

Portrait diagnostic EDI

Cahier synthèse

*Regards sur l'accessibilité et l'inclusivité
dans les organismes communautaires du quartier Villeray*

Mise en contexte et objectifs

En 2018, la Corporation de développement communautaire (CDC) Solidarités Villeray, table de concertation multisectorielle et inter-réseaux, a organisé une consultation publique avec ses partenaires. Cette initiative visait à établir, en collaboration avec la population villeroise, une vision commune, représentative et collective autour des changements souhaités dans Villeray. Dans le cadre du Plan de quartier 2019-2025, le quartier a alors identifié comme objectif l'amélioration de l'accessibilité des services pour les populations vulnérables.

En 2023, les membres de la CDC ont décidé de lancer un projet de diagnostic sur l'accessibilité des services offerts par les organismes de Villeray, dans une démarche en équité, diversité et inclusion (EDI).

Les objectifs

Les principaux objectifs de cette démarche sont les suivants :

- évaluer et identifier les barrières à l'inclusion;
- élaborer des outils de sensibilisation et d'information destinés aux organismes;
- renforcer le soutien aux organismes dans leur démarche EDI à travers l'adaptation de leurs pratiques et de leurs activités.

Ce projet a pour objectif d'optimiser les efforts et les pratiques au sein du milieu afin de rendre les services communautaires plus accessibles à la population de Villeray, dans toute sa diversité. Il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la CDC Solidarités Villeray et de ses membres.

La question principale de cette étude est la suivante : les services offerts par les membres de la CDC Solidarités Villeray sont-ils accessibles et inclusifs pour les personnes vulnérables du quartier?

Ce cahier présente une version synthèse du rapport Regards sur l'accessibilité et l'inclusivité dans les organismes communautaires du quartier Villeray.

Vous trouverez dans le rapport complet : quelques notions essentielles sur l'EDI, l'analyse complète des données et leurs graphiques correspondants, une multitude de témoignages, plusieurs sources ainsi qu'une boîte à outils.



solidaritesvilleray.org

Introduction et méthodologie

Ce rapport vise à explorer en profondeur les enjeux liés à l'inclusion sociale et à l'accessibilité universelle, en mettant particulièrement l'accent sur les groupes vulnérables, discriminés et marginalisés au sein de notre communauté. À travers une méthodologie et une analyse rigoureuses, nous avons cherché à comprendre les dynamiques d'exclusion et d'inclusion qui façonnent la gouvernance et les services des organismes communautaires de notre quartier, en analysant les différentes perceptions des répondant·e·s sur les enjeux de l'EDI. L'objectif est d'identifier les forces et les défis propres à notre milieu : le quartier Villeray à Montréal.

Les outils consultatifs utilisés sont un questionnaire en ligne et une entrevue individuelle avec un·e membre de chacun des organismes répondants. Le questionnaire, composé de 45 questions, a été complété par 21 membres d'action communautaire et d'action communautaire autonome de la CDC Solidarités Villeray. Parmi ces derniers, 15 organismes ont ensuite participé à des entrevues individuelles semi-dirigées pour compléter les informations collectées.

Les organismes interrogés interviennent auprès de diverses populations, notamment les personnes en situation d'itinérance, les familles, les personnes âgées, les personnes immigrantes, les femmes et les personnes vivant dans la pauvreté. Parmi les domaines d'intervention de ces organismes, on compte la sécurité alimentaire, la défense des droits, l'employabilité, la réinsertion sociale, la réussite éducative, l'alphabétisation, le soutien aux personnes nouvellement arrivées, le travail de rue, la santé mentale, l'environnement et les loisirs.

Nous espérons que ce document contribuera à enrichir le dialogue sur l'inclusion sociale et à inspirer des actions concrètes pour améliorer la vie des Villerois·es dans notre communauté.

Analyse de données

L'analyse des données recueillies se concentre sur trois grands thèmes : la gouvernance des organismes communautaires, leurs services, ainsi que les réflexions émergentes des entrevues individuelles. Elle mettra en lumière la manière dont ces organismes perçoivent leurs propres pratiques en matière d'intégration, de diversité et d'inclusion.

Nous avons examiné les profils des participant·e·s, des équipes de travail, des conseils d'administration et des directions et coordinations en nous penchant sur les styles de gestion, les défis de représentativité et l'intégration des membres dans les processus de décision collective.

Nous avons également analysé les services offerts sous plusieurs aspects afin d'identifier les obstacles, tout en mettant en évidence les initiatives existantes pour améliorer la communication, les enjeux d'interculturalité, l'accessibilité financière, les horaires, les lieux, l'aménagement du territoire et l'accueil des différentes communautés.

Enfin, nous avons examiné les démarches d'amélioration continue déjà mises en place dans les organisations, les points de vue divergents sur l'EDI, ainsi que les limites et les obstacles rencontrés.

Dans ce cahier de synthèse, vous découvrirez un résumé des trois principales sections : la gouvernance, les services et l'auto-évaluation.

La gouvernance

Le premier volet aborde le fonctionnement démocratique au sein des organismes et vise à évaluer la représentativité des instances décisionnelles par rapport aux populations concernées, notamment en ce qui concerne l'inclusion des personnes faisant partie des groupes discriminés. Les instances sélectionnées pour cette analyse incluent le conseil d'administration, la direction ou la coordination, ainsi que l'équipe de travail.

Suite à l'analyse des entrevues individuelles et des réponses au questionnaire, nous témoignerons des résultats à travers trois grandes catégories : le style de gestion, l'intégration des membres et participant·e·s au processus de prise de décision collective et, finalement, la représentativité de l'équipe de travail.

Principaux enjeux et défis

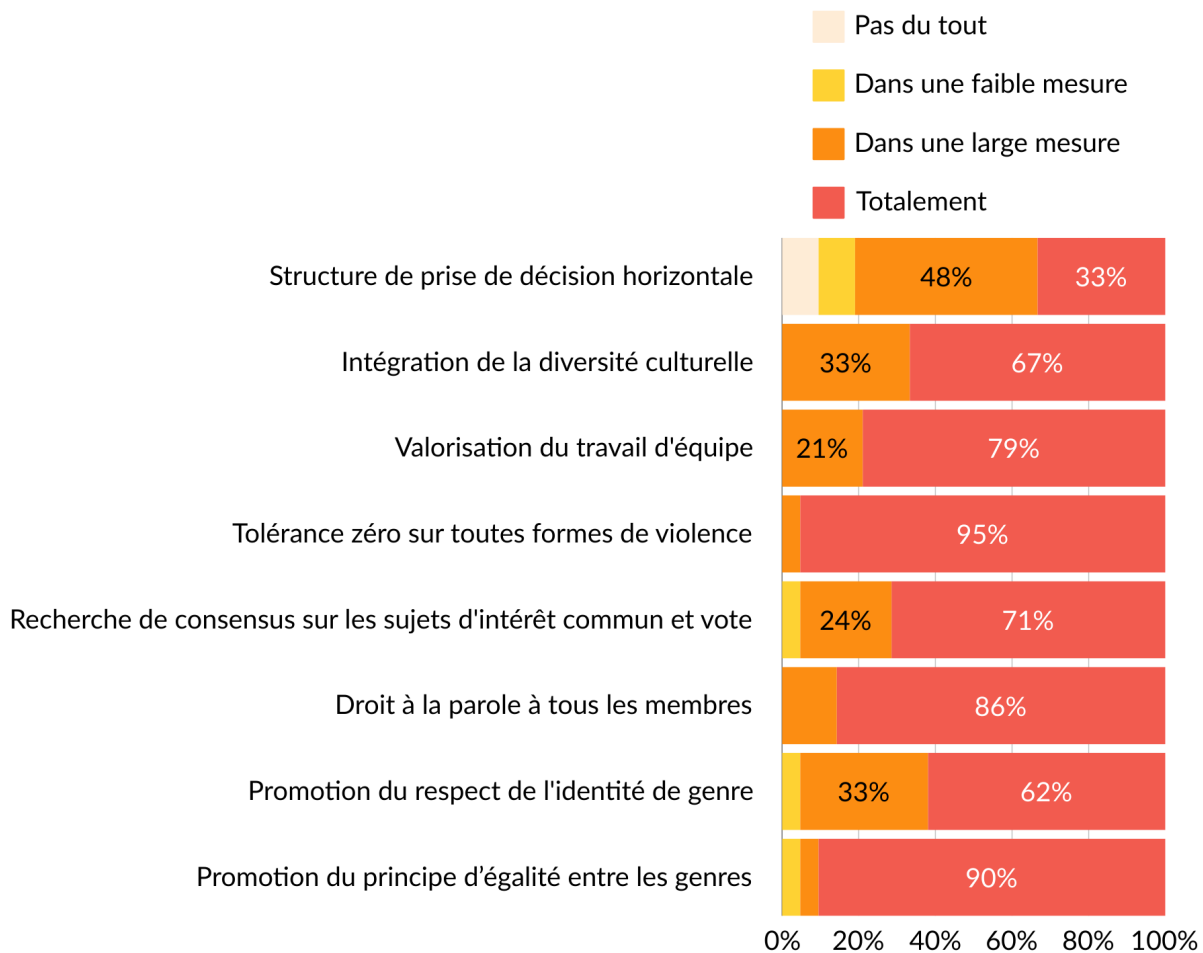
Styles de gestion

- Manque d'adhésion à l'établissement de structures horizontales dans le processus décisionnel.

