui seront abordées ultérieurement.

5.6.3 Principe #3 : Les identités individuelles et collectives

Ce principe s'illustre principalement par la reconnaissance que les individus possèdent une double identité culturelle, c'est-à-dire de pouvoir appartenir ou s'identifier à deux, voire plusieurs cultures, développant à la fois des identités culturelles individuelles et collectives. La construction de ces identités prend parfois la forme d'une quête de sens afin de trouver une identité culturelle cohérente avec les valeurs des individus. Cette double identité et la recherche de sens apparaissent régulièrement dans le discours des répondantes.

En effet, tel qu'amené plus tôt, la majorité des participantes croit que les individus peuvent se construire à travers différents cadres de référence culturels et choisir « à quel niveau [ils veulent] y appartenir ou pas » (Participante #1). Certaines répondantes font un lien direct avec leur propre expérience afin d'imager le principe, notamment, en expliquant qu'elles ont volontairement décider d'adhérer ou pas à certains aspects des cultures saguenéenne, québécoise et canadienne.

Plusieurs abordent davantage la double identité chez les Autochtones, en stipulant que certains membres des Premières Nations choisissent d'adhérer à

différents aspects des cultures occidentales et de se désaffilier de certaines pratiques de leur culture d'origine. L'une d'entre elles, qui s'identifie à la nation innue, illustre bien cet aspect en précisant n'avoir jamais adhéré à certaines des coutumes de sa culture :

> Tu sais au niveau spiritualité, moi, je ne l'ai pas vraiment ce côté-là. Genre les tentes suantes ou tu sais mettons, l'encens, la sauge. Moi, ce n'est pas quelque chose qui m'a marqué, la manière dont j'ai été élevée. (Participante #1)

Elle explique d'ailleurs que bien que son père soit plutôt « arrêté » par rapport à certaines habitudes culturelles qui « [viennent] de l'Ouest », en ce sens qu'il les associerait aux « Blancs », elle a eu tout de même tendance à faire la part des choses et à retenir ce qu'elle voulait des cultures autochtones et occidentales, tout comme elle considère que ses parents « ont fait un [propre] choix par rapport à ça » (Participante #9).

Les personnes pourraient ainsi se contenter d'un « mix » de cultures en adhérant à certains aspects en particulier de chacune d'entre elles. Une répondante le voit comme un « métissage de cultures », soit de « s'intéresser à des cultures des autres et de s'approprier certaines composantes qui peuvent correspondre à [ses] croyances » (Participante #2). Selon une autre, seulement une minorité de personnes adhérerait intégralement à une culture. Une participante salue cette liberté de faire des choix culturels en fonction de soi.

Ainsi, certaines cultures, du moins certains éléments qui les composent, peuvent avoir une signification, une symbolique ou un sens plus adéquat pour les personnes en

fonction de leurs valeurs et de leurs croyances, indifféremment de leur culture d'origine ou de leur éducation.

Bien que l'on évoque ici principalement un processus d'affiliation à certains éléments culturels, les personnes peuvent également passer par un processus inverse de désaffiliation ou de désidentification à des aspects culturels qui ne les rejoignent pas, comme plusieurs répondantes ont admis faire envers les cultures québécoise et occidentale. Cette désaffiliation pourrait apparaitre selon une participante dans la distanciation des nouvelles générations face aux coutumes religieuses comme le baptême et le mariage. Ce processus de désaffiliation pourrait s'avérer plus difficile pour certaines personnes face à des pratiques ou coutumes imposées ou ancrées à même leur culture.

Parallèlement, ce processus de désaffiliation pourrait aussi se produire de manière collective, une des participantes notant le cas de la révolution tranquille vécue au Québec où l'État s'est distancié des pouvoirs religieux, ayant pour effet de voir disparaitre progressivement les aspects religieux des bancs d'école. Une autre propose que les identités collectives puissent partir initialement des identités individuelles et finissent par construire « quelque chose de plus collectif ».

5.6.4 Principe #4 : La diversité au sein des cultures

Les répondantes abordent d'une manière ou d'une autre la diversité qui existe à même les différentes cultures. L'une d'entre elles mentionne qu'il peut y avoir des

variantes culturelles au sein d'un grand groupe culturel, en nommant par exemple « qu'au Québec, on n'a pas tous les mêmes modes de vie » (Participante #1) et en mettant de l'avant que les cultures autochtones ne sont pas une seule et unique culture. Les différentes strates culturelles abordées plus tôt permettent aussi de démontrer les différences culturelles au sein de groupes pouvant être perçus comme homogène. En ce sens, une participante explique que « deux personnes qui vivent sur le même territoire peuvent ne pas nécessairement partager la même culture » (Participante #2). Une autre répondante explique que la diversité culturelle ne se limite pas aux cultures à l'échelle de pays ou d'origines différents. Pour elle, la diversité culturelle peut être palpable parmi les habitants d'une même région, en fonction des lieux où ils résident.

> Pour moi, la diversité culturelle, on peut parler de La Baie, de Jonquière et de Chicoutimi, et on va vivre, on va ressentir une diversité culturelle. Il y a plein de choses similaires, mais on va être capable de palper, de sentir des univers différents. Des différences, ça peut être au niveau d'un quartier, d'une culture de quartier comme ça peut être au niveau d'un pays, d'une ville ou d'une province, fait que je le vois un peu dans cet esprit-là. (Participante #7)

En lien avec le principe précédent, convenir que les individus puissent s'identifier à plus d'une culture renvoie aussi à la nécessité de reconnaitre leur propre individualité, à savoir de quelle manière la personne se différencie des autres issues de la même culture ou partageant les mêmes origines. Quelques répondantes soutiennent qu'il ne faut pas tenir pour acquis que tous les individus d'un même groupe culturel ou d'appartenance sont semblables. Pour une participante, il en irait de même au sujet de la spiritualité chez les Autochtones en précisant que « même si la personne est autochtone, […] peut-être qu'elle est moins spirituelle qu'un autre Autochtone » (Participante #1). Certaines répondantes recommandent de ne pas mettre « tout le

monde dans le même bateau », d'éviter les catégorisations et de considérer plutôt que chaque personne possède sa propre individualité. Ainsi, plusieurs participantes croient que les individus ne devraient pas être contraints à être d'une certaine manière simplement parce qu'ils appartiennent à une culture quelconque.

La reconnaissance des troisième et quatrième principes, à savoir que les personnes possèdent une double identité culturelle et que la diversité au sein des cultures est significative, permettrait aussi d'éviter les amalgames entre certaines cultures et de soulever une pression indue sur certains individus. Par exemple, une répondante relève la difficulté qu'ont plusieurs personnes à distinguer certaines ethnies et les religions, donnant l'exemple de l'association hâtive qui peut être faite entre les Arabes et les Musulmans. Pour une autre répondante, des personnes peuvent vivre un certain clivage ou un conflit intérieur face à la pression sociale et sociétale d'avoir à s'identifier à l'une ou l'autre des cultures, en mettant de l'avant la situation des personnes métisses.

> Je pense aussi à toutes les personnes qui sont métisses qui des fois, justement, ça peut être difficile pour elles parce que des fois elle se considèrent les deux, mais elles ne vont pas se considérer 100% ni un ni l'autre, ça peut aussi amener comme un clivage, un conflit intérieur. (Participante #2)

Ces principes permettraient également de reconnaitre que les individus ont des parcours personnels différents, pouvant ainsi influencer la manière dont ils vivent leur culture et les choix qu'ils font en conséquence. Ainsi, une répondante avance qu'il ne faudrait pas supposer que toutes les personnes d'un même groupe culturel possèdent le même bagage culturel, ou du moins le même vécu en lien avec les traumatismes vécus

par ce groupe, nommant, par exemple, que ce n'est pas tous les Autochtones qui ont eu à passer par les événements traumatiques que nous connaissons aujourd'hui, faisant référence ici à l'histoire des pensionnats, bien qu'ils puissent en subir les conséquences. Aussi, une autre suggère que certaines personnes pourraient même « souffrir » d'avoir à s'identifier à une culture ou à des aspects de celle-ci qui ne lui conviennent pas. Une répondante fait quant à elle le lien avec la diversité sexuelle, à savoir que certaines personnes souhaiteraient ne pas être forcées d'adhérer à la culture de la communauté gaie afin d'éviter la stigmatisation. Cette façon de vivre la culture de manières différentes devrait aussi être considérée dans le cadre de la pratique. D'autant plus que, même si certaines personnes peuvent avoir vécu les mêmes événements, la nature et le degré de leur souffrance en lien avec ceux-ci peuvent différer.

En ce sens, une personne interrogée suggère qu'il est important d'avoir l'humilité de poser des questions à l'individu que l'on a en face de soi au sujet de sa culture afin de connaitre sa relation avec elle et de comprendre, par exemple, à quel point il s'y identifie. Une répondante souligne qu'une telle posture permettrait d'explorer les avenues d'intervention possible, en ne présupposant pas qu'il est nécessaire de privilégier la roue de la médecine, simplement parce que l'on accueille un Autochtone. Ainsi, pour une autre, il s'agirait de considérer l'individu (le « qui »), avec son propre cadre de références, plutôt que de percevoir le groupe culturel (le « quoi »). Une répondante utilise le concept de l'iceberg afin d'imager la pertinence d'explorer au-delà de l'appartenance culturelle afin de dégager la relation entretenue par la personne avec sa culture :

> Je me réfère tout le temps à l'image de l'iceberg. La culture [c'est la partie que tu vois] ... tu as une image de la personne […], mais tu as toujours ce qui est

> en-dessous et je vais toujours puiser... c'est inévitable, je vais voir... relation homme femme, c'est quoi tes croyances, la sexualité, comment tu perçois ça ? Quelles sont tes croyances ? […] Je ne le demande pas systématiquement […], mais si une jeune femme par exemple vient me rencontrer [au sujet d'une] grossesse non désirée, là c'est sûr que l'inventaire des croyances, de sa perception et de son éducation, ça va être passé au peigne fin, t'as pas le choix. (Participante #7)

Aux yeux de plusieurs personnes interrogées, ceci apparaitrait d'autant plus pertinent dans un contexte social où les personnes, surtout les plus jeunes, ont tendance à se distancier de certaines conventions sociales ou culturelles afin de bâtir leur propre identité individuelle et collective. Quelques répondantes suggèrent également que ce type de différences peut exister entre les générations chez les Autochtones, c'est-à-dire que les plus jeunes posséderaient des visions différentes du monde, une identité culturelle plus hybride et même, que certains pourraient vivre une certaine désolation d'avoir à porter les blessures des générations précédentes. Ainsi, une répondante amène que les jeunes autochtones ont la charge de rebâtir leur lien à leur culture : « [ils ont] une culture à reconstruire, qu'ils reprennent possession de leurs anciennes valeurs, certaines coutumes, pis mélanger ... comme créer une nouvelle culture autochtone ... positive » (Participante #1). Ces différences entre les générations pourraient aussi s'expliquer, selon une répondante, par le bris des liens entre les personnes aînées et les nouvelles générations, chez les Autochtones comme chez les allochtones.

5.6.5 Principe #5 : Les besoins culturels uniques

Les entrevues démontrent que la majorité des répondantes est favorable au cinquième principe stipulant que chaque groupe culturel posséderait des besoins culturels uniques.

Une répondante soutient qu'aborder la culture avec les personnes qu'elles rencontrent permet d'appréhender un premier cadre de références à explorer avec elles, et ainsi intervenir de manière plus adéquate.

> La culture, dans ma pratique, elle prend une place qui est prépondérante, importante et primordiale, parce que peu importe avec qui j'interviens, je dois savoir [ou] à tout le moins avoir une idée, me faire un registre de ses croyances, de son éducation. C'est inévitable, parce que si je ne connais pas un peu ces éléments fondamentaux chez la personne, je peux faire des erreurs monumentales en intervention. (Participante #7)

Une autre suggère qu'il est nécessaire de s'ajuster régulièrement face aux besoins uniques des personnes desservies, démarche pouvant expliquer la réussite ou l'échec de certains projets ou programmes mis en œuvre si les besoins sont mal cernés.

Ce cinquième principe prend tout son sens au moment de relever les réalités vécues par les Autochtones et les besoins spécifiques qu'il est nécessaire de considérer. Les besoins culturels uniques seraient surtout attribuables à certains éléments culturels associés aux manières de vivre des Autochtones, principalement sur le plan de la communication, de l'éducation des enfants et du lien avec le monde qui les entoure.

À titre d'exemple, les participantes mentionnent d'abord l'apprentissage par l'observation, la découverte et la transmission orale, autant auprès des personnes aînées qu'en lien avec la nature. Aussi, il est relevé la manière différente de s'exprimer, autant par le non-verbal, par le symbolisme ainsi que par la façon dont leurs langues permettent de décrire les choses. Il est également remarqué que les Autochtones auraient un rapport différent avec le regard, soit en contradiction avec la coutume occidentale de regarder dans les yeux :

> […] le regard, parce que c'est sûr que moi je suis une personne qui va regarder et quand j'explique quelque chose, pis je le fais encore et mes enfants sont ... écoutes moi là, regardes moi là ! mais ça je sais qu'avec la personne autochtone, pas tous mais souvent le regard est plus bas, donc mais ça je l'ai appris donc c'est pas par le regard nécessairement. (Participante #10)

Il existerait aussi des différences en ce qui concerne les notions du temps et de l'espace, soit par le rythme différent (*Indian Time*) et les notions de distance qui se communiquent davantage par des repères visuels. Un point qui ressort davantage des échanges avec les répondantes est le grand sens de l'humour des Autochtones et leur personnalité « ricaneuse ». D'autres aspects soulevés fréquemment sont les approches de guérison, comme la roue médicinale, la spiritualité, le lien au territoire et la notion de communauté et de partage.

Plusieurs répondantes mentionnent que les Autochtones, tout comme les nouveaux arrivants d'ailleurs, ont à vivre bien souvent un véritable choc culturel qui ne serait pas suffisamment pris en compte. Par exemple, la langue est vue comme une barrière majeure à l'accueil des personnes dans la société québécoise, mais aussi à une

offre de services adéquates. L'organisation des services ainsi que les procédures administratives en soi peuvent être vecteurs du choc culturel; quelques répondantes relatent les différents formulaires à signer, les délais d'attente, les courtes échéances administratives, etc.

> En communauté, ils n'auront pas nécessairement de coûts ou d'attente, ou [à] signer une feuille d'autorisation. On est tellement stricte et notre système est tellement fait stricte… Imagine, ils arrivent de communautés où avoir des poux, c'est très normal. Pis, y'a rien de paniquant. Nous autres, c'est la panique générale […] Donc, de leur demander de se déraciner et de se garocher icitte… Allez, adapte-toi! Allez, allez, faut que t'embarques dans le train parce que faut que ça roule. (Participante #3)

Ce principe nécessite également de reconnaitre que les pratiques actuelles sont souvent calquées sur des modèles occidentaux qui ne répondent pas adéquatement aux besoins culturels uniques des populations. Un premier aspect soulevé par les participantes est la tendance à privilégier la parole et à faire parler les « clients » à tout prix. Ce mode communicationnel serait à l'envers des besoins et des modes d'expression de certains groupes de la population dont les Autochtones et les hommes.

> On accorde de l'importance à bien communiquer, mais est-ce qu'on le fait ? Je ne pense pas ! […] Je pense que la communication, il ne faudrait pas juste que ce soit la parole et la discussion, la communication passe aussi par d'autres canaux, mais est-ce qu'on les enseigne ? Pas tant que ça ! Les autres canaux, [comme] le regard, [l'habillement] ... je ne pense pas qu'on l'enseigne tant que ça, on va [plutôt] enseigner à comment bien dire les choses, même en [matière de] techniques d'intervention. (Participante #1)

La vision occidentale de la famille et de la manière d'élever les enfants mettraient aussi à risque les familles autochtones de subir des interventions qui iraient à l'encontre de leur conception de la famille, surtout en matière de protection de la jeunesse, tel que soulevé par quelques répondantes. Entre autres, ces dernières relèvent

que les Autochtones auraient une manière différente de faire découvrir le monde aux enfants ainsi qu'une plus grande tolérance face au risque :

> […] ils me l'ont expliqué, tu laisses faire les expériences à leurs enfants, c'est en faisant leurs expériences que eux vont décider qu'est-ce qui est bon pour eux et qu'est-ce qui est pas bon pour eux... c'est complètement différent (Participante #4)

Ces différences viendraient biaiser la lecture de certaines situations à la faveur des modèles éducationnels occidentaux et à la défaveur des coutumes autochtones qui sont à risque d'être perçues comme de la négligence parentale.

