

# FORMATION EN DROIT DE LA FAMILLE

## INTERVENANTES ET INTERVENANTS COMMUNAUTAIRES

COMPRENDRE LES BASES  
DU DROIT DE LA FAMILLE EN ONTARIO

CAHIER DU PARTICIPANT  
SESSION 1



# FORMATION POUR LES INTERVENANTS COMMUNAUTAIRES

## COMPRENDRE LES BASES DU DROIT DE LA FAMILLE EN ONTARIO

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

Cette formation vise à informer, éduquer et outiller les intervenants du milieu communautaire sur les bases du droit de la famille. La formation s'adresse aux intervenants non-juristes qui travaillent de près avec la communauté immigrante et les nouveaux arrivants francophones en Ontario.

À la fin de la formation, vous pourrez :

1. Comprendre l'importance du contexte socioculturel de votre clientèle.
2. Comprendre le fonctionnement du système juridique canadien et aider votre clientèle à mieux le naviguer en matière de droit de la famille.
3. Reconnaître l'enjeu en droit de la famille au sein d'une situation complexe.
4. Aiguiller votre clientèle vers les services juridiques et communautaires appropriés à leur situation.

Cette formation tient compte de la perspective culturelle, du statut d'immigration et des défis d'intégration auxquels font face vos clients.

### LE « GUIDE » DE VOTRE CAHIER

Dans ce cahier, vous trouverez :

1. Les objectifs de la formation
2. Les détails de la session d'information
3. Les remerciements et les informations sur le bailleur de fonds du projet
4. Les informations sur l'AJEFO et ses activités

### DES SYMBOLES POUR VOUS GUIDER :



*Note culturelle*



*Scénario*



*Exercice pratique*

## REMERCIEMENTS

L'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO) tient à remercier la Fondation du droit de l'Ontario qui a rendu le projet possible grâce à son financement, au moyen du *Fonds d'accès à la justice en droit de la famille*.



L'AJEFO remercie également les collaborateurs et partenaires qui ont contribué au succès de cette formation et à la révision du matériel :

Mme Safiatou Diallo

Mme Léonie Tchatat

Mme Julie Lutete

M<sup>e</sup> Alexandra Derisier

Mme Maïra Martin

Mme Marlène Thélusma Rémy

© AJEFO 2020

Toute reproduction ou représentation intégrale ou partielle, par quelque procédé que ce soit, du texte contenu dans le présent guide, est strictement interdite sans avoir expressément obtenu le consentement préalable de l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO).

Distributeur exclusif et éditeur : AJEFO, 85 rue Albert, Ottawa (Ontario) K1P 6A4

Édition en novembre 2020

Conception graphique et mise en page : cgm<sup>2</sup>

*Bonne formation!*

## TABLE DES MATIÈRES

<u>INTRODUCTION</u>	<u>6</u>
<u>COMPRENDRE LA RÉALITÉ DE VOTRE CLIENTÈLE</u> 1.1 Mise en contexte 1.2 La diversité culturelle 1.3 Les phases d'intégration du nouvel arrivant 1.4 L'importance de la communication claire avec le client 1.5 La communication respectueuse et inclusive avec le client 1.6 Reconnaître l'enjeu juridique	<u>7</u>
<u>PARTENAIRES</u> <u>VOS FORMATEURS</u> <u>À PROPOS DE L'AJEFO</u>	<u>13</u>

# INTRODUCTION

- a. Présentation des formatrices
- b. Présentation des objectifs de la formation

Cette formation vise à informer, éduquer et outiller les intervenants du milieu communautaire sur les bases du droit de la famille. La formation s'adresse aux intervenants non-juristes qui travaillent de près avec la communauté immigrante et les nouveaux arrivants francophones en Ontario. À la fin de la formation, vous pourrez :

1. Comprendre l'importance du contexte socioculturel de votre clientèle.
2. Comprendre le fonctionnement du système juridique canadien et aider votre clientèle à mieux le naviguer en matière de droit de la famille.
3. Reconnaître l'enjeu en droit de la famille au sein d'une situation complexe.
4. Aiguiller votre clientèle vers les services juridiques et communautaires appropriés.

