

# NOTES SUR LA PRATIQUE

L'HUMILITÉ CULTURELLE : S'ENGAGER À APPRENDRE TOUTE SA VIE



CHRISTINA VAN SICKLE, BTS, MTS, TSI  
DIRECTRICE, PRATIQUE  
PROFESSIONNELLE

*La rubrique Notes sur la pratique se veut être un outil éducatif pour aider les travailleuses et travailleurs sociaux, les techniciennes et techniciens en travail social, les employeurs et les membres du public de l'Ontario à mieux comprendre les questions fréquentes que traitent le Service de la pratique professionnelle et le comité des plaintes de l'Ordre, et qui pourraient toucher la pratique quotidienne des membres. Les Notes offrent une orientation générale uniquement, et les membres qui ont des questions particulières sur la pratique doivent consulter l'Ordre, puisque les normes pertinentes et le plan d'action approprié varient suivant la situation donnée.*

Le Code de déontologie de l'Ordre établit les valeurs fondamentales des professions de travailleur social et de technicien en travail social. Ces valeurs sont notamment axées sur l'intérêt du client, le respect de sa valeur intrinsèque, et la préconisation de changements pour le bien général de la société.

L'adhésion à ces valeurs implique une autoréflexion, une éducation à vie et le désir de s'améliorer continuellement. Les membres doivent avoir conscience des enjeux qui retentissent sur leurs

clients, et adapter leurs approches et interventions en conséquence.

Bien qu'il soit impératif de comprendre la réalité vécue actuellement par le client ou la cliente, il est tout aussi important de comprendre les expériences antérieures des clients ainsi que leur contexte socioculturel. Quand l'on travaille avec des clients issus de communautés autochtones, une bonne partie de cette compréhension du contexte sous-entend d'être conscient que les professions de travailleur social et de technicien en travail social sont perçues comme étant liées aux aspects passés et actuels de la colonisation. Pour reprendre les paroles de la chercheuse et universitaire autochtone Raven Sinclair : « le travail social est connoté négativement auprès de nombreux peuples autochtones, et il est souvent synonyme de rapt d'enfants, de destruction de familles, et d'oppression délibérée des communautés autochtones! » (traduction).

Nos membres doivent comprendre ces contextes quand ils travaillent avec des clients issus de communautés autochtones. « Une approche qui inclut les perspectives des peuples autochtones et non occidentaux ainsi que leur vision sur le monde contribuera à transformer le travail social en créant avec les peuples autochtones des services plus

efficaces.<sup>2</sup> » Bien sûr, l'approche adoptée doit concorder avec le Code de déontologie et les Normes d'exercice de l'Ordre.

Dans le même ordre d'idées, les membres de l'Ordre doivent avoir conscience des enjeux qui affectent la façon dont leurs clients interagissent avec le monde et en font l'expérience. Par exemple, nos membres doivent avoir les compétences nécessaires pour épauler les réfugiés et les nouveaux Canadiens et Canadiennes qui arrivent dans notre pays, souvent après avoir fui des conditions de vie atroces. Il est essentiel de savoir appréhender le contexte propre à chaque client et à la communauté dont il est originaire. Il est impératif d'adopter une réflexion à long terme et de développer une compréhension intersectionnelle des nombreux facteurs susceptibles d'oppresser et de marginaliser les clients.

Ce processus de réflexion a amené l'Ordre à passer en revue ses ressources et à consulter ses parties prenantes afin de déterminer si les ressources actuelles de l'Ordre sont suffisantes pour aider ses membres à proposer des services à des groupes de clients divers, d'une manière appropriée et éthique. L'article « [Consultation sur l'humilité culturelle et l'engagement des parties prenantes](#) », disponible dans ce numéro de Perspective, contient une description du processus de consultation et de ses résultats.

On a mené la consultation en adoptant une approche fondée sur l'humilité culturelle, qui « suggère que les travailleuses et travailleurs sociaux [et les techniciennes et techniciens en travail social] ne doivent pas se considérer comme des experts de la culture des autres, mais comme des apprenants<sup>3</sup> » (traduction). Le concept d'humilité culturelle inclut trois facteurs : l'engagement à se livrer toute sa vie

à l'autoévaluation et à l'autocritique; le désir de corriger les déséquilibres de pouvoir; et l'instauration de partenariats avec des personnes et des groupes qui défendent les intérêts d'autrui<sup>4</sup>. En revanche, le terme « compétence culturelle » est critiquable parce qu'il implique que l'on peut parvenir à maîtriser un sujet limité, alors que le terme « humilité culturelle » suggère un engagement à vie à l'autoréflexion et à la correction des déséquilibres de pouvoir.