Bien qu'il existe des besoins culturels uniques à chaque culture, une répondante soutient que « plusieurs groupes culturels peuvent quand même avoir les mêmes besoins » (Participante #2). Pour elle, appartenir à une race ou à une culture n'exclut pas la possibilité d'avoir les mêmes besoins qu'une autre. Les besoins « peuvent être partagés par plusieurs communautés », à l'instar de certains besoins essentiels tels que le dépannage alimentaire ou les services de soutien aux nouveaux parents (ex. : sièges d'automobiles).

5.6.6 Principe #6 : Le meilleur des deux mondes au bénéfice de tous

Les répondantes semblent adhérer à ce principe à travers leur manière de définir et de valoriser la diversité culturelle, soit en soulevant les aspects positifs de la cohabitation des cultures et du partage entre elles.

Une participante met bien la table à ce sujet en définissant la diversité culturelle comme « le fait d'avoir plusieurs cultures et ces cultures-là soient mises en valeur et exposées aux autres » (Participante #4). Cette exposition nécessiterait que les cultures soient visibles aux autres et qu'elles soient aussi acceptées. Selon elle, il n'y a pas de réelle « diversité culturelle » si les cultures ne sont pas exposées à l'ensemble de la population. Cette répondante fait donc ici la distinction entre la pluralité des cultures, du simple fait de leur présence en nombre, et la réelle diversité culturelle qui suppose une dynamique entre elles, soit par leur exposition les unes aux autres. Pour illustrer son propos, elle explique que les seules fois où elle était en contact avec des Autochtones pendant sa jeunesse, c'était par l'entremise de son écran de télévision, soit par les films et les histoires où les Autochtones étaient vus comme des « Indiens » et bien souvent même dépeints comme les « méchants ». Pour elle, à cet âge, les « Indiens » étaient issus du folklore, alimentant ainsi dans son imaginaire « [qu']ils n'existaient pas », au même titre que « les châteaux [et] les chevaliers », jusqu'à ce qu'elle prenne conscience de leur présence en emménageant dans la région. Une autre participante juge que le manque de connaissance conduit à un manque d'ouverture. Elle fait la comparaison avec l'homosexualité, qui est plus visible à Montréal où il peut être plus fréquent de voir « deux filles main dans la main », tandis qu'en région les « gens voient moins ça, sont moins exposés [à cette réalité] » (Participante #1), ce qui n'aiderait pas à l'acceptation. La visibilité des autres cultures permettrait ainsi de leur donner vie tout en démystifiant les informations biaisées obtenues à travers des expériences subjectives.

Pour certaines répondantes, il y a beaucoup à apprendre de toutes les cultures, même que certaines coutumes et valeurs pourraient être bénéfiques pour l'ensemble de la société, tout comme pour la qualité des services, si elles étaient davantage appropriées par la culture occidentale. Par exemple, une participante croit que le rythme de vie des Autochtones, entre autres, est enviable et pourrait être profitable face au rythme effréné de la société.

> C'est fou, ça va à une vitesse phénoménale. Peut-être que c'est eux autres qui ont la recette du bonheur. J'étais en Indonésie, pis moi, je ne regardais même pas l'heure. Je n'avais même pas de cellulaire. Mon Dieu, que j'étais bien! Icitte, je la regarde trop l'heure. Vraiment, on est programmé; à telle heure tu manges, à telle heure tu fais ça. Pourquoi on n'écoute pas notre corps? Ah, j'ai faim, Je vais manger. Il est deux heures, who cares. (Participante #3)

Dans la même optique, le fait d'apprivoiser les autres cadres de références culturels permettrait également une introspection personnelle et professionnelle afin de mieux saisir comment, par exemple, la société occidentale confronte les cultures autochtones et les besoins culturels uniques des membres des Premières Nations qui en découlent.

> J'avais aimé dans la formation, on avait comme quatre formations différentes par rapport aux Autochtones. C'était comme un processus. Il parlait beaucoup de [la manière] que la culture occidentale confronte […] la culture autochtone ... ça, ça nous avait aidé à faire… ouais ! Effectivement, on a beaucoup à apprendre finalement aussi ... autant qu'ils peuvent apprendre de nous qu'on peut apprendre d'eux. (Participante #1)

Aussi, une participante soulève l'importance de pouvoir afficher sa culture, soit d'en avoir le droit et que celui-ci soit respecté par la société. Malgré certaines dérives dans le débat public, elle considère que les personnes qui habitant au Québec possèdent cette liberté et peuvent s'attendre à être respectées dans leurs droits. Une autre abonde

dans le même sens en suggérant que la diversité culturelle renvoie à la possibilité de s'épanouir à travers sa propre culture ainsi qu'à la reconnaissance des différentes cultures.

> La diversité culturelle c'est de pouvoir t'épanouir et de pouvoir être qui tu es, puis d'avoir ton identité peu importe où […] tu es. La diversité c'est d'être capable d'être ouvert d'esprit et d'accepter tout le monde tel qu'ils sont et d'accepter aussi qu'il n'y a pas juste une culture, [mais bien] une diversité. (Participante #3)

La diversité culturelle supposerait aussi une cohabitation des différentes cultures : « Je pense que c'est le fait d'être ouvert justement à pouvoir… pas mélanger, mais d'avoir une ouverture à ce que plusieurs cultures puissent partager les mêmes lieux […] ou des instances » (Participante #2). Cette ouverture renverrait aussi à la nécessité « d'accepter que [l]es valeurs de l'autre peu[vent] être différentes […], mais [que] ça ne veut pas nécessairement dire qu'elle[s] [sont] meilleure[s] ou qu'elle[s] [sont] moins bonne[s], c'est tout simplement de cohabiter avec nos valeurs » (Participante #6). Une répondante mentionne que la cohabitation des cultures et le partage d'espaces communs, tout comme la visibilité des différentes cultures, contribuent également à « créer des expériences positives [pour] déconstruire [l]es préjugés » (Participante #2). Une autre fait le parallèle avec la méconnaissance des « Blancs » envers les Autochtones et vice-versa.

> Je pense que les Autochtones vont être beaucoup victimes de ça. Mais il va quand même avoir aussi des préjugés des Autochtones envers les Blancs parce qu'il n'y a pas beaucoup d'espace de partage, bin pas suffisamment selon moi d'espace de partage entre les Autochtones et les allochtones. Ça fait que si on ne se parle pas, Les préjugés perdurent, on va les entretenir. (Participante #2)

La cohabitation deviendrait ainsi un vecteur afin d'amorcer les premiers contacts avec d'autres cultures, d'y être exposé, et de déconstruire les préjugés.

Une répondante ajoute que la diversité culturelle « c'est d'avoir quand même plusieurs cultures différentes dans un monde où tout le monde va bien vivre et construire ensemble » (Participante #1). Pour y parvenir, il ne devrait pas y avoir de « culture qui domine », mais plutôt une culture commune ou rassembleuse à laquelle les personnes de différentes cultures peuvent avoir un sentiment d'appartenance et au cœur de laquelle elles se sentent bien, individuellement et collectivement.

5.6.7 Principe #7 : La famille comme principal système de soutien dans l'éducation des enfants

Le rôle de la famille dans l'éducation des enfants est fréquemment abordé lors des entrevues avec les répondantes. De manière générale, elles conviennent que la famille exerce une influence prépondérante dans la transmission de la culture, surtout en regard des valeurs et des traditions familiales et culturelles, et sur le plan de l'éducation des enfants. Ce principe est en cohérence avec les aspects soulevés concernant le premier principe et la transmission culturelle par les traditions familiales ainsi qu'avec le cinquième principe en rapport avec les besoins culturels uniques des familles autochtones. D'autant plus, certaines répondantes soutiennent que la culture est avant tout vécue au sein de la famille.

Les échanges permettent aussi de dégager qu'il est nécessaire de prendre en considération que la conception de la famille peut différer en fonction des cultures. L'exemple le plus éloquent est celui de l'importance accordée à la communauté et à la famille élargie chez les Autochtones. La famille telle que perçue par les cultures occidentales est parfois en contradiction avec cette vision élargie de la famille, comme relevé par une des répondantes en lien avec certaines procédures administratives dans les écoles, suggérant que la grand-mère et les tantes sont souvent incluses et actives dans l'organisation scolaire des enfants : « les enfants vont à l'école, peu importe, ça va être la matante, la grand-maman… l'enfant a pas de lunch… sa mère est partie travailler. On appelle grand-maman, on appelle matante, on appelle... » (Participante #3). Il en va de même avec l'éducation à la maison, qu'il soit question de cuisine ou de l'apprentissage de la langue et de l'histoire, il s'agirait souvent d'un rôle assumé par les grands-parents. Comme soulevé au sujet du cinquième principe, selon plusieurs répondantes, la vision occidentale de la famille et de l'éducation aux enfants engendre le recours à des pratiques insécurisantes envers les familles autochtones, principalement en ce qui a trait à la protection de la jeunesse et à leur surreprésentation dans les signalements.

Dans le même sens, ces différences dans la manière de percevoir et d'inclure la famille s'illustrent également parmi d'autres groupes culturels, par exemple, en comparant la vision de la famille dans certains secteurs de la région. Une répondante remarque que dans son secteur, les jeunes sont encadrés par l'ensemble de la famille contrairement aux jeunes du secteur voisin, plus urbain, où certains jeunes sont davantage laissés à eux-mêmes.

> Ici, les jeunes, ils sont […] définitivement plus encadrés par les parents et la famille élargie qu'à Chicoutimi. [Contrairement à ici,] il y a des jeunes qui sont abandonnés, laissés à eux-mêmes. Majoritairement, […] la famille élargie est alentour. Ce n'est pas rare qu'un jeune, si les parents sont inadéquats, ce sont des tantes, des grands-parents, des oncles, cousins, cousines qui vont en prendre soin ... y'a une espèce de fraternité, d'entraide qui est propre aux petites communautés, fait que ça, ça m'a beaucoup plu, ça m'a rassurée de voir que ça existait encore. (Participante #7)

La notion de la famille nécessiterait donc d'être explorée davantage afin de connaitre la vision que les personnes en ont afin de ne pas reproduire involontairement les modèles occidentaux.

5.6.8 Principe #8 : La biculturalité des groupes marginalisés

Les entrevues ont permis d'identifier de quelles manières certaines problématiques sociales sont engendrées ou accentuées par le simple fait d'appartenir à un groupe marginalisé ou minoritaire parmi une culture dominante et occidentale. La plupart des répondantes sont conscientes de la complexité des enjeux sociaux soulevés par la superposition de situations sociales vécues par les groupes marginalisés dont la stigmatisation, l'isolement, l'intégration ainsi que l'inadéquation des services sociaux et de la santé.

En lien avec le cinquième principe, les participantes reconnaissent que les Autochtones vivent certaines problématiques sociales de manière distincte et des écarts sociaux et de santé notables. Ces différences et ces écarts peuvent être liés à la biculturalité des Autochtones, d'autant plus ceux vivant en milieu urbain, ainsi qu'au

fait de transiger auprès d'organisations et d'institutions adhérant à des approches occidentales.

Entre autres, les participantes étaient invitées à se prononcer sur la manière dont les Autochtones vivent différemment certaines problématiques, notamment : la consommation; les relations amoureuses; la discrimination et la stigmatisation; l'incarcération et la criminalité; les violences familiales et conjugales et les infections transmises sexuellement et par le sang (ITSS). Règle générale, les échanges permettent de dégager que les perceptions et préjugés de la population dominante auraient un impact sur l'intégralité des sphères de vie des Autochtones. Par exemple, leur perception différente de l'éducation, de la famille et des relations amoureuses serait mal accueillie et comprise par la population dominante, et deviendrait un facteur d'exclusion ou de discrimination.

La consommation des drogues et d'alcool s'illustreraient souvent comme un mécanisme afin d'atténuer la souffrance engendrée par la marginalisation ainsi que les traumatismes intergénérationnels chez les Autochtones, s'apparentant à une forme « d'automédication » (Participantes #2 et #8). Une répondante suggère aussi que la désinstitutionalisation des services en santé mentale, jumelée aux délais d'attente, à l'exclusion des services (« syndrome de la porte tournante ») et à l'absence de prise en charge et de suivis médicaux, voire de médication, sont tous des facteurs ayant un impact direct sur la consommation, les troubles de santé mentale ainsi que sur la marginalisation.

Bien que les répondantes avouent ne pas posséder d'amples connaissances sur certaines problématiques, elles reconnaissent toutefois que les Autochtones sont surreprésentés dans plusieurs enjeux sociaux, qu'il soit question d'incarcération, de signalements à la protection de l'enfance, de violence conjugale et familiale, d'abus sexuels, d'itinérance, de prostitution, de toxicomanie, de suicide, de judiciarisation et d'incarcération, pour n'en nommer que quelques-uns :

> Je pense que on le voit aussi les autochtones sont beaucoup plus [nombreux à vivre] dans la pauvreté, beaucoup plus de signalements dans les centres jeunesse, il y a plus de femmes dans la prostitution qui sont autochtones… Donc on voit que la discrimination est présente et qu'elle a un autre gros impact aussi. (Participante #2)

Les Autochtones vivant en milieu urbain vivraient selon certaines répondantes une double discrimination liée à leur choix de vie. Ils seraient à la fois victimes de discrimination de la communauté d'accueil ainsi que des personnes de leur communauté d'origine. Par ailleurs, quelques-unes reconnaissent également dans le concept des réserves une forme de marginalisation systémique et colonialiste.

Pour d'autres groupes culturels, certains besoins culturels uniques seraient associés à des parcours et des expériences de vie uniques, mais aussi à des perceptions différentes de certaines problématiques et de la demande d'aide. Par exemple, une personne interrogée relate la situation des personnes immigrantes qu'elle accompagne afin de renouveler leur visa pour terminer leurs études. Par ailleurs, une autre explique recevoir un grand nombre de demandes, comparées aux personnes d'ici, pour des tests de dépistage du VIH tandis que les infections les plus répandues et testées au Québec sont la gonorrhée et la chlamydia. Toujours en lien avec les relations sexuelles et

amoureuses, elle remarque que plusieurs personnes d'origine arabes peuvent prétendre ne pas être actives sexuellement afin de ne pas être en contradiction avec les normes de leur culture. Elle ajoute aussi que la polygamie dans certaines cultures africaines vient aussi influencer ses interventions.

De la même manière, l'intervention auprès de certains autres groupes marginalisés nécessitent une certaine connaissance de leur culture ainsi que des réalités spécifiques qu'ils vivent afin de mieux intervenir. C'est le cas, par exemple, des utilisateurs de drogues par injection et des personnes vivant avec le VIH.

Par ailleurs, l'exclusion répétée des personnes marginalisées, souvent en raison de l'accumulation des motifs d'exclusion et de stigmatisation à leur égard (itinérance, toxicomanie, problématiques de santé mentale, etc.) raviveraient ainsi les « blessures », la souffrance et les traumatismes qui les habitent : « il y a une blessure tellement grande qui est imprégnée dans eux, qu'à chaque fois qu'ils vivent un comportement de rejet ou un comportement de "tu n'as pas d'affaire là", […] ça vient émerger leur propre souffrance […] » (Participante #6). Ceci entrainerait selon une répondante une forme de rationalisation de leur propre stigmatisation et la conviction qu'elles ne font pas partie intégrante du reste de la population. D'un autre côté, les expériences positives, telles que les marques de considération et d'amour, agiraient comme facteurs de protection en développant une forme de résilience chez elles.

Il se dégage aussi des échanges avec les répondantes que le simple fait d'être différent, par exemple en faisant partie des minorités visibles, serait suffisant pour que

ces personnes subissent des préjugés raciaux sans fondements. Certaines d'entre elles soulèvent même que l'intolérance exprimée par les personnes qui oppriment les groupes marginalisés prendrait davantage la forme d'une intolérance généralisée envers les groupes différents du leur plutôt qu'une intolérance ciblée en regard d'un groupe en particulier. Ainsi, une personne intolérante envers les Autochtones, par exemple, le serait probablement aussi envers d'autres groupes culturels ou marginalisés.