Tout au long de la formation, nous tiendrons compte de la perspective culturelle, du statut d'immigration et des défis d'intégration auxquels font face vos clients.

Cette formation a été conçue par l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario (AJEFO) en collaboration avec divers partenaires. L'Auberge francophone a assuré l'adaptation culturelle du contenu.

- c. Remerciements du bailleur de fonds

L'AJEFO tient à remercier la Fondation du droit de l'Ontario pour son appui financier, au moyen du Fonds d'accès à la justice en droit de la famille.



- d. Remerciements des collaborateurs et experts qui ont contribué à la formation

L'AJEFO remercie sincèrement les collaborateurs, experts et partenaires qui ont contribué à l'élaboration de ce matériel, ainsi qu'à la promotion du projet.

Nous remercions :

- Action ontarienne contre la violence faite aux femmes
- Auberge francophone
- Connexion Ottawa

- e. Tour de table (brise-glace)

# COMPRENDRE LA RÉALITÉ DE VOTRE CLIENTÈLE

## ANNEXES I, III ET VIII

### PRÊT À COMMENCER?

#### 1.1 MISE EN CONTEXTE :

En tant qu'intervenant, vous avez un rôle important : vous appuyez les communautés immigrantes et les nouveaux arrivants dans leur processus d'intégration en Ontario. Il est donc essentiel de comprendre l'impact de la culture sur le processus d'intégration.



#### NOTE CULTURELLE

#### 1.2 LA DIVERSITÉ CULTURELLE, C'EST QUOI SELON VOUS?

##### QUESTIONS DE DISCUSSION

- *La diversité culturelle, c'est quoi selon vous?*
- *L'inclusion, c'est quoi selon vous?*
- *Que pensez-vous du défi de vivre entre « deux cultures »?*

Nous avons tous une identité culturelle. Cette identité est forgée notamment par notre milieu, nos relations avec les autres, notre style de vie, notre éducation, et l'évolution des valeurs dans notre société.



#### NOTE CULTURELLE

Les normes, explicites ou implicites, varient d'une société à l'autre. Soyez conscient du fait que vos clients ne partagent pas nécessairement les mêmes normes et valeurs que vous. Ce qui paraît *normal* ou *évident* pour certains ne l'est pas pour d'autres.

Cela signifie, par exemple, que vos clients n'auront pas les mêmes réflexes que vous pour trouver de l'information ou se renseigner. Il est donc important de bien les accompagner dans ce processus.



## NOTE CULTURELLE

### QUESTIONS DE DISCUSSION

- Avez-vous des exemples de normes implicites ou explicites que vous suivez tous les jours?
- Avez-vous des exemples de contraste entre ce qui est normal, acceptable ou approprié pour les femmes dans la société canadienne par rapport à une autre société?
- Avez-vous déjà vécu une expérience où il a été difficile d'expliquer une règle ou une procédure à votre client?
- Avez-vous vécu une expérience où une action « simple » ou « évidente » selon vous a été un défi pour un de vos clients?

#### Vidéo :

*The Modern Maze of Cultural Identity* (extrait seulement).

### 1.3 LES PHASES D'INTÉGRATION DU NOUVEL ARRIVANT

Les immigrants francophones représentent \_\_\_\_\_ % des francophones en Ontario. Entre 2011 et 2016, il y a eu plus de \_\_\_\_\_ nouveaux arrivants francophones qui se sont installés dans la province.

Les immigrants francophones sont principalement originaires de ces pays :

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_



## **À votre avis, y a-t-il des facteurs qui rendent l'intégration des nouveaux arrivants plus difficile?**

Voici les principaux facteurs qui contribuent à rendre l'intégration difficile :

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.
- 8.
- 9.
- 10.
- 11.
- 12.