L'information communiquée par les membres lors de cette consultation a été très utile pour aider l'Ordre à mieux comprendre les dilemmes professionnels auxquels ils sont confrontés dans un contexte de diversité culturelle. On a demandé aux participants à la consultation des parties prenantes si le travail dans un contexte de diversité culturelle avait suscité des dilemmes ou des thèmes récurrents pour eux, et, dans l'affirmative, d'indiquer les ressources qui leur avaient été utiles dans le cadre de ce travail. Comme pour d'autres dilemmes en matière de pratique, de nombreux répondants ont précisé que les Normes d'exercice leur avaient fourni des conseils utiles pour leur travail auprès de clients issus de cultures diverses. Cette Note sur la pratique présente des scénarios contrastés sur la base des réponses fournies par nos membres lors de la consultation.

## SCÉNARIO 1

*Une membre a indiqué travailler pour un organisme qui offre des services à une clientèle majoritairement autochtone. Elle déclare avoir eu des difficultés à établir des liens et une relation de confiance avec ses clients. Elle s'est rendu compte qu'elle n'avait pas été préparée à comprendre l'énormité du traumatisme transgénérationnel, et le rapport entre le comportement des clients et les injustices systémiques. Elle a reconnu avoir une connaissance très limitée de l'expérience des peuples*

<sup>1</sup> Raven Sinclair, « Aboriginal Social Work Education in Canada: Decolonizing Pedagogy for the Seventh Generation, » *First Peoples Child & Family Review*. vol. 1, no. 1, September 2004, pp. 49-61, [journals.sfu.ca/fpcfr/index.php/FPCFR/article/view/10/41](http://journals.sfu.ca/fpcfr/index.php/FPCFR/article/view/10/41).

<sup>2</sup> Andrea Tamburro, « Including Decolonization in Social Work Education and Practice, » *Journal of Indigenous Social Development*. vol. 2, no. 1, September 2013, pp. 1-16, [scholarspace.manoa.hawaii.edu/bitstream/10125/29814/1/v2i1\\_02tamburro.pdf](http://scholarspace.manoa.hawaii.edu/bitstream/10125/29814/1/v2i1_02tamburro.pdf).

<sup>3</sup> Allan Barsky, « Ethics Alive! Cultural Competence, Awareness, Sensitivity, Humility, and Responsiveness: What's the Difference? » *The New Social Worker*, 2 octobre 2018, <https://www.socialworker.com/feature-articles/ethics-articles/ethics-alive-cultural-competence-awareness-sensitivity-humility-responsiveness/>.

<sup>4</sup> Amanda Waters et Lisa Asbill, « Reflections on cultural humility », American Psychological Association, août 2013, [www.apa.org/pi/families/resources/newsletter/2013/08/cultural-humility](http://www.apa.org/pi/families/resources/newsletter/2013/08/cultural-humility).

*autochtones au Canada, et qu'elle ne comprenait pas suffisamment bien la complexité des problèmes qui touchent toujours aujourd'hui les peuples autochtones en particulier.*

Face aux dilemmes épineux que pose leur pratique, les membres peuvent commencer par se demander comment les Normes d'exercice s'y appliquent. Dans ce scénario, notre membre a réfléchi au Principe II : Compétence et intégrité, qui indique que « [l]es membres de l'Ordre sont conscients de l'étendue et des paramètres de leur compétence et du champ d'application de leur profession et limitent leur exercice en conséquence. Lorsque les besoins d'un client tombent en dehors du domaine habituel d'exercice du membre de l'Ordre, le membre informe le client qu'il peut demander que son cas soit confié à un autre professionnel<sup>5</sup>. »

Dans cet exemple, notre membre travaillait dans un environnement rural. Elle savait qu'elle pouvait difficilement aiguiller ses clients vers un autre professionnel. Elle avait conscience qu'il lui fallait développer ses compétences et ses connaissances pour pouvoir offrir des services aux personnes de cette communauté autochtone.