De manière générale, les répondantes considèrent que l'organisation des services actuels, dans leur ensemble, ne parvient pas à répondre aux besoins spécifiques et complexes vécus par les populations marginalisées, et qu'ils conduiraient même à accentuer leur marginalisation et les problématiques qu'elles vivent. Les barrières et les failles du système actuel abordées ultérieurement peuvent venir expliquer cette réalité.

5.6.9 Principe #9 : La nécessité de s'adapter aux dynamiques interculturelles

De manière générale, les répondantes s'entendent sur le fait qu'il est nécessaire de s'intéresser et de s'adapter à la diversité culturelle. Pour une répondante, cela va de soi afin de bâtir un avenir commun.

> Je pense qu'il faut qu'on s'adapte, qu'on s'acclimate, je pense que la diversité culturelle [nécessite] d'apprendre à se connaitre, d'apprendre à vivre tout le monde ensemble, de ne pas être fermé à sa culture non plus et d'essayer de s'ouvrir pour que tout le monde puisse s'englober ensemble un peu parce que

> je pense que si tout le monde va dans des chemins ben serrés, fermés, ce n'est pas là qu'on va arriver ensemble à construire quelque chose. (Participante #1)

Il serait ainsi de mise d'inclure la diversité culturelle dans les politiques. À ce sujet, il est suggéré qu'on aborde la diversité culturelle de manière intégrale ou transversale afin d'éviter de segmenter à nouveau les différentes cultures, ce qui pourrait encourager les préjugés envers elles et mettre l'accent sur des problématiques spécifiques et stigmatisantes plutôt que sur la promotion du vivre-ensemble et de la mise en commun des besoins.

L'augmentation du nombre de personnes autochtones et immigrantes qui s'établissent à Saguenay justifieraient en partie la nécessité de s'adapter aux dynamiques culturelles. Celles-ci auraient souvent recours aux ressources communautaires afin d'être accompagnées dans leur intégration, par exemple, en matière de recherche d'emploi et des démarches administratives reliées à des demandes auprès de différents programmes sociaux. Un des facteurs principaux qui contribue à la diversification culturelle dans la communauté, mais aussi dans la pratique des intervenantes, est l'augmentation notable des étudiants internationaux, qui proviennent d'une multitude de pays différents : « […] si je recule d'y il a 16 ans, j'en avais pas, vraiment pas. Maintenant, des étudiants étrangers, j'en ai régulièrement ... autant des étudiants français, autant des étudiants du Cameroun, de Côte d'Ivoire, de l'Île de la Réunion » (Participante #1). Une répondante soutient que le choc culturel que les personnes vivent en arrivant n'est pas considéré à sa juste valeur. Celui-ci peut s'illustrer autant par la confrontation aux nouvelles valeurs et aux nouvelles manières de vivre, que par la nécessité de s'organiser dans un nouveau milieu de vie, sans oublier

la barrière de langue : « on le voit les gens qui viennent, […] la personne vient à l'université, finalement elle me rejoint, elle parle ni français, ni anglais » (Participante #1).

Cette diversification culturelle amènerait une multiplication des modèles culturels, face auxquels la culture québécoise tarderait à s'acclimater. Malgré la coprésence des cultures, il manquerait des espaces de rencontres interculturelles en région afin de favoriser davantage la cohabitation et la dynamique entre elles. Dans la pratique, bien que les intervenants soient bien formés selon certaines participantes, les occasions peu nombreuses de rencontre avec les personnes des certaines cultures font qu'elles peuvent se sentir moins à l'aise d'intervenir et d'apprendre à confronter leurs propres référents culturels. Certaines participantes remarquent cependant que ces occasions sont de plus en plus fréquentes avec les Autochtones vivant en milieu urbain. L'une d'entre elles soutient même qu'elle se sent mieux outillée pour intervenir avec les femmes autochtones qu'avec les femmes immigrantes.

À la lumière des éléments évoqués, l'adhésion à ce neuvième principe passerait en partie par la reconnaissance et la promotion de la diversité culturelle plutôt que par l'accentuation des différences culturelles. D'autant plus que le refus d'accepter et d'intégrer ces dynamiques culturelles agit comme barrière à un accès équitable et culturellement sécurisant des services sociaux et de la santé pour les Autochtones et les personnes issues de groupes culturels minoritaires.

5.7 Les barrières et les pratiques insécurisantes dans la pratique

La prochaine section relate les barrières à des pratiques culturellement sécurisantes manifestées par les répondantes, mais également celles qu'elles perçoivent au sein de la société et des organisations.

5.7.1 La résistance au changement

Les personnes interrogées démontrent de manière générale une ouverture à adapter leurs interventions, leur environnement de travail et leurs services afin de mieux répondre aux besoins culturels uniques. Elles remarquent cependant certains facteurs qui contribuent à la résistance à des changements nécessaires autant auprès des organisations que dans la société en général.

De leur point de vue, deux aspects principaux permettent de démontrer une certaine résistance au changement, soit lorsqu'il est question d'accommodements culturels et lorsqu'il est question d'universalité des services rendus à la population. Le contexte actuel de diversification culturelle induirait nécessairement un choc des cultures, une répondante expliquant que la société québécoise est « à la croisée des chemins » (Participante #7) culturels. L'une des conséquences de ces confrontations serait l'apparition des groupes extrémistes au Québec et dans la région, groupes dont les revendications s'alimenteraient à même la polarisation des débats touchant les accommodements raisonnables et l'appropriation culturelle.

Une répondante aborde également la nécessité d'avoir une certaine homogénéité culturelle, voire d'avoir une culture principale, afin de faire avancer la société. Quant au concept d'universalité, quelques personnes rencontrées mentionnent qu'elles-mêmes ou leur organisation interviendraient de la même manière indifféremment des populations rencontrées. Cette perception rejoint l'idée que les services seraient offerts selon un principe d'égalité.

Pour d'autres participantes, la taille de certaines organisations empêcherait la mise en place de changements significatifs et augmenterait par le fait même l'effort et le temps nécessaire pour produire ces changements, l'une d'elles comparant son organisation à un « paquebot » qui serait qui serait difficile à « virer » (Participante #4). À ceci s'ajouterait le fait que la volonté de changer des manières de faire repose souvent sur l'individu ou sur certaines professions qui doivent faire face à des organisations plus conservatrices ou qui reposent sur une approche de performance. Quelques répondantes notent aussi que très peu de personnes dans leur entourage professionnel ont de la curiosité, de l'intérêt ou prennent le temps pour s'informer sur les enjeux qui confrontent leur pratique, dont la diversité culturelle fait partie.

Par ailleurs, l'effritement du tissu social marqué par un « vide » communautaire et la perte de valeurs comme l'entraide et la solidarité laisse place à une société plus individualiste qui empêche d'appréhender les enjeux sociaux et collectifs engendrés par la diversité culturelle ainsi que les besoins des groupes plus marginalisés. Ceci s'illustrerait aussi par la non-reconnaissance du droit à la protestation ou à la

revendication dans la société, étouffant par le fait même le droit des personnes, surtout chez les plus marginalisées au sein de la société, d'être écoutées et considérées. Il en irait de même pour les professionnelles qui hésitent à se prononcer par crainte de subir de représailles, ayant ainsi un impact sur la liberté et l'autonomie professionnelles.

5.7.2 L'inconscience de la nécessité de s'adapter

De manière générale, les répondantes reconnaissent que les organisations tardent à prendre conscience de la nécessité d'adapter les services pour les Autochtones et pour d'autres communautés culturelles.

Cette réalité serait engendrée en partie par la méconnaissance des réalités vécues par les Autochtones et des enjeux qui y sont associés. Pour une répondante, une majorité de personnes n'a pas entreprise ce cheminement afin de s'intéresser à l'histoire ou aux réalités autochtones. Selon elle, ces connaissances seraient un prérequis pour adapter leurs interventions. D'autres croient que la faible fréquentation des services par les membres des Premières Nations réduirait par le fait même le nombre d'opportunités d'être en relation avec eux et pourrait ainsi donner l'impression que le besoin de s'adapter n'est pas présent ou urgent. Dans un autre ordre d'idées, certaines participantes soulignent que peu d'informations sont véhiculées pour la promotion de la diversité et pour la valorisation des aspects positifs des cultures autochtones, ce qui pourrait, pourtant, encourager l'adoption de pratiques plus adéquates et une plus grande ouverture chez la population et les professionnelles.

À ceci s'ajouterait le fait que les organisations misent davantage sur la quantité des interventions plutôt que sur la qualité des services ; certaines répondantes soulevant, par exemple, que le temps alloué ou disponible pour les interventions est en-deçà de ce qui serait adéquat avec les Autochtones : « Parce que c'est ça la vie pour nous, si c'est un rendez-vous de 15 minutes, ben il faut que ça prenne 15 minutes ! » (Participante #10). L'approche « universelle » préconisée dans les institutions comme celles des services sociaux et de la santé induirait une certaine indifférence envers la nécessité de s'adapter, prônant davantage le principe d'égalité que celui de l'équité.

L'inconscience de la nécessité de s'adapter se traduirait également par l'inadéquation de certains programmes ou projets implantés dans les services et les communautés qui seraient étiquetés comme culturellement adaptés, mais qui ne répondraient pas adéquatement aux besoins des Premières Nations. Pour une répondante, ce type de programme serait davantage lié à un besoin chez les décideurs de répondre à des impératifs de reddition de comptes, de statistiques et de performance :

> On en a eu un ici à un moment donné et j'ai trouvé ça ridicule ... le programme c'était combattre la toxicomanie, l'alcoolisme auprès des personnes autochtones, mais c'est pas ça qu'ils voulaient les autochtones en venant ici, finalement ... il fallait donner des statistiques ... ça répond à rien ça comme besoin! » (Participante #1)

Bien que les répondantes considèrent que la formation continue est nécessaire afin d'améliorer leur pratique, elles remarquent toutefois qu'il est difficile de la concilier avec leur charge de travail et que les budgets accordés à la formation des

professionnelles ne permettent pas de former l'ensemble des intervenantes. De plus, les organisations privilégiant une approche généraliste auraient tendance à prioriser des formations sur d'autres problématiques avant celles portant sur les réalités autochtones.

5.7.3 Ne pas reconnaitre l'oppression systémique

La plupart des répondantes considèrent que la méfiance, la colère et l'insécurité des Autochtones à l'égard des institutions se justifient par le fait qu'encore aujourd'hui, plusieurs personnes refusent de reconnaitre les violences infligées aux Premières Nations, tant dans le passé qu'à ce jour.

En effet, quelques répondantes arguent qu'en raison d'une méconnaissance ou d'une ignorance des enjeux autochtones, liées à un manque de formation et de sensibilisation, les personnes intervenant auprès des membres des Premières Nations risquent de « perpétuer le colonialisme dans leurs interventions » (Participante #2). Cette méconnaissance pourrait aussi se manifester par la peur d'intervenir avec les Autochtones. L'une d'entre elles suggère même que certaines personnes ou organisations pourraient avoir un sentiment de supériorité vis-à-vis des Premières Nations, se permettant ainsi de dicter ce qui serait mieux pour elles ainsi que pour les communautés. Une autre répondante remarque que des individus voient les membres des Premières Nations comme des citoyens de « second ordre » (Participante #4), ce qui les poussent à croire qu'ils n'ont pas à s'investir auprès d'eux et à les traiter à leur juste valeur.

Sans cette prise de conscience de la part des institutions et des personnes qui y œuvrent, les changements favorables à la sécurisation culturelle sont bien peu envisageables alors que les Autochtones, tout comme les groupes marginalisés, obtiennent très peu ou pas d'écoute en regard de leurs revendications.

Comme soulevé plus tôt, les indicateurs de réussite des services et des programmes centrés sur une perception occidentale peuvent contribuer à renforcer la perception négative à l'égard des populations marginalisées et des Premières Nations. Pour les répondantes, le système occulterait ainsi les succès, les progrès ou les modèles positifs chez ces groupes et augmenterait ainsi les risques de maintenir ou d'accentuer l'oppression et l'exclusion vécues par ces personnes. Plusieurs participantes corroborent ce point de vue en soulignant que les approches occidentales et coloniales qui sont privilégiées par le système reproduisent ou ravivent les souffrances et les traumatismes vécues par ces groupes. Une participante souligne également que les droits des membres des Premières Nations sont souvent bafoués au nom de visions politiques et de développement centrées sur les enjeux économiques et les intérêts financiers qui en découlent :

> L'argent, les enjeux économiques, c'est rien que ça ... c'est carrément juste ça ! c'est le territoire, déjà eux autres ils ont des droits mais ils sont bafoués un petit peu ... ça reste […] qu'ils sont pas si consultés que ça, t'as ben beau passer de belles lois mais [en] pratique ... quand le tuyau est passé, il est passé, il l'enlèveront pas ! (Participante #4)

Aussi, cette inconscience contribuerait à occulter l'impact différencié de certaines lois. Les répondantes évoquent, par exemple, la protection de l'enfance ou l'application du code criminel sur les populations marginalisées qui, selon elles, bien

que perçues comme « bonnes » pour tout le monde, exacerbent la violence systémique. Une personne interrogée reconnait que le contexte législatif manque de souplesse et n'encourage pas la pratique réflexive et le jugement professionnel. Dans le même sens, une autre admet que certains milieux institutionnels peuvent être insécurisants pour les Premières Nations du fait de leur structure organisationnelle et physique qui rappellent les pensionnats, en raison de leur caractère réglementé et encadrant.

De manière générale, les participantes reconnaissent que l'organisation des services comportent en soit plusieurs failles qui contribuent à l'exclusion des populations marginalisée et à l'inadéquation des services. Plusieurs parmi elles nomment entre autres : la désinstitutionalisation des services en santé mentale; les réformes dans le réseau de la santé et des services sociaux; les coupures budgétaires en prévention et promotion; les listes d'attentes et les délais de prise en charge; le manque de suivi ou de continuité dans les services; les approches de performance et la réduction du temps d'intervention; la médicalisation et l'hospitalocentrisme; l'inconscience des dynamiques systémiques de la pauvreté et de l'exclusion sociale. L'accumulation de ces failles risquent d'inscrire l'individu dans un processus de judiciarisation et ainsi, de marginalisation, souvent marquée par l'exclusion des différentes ressources, nommé comme le syndrome de la « porte tournante » (Participante #6). Les différents facteurs relevés contribueraient selon plusieurs répondantes à complexifier la prise en charge des problématiques vécues par certaines personnes. Il est même soulevé par quelques participantes qu'il ne s'agit pas nécessairement d'une inadéquation des services, mais plutôt d'une absence totale de certaines trajectoires de services. L'une d'entre elles se questionne même à savoir si les services actuels répondent adéquatement aux besoins

de la population en général : « En ce moment, [je me demanderais plutôt] : est-ce que nos services répondent bien aux besoins [en général] ? Point ! » (Participante #1). Toutefois, certaines répondantes sont conscientes du rapport de pouvoir engendré par leur rôle comme professionnelle. Elles insistent ainsi sur la nécessité de reconnaitre l'image opprimante de leur statut et de miser sur le savoir-être afin de déconstruire la méfiance et de créer un lien de confiance. L'une d'elle mentionne l'importance de ne pas se résoudre à appliquer des techniques issues du « savoir-faire », mais bien de faire preuve davantage de « savoir-être »

5.7.4 Bénéficier d'un sentiment de privilège et de droit

Cette quatrième barrière s'illustre principalement dans la perception que les connaissances et les compétences des intervenantes, ainsi que l'organisation des services et de la société actuelle, suffisent pour répondre adéquatement aux besoins culturels uniques et aux enjeux liés à la diversité culturelle.