Bien que les valeurs favorisant l'intégration de l'équipe dans la prise de décision collective soient partagées par tous les organismes interrogés, les méthodes pour mettre en œuvre ces décisions varient considérablement selon le contexte unique de chaque organisation. On observe ainsi une

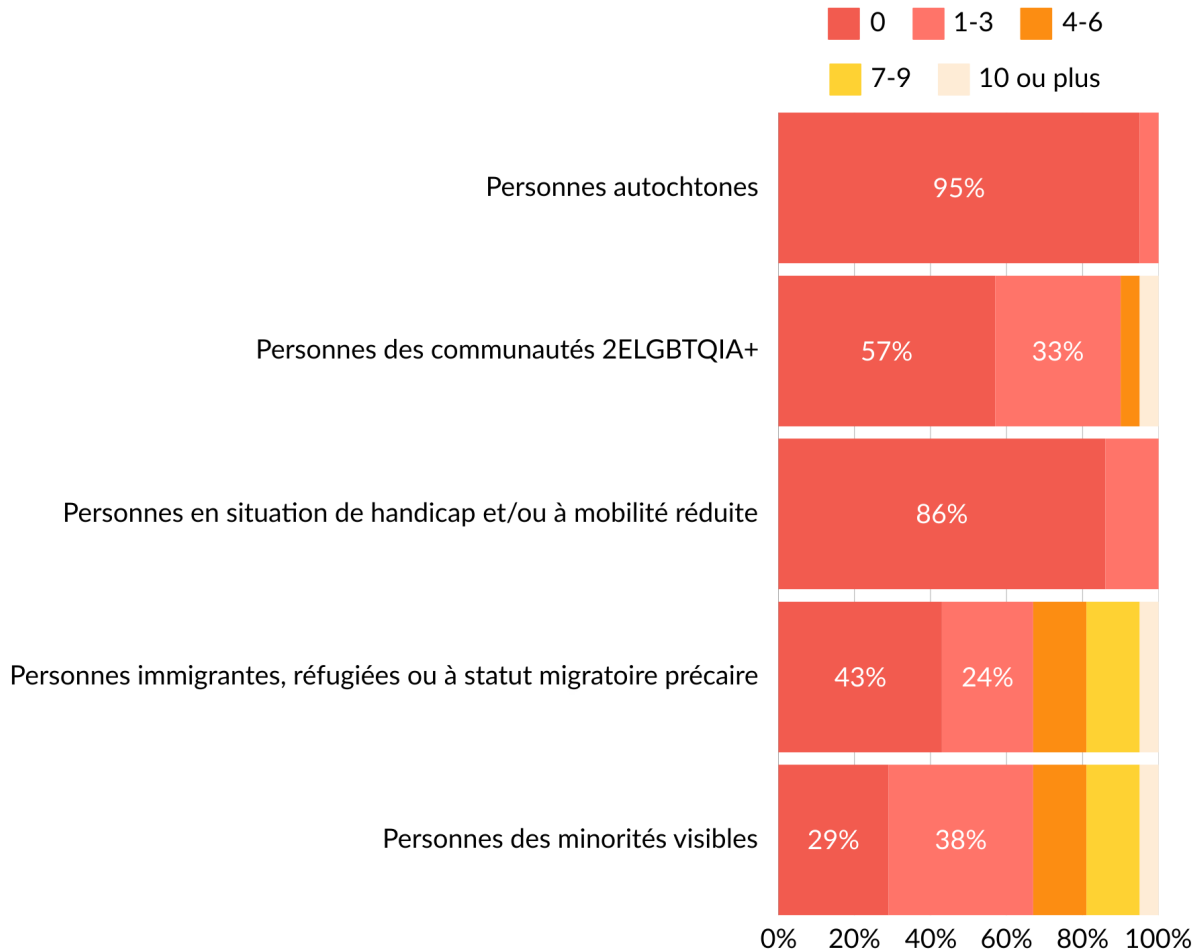
grande variété de styles de gestion, allant d'une structure plus hiérarchique à une coordination plus horizontale. Sélectionnée par quelques répondant·e·s, la structure de prise de décision horizontale est un principe moins partagé dans l'ensemble des organismes.

Les valeurs démocratiques caractérisant la culture organisationnelle des organismes

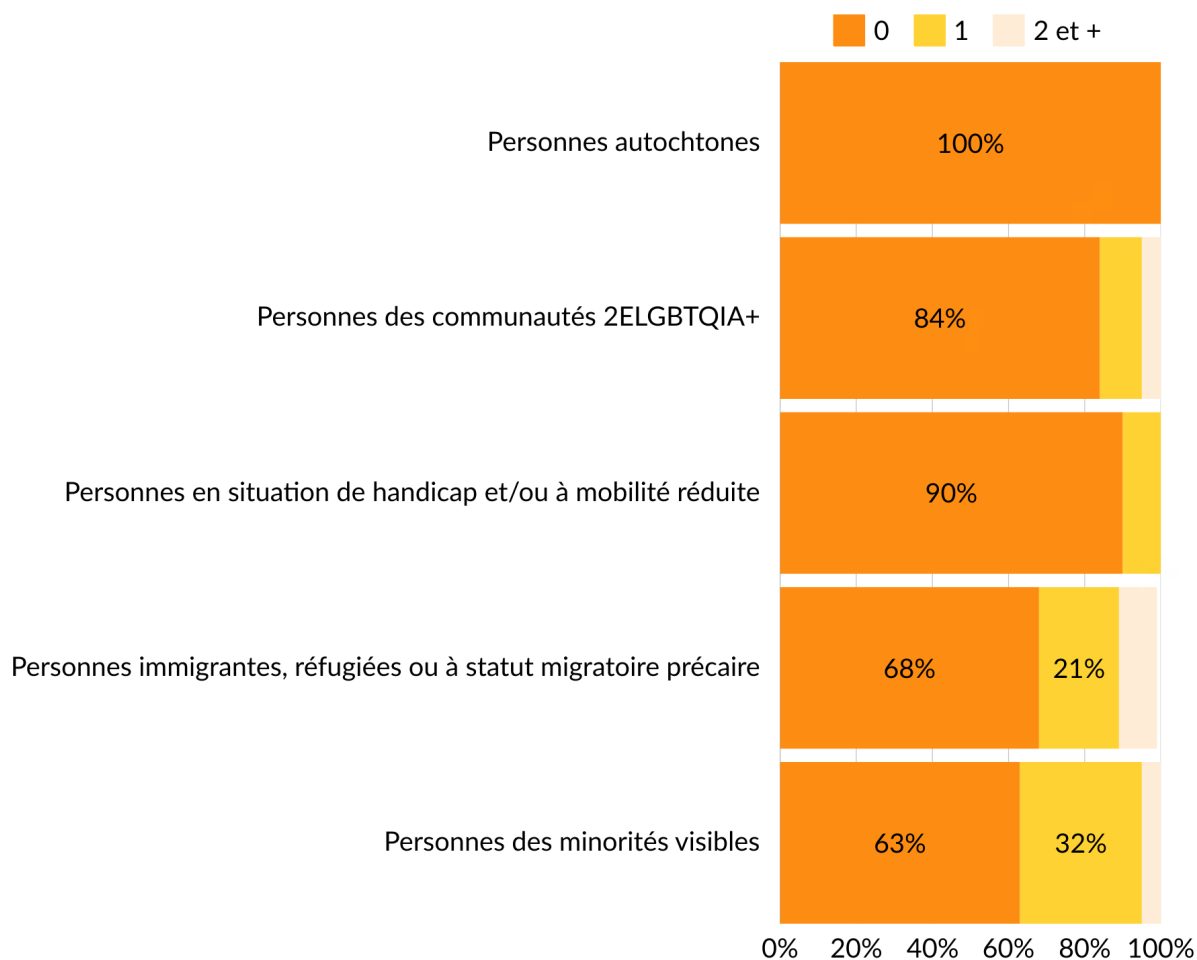


Portrait des équipes et des directions

Composition des équipes de travail selon ces groupes marginalisés



Composition des directions (coordinations) selon ces groupes marginalisés



Représentativité

- Plus on accède à des postes de pouvoir, moins la diversité est présente;
- Certaines directions d'organismes affichent peu ou pas de diversité;
- Certaines équipes de travail affichent peu ou pas de diversité;
- Absence notable des personnes en situation de handicap, notamment au sein des directions.