Les Normes d'exercice permettent aux membres de perfectionner leurs compétences tout en poursuivant leur travail auprès de clients, à condition que le client désire poursuivre la relation professionnelle avec le membre de l'Ordre et désire que le membre lui procure le service<sup>6</sup>. Celui-ci peut le faire à condition que le membre informe le client qu'il peut demander à que son cas soit confié à un autre professionnel et que « les services que [le membre] procure soient fournis avec compétence en demandant par ailleurs des services de supervision, de consultation ou des

services éducatifs additionnels<sup>7</sup>. »

La membre a demandé à être supervisée par un professionnel autochtone qui offrait depuis longtemps des services à la communauté. Elle a également obtenu une formation et une éducation permanentes au sujet des expériences et des problématiques qui continuent d'affecter les peuples autochtones au Canada. Il s'agissait notamment de lire les travaux d'universitaires autochtones et de s'informer sur les initiatives menées par les peuples autochtones. La membre a déployé des efforts concertés pour acquérir les connaissances nécessaires dans son champ d'exercice professionnel<sup>8</sup>.

En revenant sur son expérience, la membre a réalisé que si elle n'avait pas tenté de comprendre son groupe de clients et ses problèmes particuliers, elle aurait pu involontairement contribuer aux facteurs systémiques qui privent les Autochtones de leur autonomie et de leurs droits. Cette idée a été renforcée lors de sa consultation des Normes d'exercice, qui précisent que « [l]es membres de l'Ordre ne font pas de discrimination en raison de la race, de l'origine ethnique, de la langue, de la religion, de l'état civil, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'âge, de l'invalidité, de la situation économique, de l'allégeance politique ou de l'origine nationale<sup>9</sup>. »

La membre a prouvé sa détermination à exercer son métier en adoptant un point de vue axé sur l'humilité culturelle pour mieux servir son groupe de clients, ainsi que son « engagement envers le perfectionnement professionnel continu en entreprenant toute forme d'éducation permanente et en se conformant aux mesures en matière de maintien de la compétence qu'exige l'Ordre<sup>10</sup>. »

<sup>5</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.1.

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.1.i.

<sup>8</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.2.

<sup>9</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe III : Responsabilité envers les clients, Interprétation 3.4.

<sup>10</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.2.

## SCÉNARIO 2

*Un membre travaillant dans un cadre hospitalier a expliqué qu'il avait travaillé avec un client musulman. Ce client avait reçu un diagnostic de maladie en phase terminale, et les médecins lui avaient proposé l'accès à des soins palliatifs. Le client et sa famille n'étaient pas sûrs de savoir comment la philosophie des soins palliatifs était perçue dans leur religion. L'hôpital n'était pas en mesure de trouver des ressources pour aider le client à prendre une décision. Les membres de l'équipe soignante étaient d'avis que, vu les éléments de son dossier, un aiguillage vers les soins palliatifs était indiqué; ils souhaitaient que le client prenne une décision concernant son traitement et commençaient à s'impatienter. L'équipe soignante pressait notre membre de convaincre le client de prendre une décision rapidement.*

Ce scénario plaçait ce membre dans une situation délicate, tiraillé entre l'équipe soignante et les besoins de son client. Après avoir consulté les Normes d'exercice, il a pu trouver plusieurs interprétations lui donnant les outils nécessaires pour entamer une conversation difficile avec ses collègues. Le membre leur a expliqué que « [l]es membres de l'Ordre et leurs clients travaillent ensemble à l'établissement et l'évaluation d'objectifs. Ils déterminent d'un commun accord la raison d'être de leurs relations<sup>11</sup>. »

Par ailleurs, « [l]es objectifs des relations entre les membres de l'Ordre et les clients comprennent l'amélioration du fonctionnement des clients et le renforcement de leur capacité à s'adapter et à entreprendre des changements<sup>12</sup>. » Le membre a expliqué que sa responsabilité consistait à aider son client à trouver l'information et les ressources dont il avait besoin pour prendre une décision éclairée concernant ses soins.