L'une des premières barrières évoquées par les répondantes est celle de l'absence de repères culturels dans l'organisation des services, premièrement parce qu'il est calqué sur des repères occidentaux. Elles évoquent également que les personnes blanches de la région bénéficieraient d'un privilège en ce sens contrairement aux personnes issues d'autres groupes culturels. Ce manque s'illustrerait principalement par la barrière de la langue, la surreprésentation des personnes blanches dans le personnel des organisations ainsi que l'importance donnée à la parole dans les

interventions et les soins par rapport à la communication non-verbale et le langage corporel :

> […] pas avec les autochtones, je pense qu'avec les autochtones il faut moins parler en fait ! ils parlent moins, c'est plus [les] gestes. On le voit avec les enfants autochtones ... eux autres tu vas avoir un sourire […], le petit côté plus chaleureux ... pas besoin de parler et on va créer un lien plus facilement. (Participante #1)

Les balises de l'intervention seraient ainsi copiées sur des repères occidentaux, tout comme la primauté accordée au savoir-faire plutôt qu'au savoir-être. Bien que les services soient marqués par une approche hospitalocentriste, certaines répondantes remarquent également une méconnaissance du milieu communautaire ou alternatif, dont le corps professionnel des milieux institutionnels qui auraient le réflexe de référer vers les services du CIUSSS. Aussi, chez les personnes qui arrivent au Saguenay, celles-ci identifieraient les grandes institutions comme les premières ou seules ressources disponibles. Les personnes rencontrées suggèrent que le milieu communautaire pourrait être déjà plus sécurisant et adéquat que les grandes institutions. Comme mentionné plus tôt, les indicateurs de performance et de réussite valorisés dans les grandes organisations pourraient également privilégier les personnes qui adhèrent davantage aux valeurs occidentales.

Plus précisément, au sujet du sentiment de privilège, une répondante remarque une certaine réticence dans l'adaptation des pratiques et des milieux afin de « ne pas brusquer les blancs » (Participante #7), soit qu'il faille faire attention à ce que les personnes blanches ne sentent pas une iniquité envers elles et qu'elles « sentent un favoritisme » (Participante #7) envers les autres groupes de la population. Une

participante mentionne même qu'elles peuvent parfois se comparer aux Premières Nations et avoir l'impression que ce sont les autochtones qui bénéficient de privilèges. Dans le même sens, ce type d'attitude aurait tendance à banaliser les préjugés et la discrimination vécue par les Autochtones. De la même façon, quelques répondantes croient que plusieurs personnes au Québec oublieraient elles-mêmes être issues de l'immigration et ne pas être les premières habitantes du territoire. En ce sens, l'une d'elles propose que ce serait davantage aux allochtones de s'inspirer des cultures autochtones et d'intégrer les valeurs des Premières Nations dans les pratiques professionnelles et les manières de vivre.

CHAPITRE 6

LA DISCUSSION

Au cours du chapitre précédent, les résultats obtenus ont été présentés en fonction du cadre conceptuel. Ce présent chapitre nous permet de discuter de ces résultats. L'originalité de la recherche repose dans l'approfondissement des concepts de la compétence culturelle et de la sécurité culturelle en croisement avec la pratique des intervenantes sociales à Saguenay. Au cours de notre discussion, nous expliquerons en quoi les concepts à l'étude permettent de situer la pratique des intervenantes et des organisations en fonction qu'elle est sécurisante ou non sur le plan culturel. Aussi, les mécanismes qui empêchent de mettre réellement en place des pratiques qui le sont seront abordés.

Dans un premier temps, nous aborderons donc la tension éthique vécue par les répondantes en rapport avec leur environnement personnel ou professionnel. Cela nous permettra d'aborder les différents enjeux éthiques soulevés par l'organisation des services ainsi que l'impact des cultures organisationnelles sur la mise en place de pratiques culturellement sécurisantes. Puis, afin d'approfondir notre compréhension des pratiques culturellement compétentes et sécurisantes, nous utiliseront le continuum de Cross *et al.* (1989) pour porter un regard sur les pratiques professionnelles et organisationnelles évoquées dans les résultats. Finalement, nous déterminerons de quelle manière la justice sociale s'illustre comme un levier pour la mise en place de ce type de pratiques.

6.1 La tension éthique : quand les principes rencontrent les barrières

La prochaine section permet de porter un regard sur la tension éthique vécue par les répondantes en fonction des principes et des barrières qu'elles ont évoqués en lien avec le cadre conceptuel de Lindsey et Lindsey (2016). Cette tension éthique prend forme principalement lorsqu'il y a confrontation entre les barrières, à la compétence et à la sécurité culturelle, et les principes directeurs pour développer celles-ci.

Tableau 7 : Principes et barrières à la compétence et à la sécurité culturelle
Adapté de Lindsey et Lindsey (2016)

Barrières à la compétence et la sécurité culturelles	**Principes directeurs pour la compétence et la sécurité culturelles**
Les obstacles personnels, professionnels et institutionnels à la prestation de meilleurs services, plus justes, dans une société diversifiée : • Être résistant au changement; • Être inconscient de la nécessité de s'adapter; • Ne pas reconnaitre l'oppression systémique; • Bénéficier d'un sentiment de privilège et de droit	1. La culture est une force prédominante dans la société. 2. Les gens sont traités différemment par la culture dominante. 3. Les personnes ont des identités individuelles et collectives. 4. La diversité au sein des cultures est vaste et significative. 5. Chaque groupe culturel a des besoins culturels uniques. 6. Le meilleur des deux mondes améliore la capacité de tous. 7. La famille, telle que définie par chaque culture, est le principal système de soutien dans l'éducation des enfants. 8. Le système doit reconnaître que les populations marginalisées sont minimalement biculturelles, engendrant un ensemble distinct de problèmes par rapport auxquels le système doit être outillé 9. Les interactions interculturelles sont des dynamiques qui doivent être reconnues et acceptées et qui nécessitent des ajustements.

Pour ces auteurs, ce type de tension marque un point tournant qui, selon les actions qui seront prises ou non pour contrer ces obstacles sinon actualiser les principes, fera en sorte qu'un individu, ou une organisation, bascule soit du côté de la cécité

culturelle, soit vers la précompétence culturelle (Lindsey & Lindsey, 2016, p. 52). L'approche interculturelle aborde également ce point de bascule en se référant à des « points de tensions » ou des « zones sensibles » qui peuvent s'avérer à la source de chocs culturels (Cohen-Emerique, 2015). Elle décline ces zones sensibles en cinq catégories qui rejoignent plusieurs des principes de Lindsey et Lindsey, principalement au sujet de la perception de l'éducation de l'enfant et des modèles familiaux (Cohen-Emerique, 2015, p. 185) :

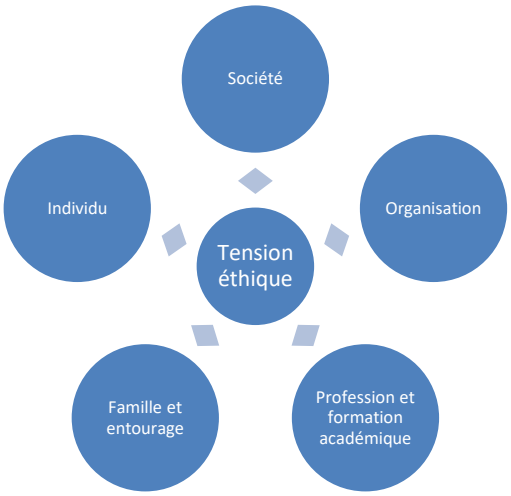
1. Le corps et les repères spatio-temporels, la sociabilité et la religion ;
2. Les représentations de la famille, des rôles et statuts de ses membres, des genres ;
3. L'éducation de l'enfant et l'évaluation de la maltraitance ;
4. L'attitude des parents vis-à-vis de la scolarisation des enfants ;
5. L'inadéquation et la nécessaire adaptation de certains modèles professionnels.

Cohen-Emerique (2015) reprend également les quatre dimensions culturelles relevées par Hofstede (1983) qui servent comme cadre de référence pour expliquer les différentes manières de structurer des organisations, les motivations différentes des personnes qui y travaillent ainsi que les enjeux spécifiques que les individus et les organisations rencontrent dans la société. Ces dimensions sont : 1) la distance du pouvoir ou la distance hiérarchique ; 2) l'évitement de l'incertitude ; 3) l'individualisme et le collectivisme ; 4) la masculinité et la féminité (Cohen-Emerique, 2015; Hofstede, 1983). Bien que Cohen-Emerique retienne principalement les troisième et quatrième dimensions pour expliquer certains chocs culturels, les deux premières peuvent être pertinentes relativement aux résistances ou aux barrières vécues par les répondantes en lien avec la structure et la culture de leur organisation, par

exemple l'incapacité de produire des changements considérant la taille de l'organisation et la distance avec les centres de décisions, ainsi qu'avec la résistance de certaines collègues et supérieures face à l'adaptation des pratiques qui implique une part d'incertitude.

À la lumière des résultats de la présente étude, les barrières identifiées peuvent apparaitre à plusieurs niveaux, maintenant l'individu dans une position de constante tension éthique. Ces dernières apparaissent principalement lorsque l'application de certains principes ou de leurs valeurs individuelles s'entremêlent avec les barrières de leur environnement personnel et professionnel. En effet, la majorité des répondantes manifestent d'une manière ou d'une autre le sentiment d'avoir à travailler à contre-courant afin de défendre les droits des groupes culturels et des personnes marginalisées pour éliminer les formes de discrimination dans leurs milieux de travail, auprès de la population et dans leur entourage. La tension éthique peut apparaitre dans différentes sphères de vie des personnes comme celles illustrées à la figure 2.

Figure 2 : Sources de tension éthique chez les répondantes



L'une des premières sources de tension éthique réside avant tout envers soi-même. Les personnes rencontrées manifestent à quelques reprises avoir à se questionner et se repositionner par rapport à leurs propres référents culturels et professionnels afin d'agir de manière plus respectueuse et adaptée avec les Premières Nations et les personnes issues de la diversité culturelle. Cette introspection rejoint la première démarche de l'approche interculturelle, soit celle de la décentration. En effet, Cohen-Emerique (2016, p. 76) suggère que : « la connaissance de l'autre passe d'abord par la connaissance de soi, l'apport d'informations ou le questionnement sur la culture de l'autre ne venant qu'après ». En ce sens, cette connaissance de soi nécessiterait que les personnes questionnent leurs propres pratiques individuelles et organisationnelles, bien qu'elles leur aient été enseignées ou imposées. Il en va de même pour celles qui pourraient être fondées sur les meilleures pratiques au sujet des enjeux spécifiques concernées par leurs services ou de ceux vécus par la clientèle qu'elles côtoient. Cette prise de conscience devrait aussi se faire sur le plan des cultures organisationnelles ou

départementales. Celles-ci sont décrites comme l'ensemble des croyances, des valeurs et des attitudes de ces systèmes et influencent la pratique des intervenantes.

Cette conscientisation permet, entre autres, de mieux saisir les rapports culturels et de pouvoir qui freinent les changements dans la pratique auprès des communautés et occasionnent une bonne partie de la tension éthique vécue par les intervenantes. En effet, bien que les entrevues démontrent une volonté chez les personnes rencontrées d'améliorer leurs façons de faire, celles-ci se butent régulièrement à des contextes professionnels opprimants et résistants aux changements souhaités. Les approches axées sur la performance dans les grandes organisations dont témoignent la majorité des répondantes sont à risque de contrecarrer les processus de changements inhérents à l'implantation de pratiques culturellement compétentes et sécurisantes. Principalement, ces approches suppriment les marges de manœuvre nécessaires à la délibération professionnelle et limitent l'adoption d'approches empreintes de souplesse afin de s'acclimater aux besoins des groupes culturels et marginalisés.

Il en va de même avec les principes d'universalité et d'efficacité prônés dans l'organisation des services qui inhiberaient la possibilité de mettre en œuvre des interventions plus adéquates, par exemple, en se permettant de prendre le temps et d'apprivoiser le rythme des personnes rencontrées, deux points soulevés régulièrement par les personnes interrogées. Ces principes seraient souvent justifiés parce qu'ils se fonderaient sur l'égalité et l'universalité dans la prestation des services. Bien qu'ils revêtent une certaine noblesse, ces principes peuvent induire l'exclusion des personnes issues de groupes marginalisés lorsqu'ils sont appliqués de manière stricte, s'éloignant

ainsi du principe de l'équité. Les entrevues démontrent en ce sens la tension créée par la confusion entre les concepts d'égalité et d'équité, le premier s'illustrant souvent comme prétexte dans les organisations qui résistent à la nécessité d'adapter leurs interventions. Ainsi, en avançant le principe d'égalité, celles-ci offrent les mêmes services à toute la population, sans considération aux besoins différenciés des groupes culturels et marginalisés. Ces constats sont en accord avec certaines études qui démontrent que les approches managériales « d'optimisation » appliquées dans les organisations peuvent avoir des conséquences négatives sur la qualité des services auprès de la population, entre autres, en mettant en jeu « la capacité d'exercer un jugement empreint de sagesse pratique au sujet de la situation particulière de chaque client et usager dans un contexte de ressources limitées et de complexité » (Dupuis, 2018, 6e paragraphe). Champy (2011) et Dupuis (2018) démontrent également que certaines pratiques de gestion génèrent une réduction de l'espace de délibération professionnelle nécessaire à la prise en compte des particularités des situations complexes ou singulières. Champy soulève l'incongruence de ces approches de standardisation avec les professions à « pratique prudentielle » qui doivent bénéficier « d'une autonomie suffisante pour se livrer effectivement aux types de conjectures et de délibérations » (Champy, 2011, p. 155) implicites au « facteur humain » (Villette, 2003). Champy définit la dimension prudentielle de la pratique en fonction de différents traits distinctifs :

> […] le fait de traiter de problèmes ou de situations *singuliers* et *complexes* et, partant, de devoir faire face à une irréductible *incertitude* quant au déroulement du travail sur ces problèmes ou ces situations ; le fait de devoir se livrer à des *conjectures* sur les cas traités et à des *délibérations* sur les fins de l'activité, pour pouvoir mener à bien le travail dans ces situations d'incertitude ; le fait,

> enfin, que les savoirs et les savoir-faire mis en œuvre ne soient pas formalisables. (Champy, 2011, p. 149)

Face aux situations complexes et à la singularité des problèmes, comme celles amenées par les contextes interculturels, l'exercice du travail social ne pourrait se limiter à l'application de connaissances et de savoir-faire, mais nécessiterait bel et bien de prendre en considération une composante de « savoir abstrait » ou de savoir-être (Champy, 2011; Dupuis, 2018). Les résultats de la présente recherche corroborent à cet effet que certains aspects du savoir-être comme la sensibilité culturelle, l'humilité culturelle et l'adaptation en fonction de l'individualité des personnes sont de mise afin de faire face aux enjeux singuliers liés aux dynamiques interculturelles. Ces éléments se rapportent à certains principes du cadre de Lindsey et Lindsey (2016), en reconnaissant par exemple que « chaque groupe culturel a des besoins culturels uniques » (Principe #5), que « les populations marginalisées sont minimalement biculturelles, engendrant un ensemble distinct de problèmes par rapport auxquels le système doit être outillé » (Principe #8), ainsi que les « interactions interculturelles sont des dynamiques qui demandent d'être reconnues, de s'ajuster et d'être acceptées » (Principe #9). Ceci rejoint également l'approche interculturelle de Cohen-Emerique (2015) qui considère la complexité des identités culturelles.

> Les incidents critiques montrent la nécessité de prendre en compte la complexité des élaborations identitaires en processus d'acculturation, leurs facettes multiples, leurs facettes multiples, leurs dynamiques, leurs aménagements variés se manifestant de façon différente suivant les cultures d'origine, les individus, les périodes de la vie, les lieux et les situations d'interactions sociales. (Cohen-Emerique, 2015, p. 350)

Bien que l'exercice du travail social nécessite sans conteste une autonomie réflexive, une des conditions au développement de pratiques prudentielles, il ne

cadrerait pas intégralement à l'idéaltype de ces dernières. Ceci serait en raison de la réduction de cette autonomie dans certains contextes contraignants et réglementés agissant directement sur leur liberté de jouir du temps et de la marge de manœuvre nécessaire pour accomplir adéquatement les interventions, voire qu'ils « ne permettent pas les délibérations systématiques inhérentes au travail des professions à pratique prudentielle » (Champy, 2011, p. 157). On parle même de marge d'autonomie « clandestine », précaire et restreinte afin de décrire l'autonomie dont bénéficie les professionnelles du travail social qui œuvrent par exemple en protection de l'enfance (Champy, 2011; Serre, 2009). Cette « clandestinité » de l'autonomie professionnelle s'illustre lorsque les répondantes semblent prendre sur elles-mêmes la nécessité d'adapter leurs interventions et de moduler leur approche par manque de vision ou de volonté de leur propre organisation.