Les résultats du questionnaire montrent une polarisation au sein de certains organismes. Alors que des équipes de travail présentent un large éventail de diversités, d'autres en sont presque complètement dépourvues. De plus, nous voyons que plus les positions de pouvoirs au sein des organismes sont élevées, moins les types de diversités sont représentés.

Il existe plusieurs zones de friction concernant le principe de diversité dans les groupes de travail. Bien que la plupart des organismes répondants reconnaissent l'importance de la représentation de l'équipe,

sa mise en pratique varie considérablement d'une organisation à l'autre. Pour certaines personnes, de nombreux obstacles entravent la réalisation de cet objectif (ex. : le financement), tandis que d'autres le considèrent comme une priorité secondaire. Certains font face à ces défis en se sentant submergés, tandis que d'autres estiment crucial de s'engager dans une analyse des processus et des politiques de recrutement. Finalement, pour certain·e·s, la diversité de l'équipe représente une véritable force, rendant les enjeux EDI plus concrets au quotidien, tandis que, pour d'autres, elle constitue une faiblesse organisationnelle.

« Bien sûr, l'équipe reflète ce qu'on applique avec nos participants. Je veux dire, on vient de partout, on a toutes sortes d'identités de genre, de culture, d'origine, de langue aussi. Quoi de mieux que de le vivre au quotidien et de le vivre toi-même pour pouvoir l'appliquer dans l'accueil universel? »

Recrutement

- Refus de reconnaissance de l'existence des enjeux de discrimination à l'emploi qui touchent les groupes marginalisés, nécessitant une approche équitable;
- Dénier des biais et préjugés existants au sein des processus de recrutement;
- Manque de démarches structurantes dans les politiques RH;
- Croyance d'une corrélation entre le manque de financement et l'application d'une politique efficace EDI, limitant ainsi la mise en place de mesures adéquates.

Plusieurs des organisations interrogées ont exprimé des difficultés à engager des personnes issues de communautés ethnoculturelles et ont admis qu'elles manquaient d'inspiration pour diversifier leur équipe de travail. Pour remédier à ce manque, quelques organismes envisagent d'appliquer le principe de discrimination positive, qui consiste à privilégier, à compétences égales, les candidat·e·s issu·e·s de la diversité. Pour plusieurs, le processus de sélection se fait sans égard aux marqueurs identitaires et aucune discrimination n'est faite.

Tout le monde doit être égal devant le processus, sans discrimination positive ou négative. Seules les compétences comptent; on n'accorde aucune importance ou réflexion aux biais inconscients. De plus, il a été fréquemment souligné lors des entrevues que le financement serait étroitement lié à la capacité de mettre en œuvre des mesures favorisant la diversité et l'inclusion.

«*Moi, je dirais, le problème de l'organisme n'est pas l'inclusion. C'est plutôt le manque de budget. Il y a des organismes qui ont des budgets de un à deux millions de dollars par année. Alors, je dirais, donne-moi un bon budget je pourrais embaucher des gens de partout, de groupes ethniques ou des orientations X.*»

«*Enfin, ça, ce n'est vraiment pas quelque chose qu'on regarde au niveau du recrutement. Disons qu'il n'y a ni discrimination positive, ni discrimination négative.*»

Intégration des participant·e·s ou des membres

- Difficulté à atteindre et à inclure des populations vulnérables dans les structures administratives (comme les AGA et les CA);
- Rigidité des structures administratives qui viennent parfois entraver la participation des populations;
- Fracture numérique.

Pour certains organismes, l'intégration des participant·e·s est essentielle dans leurs pratiques. Quelques-uns mentionnent la création de comités par et pour les membres, dont la forme varie selon les groupes. Plusieurs soulignent également l'importance d'impliquer les membres dans la planification stratégique et, plus largement, dans tout changement significatif de gouvernance. Des organismes expliquent que les membres les

plus isolé·e·s socialement ou détenant moins de capitaux sociaux, culturels et politiques ont plus de difficulté à intégrer ce genre de structures administratives.

Pour faire face à ces barrières, quelques organismes ont mis en place des comités d'implication pour renforcer la participation des membres dans le processus de décision collective.



« Les gens qui sont plus vulnérables économiquement ou socialement, il faudrait avoir plus d'espaces pour les entendre, parce que ce n'est pas forcément eux qui vont à l'AGA pour parler. Ce ne sont pas forcément eux qui vont remplir le sondage parce qu'ils n'ont peut-être pas accès à un ordinateur. Ça, je pense qu'on peut vraiment s'améliorer là-dessus. »

La gouvernance

Mesures phares mises en place par certains organismes du quartier

Politique de recrutement :

- **politique EDI dans le processus de recrutement** : intégration de critères EDI dans les processus de recrutement, assurant une accessibilité égale aux chances pour les postulant·e·s provenant de milieux sous-représentés;
- **reconnaissance des acquis** du personnel issu de l'immigration.

Formation et développement des compétences de l'équipe :

- **formations sur le racisme et les biais inconscients** : organisation de formations sur le racisme, la discrimination et la reconnaissance des biais inconscients afin de lutter contre les préjugés et promouvoir une approche plus inclusive dans le travail quotidien.

Participation active des membres et gouvernance inclusive :

- **comité des membres** : constitution d'un comité composé de membres afin de participer activement au processus de décision collective, en dehors des structures administratives;
- **animation d'ateliers partagée avec les membres** : implication des membres dans l'animation de certains ateliers, créant ainsi un espace de co-création et d'échanges, où leurs perspectives et expériences enrichissent la réflexion collective;
- **sièges réservés dans les conseils d'administration (CA)** : réservation de sièges spécifiques dans les CA pour les populations ciblées par les mandats des organismes, assurant ainsi une représentation équitable au sein des instances décisionnelles;
- **consultations régulières et variées** : organisation de consultations régulières auprès des membres, utilisant une diversité de moyens adaptés à leurs réalités (sondages, boîtes à suggestions, entretiens, etc.), afin de recueillir leurs avis, besoins et suggestions concernant les pratiques d'EDI et les services offerts.

Les services

Le deuxième volet de notre analyse du milieu concerne les services offerts par les organismes. Il s'agit d'identifier les obstacles et les freins à la participation ou à l'utilisation des services. Après avoir analysé le portrait de participant·e·s, nous avons divisé l'analyse en six catégories différentes : les communications, les langues et cultures, l'abordabilité, les heures d'ouverture, les lieux et aménagements et l'accueil universel.