Pendant la conversation avec l'équipe soignante, plusieurs membres du personnel ont déclaré qu'ils n'arrivaient pas à comprendre pourquoi le client et sa famille éprouvaient des difficultés à prendre une décision, et ont une fois de plus souligné qu'il était nécessaire de transférer le client dans une autre unité. Le membre de l'Ordre a insisté sur le fait que dans cette situation, son devoir professionnel consistait à faire « la distinction entre [ses] besoins et intérêts personnels et ceux de [ses] clients afin de veiller, dans le cadre de [ses] relations professionnelles, à placer les besoins et intérêts de [ses] clients au premier plan<sup>13</sup>. »

Ce dialogue a permis au membre de plaider de façon convaincante pour son client afin que celui-ci et sa famille puissent prendre une décision en matière de soins qui reflète leurs besoins et leurs valeurs. Ce faisant, le membre a pu « respecte[r] et favorise[r] l'autodétermination [du client] d'un certain nombre de manières, entre autres en agissant comme personne-ressource pour les clients et en les encourageant à décider des problèmes sur lesquels ils veulent se pencher et de la manière dont ils veulent s'y attaquer<sup>14</sup>. »

Le membre et son client ont pu trouver ensemble des ressources susceptibles de répondre de façon culturellement adaptée aux interrogations du client concernant les soins palliatifs. Le membre a obtenu pour le client et sa famille le temps dont ils avaient besoin pour mener des recherches sur ces questions et consulter des spécialistes, ce qui leur a permis de prendre une décision conforme à leurs valeurs.

<sup>11</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe I : Relations avec les clients, Interprétation 1.1.

<sup>12</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe I : Relations avec les clients, Interprétation 1.1.1.

<sup>13</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe I : Relations avec les clients, Interprétation 1.6.

<sup>14</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe I : Relations avec les clients, Interprétation 1.3.

## SCÉNARIO 3

*Un membre travaillait pour un organisme communautaire qui offrait un appui aux réfugiés et aux nouveaux Canadiens et Canadiennes. Il fournissait des services à un client qui était arrivé au Canada en tant que réfugié dans le contexte d'une crise des réfugiés récente. Cette crise avait été déclenchée par un violent conflit entre deux groupes religieux et ethniques. Le membre a requis les services d'un interprète pour pouvoir communiquer avec son client pendant l'évaluation. Pour ce faire, le membre avait pris contact avec le service d'interprétation utilisé par son organisme, et s'était vu assigner un interprète s'exprimant dans la même langue que son client. Après l'arrivée de l'interprète et peu après le début de l'évaluation, une dispute est survenue entre l'interprète et le client, avec comme conséquence le brusque départ de l'interprète. Notre membre n'avait pas la moindre idée de ce qui s'était passé. Après avoir communiqué avec le service d'interprétation, le membre a découvert que le client considérait que l'interprète appartenait au groupe opposé au sien, qui avait déclenché la crise des réfugiés. Le membre a été en mesure d'obtenir le service dont il avait besoin, mais cela a pris du temps, et son employeur lui a reproché de ne pas avoir terminé l'évaluation dans les délais impartis.*

À l'issue de la situation présentée dans ce scénario, le membre a ressenti de nombreuses émotions. Il a entrepris un processus d'évaluation et d'examen. Il a notamment passé en revue les Normes d'exercice pour réfléchir aux normes minimales pour une pratique professionnelle et éthique. Le membre a réfléchi au principe voulant que « [l]es membres de l'Ordre se tiennent informés des politiques, lois, programmes et questions ayant un rapport avec la communauté, ses institutions et services dans leurs domaines d'exercice<sup>15</sup>. »

Le membre a reconnu que ses connaissances concernant les difficultés vécues par son client présentaient des lacunes. Il a déterminé qu'il avait besoin de mieux comprendre les circonstances ayant conduit son client à demander le statut de réfugié.

Le membre avait le sentiment qu'il pourrait mieux servir ce groupe de clients s'il comprenait mieux le contexte dans lequel s'inscrit la crise des réfugiés.

En outre, ce membre a réfléchi aux institutions et aux services appuyant ce groupe de clients. Il a songé au service d'interprétation, et à la mesure dans laquelle un problème de communication avait eu d'importantes répercussions négatives pour son client. Ce membre estimait que s'il avait mieux compris les processus du service d'interprétation, il aurait peut-être pu proposer des améliorations à ce sujet.

Il a aussi tenu compte du fait qu'il fallait plus de temps pour réaliser une évaluation et offrir des services aux clients ayant besoin d'interprètes ou de traducteurs. De nombreux facteurs pouvaient expliquer cette situation : besoin de fournir le contexte nécessaire au linguiste; compréhension du point de vue du client quant à la prestation de services; le fait que des membres de la famille proposent d'être interprètes; le fait d'avoir plusieurs interprètes travaillant avec un seul client; et le besoin de trouver des ressources appropriées sur le plan culturel, ainsi que le temps permettant aux clients de réfléchir à ces ressources et de prendre des décisions à ce sujet.