Liljegren (2012) évoque deux types de professionnalisme chez les travailleuses sociales ayant participé à sa recherche, soit le professionnalisme occupationnel et organisationnel. Ceux-ci permettent un éclairage additionnel quant à la tension intériorisée vécue par les répondantes de notre étude. En ce qui a trait au professionnalisme occupationnel, ce sont les connaissances et les principes du travail social qui guident les actions et les décisions prisent par les professionnelles, tandis que le deuxième type de professionnalisme s'apparente plus à une pratique orientée vers les principes et la structure de l'organisation. L'auteur remarque d'ailleurs que de plus en plus de personnes tendent à encadrer leur pratique en fonction de la culture organisationnelle de leur employeur, campée dans des mesures de contrôle et de régulation, plutôt qu'en lien avec celle de leur profession, basée davantage sur leur

formation et le code d'éthique s'y rattachant. Cette tendance ne découlerait pas toujours d'une pression managériale, mais plutôt d'un choix individuel d'adhérer aux principes de l'organisation afin d'acquérir des bénéfices professionnels, tels que des tâches plus intéressantes ou bien l'avancement de la carrière.

Dans l'ensemble des comparaisons évoquées entre les deux types de professionnalisme, Liljegren (2012) explique également que la justice sociale s'incarne davantage chez les personnes adhérant au professionnalisme occupationnel que chez les autres qui se portent davantage à la défense de la structure « bureaucratique » de leur organisation, soit, par exemple, celle qui préconise l'universalité dans la prestation de services tel que relaté par les répondantes. Ceci démontre à la fois la tension éthique existant entre l'individu et son organisation, ainsi que celle qui existe envers soi-même, c'est-à-dire en rapport au cadre de pratique de sa propre profession ainsi que les valeurs qu'il porte personnellement.

On remarque d'ailleurs que plusieurs personnes interrogées faisant partie des établissements du réseau de la santé et des services sociaux critiquent leur organisation, principalement en regard des approches d'optimisation et du manque de flexibilité et d'autonomie dans leur pratique, et que d'autres, issues du milieu communautaire, adressent aux milieux institutionnels le même type de critiques. Les répondantes sont ainsi centrées sur les besoins des individus qu'elles desservent plutôt que sur la structure organisationnelle dans laquelle s'inscrivent leurs interventions et soulignent, par exemple, que les services qui les emploient ont tendance à traiter les personnes comme des numéros ou des statistiques plutôt que de les considérer comme des êtres

humains avec des besoins différenciés. À la lumière des résultats de la présente étude, on pourrait également avancer que les professionnelles rencontrées œuvrant dans le milieu communautaire démontrent davantage un professionnalisme de type occupationnel plus propice à l'implantation de pratiques culturellement compétentes et sécurisantes. Cette distinction met au jour une tension éthique entre le milieu communautaire et le milieu institutionnel. Les conceptions du professionnalisme de Liljdegren ainsi que le constat que plusieurs personnes choisissent consciemment de privilégier un professionnalisme organisationnel pourraient s'avérer une avenue pertinente à explorer afin de mieux concevoir de quelle manière la discrimination systémique peut s'immiscer dans les structures organisationnelles et s'y maintenir simplement par la volonté des individus d'améliorer leur propre sort au travail.

Les travaux de Liljegren (2012) permettent aussi d'illustrer la nécessité que des principes tels que la sécurisation culturelle soient adoptés par les directions des organisations afin qu'ils fassent partie intégrante de la pratique des personnes qui adhèrent à un professionnalisme organisationnel. De cette manière, on peut croire avec raison que l'adaptation des services aux besoins des groupes culturels et marginalisés ne soit pas l'affaire uniquement de celles et de ceux dont le profil professionnel correspond plus au type occupationnel décrit par l'auteur. Dès lors, on peut émettre l'hypothèse que la tension éthique entre les personnes d'une même organisation serait réduite, et ce, quelques soient leurs milieux de pratique.

Cette perception de l'éthique d'un point de vue occupationnel et organisationnel rejoint aussi la définition de la National Association of Social Workers (NASW) pour

laquelle la compétence culturelle fait partie intégrante de l'éthique professionnelle des professionnelles du travail social. La NASW (2015) s'attend ainsi à ce qu'elles soient éthiquement responsables d'être compétentes culturellement. Autrement dit, l'individu qui pratique le travail social ou tout autre profession à caractère « prudentiel » telle que définie par Champy (2011), porte la responsabilité de s'outiller afin d'adapter sa pratique et la structure dans laquelle celle-ci prend forme aux besoins uniques des groupes sociaux qu'il rencontre. Du moins, cette nécessité lui incombera tant et aussi longtemps que les institutions n'emboitent pas le pas afin que les compétences et la sécurité culturelles fassent partie de leur culture organisationnelle et conséquemment de l'éthique organisationnelle de leur personnel. D'autant plus, telle que définie dans la recension des écrits scientifiques, la compétence culturelle s'illustre comme un continuum ou un processus qui permet à un professionnel ou à une organisation d'agir efficacement en contexte transculturel (Lindsey, 2009; Lu *et al.*, 2001; National Association of Social Workers, 2015; Rice, 2008). Un tel processus nécessiterait de mettre en place activement des mécanismes équitables afin de répondre aux besoins uniques des populations contrairement à la posture plutôt passive et « déresponsabilisée » adopté par les organisations des services sociaux et de la santé telle qu'évoquée lors des entrevues.

À mi-chemin entre la responsabilité des individus et celle des organisations, les gestionnaires d'équipe auraient aussi leur rôle à jouer afin de favoriser la compétence et la sécurité culturelles. Par exemple, la NASW (2015, p. 32) maintient qu'il est nécessaire de faciliter le recrutement d'une équipe multiculturelle en incluant la compétence et l'humilité culturelle dans les mesures d'embauche. Ces mécanismes

rejoignent à la fois le sixième principe du cadre théorique, soit que « le meilleur des deux mondes est au bénéfice de tous », ainsi que les propos des répondantes qui manifestent qu'il est nécessaire de rendre visible la diversité culturelle afin d'y être exposée et de favoriser la conscience culturelle. Ceci correspond aussi aux travaux de Liljegren (2012) qui démontrent que les travailleuses sociales adapteraient d'abord leur pratique à l'image de la culture ou de l'éthique organisationnelle de leur secteur ou de leur département d'appartenance. Ce serait d'ailleurs l'implantation de ce genre de mécanismes à différents niveaux d'une organisation qui en ferait une organisation culturellement compétente selon Rice (2007, 2008). Les efforts diffus ou parsemés afin de mettre en place des programmes ou des mesures culturellement adaptés tels que soulevés par certaines personnes interrogées ne suffisent pas à ce qu'une organisation soit culturellement compétente. En effet, Rice (2008) distingue la compétence culturelle de la gestion de la diversité et de l'action affirmative, la première possédant davantage une visée de production et de rendement afin de rendre des comptes aux bailleurs de fonds, comme c'est notamment le cas avec un programme en toxicomanie évoquée par une participante, ou de répondre aux directives ministérielles par exemple, et la deuxième à des actions ponctuelles afin de remédier à une situation (attitude compensatoire). Ainsi, si la structure même d'une organisation n'est pas révisée afin de répondre plus adéquatement aux besoins culturels uniques des populations, les services qui leur seront offerts ne pourront être considérés comme culturellement compétents ou sécurisants.

Les éléments soulevés jusqu'à présent démontrent de quelle manière les barrières à la compétence et la sécurité culturelles présentes dans le cadre théorique de

Lindsey et Lindsey (2016) viennent alimenter la tension éthique entre les différents acteurs des services sociaux et de la santé, augmentant ainsi la résistance à produire des changements notables afin d'offrir une prestation de services qui répondent mieux aux besoins diversifiés de la population. En effet, les approches managériales fondées sur la productivité et l'universalité se manifestent comme les principales barrières que l'on retrouve dans le cadre théorique de la présente étude, soit la résistance au changement, l'inconscience de la nécessité de s'adapter, la non-reconnaissance de l'oppression systémique et le fait de bénéficier d'un sentiment de privilège et de droit. Les travaux de Dupuis (2018) démontrent également de quelle manière la méthode « d'optimisation » des soins de santé et de services sociaux n'est pas « adaptée aux soins et aux services offerts à des êtres humains, [et qu'elle ne tient pas compte] du contexte et de sa complexité, de sa variabilité et de son imprévisibilité ». Pour l'auteur, il est nécessaire d'évaluer de quelle manière ce mode de gestion contraint le jugement professionnel des personnes concernées. Dupuis abonde dans le même sens que Champy (2011), à savoir que « les dispositifs de gestion ont généralement pour effet de réduire l'espace de délibération professionnelle en programmant à distance des décisions importantes, ce qui réduit la possibilité de prendre en compte les particularités de chaque cas et de chaque situation » (Dupuis, 2018, 10e paragraphe).

6.2 Les visions du monde divergentes : le continuum de la compétence culturelle

Cette partie de la discussion vise principalement à décrire de quelle manière les répondantes à l'étude ainsi que les différents acteurs identifiés lors des entrevues se

situent en regard du continuum de la compétence et de l'efficience culturelle, illustré au tableau 8. Le continuum permet d'une certaine manière de définir le degré de résistance au changement engendrée par la tension éthique alimentée par les pratiques culturellement insécurisantes et les barrières à la sécurisation culturelle des personnes et des organisations. Cette résistance marque ainsi le chemin à parcourir afin de faire un pas dans la bonne direction et d'identifier les mesures adéquates à mettre en place pour amorcer le changement au bon endroit, en ciblant des mesures qui correspondent au degré d'ouverture et à la prédisposition de chaque personne ou de chaque organisation à s'engager dans cette voie. Par exemple, l'implantation d'une formation transversale au réseau sur les réalités autochtones n'aurait pas le même impact sur l'adéquation des services dans une organisation campée sur des approches d'optimisation et d'universalité que dans un milieu plus souple et conciliant.

Tableau 8 : Le continuum de la compétence et de l'efficience culturelles
Adapté de Lindsey et Lindsey (2016)

Destructivité culturelle *Cultural destructiveness*	**Incapacité culturelle** *Cultural incapacity*	**Cécité culturelle** *Cultural blindness*	**Pré-compétence culturelle** *Cultural precompetence*	**Compétence culturelle** *Cultural competence*	**Efficience culturelle** *Cultural proficiency*
Tolérance conformiste de la diversité			Transformation vers l'équité		
Éliminer les références aux « cultures des autres » dans tous les aspects de l'organisation et la relation avec la communauté.	Banaliser les « autres » groupes culturels et décrédibiliser leurs revendications et leurs besoins.	Faire semblant de ne pas voir ou reconnaitre le statut et la culture des groupes marginalisés, et ignorer leurs expériences avec l'organisation et la communauté.	Prendre de plus en plus conscience de ce que vous et votre organisation ne connaissez pas afin d'intervenir adéquatement avec les groupes marginalisés.	Manifester des valeurs et des comportements ainsi que des pratiques et politiques organisationnelles qui visent à inclure les cultures et communautés marginalisées qui sont différentes de la vôtre ou de votre organisation.	Se porter à la défense d'un processus d'apprentissage continu afin d'être de plus en plus efficient dans la prestation de services qui répondent aux besoins des groupes desservies par votre organisation.

En ce sens, les milieux institutionnels tels que décrits par les répondantes se retrouvent généralement vers la gauche du continuum. Se rapprochant de la destructivité culturelle et de l'incapacité culturelle, les approches universelles du milieu des services sociaux et de la santé tendent à effacer les références aux aspects culturels en privilégiant des pratiques et des modes de communication qui s'adressent à la « population générale », excluant par la bande les besoins culturels uniques. De plus, ce type d'approche ainsi que la culture organisationnelle privilégiant les « meilleures pratiques » (*best practices*) tendent à renforcer la croyance que les pratiques et l'organisation des services actuelles, calquées sur des modèles occidentaux, sont les plus adéquates pour l'ensemble de la population. Ce type de croyance met à risque de reproduire les mêmes écarts de pouvoir et les mêmes traumatismes soulevés par les théories de la sécurisation culturelle. Labelle et Martin (2017, p. 24) décrivent

d'ailleurs de quelle manière la sécurisation culturelle nécessite un « processus de réflexion [qui] permet d'avoir un regard critique sur le fonctionnement des établissements de santé et sur l'intérêt de ces institutions à servir la culture dominante ». Selon ces auteurs, les institutions « sont bien ancrées dans les valeurs et les engagements des perspectives occidentales » (Labelle & Martin, 2017, p. 24) qui servent avant tout la population blanche, autant cliniquement qu'économiquement, permettant ainsi de rompre avec la croyance que les activités des professionnelles de la santé sont neutres.

Ainsi, une organisation comme les établissements de santé et des services sociaux pourrait être considérée comme insécurisante, bien que les impacts auprès des groupes marginalisés puissent être induits inconsciemment par les principes d'universalité et d'optimisation dans la prestation des services sociaux et de la santé. Ainsi, bien que l'exclusion et l'écart de santé des populations marginalisées ne soient pas « intentionnelles », les pratiques organisationnelles demeurent à la fois culturellement ignorantes, incapacitantes et destructives, donc insécurisantes. Lindsey et Lindsey (2016) précisent d'ailleurs que pour les personnes et les familles qui fréquentent les services, l'impact des pratiques insécurisantes est vécu avec le même ampleur que les barrières soient intentionnelles ou pas.

Plusieurs répondantes ont toutefois soulevé des pratiques des milieux institutionnels démontrant une certaine considération culturelle, principalement en évoquant quelques programmes à « couleur autochtone ». Bien que la volonté soit ici

d'adapter les pratiques en fonction d'un groupe culturel en particulier, ces programmes seraient souvent issus d'une exigence ministérielle ou d'une demande de reddition de comptes vers les paliers supérieurs, d'autant plus qu'ils seraient aussi élaborés par des experts selon des perspectives occidentales. Il s'agirait davantage de programmes élaborés selon une présomption de connaissance suffisante au sujet des groupes culturels concernés. Labelle et Martin (2017) croient en ce sens que le simple fait d'accumuler des connaissances sur les autres cultures entretient le rapport de pouvoir et de privilège sur elles.

> [N]ous croyons que « connaître » un tel objet c'est le dominer - c'est avoir autorité sur lui, et autorité ici signifie que « nous » « lui » refusons l'autonomie (au patient), puisque nous le connaissons et qu'il existe, en un sens, tel que nous le connaissons. De cette façon, les groupes ethniques minoritaires sont perçus comme une race sujette, dominée par une race qui les connaît, et qui sait ce qui est bon pour elle, mieux qu'elle ne pourrait le savoir elle-même. (Labelle & Martin, 2017, p. 24)

Ce rapport d'autorité et de pouvoir tend à banaliser les intérêts des groupes culturels et marginalisés principalement en leur retirant leur droit à l'autodétermination de leurs propres besoins tout en catégorisant les personnes d'un même groupe de la même manière, évacuant ainsi les besoins uniques de chacune d'entre elles. Face à ces considérations, les programmes à vocation culturelle ne suffisent pas afin de placer les organisations dans les phases plus à la droite du continuum de la compétence et de l'efficience culturelle, principalement parce qu'ils tendent à banaliser et décrédibiliser les besoins et les revendications des groupes culturels et marginalisés. Tout autant que les programmes suivant une logique d'action affirmative décrite par Rice (2008), les politiques de discrimination positive ne suffisent pas afin de s'attaquer aux réelles questions d'iniquités. Young (1990) décrivait déjà cette réalité dans ses travaux en

constatant que bien que des actions affirmatives importantes existent dans la plupart des organisations, celles-ci auraient un impact négligeable sur les structures qui accentuent les privilèges d'un groupe et l'oppression vécue par un autre. En effet, même si ces programmes en matière de ressources humaines recommandent de préférer les candidatures de personnes issues de la diversité, ils exigent également que celles-ci soient hautement qualifiées, produisant ainsi de fausses opportunités pour les personnes racisées et les femmes dont l'environnement social, les ressources insuffisantes et l'histoire n'auraient pas permis d'obtenir un tel niveau de qualification ou d'expérience (Young, 1990).