Principaux enjeux et défis

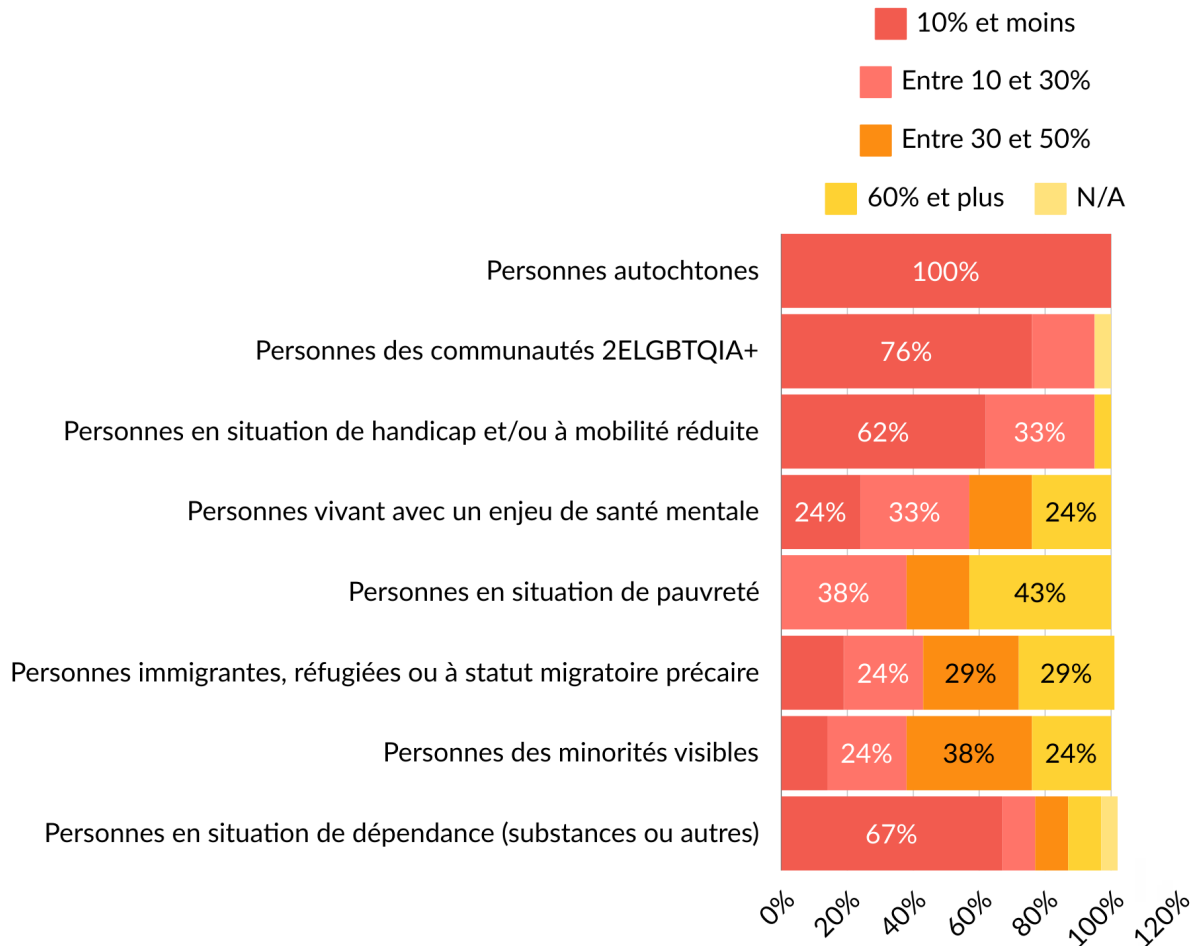
Portrait des participant·e·s

- Décalage significatif entre la composition des équipes de travail et les participant.e.s.

Parmi les groupes sous-représentés, on retrouve les personnes autochtones, les personnes des communautés 2ELGBTQIA+, ainsi que celles en situation de handicap ou d'incapacité.

Il est clair que, quel que soit l'organisme, les populations desservies sont généralement beaucoup plus diversifiées que les équipes de travail, les directions et les conseils d'administration.

Portrait des participant-e-s selon ces groupes marginalisés



Communications

- Communications inadaptées aux besoins des personnes sourdes, malentendantes, malvoyantes ou aveugles, ce qui réduit leur accès à l'information;
- Fracture numérique;
- Difficulté à trouver un équilibre entre l'utilisation du langage épïcène, inclusif, et le langage clair, accessible à toutes les personnes.

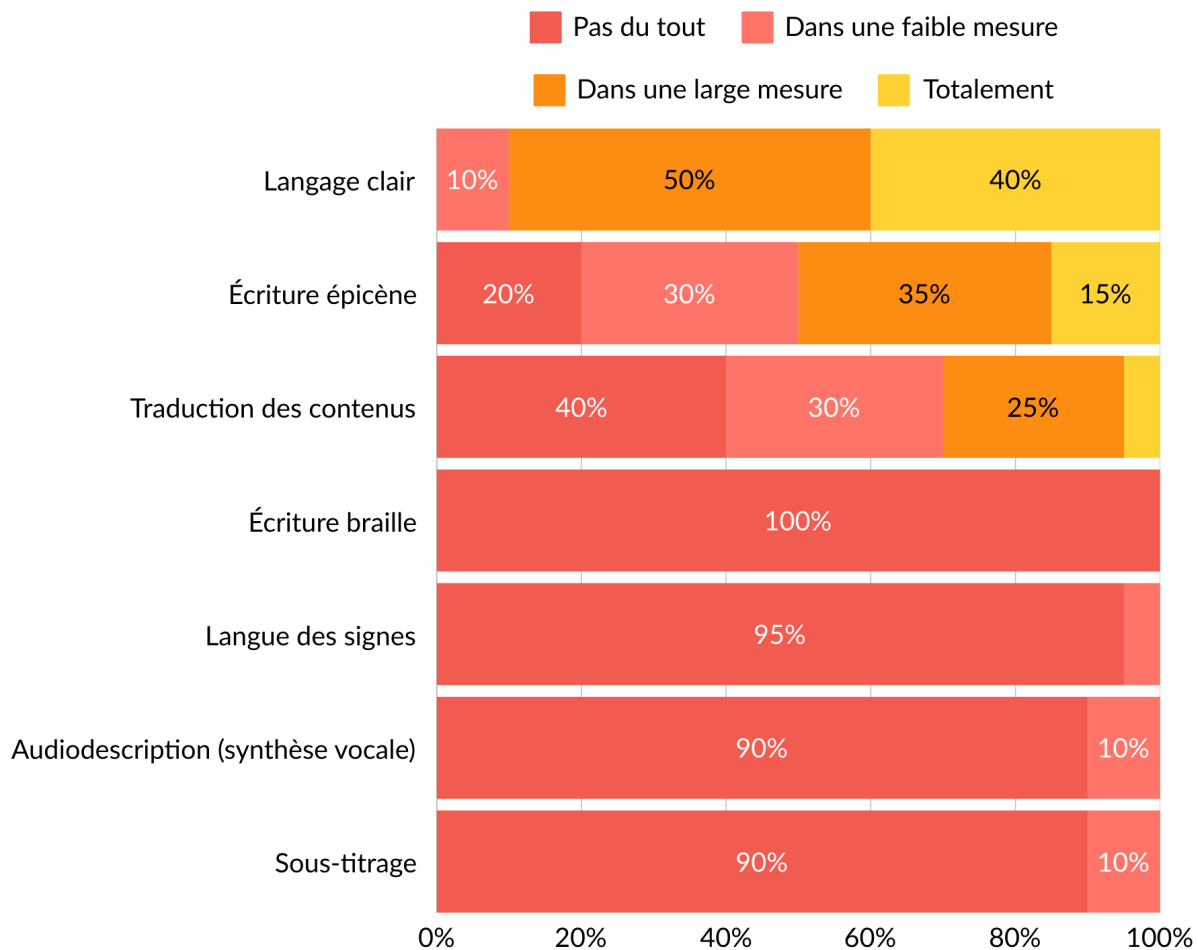
On observe trois tangentes en ce qui concerne l'accessibilité des communications écrites. Soit aucune réflexion n'est réellement entamée, soit l'organisme opte pour une approche « langage clair » ou pour une approche « langage épïcène ». Pour plusieurs, les deux types d'approches sont incompatibles. De plus, nous constatons une sous-représentation marquée des méthodes

de communication adaptées aux personnes sourdes, malentendantes, malvoyantes et aveugles. En ce qui concerne les moyens de communication, certain·e·s nous ont néanmoins fait part de différentes options, allant d'une approche plus virtuelle à une approche plus traditionnelle, en passant par des solutions hybrides et flexibles, selon les besoins des individus.