L'organisme employant le membre avait une politique établissant le temps nécessaire pour mener à bien les évaluations et mettre en place les services. Cette politique ne tenait pas compte de la complexité supplémentaire associée au recours à un interprète. Le membre était d'avis que cette omission était susceptible de nuire à la qualité des services proposés aux clients.

Lors de son examen des Normes d'exercice, le membre a également tenu compte du Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.2.9 :

Les membres de l'Ordre encouragent la justice sociale et prônent le changement social au nom de leurs clients. Les membres

<sup>15</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.1.3.

de l'Ordre sont bien informés au sujet de la diversité culturelle et ethnique, des formes d'injustice sociale comme la pauvreté, la discrimination et les déséquilibres de pouvoir qui existent dans la culture et affectent les clients, et ils y sont sensibles. Les membres de l'Ordre s'efforcent de rehausser la capacité des clients à répondre à leurs propres besoins. Les membres de l'Ordre aident les clients à obtenir les renseignements, services et ressources nécessaires dans la mesure du possible. Les membres de l'Ordre encouragent et favorisent la participation des clients à la prise de décisions.<sup>16</sup>

Cette interprétation soulignait bien la nécessité pour le membre d'avoir conscience des injustices et des déséquilibres de pouvoir qui touchent ses clients. Elle mettait en avant la nécessité de prôner le changement pour aider ses clients à accéder aux services et à l'information dont ils ont besoin. Le membre a déterminé qu'il lui fallait plaider pour le changement s'agissant du processus d'aiguillage et du temps prévu pour l'évaluation lorsque celle-ci implique le recours à des services d'interprétation ou de traduction.

Comme dans l'exemple précédent, le membre a commencé cette mission de persuasion auprès de son équipe. Il a discuté avec son directeur du fait qu'il fallait plus de temps pour mener à bien les évaluations des clients ayant recours à des interprètes et pour leur fournir des services. En présentant un argumentaire insistant sur l'intérêt du client, il a réussi à obtenir des délais plus longs dans le cas d'un travail mené auprès de clients faisant appel aux services d'un linguiste.

Le membre et son directeur ont pris contact avec le service d'interprétation pour mieux comprendre comment les dossiers des clients étaient attribués. La seule information fournie sur le formulaire de demande de service concernait la langue nécessaire pour le service d'interprétation. Les clients étaient

ensuite confiés à un interprète à l'issue d'un simple processus de mise en correspondance. On a convenu que le formulaire de demande de service serait modifié de façon à inclure un espace supplémentaire permettant d'indiquer le pays d'où provenait le client. On inclurait cette information au besoin, en fonction de la situation propre à chaque client.

Notre membre a tiré les enseignements de cette expérience, et applique désormais à sa pratique les principes de l'humilité culturelle. Il s'est engagé à mieux se renseigner sur l'histoire et le contexte concernant ses clients, à procéder à des autoévaluations permanentes, et à nouer des partenariats avec des personnes et des groupes plaidant pour la lutte contre les injustices en matière de pouvoir.

## CONCLUSION

L'autoréflexion continue et la correction des déséquilibres de pouvoir exigent détermination et vigilance. Les travailleuses et travailleurs sociaux ainsi que les techniciennes et techniciens en travail social sont bien placés pour accomplir ce travail. L'oppression systémique et le climat politique jouent sur les besoins et les problèmes que présentent les clients. Par conséquent, les membres doivent rester conscients des enjeux et des inégalités qui touchent les populations à qui ils offrent des services.

La consultation, l'autoapprentissage, l'autoréflexion et la formation à vie sont autant de moyens qui permettent de développer une perspective axée sur l'humilité culturelle. À cette fin, nous encourageons vivement nos membres à s'engager à inclure des objectifs d'humilité culturelle dans leur Programme de maintien de la compétence (PMC) annuel.

Pour de plus amples renseignements sur cette question ou d'autres problèmes de pratique, veuillez communiquer avec le Service de la pratique professionnelle par courriel à : [exercice@otsttsso.org](mailto:exercice@otsttsso.org).

---

<sup>16</sup> OTSTTSO, *Code de déontologie et manuel des normes d'exercice, deuxième édition, 2008*, Principe II : Compétence et intégrité, Interprétation 2.2.9.