Rejoignant les constats établis par Bizot *et al.* (2017), plusieurs personnes interrogées semblent trouver réconfort dans le fait d'offrir une approche égalitaire et universelle aux personnes qu'elles desservent. Quoiqu'initialement plusieurs répondantes semblent ne pas reconnaitre les besoins culturels uniques, la description de leurs pratiques ainsi que leurs discours sur celles-ci manifestent le contraire, soit en soulevant des aspects distinctifs de leurs interventions avec les Premières Nations. Ainsi, elles évoquent, entres autres, des aspects qu'elles souhaiteraient mettre en place malgré les contraintes de leur organisation, en prenant en compte, par exemple, l'importance du temps et de la souplesse afin de mieux s'arrimer au rythme des Autochtones et de créer un lien de confiance, mais aussi certaines considérations interculturelles telles que la relation différente au regard et aux silences. D'autant plus que la grande majorité démontre connaitre l'histoire des Autochtones, qu'il soit question des traumatismes intergénérationnels, des pensionnats autochtones, de la crise d'OKA, de la loi sur les Indiens, etc. En ce sens, même si à certains moments des

entrevues, on peut remarquer des indices d'une certaine cécité culturelle, les répondantes démontrent plutôt des réflexes, une introspection et des pratiques qui les positionnent davantage au niveau de la pré-compétence culturelle, voire de la compétence culturelle.

Un des constats principaux qui se dégagent des entrevues est que le milieu communautaire s'illustre comme le réseau de services le plus culturellement sécurisant. En effet, la majorité des répondantes évoquent que leurs organisations tentent à la fois des initiatives afin d'établir un milieu d'accueil plus sécurisant pour les Premières Nations, par exemple en aménageant des environnements plus adéquats pour rendre visible les cultures autochtones afin de favoriser le sentiment d'appartenance. Elles privilégieraient également des approches diamétralement opposées à celles des grandes organisations en misant davantage sur la collaboration, la concertation, la souplesse et la formation continue de leur personnel. Les entrevues démontrent également une propension des répondantes à miser davantage sur les attitudes et le savoir-être plutôt que sur le savoir-faire afin d'offrir des services culturellement sécurisants. Bien que la majorité des participantes semblaient manifester une certaine humilité culturelle, celles issues du milieu communautaire évoquaient plus souvent une ouverture de leur organisation à questionner ses pratiques et ses structures organisationnelles afin de rendre plus adéquats leurs services aux Premières Nations. Ainsi, ces organisations démontrent davantage leur adhésion aux principes du cadre théorique, en prenant conscience de la nécessité de s'adapter aux dynamiques cultuelles (Principe #9), par exemple, et en ajustant leurs façons de faire afin que les services ne bénéficient pas uniquement à la culture dominante (Principe #2). À l'inverse, les quelques répondantes

évoluant dans de plus grandes organisations manifestent une certaine forme de résistance de leur organisation. Celle-ci peut venir de leurs collègues ou des directions, comme dépeint plus tôt au sujet des barrières à la sécurisation culturelle, en nommant par exemple la résistance au changement et l'inconscience de la nécessité de s'adapter.

La notion de tension éthique permet d'ailleurs de mieux comprendre la dynamique de résistance qui s'installe entre les répondantes et leur organisation. Vraisemblablement, cette tension s'illustre souvent comme une barrière en elle-même afin que la pratique des répondantes devienne culturellement sécurisante et adéquate, comme décrit dans la section précédente. Cohen-Emerique (2015) aborde aussi l'ampleur des obstacles institutionnels qui inhibent l'implantation de pratiques interculturelles dans les organisations :

> Tant qu'un véritable effort de prise en compte des différences culturelles (au sens large), ne sera pas fait à tous les niveaux de l'institution, depuis l'accueil des usagers jusqu'au pouvoir décisionnel, l'approche interculturelle demandée aux praticiens de terrain se heurtera à sa propre impuissance. […] L'efficacité d'une formation à l'interculturel ne peut être évaluée qu'à partir d'une évolution de tout un service, en particulier lorsque les cadres sont sensibilisés à cette approche. (Cohen-Emerique, 2015, p. 172)

On peut donc croire que tant qu'il existera une telle tension entre la volonté et les principes des intervenantes et les approches contre-indiquées des organisations, principalement celles d'une grande ampleur, il sera difficile d'atteindre un niveau satisfaisant d'efficience et de sécurisation culturelles.

6.3 La justice sociale comme levier d'action pour plus d'équité

La justice sociale se place comme un des leviers qui peut être mobilisé afin de faire cheminer les organisations et la société vers des jalons plus constructifs de la compétence, de l'efficience et de la sécurisation culturelle. En effet, la justice sociale et la défense des droits chez les professionnelles des services sociaux, mais aussi de la santé, s'avère nécessaire afin de défaire les résistances de leur organisation, de leur secteur, de leur équipe, de leur entourage et même de leur communauté.

Les répondantes évoquent régulièrement la place que prend la justice sociale dans leur pratique, soit en misant sur la défense des droits afin de faire valoir les besoins et les intérêts des personnes desservies par leur organisme, mais aussi afin de faire connaitre et reconnaitre les droits des personnes et des groupes les plus marginalisés dans la communauté. Bien que la majorité des participantes tentent d'accorder la place nécessaire à la défense des droits dans leur pratique, plusieurs d'entre elles font face à des résistances qui rendent plus ardue la capacité à faire valoir les intérêts des groupes desservis, sinon de les faire entendre auprès des instances concernées. Ces résistances apparaissent tant au sein de leurs organisations que de leur entourage ou de leur communauté qui démontrent plus souvent qu'autrement des préjugés envers les populations marginalisées, une banalisation des besoins uniques des groupes culturels ainsi qu'une présomption que les mécanismes en place sont suffisants afin d'offrir des ressources égalitaires, bien qu'inéquitables, aux différents groupes de la société.

Au même titre que les organisations, la société semble se dédouaner de toute manifestation de racisme ou de discrimination en se collant aux principes d'égalité ou d'universalité. En effet, Robeyns (2017) soutient que lorsqu'une société possède des normes sociales discriminantes ou racistes, qu'elles soient intentionnelles ou pas, certaines personnes agiront dans le sens de ces conventions acceptées par une partie de la population, en croyant agir de manière juste, voire morale. Cohen-Emerique (2015) décrit qu'une des options choisies par les professionnelles lorsqu'elles font face à un dilemme éthique est de rappeler ou de faire intervenir la loi car « la loi est juste, elle établit l'égalité entre les membres de la communauté, applique une uniformité de traitement et ignore de ce fait toute différence, toute exception culturelle » (Soonkindt, 2003, cité dans Cohen-Emerique, 2015, p. 378). L'auteure est d'avis que cette approche est à l'inverse de « l'écoute, de la compréhension et du respect de l'autre en tant qu'individu unique, principe fondateur du travail social » (Cohen-Emerique, 2015, p. 378). Une des répondantes évoquait précisément avoir agi à l'écart de ce qui était attendu d'elle par son employeur afin de permettre la création et le maintien d'un lien de confiance avec certains groupes de la population, dont les jeunes et les Autochtones. Cela fait écho également aux propos d'une participante qui manifeste avoir à déployer un effort supplémentaire ou différencié afin d'intervenir avec les groupes plus vulnérables ou marginalisés.

Cet effort supplémentaire déployé afin de se porter à la défense des personnes plus vulnérables marque un premier pas vers des services plus équitables et en accord avec le principe de la justice sociale. Celui-ci est d'autant plus en cohérence avec la conception de Johnston (2011) selon laquelle la justice sociale vise à réduire ou

éliminer les écarts de santé et les conditions de vie précaires et insécurisantes que subissent une partie de la population à la condition que des efforts humains soient consentis afin de contrer les actions et les structures institutionnelles qui renforcent ces iniquités. Cet effort renvoie également au deuxième principe de Rawls (1999) qui sous-tend l'aménagement de mécanismes ou de solutions différenciés ou équitables afin de permettre à toutes et tous d'accéder aux mêmes chances et bénéfices de la société.

Tel que soulevé par quelques répondantes, l'équité devrait être basée sur une approche humaine, contrairement à celles basées sur les chiffres ou la performance. Pour une autre, les approches axées sur la performance sont marquées d'un manque de souplesse qui contribue à exclure certaines personnes des ressources en raison de l'incapacité des services et programmes à prendre en considération la complexité des situations vécues par les individus. On remarque que la justice sociale nécessite un jeu, un espace pour la délibération autour des pratiques, mais aussi des lois qui les encadrent et des valeurs qui les transcendent. Johnston (2011) explicite bien dans ses travaux de quelle manière la justice sociale est apparue comme une réponse aux iniquités engendrées par la justice, soit en accordant cette marge de manœuvre afin de débattre des problématiques occasionnées par les systèmes qui en font partie.

Barry et Matravers (1998, 2011) ont d'ailleurs défini quatre types de justice sociale qui permettent d'apporter un éclairage pertinent à la proposition de Robeyns (2017), mais également aux postulats de Liljegren (2012) concernant l'éthique professionnelle et organisationnelle, notamment afin de mieux saisir ce qui guident les actions des professionnelles et des organisations : le conventionnalisme, la

téléologie, la justice comme avantage mutuel et la justice égalitarienne. Les deux premiers pourraient en eux-mêmes être vus comme des barrières à la sécurisation culturelle en raison de leur propension à considérer comme justes des comportements, des actions ou des politiques qui discriminent pourtant des personnes marginalisées. Les deux derniers types de justice sociale se rapprochent davantage des principes d'égalité, de liberté et de différence de Rawls (1999) en reconnaissant davantage les enjeux de diversité, bien qu'ils n'explicitent que très peu la distinction entre l'équité et l'égalité.

Le conventionnalisme considère que les enjeux de justice peuvent être résorbés en s'appuyant sur la manière dont les conventions, les institutions, les traditions et les systèmes en place déterminent la répartition juste des ressources et des « fardeaux » (Robeyns, 2017, p. 149). Ainsi, certaines mesures sont acceptées même si elles causent des préjudices à une partie de la population, simplement parce qu'elles s'accordent avec les conventions du moment, plutôt que de s'appuyer sur des principes et des valeurs qui seraient souhaitables, idéales et équitables. La discrimination et les préjugés tendent même à renforcer la perception que c'est vers ces conventions que la société se doit de revenir, car d'une certaine façon, elles permettent de justifier les privilèges que plusieurs personnes possèdent. La présentation des résultats illustrent de quelle manière les préjugés servent parfois à rassurer les personnes dans leurs propres privilèges. Les conventions deviendraient alors préjudiciables en raison de leur tendance à se fonder sur le bien de la majorité, ce qui peut inclure le bien de tous et de toutes à l'exception des personnes qui sont marginalisées.

Les conventions deviennent discriminatoires surtout dans une société où les valeurs conservatrices et les préjugés sont davantage présents. Les répondantes ont d'ailleurs manifesté à quelques reprises le racisme et les croyances davantage conservatrices de plusieurs personnes de la région. Cette réalité accroitrait les efforts que doivent déployer les répondantes afin de combattre les croyances tenaces de certaines collègues, de leur entourage et de la population en général. L'une des répondantes précisant que les préjugés prennent davantage la forme de convictions considérant leur enracinement et leur banalisation. Ainsi, la culture d'une communauté peut en elle-même agir comme une force culturelle alimentant la tension éthique des professionnelles.

Johnston (2011) décrit que les conventions connaissent généralement des changements majeurs au courant de l'histoire, mais que ces évolutions exigent souvent des changements graduels et imperceptibles s'étalant sur des générations. Afin d'atteindre une réelle justice sociale en matière de diversité culturelle, il serait ainsi souhaitable que les conventions évoluent en faveur de la valorisation de la diversité culturelle et du respect des Premières Nations. D'autant plus que la culture, comme mentionné dans les résultats, peut avoir comme fonction de réguler certaines manières de faire dans la société et d'établir des normes sociales.

Le conventionnalisme permet ainsi de porter un regard complémentaire aux travaux de Liljegren (2012) au sujet de l'éthique des professionnelles. Comme discuté plus tôt, certaines pratiques et délibérations professionnelles se voient justifiées par l'éthique organisationnelle de l'employeur et peuvent donner une fausse impression de

faire le « bien » ou d'agir en fonction de ce qui est juste. Il serait probable de convenir que l'éthique professionnelle, plutôt qu'organisationnelle, puisse agir davantage comme mécanisme de protection pour la sécurité culturelle des Premières Nations et des autres groupes culturels en raison de la délibération éthique possible en fonction des valeurs en jeu et permettant une introspection culturelle des professionnelles. Ceci rejoindrait également le deuxième principe de Lindsey et Lindsey (2016) qui vise à reconnaitre la manière dont les services sociaux et de la santé sont structurées principalement afin de répondre aux besoins de la culture dominante. Une des répondantes décrivaient la manière dont son organisation évoluait en ce sens en questionnant leurs pratiques et leurs approches afin de voir le risque de reproduire les mêmes oppressions vécues par les Autochtones.

La téléologie occasionne, de la même manière, certaines dérives de la justice sociale en définissant comme juste les mesures et les actions qui vont dans le sens du bien, Robeyns (2017) décrit que le bien relève souvent d'une source extérieure ou d'autorité, l'exemple le plus souvent évoqué étant la religion. Une participante relevait d'ailleurs la complexité de ce type de justice sociale dans un contexte de diversité culturelle, soit en se demandant à qui revenait réellement le rôle de déterminer de ce qui est culturellement juste et adéquat.

Freeman (2008) apporte un éclairage additionnel en regard des travaux de Rawls (1999) au sujet de la justice sociale. Il existerait également une notion de « prise de risque » afin d'assurer une réelle justice sociale, par exemple, en regard du fait que toutes les personnes ont quelque chose à perdre ou à gagner à permettre à

d'autres de bénéficier des mêmes avantages ou d'avoir droit à la même égalité de chances. En ce sens, cette prise de risque pourrait également expliquer les choix, délibérés ou non, que font certaines professionnelles en vue de maintenir leur statut, leur stabilité d'emploi ou bien leur avancement de carrière, tel qu'avancé plus tôt en lien avec les travaux de Liljegren (2012). Il serait ainsi « rationnel » pour les personnes de prendre des décisions conventionnelles en garantissant leur « position originale » ou leurs acquis futurs plutôt que de les mettre en jeu (Freeman, 2008).

La notion de « position originale », issue des travaux de Rawls, peut être vue comme l'égalité la plus conventionnelle possible, soit celle déterminée par l'ensemble des règles de justice établies par les institutions et les politiques en place. Elle peut ainsi être perçue comme immuable et perpétuelle, bien qu'elle contribue à discriminer certaines personnes au sein de la société (Freeman, 2008; Rawls, 1999). Ce caractère immuable se sent également dans le statu quo évoqué par les participantes à cette étude.

Ainsi, le fait de délibérer ou d'agir à contre-sens des normes organisationnelles pour les professionnelles démontre une prise de risque que peu de personnes sont prêtes à prendre. D'abord, parce que le cadre en place justifie de ne pas le faire et, ensuite, parce qu'agir à l'encontre du cadre pourrait causer préjudice à leur situation sociale et professionnelle. Cependant, quelques répondantes maintiennent qu'afin d'atteindre la justice sociale, il faudrait que certaines personnes se questionnent sur leurs propres privilèges afin d'éviter que d'autres personnes en souffrent, voire aussi à les partager. La justice sociale sous-tend donc non seulement une juste répartition des ressources, mais également le partage des privilèges de la société.