« On oublie le langage moderne qui est à la mode inclusive pour toutes et tous. Les personnes avec une faible littératie ne vont pas comprendre ce genre de chose. Le langage inclusif pour eux, c'est "tout le monde". Ça inclut hommes, femmes, puis les autres identités sexuelles ou de genre. »



Utilisation des communications inclusives par les organismes

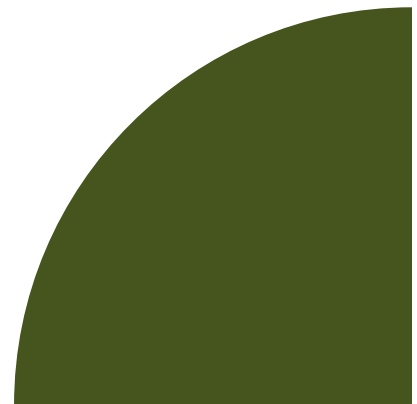


Langues et cultures

- Traduction des outils et services insuffisante, qui rend difficile l'accès à des informations essentielles pour les personnes issues de communautés ethnoculturelles diverses;
- Difficulté à rejoindre et à inclure différentes communautés ethnoculturelles;
- Homogénéité des bénévoles, des équipes de travail et des participant·e·s qui peut parfois limiter leur capacité à comprendre et à répondre aux besoins variés des populations.

De nombreux organismes soulignent les défis liés à la traduction des services et des communications. Alors que certains perçoivent la variété des langues parlées au sein de leur équipe comme un atout, d'autres ont des difficultés à attirer des personnes de milieux culturels divers, que ce soit parmi leurs employé·e·s, leurs bénévoles ou leurs participant·e·s. Pour certains, bien que des réflexions et des démarches aient été entreprises, la traduction des

communications reste un point considéré comme faible. En définitive, certains semblent complètement ignorer cette question, tandis que d'autres soulèvent des points de friction. Par exemple, selon certaines organisations, il y aurait un manque de volonté de la part de certaines communautés de s'intégrer. Cela laisse supposer un possible manque de compréhension mutuelle, alimenté, entre autres, par certains préjugés, biais ou stéréotypes.



« Majoritairement ici, ce sont des Québécois d'origine que j'ai, sinon des Européens. Moi, je trouve ça triste. Les gens nous ramènent des ami·e·s, mais je trouve ça triste parce qu'on ne s'ouvre pas sur la réalité d'autres communautés. »

« Pour moi c'est important parce que, pour moi, tout métissage doit être tenté. C'est un peu triste que les gens de la communauté vietnamienne aient leur club social, ceux de la communauté italienne ont leur club social... Quand ça prend tout l'espace, c'est triste parce que tu n'as jamais de contact avec ta société. »

Heures d'ouverture

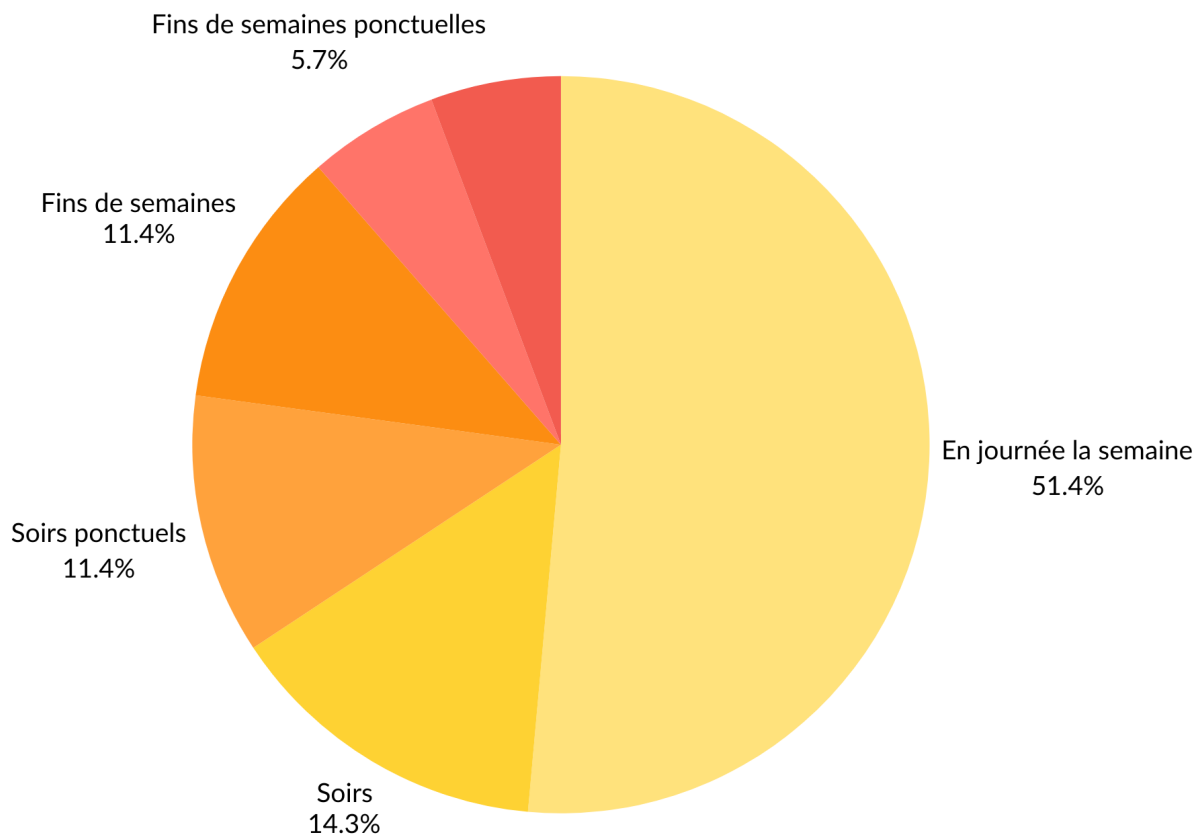
- Difficultés à la mise en place d'horaires adaptés aux différents types de populations, notamment en raison de la diversité des disponibilités et des contraintes de chaque groupe;
- Manque de personnel qui impacte directement l'ouverture et la disponibilité des services.

Certains organismes ont identifié les horaires des services comme une lacune à améliorer pour garantir l'accessibilité des services. Devant ces réflexions, certains ont élargi ou modifié les heures d'ouverture.

Pour d'autres, les enjeux de personnel, notamment, ne permettent pas d'ouvrir le service aux heures appropriées pour leur population cible.

« À un moment donné, nos distributions étaient deux fois par semaine, mais c'était comme, mettons, de 13 h à 15 h et là on se rendait compte, OK, mais ça ne répond pas finalement aux besoins de plusieurs personnes qui finissent de travailler à 17h30, 18h00. »

Horaires des services et des activités

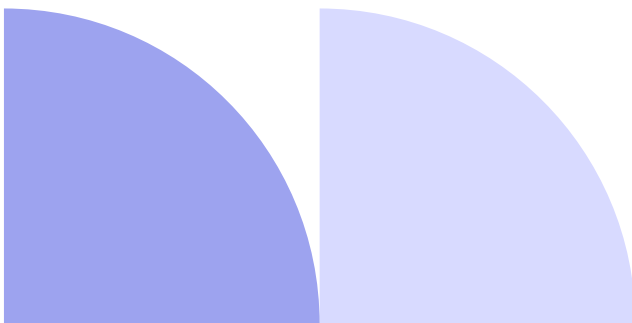


Lieux, aménagements et territoire

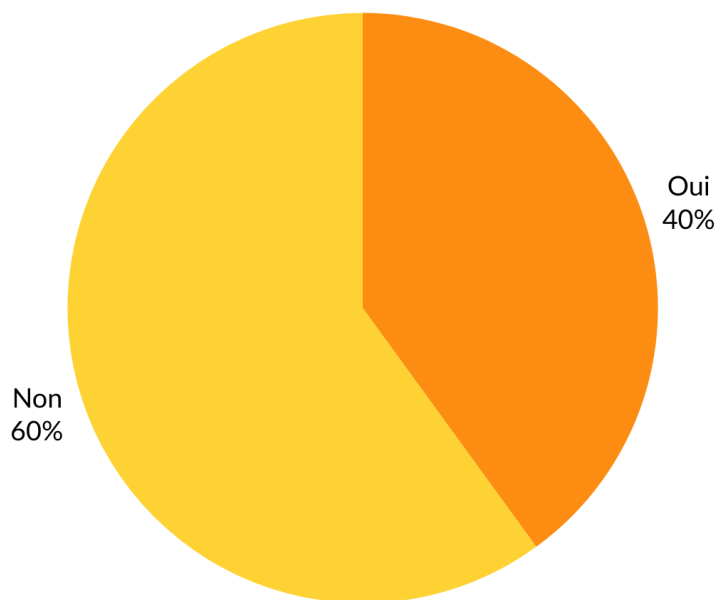
- Bâtiments largement inaccessibles pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap;
- Plusieurs organismes locataires manquent de moyens pour entreprendre des changements structurels sur leurs locaux, particulièrement pour les organismes logeant dans des bâtiments publics, ayant peu de droit de regard sur la gestion des immeubles;
- Manque de financements pour entreprendre des travaux d'envergure pour améliorer l'accessibilité des locaux.

Les entretiens ont révélé une prise de conscience accrue de ces questions au sein du milieu. Bien que les ressources soient limitées et qu'il y ait encore des angles morts, plusieurs organisations ont entrepris des réflexions et des actions pour garantir l'accessibilité physique de leurs services. Cela inclut la mise en place de mesures adaptées (rampes, réaménagements, etc.) et l'adoption de divers moyens pour atteindre ces populations, comme les solutions

virtuelles, les déplacements de l'équipe chez les partenaires ou directement auprès des participant·e·s, par téléphone ou par livraison à domicile lorsque cela est possible. Toutefois, la majorité des organismes sondés souligne les barrières structurelles et le manque de financement pour mettre en place des solutions pérennes, telles que la rénovation de leurs bâtiments.



Vos locaux sont-ils accessibles aux personnes à mobilité réduite?



La grande majorité des organismes ayant répondu positivement à la question susmentionnée ont mentionné plusieurs limitations concernant l'accessibilité de leurs locaux; il s'agit principalement d'une accessibilité partielle (par exemple, une rampe d'accès, mais pas d'ascenseur). Pour les répondants ayant répondu négativement, le constat est similaire : la plupart d'entre eux présentent également certains éléments d'accessibilité. Ainsi, très peu d'organismes sont entièrement accessibles dans le quartier. Cette inaccessibilité demeure l'un des principaux obstacles à la participation, comme l'a souligné l'enquête.

Accueil universel

- Sentiment de honte vécu chez les personnes vulnérables qui peut les empêcher d'accéder aux services;

Pour aborder les enjeux liés à l'accueil universel dans les organismes, une personne répondante évoque également les barrières psychologiques rencontrées par les communautés appauvries, marginalisées ou

vulnérables. En effet, ces dernières peuvent éprouver des difficultés à solliciter de l'aide, ayant intériorisé des discours culpabilisants concernant leur condition, notamment sur leur situation de pauvreté :

« Ils sont vus comme des rejetés de la société. L'idée qu'on a de ces gens, c'est qu'ils sont des paresseux. Toute l'image qu'on peut avoir de ces personnes-là, c'est horrible. Donc ces gens-là, quand ils viennent nous voir, là, ça prend tout leur petit change. »



- Incompréhension des enjeux de diversités sexuelles et de genres et plus spécifiquement, de la non-binarité;

Les entretiens révèlent par ailleurs une grande diversité d'approches dans l'accueil des personnes de la diversité sexuelle et de genre. Alors que certains organismes considèrent ces questions comme une force et développent même des projets spécifiques

pour les communautés concernées, d'autres se retrouvent désemparés face à ces enjeux queers et réagissent parfois de manière maladroite, ce qui peut entraîner des formes de microagressions ou de discrimination.

« Je l'avoue là, ce n'est pas parce que je ne suis pas très ouverte, c'est le contraire. Je suis très ouverte, mais il faut que je puisse mieux comprendre pour avoir une plus grande ouverture envers les gens. J'ai toujours été une personne qui a toujours cru à l'inclusion. Mais je suis comme arrêtée sur un modèle. Il va falloir que je change mon modèle, puis ma façon d'établir les liens en rapport à un modèle que j'avais préconisé. »

- Critères parfois rigides des bailleurs de fonds limitant la mise en place d'un accueil réellement universel, en particulier pour les personnes à statut précaire.

Certains organismes mentionnent des freins à l'accueil universel, notamment en raison des critères imposés par les bailleurs de fonds freinant l'accueil des personnes demandant l'asile, par exemple. Toutefois, les organismes soulignant cet enjeu

reconnaissent également recourir à des pratiques de référencement afin de s'assurer de leur prise en charge par d'autres services communautaires. Ces critères pourraient également inclure l'âge, le revenu ou encore la localisation géographique des bénéficiaires.

Les services

Mesures phares mises en place par certains organismes du quartier

Mesures d'accommodement et accueil universel :

- **services et flexibilité** : mise en place de services de livraison et d'activités offertes à domicile, politique de sans rendez-vous, flexibilité des horaires;
- **accompagnement des personnes marginalisées** dans leurs interactions avec les institutions;
- **accessibilité financière** : gratuité ou abordabilité des services, mise en place d'aides financières (ex. : distribution de billets de transport ou de repas), réductions des frais offertes à certaines catégories de participant·e·s (ex. : jeunes, enfants, personnes âgées ou personnes en situation d'itinérance);
- **projets spécifiques** dédiés à des communautés marginalisées, par exemple celles qui sont issues de la diversité sexuelle et de genre;
- **partenariats établis pour encourager le bénévolat**, afin de mieux rejoindre des populations spécifiques, telles que les personnes ayant un trouble du développement intellectuel, des problèmes de santé mentale ou des enjeux de judiciarisation;
- **pratiques de référencement** entre les organismes;
- **environnement** : mise en place d'un milieu de vie ouvert à toutes les personnes; mise en place d'une halte-garderie offrant un meilleur accès aux services pour les parents.

Développement des compétences de l'équipe à travers diverses formations :

- parcours migratoires;
- langage clair;
- écriture épïcène.

Communications :

- **multiplicité des moyens de communication** employés pour rejoindre les participant·e·s (ex. : téléphone, aide à domicile, services virtuels, visioconférence, etc.);
- **services offerts en plusieurs langues** par une équipe diversifiée d'intervenant·e·s;
- **comité de révision** des communications veillant à adopter un langage épïcène.

Lieux, aménagement et territoires :

- **diagnostic des locaux** de l'organisme effectué en collaboration avec un organisme spécialisé pour les personnes en situation de handicap;
- **aménagements réalisés** : installation d'une rampe d'accès et d'une chaise élévatrice;
- **activités et services organisés dans des locaux accessibles** à l'extérieur de l'organisme, afin d'élargir les options d'accessibilité.

Regards du milieu, une auto-évaluation

Le troisième volet aborde les points de vue du milieu sur les démarches d'amélioration continue liées aux enjeux EDI et les perspectives divergentes sur ces questions. Nous aborderons également les obstacles et les limites rencontrés par le milieu communautaire villerois lors de la mise en œuvre de ces démarches.

Principaux enjeux et défis

L'approche

- Résistance aux changements;
- Manque d'introspection et surévaluation du caractère inclusif de son organisme;
- Adhésion à l'idée que le milieu communautaire est, par essence, inclusif, ce qui empêche une remise en question nécessaire pour progresser.

« L'inclusivité, ce n'est pas un concept qu'on a en tête tout le temps. Pour nous, c'est plus important notre mission. Et ça, ça rentre dans le concept d'inclusivité. »

Compréhension des enjeux incomplète

- Des enjeux vécus par les populations discriminées;
- De l'approche intersectionnelle et équitable.

« Tout ce qui est en lien avec la discrimination, ce sont les gens issus des minorités qui sont amenés à porter ces projets-là. Ce n'est pas la majorité. Ce ne sont pas les personnes qui font partie de la majorité qui se sentent interpellées par ces enjeux-là. Donc ça va un peu de soi, malheureusement, [et] je voudrais que ça change. Je voudrais que les personnes qui vivent les enjeux de discriminations liées aux minorités ne soient pas obligées, en plus de ça, de porter le fardeau de régler le problème. C'est un problème ça. Pourquoi c'est la madame Noire haïtienne qui fait un projet pour la lutte au racisme et la discrimination ? Pourquoi les autres ne se sentent pas interpellés de le faire alors qu'on est dans un quartier bondé de communautés culturelles, ethnoculturelles, communautés sexuelles, diversité? »

Démarches en EDI

- Culture d'inclusion insuffisante où l'intégration de la diversité ne fait pas partie des priorités stratégiques;
- Perception que les démarches en EDI sont nécessairement complexes et coûteuses à mettre en œuvre, ce qui freine leur adoption;
- Insuffisance de politiques et de pratiques structurées visant à promouvoir l'inclusion dans tous les aspects de l'organisation.