Au sujet des attentes éthiques des professionnelles du travail social en lien avec la justice sociale, décrit par Solas (2008) en se rapportant aux différents codes d'éthique des associations professionnelles, celles-ci cibleraient les bénéfices individuels et l'égalité entre les individus plutôt que les intérêts des groupes sociaux, négligeant ainsi l'analyse collective des enjeux vécus par les groupes culturels ou marginalisés. Barry et Matravers (1998, 2011) décrivent d'ailleurs que la justice sociale est à la fois une vertu des individus dans les rapports qu'ils entretiennent avec les autres et une vertu des organisations. Les principes d'universalité dans les services sociaux et de la santé se collent davantage à cette conception de la justice sociale individuelle évacuant ou occultant les besoins culturels uniques des différents groupes de la population. Ceci se démontre d'ailleurs au travers des propos des répondantes qui manifestent avoir à agir à contre-courant afin de réellement adresser les besoins uniques des individus et des groupes culturels.

Les échanges avec les répondantes démontrent un souci chez elles d'agir dans le sens de la justice sociale. En reprenant la classification issue des travaux de Solas (2008), les personnes rencontrées adhèrent aux principales responsabilités des travailleuses sociales en matière de justice sociale. Premièrement, comme soulevé dans la présente section, les répondantes manifestent régulièrement défier les propos discriminatoires dans leur entourage immédiat ainsi que face à la population en se portant à la défense des droits des plus vulnérables. Aussi, en accord avec plusieurs des principes de Lindsey et Lindsey, les participantes démontrent dans un deuxième temps qu'elles « reconnaissent et respectent la diversité », voire qu'elles cherchent même à la valoriser. Plusieurs d'entre elles considèrent que tout le monde gagnerait à ce qu'il y

ait une cohabitation plus harmonieuse et fréquente entre les différentes cultures. Une des répondantes va même jusqu'à dire que la culture québécoise devrait s'inspirer davantage des autres cultures, principalement celles autochtones. Ces aspects renvoient par exemple aux principes de Lindsey et Lindsey (2016) qui voudraient que la société bénéficie du « meilleur des deux mondes » et que la culture soit une force prédominante de la société. Troisièmement, les répondantes tendent vers une équitable distribution des ressources, soit en faisant de la défense des droits des Autochtones et des groupes marginalisés, dont une travaille concrètement à développer des trajectoires de services le plus adéquates possibles pour les personnes exclues et marginalisées du système de la santé. Quatrièmement, on remarque chez les répondantes une propension à vouloir défier les politiques et les pratiques injustes lorsqu'elles en sont témoins. Leur volonté à contourner certaines des attentes de leurs organisations ou de revendiquer de meilleures conditions de pratique afin de mieux desservir la population s'accordent avec cette responsabilité. Enfin, les personnes interrogées évoquent souvent la nécessité de travailler en solidarité, soit par la concertation ou la collaboration, par exemple, en créant davantage de ponts avec le Centre d'amitié autochtone du Saguenay (CAAS), soit en participant à leur table de concertation et aux activités organisées par le Centre. Les répondantes mentionnent également se référer régulièrement au CAAS ou à d'autres organismes afin de reconnaitre les expertises et de faciliter les trajectoires de services pour la population.

CONCLUSION

La présente recherche a permis d'aller un peu plus loin dans la compréhension que nous avons de la compétence culturelle et de la sécurité culturelle dans la pratique des intervenantes sociales à Saguenay. Particulièrement, au sujet des principes et des barrières qui permettent ou non de mettre en place des pratiques sécurisantes pour les Autochtones ainsi que pour les personnes marginalisées en milieu urbain.

Le cadre conceptuel et la littérature scientifique permettent de dégager des résultats dévoilant la tension éthique présente entre les intervenantes et leur environnement, professionnel comme personnel, afin d'améliorer et d'ajuster leur pratique afin de mieux répondre aux besoins des Autochtones. On remarque que les répondantes reconnaissent et adhèrent aux principes du cadre conceptuel, mais que certains éléments agissent comme barrière afin d'amener leur pratique et leur organisation vers des changements durables en matière de services auprès des Autochtones et des populations plus marginalisées.

Ces éléments peuvent se retrouver autant dans la manière d'organiser leur travail en fonction de leur secteur d'intervention ou de leur organisation, soit en fonction de la culture organisationnelle, que dans l'espace et le temps nécessaires à la délibération professionnelle qui tend à s'effriter avec les démarches d'optimisation des services. Le poids des conventions sociales s'affiche également en défaveur de tels

changements systémiques en raison de croyances et de préjugés tenaces à l'égard des Autochtones et de la diversité culturelle.

La justice sociale s'illustre comme un des leviers principaux afin d'intégrer de nouvelles approches basées sur des pratiques culturellement sécurisantes. Les répondantes démontrent la place importante que prend la justice sociale ainsi que les notions d'équité, d'égalité et de défense des droits dans leur pratique. Ces constats sont encourageant alors que la littérature scientifique entourant les deux concepts à l'étude n'aborde que très rarement la justice sociale tandis qu'elle se veut la voie nécessaire afin de pallier les écarts de santé évoqués dans les fondations de la sécurité culturelle. L'équité pourrait ainsi servir à mieux expliquer la nécessité de prendre en compte les besoins culturels différenciés afin d'améliorer les services aux Autochtones tout comme ceux qui auront à être mis en œuvre dans le contexte de diversité culturelle de plus en plus présent.

Au-delà d'une étude sur la compétence et la sécurité culturelles, la présente recherche permet aussi de porter un regard critique envers la pratique actuelle du travail social qui tend à se professionnaliser, s'individualiser et se « cliniciser », car souvent tributaire des cultures occidentales et d'optimisation, cette dernière axée sur la performance et le rendement, en œuvre dans la société et dans les organisations. Permettre la délibération nécessaire aux professionnelles du travail social, tout comme à l'ensemble des autres professions du milieu des services sociaux et de la santé aurait possiblement comme effet de favoriser la défense des droits des groupes marginalisés et discriminés par les systèmes d'oppression, et ainsi les déconstruire afin d'apporter

des solutions durables et structurelles aux maux historiques vécus par ces groupes et reproduits encore aujourd'hui. Les résultats ont d'ailleurs démontré que ces solutions viendraient en soutien non seulement aux Autochtones, mais bien à l'ensemble des groupes marginalisés.

BIBLIOGRAPHIE

Affaires autochtones et Développement du Nord Canada. (2017). Autochtones en milieu urbain. https://www.aadnc-aandc.gc.ca/fra/1100100014265/1369225120949

Aguiar, W., & Halseth, R. (2015). Peuples autochtones et traumatisme historique: Les processus de transmission intergénérationnelle (pp. 30). Prince George, C.-B.

Ambtman, R., Hudson, S., Hartry, R., & Mackay-Chiddenton, D. (2010). Promoting system-wide cultural competence for serving Aboriginal families and children in a midsized Canadian city. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work, 19*(3), 235-251.

Anderson, J., Perry, J., Blue, C., Browne, A., Henderson, A., Khan, K. B., . . . Smye, V. (2003). 'Rewriting' cultural safety within the postcolonial and postnational feminist project: toward new epistemologies of healing. *Advances in Nursing Science, 26*(3), 196-214.

Baba, L. (2013). Sécurité culturelle en santé publique chez les Premières Nations, les Inuits et les Métis : État des lieux sur la compétence et la sécurité culturelles en éducation, en formation et dans les services de santé. Prince George (C.-B.): Centre de collaboration nationale de la santé autochtone.

Barry, B., & Matravers, M. (1998). Justice. http://dx.doi.org/10.4324/9780415249126-S032-1

Barry, B., & Matravers, M. (2011). Justice. http://dx.doi.org/10.4324/9780415249126-S032-2

Benessaieh, A. (2010). Multiculturalism, Interculturality, Transculturality. Dans A. B. (dir.) (Éd.), *Transcultural Americas/Amériques transculturelles* (pp. 11-38). Ottawa: Presses de l'Université d'Ottawa.

Betancourt, J. R. (2004). Cultural competence--marginal or mainstream movement? *The New England journal of medicine, 351*(10), 953.

Betancourt, J. R., Green, A. R., Carrillo, J. E., & Park, E. R. (2005). Cultural Competence And Health Care Disparities: Key Perspectives And Trends. *Health Affairs, 24*(2), 499-505. http://dx.doi.org/10.1377/hlthaff.24.2.499

Bizot, D., Bisson, M., St-Pierre, M., & Attard, V. (2017). *Enquête auprès des intervenants de la Ville de Saguenay sur leurs ressources d'intervention auprès des Autochtones en milieu urbain.* Communication présentée Forum sur les Autochtones en milieu urbain à Saguenay : L'intervention, Chicoutimi.

Boinon, C. (2011). La confrontation de l'éthique du travail social aux principes de justice sociale. *Vie sociale, 3*(3), 133-149. http://dx.doi.org/10.3917/vsoc.113.0133

Brascoupé, S., & Waters, C. (2009). Cultural Safety: Exploring the Applicability of the Concept of Cultural Safety to Aboriginal Health and Community Wellness. *Journal of Aboriginal Health, 5*(2), 6-41.

Browne, A. J., & Fiske, J.-A. (2001). First Nations Women's Encounters with Mainstream Health Care Services. *Western Journal of Nursing Research, 23*(2), 126-147. http://dx.doi.org/10.1177/019394590102300203

Browne, A. J., & Varcoe, C. (2006). Critical cultural perspectives and health care involving Aboriginal peoples. *Contemporary Nurse, 22*(2), 155-168. http://dx.doi.org/10.5172/conu.2006.22.2.155

Browne, A. J., Varcoe, C., Smye, V., Reimer-Kirkham, S., Lynam, M. J., & Wong, S. (2009). Cultural safety and the challenges of translating critically oriented knowledge in practice. *Nursing Philosophy, 10*(3), 167-179. http://dx.doi.org/10.1111/j.1466-769X.2009.00406.x

Carufel, K., & Thomas, D. (2014). Les représentations sociales des participants autochtones en matière d'intervention psychosociale. *Nouvelles pratiques sociales, 27*(1), 99-115. http://dx.doi.org/10.7202/1033621ar

Centre de ressources culturelles en santé mentale. (2017). Autoévaluation. Repéré à https://www.multiculturalmentalhealth.ca/training/self-assessment/

Champy, F. (2011). *Nouvelle théorie sociologique des professions*. Paris cedex 14: Presses Universitaires de France.

Cohen-Emerique, M. (1993). L'approche interculturelle dans le processus d'aide. *Santé mentale au Québec, 18*(1), 71-91. http://dx.doi.org/https://doi.org/10.7202/032248ar

Cohen-Emerique, M. (2011). *Pour une approche interculturelle en travail social : théories et pratiques*. Rennes: Presses de l'École des hautes études en santé publique.

Cohen-Emerique, M. (2015). *Pour une approche interculturelle en travail social. Théories et pratiques*. Rennes: Presses de l'EHESP.

Cohen-Emerique, M. (2016). Le choc culturel : révélateur des difficultés des travailleurs sociaux intervenant en milieu de migrants et réfugiés. *Les compétences interculturelles : enjeux, pratiques, perspectives (*pp. 76-87). Bruxelles: Service social dans le monde. Repéré à http://sbiproxy.uqac.ca/login?url=http://bibvir2.uqac.ca/archives_controlees/0

30791633/Politiques-sociales-2016-no-3-4-Les-competences-interculturelles.pdf (Publication originale).

Cross, T., Bazron, B., Dennis, K., & Isaacs, M. (1989). *Towards a Culturally Competent System of Care* (Vol. 1). Washington, D.C: Georgetown University Child Development Center. CASSP Technical Assistance Center.

DeSouza, R. (2008). Wellness for all: the possibilities of cultural safety and cultural competence in New Zealand. *Journal of Research in Nursing, 13*(2), 125-135. http://dx.doi.org/10.1177/1744987108088637

Dufour, G., & Méthot, L. (2012). *Outil de soutien à l'intervention auprès des communautés culturelles: l'approche interculturelle*. Québec: Centre jeunesse de Québec Repéré à https://books.google.ca/books?id=r65DzQEACAAJ.

Dupuis, A. (2018). Enjeux des projets d'« optimisation » des soins de santé et des services sociaux. *Nouvelles pratiques sociales, 30*(1). http://dx.doi.org/https://doi.org/10.7202/1054261ar

Freeman, S. (2008). Original position. Dans E. Zalta (Éd.), *Stanford Encyclopedia of Philosophy*.

Gerlach, A. (2008). "Circle of Caring": A First Nations Worldview of Child Rearing. *Canadian Journal of Occupational Therapy, 75*(1), 18-25. http://dx.doi.org/10.1177/000841740807500107

Gerlach, A. J. (2012). A critical reflection on the concept of cultural safety. *Canadian Journal of Occupational Therapy, 79*(3), 151-158.

Gould, K. H. (1995). The Misconstruing of Multiculturalism: The Stanford Debate and Social Work. *Social Work, 40*(2), 198-205.

Hall, E. L., & Rammell, K. (2016). Racial- and ethnic-sensitive practice: From the practitioners' perspective. *Journal of Social Work*, 1468017316651993. http://dx.doi.org/10.1177/1468017316651993

Haywood, S. H., Goode, T., Gao, Y., Smith, K., Bronheim, S., Flocke, S. A., & Zyzanski, S. (2014). Psychometric Evaluation of a Cultural Competency Assessment Instrument for Health Professionals. *Medical care, 52*(2), e7-e15. http://dx.doi.org/10.1097/MLR.0b013e31824df149

Hofstede, G. (1983). National Cultures in Four Dimensions: A Research-Based Theory of Cultural Differences among Nations. *International Studies of Management & Organization, 13*(1/2), 46-74.

Johnson, Y. M., & Munch, S. (2009). Fundamental contradictions in cultural competence. *Social Work, 54*(3), 220-231.

Johnston, D. (2011). *A brief history of justice* Brief histories of philosophy. Wiley-Blackwell. Repéré à WorldCat.org database

Johnstone, M.-J., & Kanitsaki, O. (2007). An exploration of the notion and nature of the construct of cultural safety and its applicability to the Australian health care context. *Journal of transcultural nursing : official journal of the Transcultural Nursing Society, 18*(3), 247.

Labelle, M.-P., & Martin, P. (2017). De la théorie postcoloniale en sciences infirmières : une mise en regard de ses fondements et une analyse critique du concept de sécurité culturelle. *Aporia, 9*(1), 19-28.

Lee, M., Carlson, K., & Hawranick Senften, S. (2014). Impact of providers' cultural competence on clients' satisfaction and hopefulness in rural family services: A pilot study. *Contemporary Rural Social Work, 6*(1), 58-71.

Liljegren, A. (2012). Pragmatic professionalism: micro-level discourse in social work. *European Journal of Social Work, 15*(3), 295-312. http://dx.doi.org/10.1080/13691457.2010.543888

Lindsey, D. B., & Lindsey, R. B. (2016). BUILD CULTURAL PROFICIENCY TO ENSURE EQUITY. *Journal of Staff Development, 37*(1), 50-56.

Lindsey, R. B. (2009). Cultural proficiency : a manual for school leaders. Dans K. N. Robins & R. D. Terrell (Éds.), (3rd ed. éd.). Thousand Oaks, CA: Corwin.

Lu, Y. E., Lum, D., & Chen, S. (2001). Cultural Competency and Achieving Styles in Clinical Social Work. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work, 9*(3-4), 1-32. http://dx.doi.org/10.1300/J051v09n03_01

Miller, D. (1999). *Principles of social justice / David Miller*. Cambridge, Mass. ; London: Harvard University Press.

National Association of Social Workers. (2015). Standards and Indicators for Cultural Competence in Social Work Practice (pp. 55). Washington, D.C.

National Center for Cultural Competence. (2011). Report of significant accomplishments (pp. 23). Washington, D.C.

National Center for Cultural Competence. (2017). Cultural and Linguistic Competence Health Practitioner Assessment (CLCHPA). Repéré à https://www.clchpa.org/index.php

Norton, D. G. (1978). *The Dual Perspective: Inclusion of Ethnic Minority Content in the Social Work Curriculum*. New York: Council on Social Work Education.

Nursing Council of New Zealand. (2011). Guidelines for cultural safety, the Treaty of Waitangi, and Maori health in nursing education and practice. Wellington, NZ: Nursing Council of New Zealand.

Organisation nationale de la santé autochtone. (2008). Cultural competency and safety: A guide for health care administrators, providers and educators (pp. 33). Ottawa, ON: Organisation nationale de la santé autochtone.