Deux écoles de pensée divergent quant à l'EDI : certains défendent l'idée que l'inclusion découle d'un traitement égal pour tous·tes, tandis que d'autres soutiennent qu'il est impératif d'adopter une perspective d'équité. Bien que l'inclusion soit un principe central dans les deux approches, la manière de la concrétiser diffère. Adopter une perspective égalitaire signifie considérer les marqueurs identitaires comme des outils de catégorisation qui peuvent restreindre les individus à ces mêmes catégories, les « mettre dans des cases », qui pourrait mener à leur marginalisation.

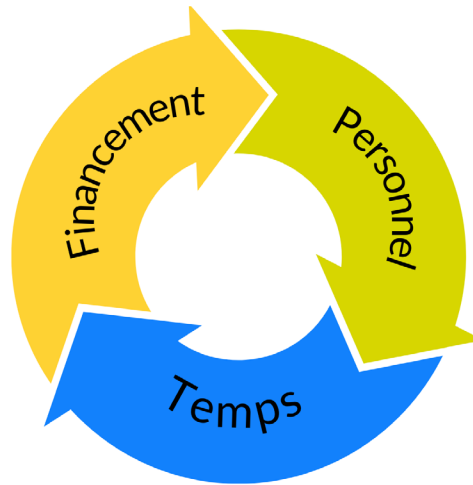
Sous la perspective de l'équité, l'objectif est de reconnaître les obstacles systémiques auxquels font face les personnes marginalisées et de mettre en place des politiques, des mesures ou des structures

de gouvernance qui tiennent compte de ces obstacles. Diverses initiatives pour promouvoir cette approche existent, telles que des politiques de recrutement inclusives, la création de comités sur l'équité, la diversité et l'inclusion, ou encore la prise en compte des enjeux discriminatoires en milieu de travail.

L'approche l'EDI varie d'un organisme à l'autre. Bien que chaque organisme adapte sa perception en fonction de son contexte (population cible, culture organisationnelle, composition de l'équipe et des bénévoles, etc.), les entretiens ont mis en évidence des divergences profondes dans l'application pratique des valeurs partagées de l'inclusion. Ces écarts dépassent la simple philosophie et influencent directement la manière dont les principes en EDI sont mis en œuvre.

Limites et freins

Limites et freins à l'EDI dans le milieu communautaire



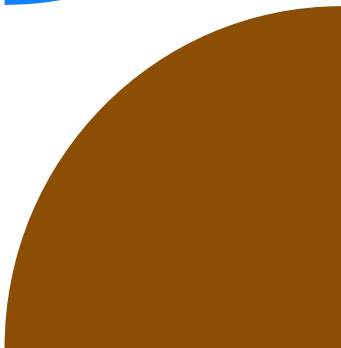
- Contraintes financière : manque particulier de subventions à la mission des organismes communautaires.

«
Présentement, comme beaucoup d'autres organismes communautaires, le principal besoin, c'est le financement, puis surtout des sources de financement récurrentes pour que tu puisses planifier, avoir une certaine prévisibilité.



- Contraintes organisationnelles : manque de temps découlant d'un manque de personnel;

« Du temps, plus de temps. En fait, parce que ces mesures prennent du temps. Regarde là, si jamais il faut que je fasse suivre des formations aux filles de l'accueil, ben ça veut dire que soit j'impacte mon service, donc je ferme l'accueil, ou soit que c'est quelqu'un d'autre - que je n'ai pas forcément - qui doit prendre ce relais. Ça met une charge sur quelqu'un d'autre, ou alors c'est le service qui est brimé. »



- Conditions de travail peu avantageuses (surcharge de travail, salaires et avantages sociaux réduits, difficulté à instaurer une bonne conciliation travail-vie personnelle, etc.).

« La pénurie de main-d'œuvre, c'est un frein. On recrute, on recrute, on met énormément de temps dans le recrutement. Il y a des domaines privés qui vont offrir de meilleurs salaires parce qu'on est aussi très pris par notre capacité à payer des gens, hein. On n'a pas des échelles salariales à tout casser, là.



La capacité de mettre en place des stratégies d'accessibilité et d'inclusion est largement entravée par les ressources limitées des organismes. En effet, pour instaurer des politiques structurantes, il est d'abord nécessaire que les organismes aient le temps de se former et de travailler sur ces propositions. Pour beaucoup, cette situation crée souvent une surcharge de travail et des conditions de travail qui ne répondent pas

adéquatement aux besoins des populations. Le manque de ressources incite parfois certaines organisations à limiter la portée de leurs services, malgré les besoins urgents des communautés. Enfin, le manque de financement entrave la capacité d'un grand nombre d'organismes à adapter leurs locaux pour qu'ils soient accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Regards du milieu, une auto-évaluation Mesures phares mises en place par certains organismes du quartier

Création de démarches structurantes :

- **mise en place d'un comité EDI** : formation d'un comité au sein de l'équipe chargé d'analyser les projets en cours et à venir sous l'angle de l'EDI, ainsi que d'évaluer les besoins et caractéristiques de la population qui utilise les services;
- **personne désignée pour conduire la réflexion sur l'EDI** : désignation d'un·e membre de l'équipe, ou d'un·e responsable, pour mener la réflexion, coordonner les actions et veiller à la mise en œuvre des stratégies d'inclusion et d'équité;
- **analyse EDI des activités et des services de l'organisme.**

Développement des compétences de l'équipe à travers diverses formations :

- **intégration des diversités** culturelles, de genre et sexuelles afin de sensibiliser l'équipe aux enjeux spécifiques rencontrés par ces communautés et améliorer la qualité de l'accueil;
- **analyse différenciée selon les sexes (ADS +);**
- **racisme, discrimination et biais inconscients;**
- **parcours migratoire;**
- **langage clair;**
- **écriture épiciène;**
- **éducation populaire** : pour permettre aux membres de mieux comprendre les enjeux de l'empowerment, de la participation active et de la transformation sociale.

Recommandations générales

Adopter une posture d'ouverture et de réflexivité

Faire preuve d'humilité et d'ouverture face aux vécus des individus en reconnaissant sa propre perspective limitée. S'engager régulièrement dans une réflexion approfondie sur ses pratiques, ses biais et ses préjugés en mettant en place des mécanismes de remise en question pour permettre des changements significatifs lorsque nécessaire.

Adopter une perspective d'équité

Reconnaître les barrières et discriminations structurelles vécues par les personnes marginalisées, et adopter une approche fondée sur l'équité, qui tient compte des inégalités sociales, plutôt qu'une vision d'égalité de traitement aveugle au contexte.

Adopter une approche intersectionnelle

Reconnaître la pluralité des systèmes d'oppression et leurs effets sur le cheminement personnel des individus, et intégrer ces dimensions à la réflexion et à la pratique quotidiennes.

Se positionner en tant qu'apprenant·e

Adopter une posture d'apprentissage continu et s'engager dans des formations dispensées par des spécialistes des enjeux EDI pour approfondir ses connaissances et ses pratiques.

Formaliser les pratiques inclusives

Consigner les pratiques d'inclusion et d'accessibilité dans des documents écrits afin d'assurer leur intégration et leur mise en œuvre systématique au sein de l'organisme.

Identifier les besoins spécifiques de la population

Mener des évaluations constantes des besoins de la population ciblée et mettre en œuvre des mesures appropriées qui s'ajustent en fonction de ces besoins, tout en maintenant une attitude flexible et ouverte au changement.

Garantir la flexibilité des services et activités

Développer une diversité de moyens pour répondre aux besoins variés de la population ciblée, afin d'assurer une flexibilité optimale dans l'offre de services et d'activités.

Créer des espaces d'expression

Offrir des lieux accueillants favorisant l'expression authentique des individus issus de milieux variés, en mettant de l'avant leur expertise vécue et en abordant les défis et les attentes qui leur sont propres.

Établir des partenariats stratégiques

Créer des partenariats avec des spécialistes externes dans des domaines précis pour enrichir les ressources internes de l'organisme et optimiser la qualité des services offerts.

Promouvoir une transformation sociale collective

Agir collectivement pour promouvoir des changements sociaux qui lèvent les freins structurels et discriminatoires que rencontrent les personnes marginalisées en soutenant des actions visant des changements durables.

Revendiquer un meilleur financement

Militer collectivement pour un financement plus équitable et suffisant du secteur communautaire afin de permettre aux organismes de répondre pleinement aux besoins des personnes discriminées et de réaliser leurs démarches d'inclusion et d'accessibilité de manière durable.

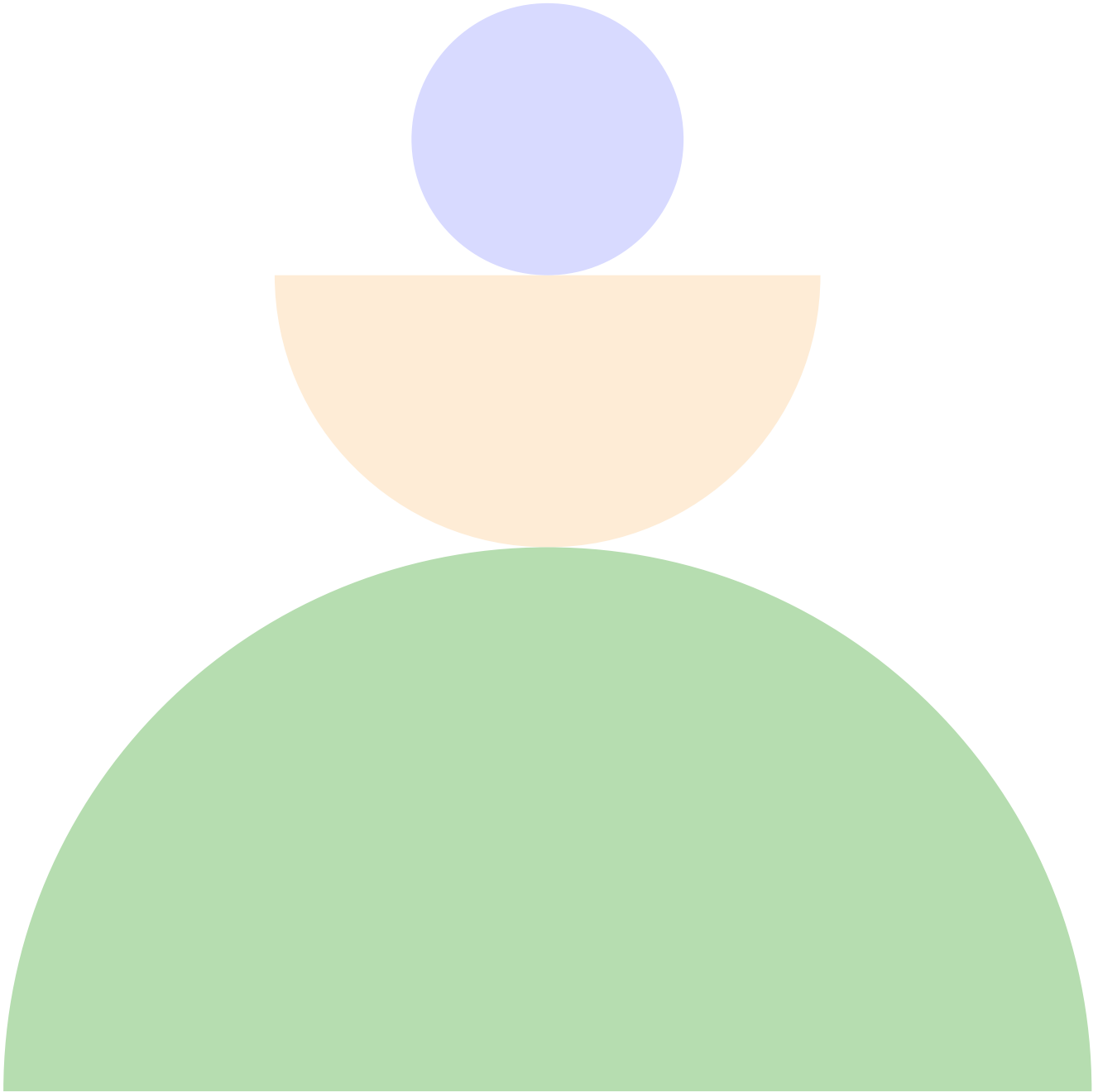
Conclusion

À la suite de l'analyse des données collectées à travers un questionnaire et des entretiens individuels, trois grandes thématiques ont émergé : la gouvernance, les services et l'auto-évaluation. Cette analyse a mis en évidence plusieurs problématiques et obstacles concernant l'accessibilité universelle dans chacune de ces catégories, tout en mettant l'accent sur les liens entre elles. Bien que des défis spécifiques aient été identifiés dans chaque catégorie, des éléments communs émergent de manière constante. En effet, si certains organismes ont adopté une démarche active et structurée sur l'EDI et se positionnent comme alliés des différentes communautés en reconnaissant leurs enjeux, d'autres peinent à appliquer les principes de l'EDI dans leur fonctionnement.

De plus, plusieurs limites structurelles, telles que le manque de temps, de personnel ou encore de bonnes conditions de travail, entravent la mise en œuvre de ces démarches. Ces obstacles ont une origine commune : le manque de financement alloué à la mission. Cependant, certains organismes parviennent, malgré des contraintes similaires, à mettre en œuvre des solutions adaptées à leurs moyens. Plus profondément, quelques organismes remettent en question certains principes

fondamentaux de l'EDI et présentent des biais qui, à long terme, pourraient compromettre l'accessibilité et l'inclusivité de leurs services et de leurs activités. Bien que tous les organismes sondés soient résolument favorables à l'inclusion, qui constitue, selon eux, une valeur fondamentale dans le secteur communautaire, il existe une grande disparité quant à sa mise en œuvre concrète.

L'approche en matière d'équité, de diversité et d'inclusion est aujourd'hui un incontournable pour garantir une véritable accessibilité et une inclusion pour que chaque individu, quelle que soit sa situation sociale, économique ou personnelle, puisse bénéficier des ressources disponibles sans obstacle. En tant que défenseur de longue date des populations les plus vulnérables, le milieu communautaire a la responsabilité de reconnaître l'importance de cette approche, ainsi que ses effets positifs et transformateurs sur les groupes marginalisés. Il s'agit d'une démarche qui s'inscrit dans la continuité des principes de l'action communautaire autonome, où la transformation sociale occupe une place centrale.



Remerciements

Une publication de la Corporation de développement communautaire (CDC) Solidarités Villeray - Mars 2025

Rédaction :

Maude Leduc Fontaine - Agente à la vie associative, CDC Solidarités Villeray;
Valérie Soumah - Agente de développement, CDC Solidarités Villeray;
Rolince St-Juste - Stagiaire, École nationale d'administration publique (ENAP).

Collecte et analyse des données :

Maude Leduc Fontaine - Agente à la vie associative, CDC Solidarités Villeray;
Rolince St-Juste - Stagiaire, École nationale d'administration publique (ENAP).

Coordination du projet :

Valérie Soumah - Agente de développement, CDC Solidarités Villeray

Soutien au projet :

Sophie Sylvie Gagné - Coordinatrice, CDC Solidarités Villeray

Révision linguistique :

Valérie Soumah - Agente de développement, CDC Solidarités Villeray

Graphisme et mise en page :

Pauline Cornu - Agente aux communications, CDC Solidarités Villeray

Nous tenons à remercier chaleureusement tous les organismes participants pour leur collaboration et leur engagement dans ce projet. Leur contribution est précieuse et enrichissante, et nous apprécions grandement les efforts déployés pour soutenir et développer des initiatives au bénéfice de la communauté.

Nous souhaitons également exprimer notre sincère gratitude envers toutes les personnes qui ont participé à la rédaction de ce rapport. Leur expertise, leur implication et leur rigueur ont été essentielles pour la réalisation de ce document, et nous les remercions chaleureusement pour leur travail.

Les informations et les déclarations partagées par les organismes participants, qu'il s'agisse de leurs opinions, actions ou pratiques, ne sauraient en aucun cas être considérées comme représentatives des opinions officielles, des orientations stratégiques ou des pratiques opérationnelles de la CDC Solidarités Villeray.



solidaritesvilleray.org