Paillé, P. (2011). Les conditions de l'analyse qualitative. *SociologieS [En ligne], La recherche en actes, Champs de recherche et enjeux de terrain*.

Papps, E., & Ramsden, I. (1996). Cultural Safety in Nursing: the New Zealand Experience. *International Journal for Quality in Health Care, 8*(5), 491-497. http://dx.doi.org/10.1093/intqhc/8.5.491

Rawls, J. (1999). *A Theory of Justice*: Harvard University Press.

Regroupement des centres d'amitié autochtones du Québec. (2016). *Mino Madji8in : en action pour le mieux-être des Autochtones dans les villes*. Repéré à https://www.rcaaq.info/wp-content/uploads/2018/08/M%C3%A9moire_RCAAQ_inclusion-sociale_francais.pdf.

Rice, M. F. (2007). Promoting Cultural Competency in Public Administration and Public Service Delivery: Utilizing Self-assessment Tools and Performance Measures. *Journal of Public Affairs Education, 13*(1), 41-57.

Rice, M. F. (2008). A Primer for Developing a Public Agency Service Ethos of Cultural Competency in Public Services Programming and Public Services Delivery. *Journal of Public Affairs Education, 14*(1), 21-38.

Robeyns, I. (2017). *Wellbeing, Freedom and Social Justice*
The Capability Approach Re-Examined (1 éd.): Open Book Publishers.

Schlesinger, E. G., & Devore, W. (1995). Ethnic Sensitive Social Work Practice: The State of the Art. *The Journal of Sociology & Social Welfare, 22*(1), 29-58.

Serre, D. (2009). *Les Coulisses de l'Etat social* (d. A. Raisons Éd.).

Smye, V., & Browne, A. J. (2002). 'Cultural safety' and the analysis of health policy affecting aboriginal people. *Nurse Researcher, 9*(3), 42.

Solas, J. (2008). What kind of social justice does social work seek? *International Social Work, 51*(6), 813-822. http://dx.doi.org/10.1177/0020872808095252

Stout, M. D., & Downey, B. (2006). Nursing, Indigenous peoples and cultural safety: So what? Now what? *Contemporary Nurse, 22*(2), 327-332. http://dx.doi.org/10.5172/conu.2006.22.2.327

Tracks, J. G. G. (1973). Native American non-interference. *Social Work, 18*(6), 30-35.

Tsang, A. K. T., & Bogo, M. (1998). Engaging with Clients Cross-Culturally. *Journal of Multicultural Social Work, 6*(3-4), 73-91. http://dx.doi.org/10.1300/J285v06n03_04

Villette, M. (2003). *Sociologie du conseil en management*. Paris: La Découverte.

Voss, R. W., Douville, V., Soldier, A. L., & Twiss, G. (1999). Tribal and Shamanic-Based Social Work Practice: A Lakota Perspective. *Social Work, 44*(3), 228-241.

Weaver, H. N. (2004). The elements of cultural competence: applications with Native American clients. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work, 13*(1), 19-35.

Young, I. M. (1990). *Justice and the Politics of Difference* (REV - Revised éd.): Princeton University Press.

ANNEXE 1 : Questionnaire sociodémographique

Questionnaire sociodémographique

Nom : _____

Genre : _____

Date de naissance : J__ /M__ /A__

Employeur actuel : _____
Poste actuel au sein de l'organisation : _____

Autres détails que vous souhaitez spécifier concernant votre occupation professionnelle :
_____
_____
_____
_____

1) Dernier niveau de scolarité atteint :
   - ❑ Secondaire V ou moins
   - ❑ Diplôme d'étude secondaire
   - ❑ Diplôme d'études professionnelles (DEP)
   - ❑ Diplôme d'études collégiales (DEC)
   - ❑ Certificat universitaire
   - ❑ Diplôme universitaire (baccalauréat, maîtrise, doctorat)
   - ❑ Autre, précisez _____

2) Domaine d'étude liée au dernier niveau de scolarité atteint : _____

3) Années d'expériences :
   - ❑ Nombre d'années liées à la pratique du travail social : ___
   - ❑ Nombre d'années à occuper le poste actuel : ___
   - ❑ Nombre d'années liées à la pratique du travail social auprès d'une clientèle autochtone : ___

4) Membre d'un ordre professionnel :
   ❑ Oui ❑ Non
   Dans l'affirmative, précisez lequel : _____

ANNEXE 2 : Guide d'entrevue semi-dirigée

GUIDE D'ENTRETIEN

Titre de la recherche : La compétence culturelle et la sécurité culturelle dans la pratique professionnelle des intervenants sociaux avec les Autochtones en milieu urbain à Ville de Saguenay

Chercheur : Marc St-Pierre, candidat à la maîtrise en travail social à l'Université du Québec à Chicoutimi

Avez-vous des questions au sujet du déroulement de la rencontre ou du projet de recherche?

THÈME 1 : DIVERSITÉ CULTURELLE

Quelle est votre définition de la culture?

Quelle relation entretenez-vous avec votre propre culture?

Quelle place prend la culture dans votre pratique? Dans votre organisation? Dans la société?

Que veux dire la diversité culturelle pour vous?

Quel impact la diversité culturelle a-t-elle sur les enjeux sociaux d'aujourd'hui? Sur la pratique en travail social?

Intervenez-vous différemment selon les caractéristiques culturelles des personnes qui fréquentent votre organisation?

Si oui, pourquoi et comment?

Si non, pourquoi?

Que connaissez-vous de la culture autochtone? De l'histoire des Autochtones au Québec et au Canada? Des Autochtones en milieu urbain?

THÈME 2 : JUSTICE SOCIALE

Quelle est votre définition de la justice sociale?

Quelle place prend-t-elle dans votre pratique?

Considérez-vous que la prestation des services sociaux et de santé réponde bien aux besoins des peuples issus de la diversité culturelle? Des peuples autochtones?

Quels impacts ont eu la colonisation et les pensionnats sur les Autochtones selon vous?

THÈME 3 : COMPÉTENCE CULTURELLE ET SÉCURITÉ CULTURELLE

Quelle compréhension avez-vous de la compétence culturelle?

Quelle compréhension avez-vous de la sécurité culturelle?

Quels principes permettent d'offrir des services de manière efficace et respectueuse à des personnes indifféremment des facteurs de diversité culturelle?

Quelles barrières existent-ils afin d'offrir des services de manière efficace et respectueuse à des personnes indifféremment des facteurs de diversité culturelle?

Quels principes permettent de mieux comprendre et de prendre en compte les iniquités en matière de santé et des services sociaux chez les peuples autochtones, comme pour ceux des diverses communautés culturelles?

Quelles barrières existent-ils afin de mieux comprendre et de prendre en compte les iniquités en matière de santé et des services sociaux chez les peuples autochtones, comme pour ceux des diverses communautés culturelles?

Changeriez-vous quelque chose dans votre propre pratique afin de mieux desservir la population autochtone en milieu urbain? Dans votre organisation? Dans votre communauté?

Quels leviers utiliseriez-vous dans vos interventions avec une personne autochtone? Quels facteurs de protection?

Comment percevez-vous la relation entre les Autochtones et les facteurs suivants? De quelle manière considérez-vous ces facteurs dans vos interventions?

Abus de substances	Violence familiale et conjugale
Relations amoureuses	Sexualité
Discrimination	Stigmatisation
Incarcération	Marginalisation

Jusqu'à quel point êtes-vous en accord ou désaccord avec les affirmations suivantes?

1 = Pas du tout en accord
2 = Partiellement en accord
3 = Ni en accord ni en désaccord
4 = Partiellement en accord
5 = Totalement en accord

	1	2	3	4	5
La culture est une force prédominante dans la société.					
Les gens sont traités différemment par la culture dominante.					
Les personnes ont des identités individuelles et collectives.					
La diversité au sein même des cultures est vaste et significative.					
Chaque groupe culturel a des besoins culturels uniques.					
Le meilleur des deux mondes améliore la capacité de tous.					
La famille, telle que définie par chaque culture, est le principal système de soutien dans l'éducation des enfants.					
Le système doit reconnaître que les populations marginalisées sont minimalement biculturelles, engendrant un ensemble distinct de difficultés.					
Les interactions interculturelles sont des dynamiques qui demandent d'être reconnues, de s'ajuster et d'être acceptées.					

ANNEXE 3 : Formulaire d'information et de consentement

FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT

Titre de la recherche : La compétence culturelle et la sécurité culturelle dans la pratique professionnelle des intervenants sociaux avec les Autochtones en milieu urbain à Ville de Saguenay

Chercheur : Marc St-Pierre, candidat à la maîtrise en travail social à l'Université du Québec à Chicoutimi

PRÉAMBULE

Nous sollicitons votre participation à un projet de recherche. Cependant, avant d'accepter de participer à ce projet et de signer ce formulaire d'information et de consentement, veuillez prendre le temps de lire, de comprendre et de considérer attentivement les renseignements qui suivent.

Ce formulaire peut contenir des mots que vous ne comprenez pas. Nous vous invitons à poser toutes les questions que vous jugerez utiles au chercheur responsable du projet et à lui demander de vous expliquer tout mot ou renseignement qui n'est pas clair.

A) RENSEIGNEMENTS AUX PARTICIPANTS

1. Objectifs de la recherche

La recherche a pour but d'approfondir les connaissances en matière de compétence et de sécurité culturelles chez les intervenants œuvrant dans les organismes communautaires sur le territoire de Ville de Saguenay. Elle vise à porter un regard sur la pratique de ces intervenants à la lumière des concepts de la compétence et la sécurité culturelles, deux concepts étroitement liés à la prestation de soins et de services sociaux avec les populations autochtones. Les objectifs spécifiques de la recherche sont de :

1) Documenter la perception qu'ont les intervenants sociaux de la diversité culturelle dans leur pratique professionnelle;
2) Situer la place de la justice sociale dans le cadre de la pratique professionnelle des intervenants sociaux;
3) Identifier les éléments de la compétence culturelle ou de la sécurité culturelle dans la pratique des intervenants sociaux.

2. Participation à la recherche

La participation à cette recherche est sur base volontaire. L'entretien individuel auquel vous participerez sera d'une durée approximative de 60 minutes. Celui-ci se déroulera dans un local de l'Université du Québec à Chicoutimi mis à notre disposition sinon dans tout autre lieu garantissant la confidentialité. Si l'entretien se déroule sur vos heures de travail et dans un lieu mis à la disposition du chercheur par votre employeur, une lettre d'autorisation de ce dernier sera requise. Un questionnaire sociodémographique vous sera remis avant de débuter l'entrevue. Vous le remplirez de façon anonyme, seul ou avec l'aide du chercheur. Ensuite, des questions vous seront posées sur des thèmes prédéterminés. Il est essentiel de se rappeler qu'il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses. Vous serez invité à donner votre perception et votre opinion en lien avec les thèmes suggérés. Votre participation est importante, mais vous pourrez éventuellement ne pas répondre à une ou plusieurs questions. Vous serez libres

également d'aborder des thèmes qui ne sont pas prévus si vous les jugez pertinents en regard de la recherche. L'entretien individuel auquel vous participez sera enregistré à l'aide d'un enregistreur numérique afin de faciliter l'analyse des informations que vous nous fournirez.

3. Confidentialité

Les renseignements que vous nous donnerez demeureront confidentiels et ne pourront jamais être reliés à vous ou à vos proches par des personnes extérieures à la recherche. Le chercheur principal est responsable de toutes les dispositions en la matière.

Les entrevues individuelles seront transcrites puis les enregistrements effacés. Chaque participant à la recherche se verra attribuer un numéro et seul le chercheur aura la liste des participants et des numéros qui leur auront été attribués. De plus, les renseignements seront conservés dans un classeur sous clé situé dans un bureau fermé. Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée dans les rapports de recherche, les articles scientifiques ou les conférences. Ces renseignements personnels seront conservés sept (7) ans après la fin du projet. Ils seront par la suite détruits selon les normes en vigueur au sein de l'Université du Québec à Chicoutimi.

4. Avantages et inconvénients

En participant à cette recherche, vous contribuerez à la production de connaissances contribuant à bonifier la pratique des intervenants œuvrant avec les Autochtones en milieu urbain sur le territoire de Ville de Saguenay, en explorant les barrières et les facteurs favorables à la compétence culturelle et la sécurité culturelle. Vous contribuerez à l'avancement de la pratique du travail social en contexte de diversité culturelle, mais initierez aussi une démarche d'introspection personnelle et professionnelle sur votre pratique auprès de cette population.

La participation à cette recherche ne comporte pas de risques ou d'inconvénients pour vous ou vos proches, sauf ceux occasionnés par le temps consacré à l'entretien de recherche. Par contre, si un inconfort survient au moment de l'administration des questionnaires, vous pourrez ne pas répondre à la ou aux questions gênantes ou bien encore vous pourrez vous retirer. Il peut arriver également que le fait de répondre à certaines questions suscite des réflexions ou des souvenirs émouvants ou désagréables, vous pourrez sans hésiter en parler à l'intervieweur, arrêter l'entrevue et mettre un terme à la rencontre si vous le désirez. Enfin, s'il y a lieu, vous pourrez contacter une personne-ressource à qui le chercheur pourra vous référer si vous le souhaitez.

5. Droit de retrait

Votre participation est entièrement volontaire. Vous êtes libre de vous retirer en tout temps sur simple avis verbal, sans préjudice et sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec le chercheur, au numéro de téléphone indiqué ci-dessous. Si vous vous retirez de la recherche, les informations sociodémographiques, les entrevues et les données qui auront été recueillies seront exclues de l'analyse et du traitement. Cependant, il sera impossible de retirer vos données ou votre matériel des analyses menées une fois ces dernières publiées ou diffusées.

6. Indemnité

Aucune indemnité n'est prévue pour les participants à l'étude.

7. Diffusion des résultats

Vous aurez accès à l'ensemble des informations qui seront recueillies lors de votre entretien. Par ailleurs, un résumé des points saillants du rapport de l'étude vous sera transmis par la poste ou par courrier électronique décrivant les conclusions générales de cette recherche au cours de l'année suivante, lorsque les analyses auront été effectuées. Si vous le souhaitez, le mémoire vous sera acheminé par courriel au format PDF. À votre demande, une présentation des résultats de la recherche pourra être faite au sein de votre organisation.

B) CONSENTEMENT

Consentement du participant

Je déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus, avoir obtenu les réponses à mes questions sur ma participation à la recherche et comprendre le but, la nature, les avantages, les risques et les inconvénients de cette recherche.

Après réflexion et un délai raisonnable, je consens librement à prendre part à cette recherche. Je sais que je peux me retirer en tout temps sans aucun préjudice, sur simple avis verbal et sans devoir justifier ma décision. *Une copie signée et datée du présent formulaire d'information et de consentement m'a été remise.*

Signature : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Signature de la personne qui a obtenu le consentement si différent du chercheur responsable du projet de recherche.

J'ai expliqué au participant les termes du présent formulaire d'information et de consentement et j'ai répondu au meilleur de ma connaissance aux questions qu'il m'a posées.

Signature de la personne qui obtient le consentement : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Signature et engagement du chercheur responsable du projet

Je déclare avoir expliqué au participant les termes du formulaire, avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées et lui avoir clairement indiqué qu'il pouvait à tout moment mettre un terme à sa participation, et ce, sans préjudice.

Je m'engage, avec l'équipe de recherche, à respecter ce qui a été convenu au formulaire d'information et de consentement et à en remettre une copie signée au sujet de recherche.

Signature du chercheur : _____ Date : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Pour toute question relative à la recherche ou si vous éprouvez un problème que vous croyez relié à votre participation au projet de recherche, vous pouvez communiquer avec le responsable du projet aux coordonnées suivantes :

Marc St-Pierre
Téléphone : 418-820-6477
Courriel : marc.st-pierre@uqac.ca

Pour toute question d'ordre éthique concernant votre participation à ce projet de recherche, vous pouvez communiquer avec la coordonnatrice du Comité d'éthique de la recherche aux coordonnées suivantes : 418-545-5011 poste 4704 ou cer@uqac.ca.

ANNEXE 4 : Certificat éthique de l'Université du Québec à Chicoutimi

Ce mémoire a fait l'objet d'une certification éthique. Le numéro du certificat est 602.589.01.