### **Voici les phases d'intégration des nouveaux arrivants francophones :**

1. : tout est beau, différent et positif.
2. : la dure réalité, les normes différentes, le manque de ressources financières, la barrière de la langue, les rêves et plans qui prennent du temps à se réaliser ou ne se réalisent pas.
3. : les premiers pas vers l'intégration. C'est l'acceptation de la réalité et le désir de réussir malgré les défis.
4. : l'intégration réussie. Ce sont les accomplissements concrets, la contribution à la société d'accueil.

## Comment pouvez-vous faciliter l'intégration d'un nouvel arrivant?

En tant qu'intervenants, il est utile de comprendre ces défis auxquels vos clients font face, et de savoir vers où les aiguiller. Vous devez vous assurer de leur donner une information fiable, et de les aiguiller vers des ressources et des organismes dignes de confiance.

Il n'est pas toujours facile pour un nouvel arrivant ou un immigrant de connaître ses droits et ses responsabilités juridiques dans sa société d'accueil. Vous pouvez appuyer vos clients en reconnaissant l'enjeu juridique et en communiquant l'information pertinente de façon respectueuse et inclusive.

### 1.4 L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION CLAIRE AVEC LE CLIENT

La communication claire est importante dans tous les contextes. Il est important d'adapter votre méthode de communication au client en face de vous.

Il existe plusieurs méthodes pour communiquer clairement. En règle générale, ces méthodes sont influencées par deux grands principes:

#### 1)

Pour être en mesure de communiquer clairement, vous devez d'abord comprendre qui est en face de vous. Vous ne pouvez pas utiliser les mêmes méthodes avec tout le monde, car chacun est différent. Lorsque votre client est un immigrant ou un nouvel arrivant, vous devez tenir compte de son parcours, des différences culturelles et des défis à l'intégration.

Posez-vous les questions suivantes:

- Qui est mon client?
- Que recherche-t-il comme information?
- Quelles sont ses motivations et ses frustrations?
- Le client a-t-il peur de l'autorité?
- Quels sont les défis qui rendent la communication difficile (ex.: le français n'est pas la première langue, le client est en situation de crise, etc.)?

#### 2)

Une fois que vous avez cerné le profil de votre client, vous devez adapter votre style de communication. Autrement dit, vous devez adapter votre langage à votre client. Vous pouvez notamment:

- Parler plus lentement.
- Utiliser des repères qui lui sont familiers (ex.: des mots, des noms et des expressions courantes) en guise d'exemples ou pour expliquer en comparant.
- Utiliser moins de texte, mais plutôt des infographies et des schémas.
- Répéter plus souvent l'information.
- Mettre l'information en contexte, sans tenir pour acquis que le client a les mêmes normes que vous.

## 1.5 LA COMMUNICATION RESPECTUEUSE ET INCLUSIVE AVEC LE CLIENT

Soyez sensible à la réalité et aux repères culturels de votre clientèle. Les enjeux juridiques sont souvent sensibles, émotionnels et porteurs de stress et d'anxiété.

Des explications claires et simples de votre part permettent au client de comprendre, de savoir et d'agir. Vous devez vous assurer qu'il comprend l'information que vous lui donnez.



### NOTE CULTURELLE

## 1.6 RECONNAÎTRE L'ENJEU JURIDIQUE

Avant de commencer la matière, il est important de cultiver ce réflexe : **identifier l'enjeu juridique**.

Vous devez acquérir cette habileté pour accompagner adéquatement votre clientèle.

L'enjeu juridique est la question de droit au cœur de la situation du client. Parfois, l'enjeu juridique est difficile à identifier, car le client vit plusieurs problèmes à la fois : la pauvreté, la toxicomanie, la perte de repères familiaux, le handicap, la barrière de la langue, etc.



### Exercice 1 : Quel est l'enjeu juridique?



#### Scénario :

Dieudonné vient vous voir. Il est paniqué, émotionnel et son discours n'est pas cohérent. Vous parvenez à comprendre qu'il veut savoir si le propriétaire de son logement a le droit d'augmenter le loyer avant la fin de son bail. Dieudonné est inquiet : il vous explique qu'il est un travailleur temporaire. Depuis son arrivée d'Haïti il y a deux ans, il travaille comme commis d'étage de nuit à l'hôpital. Son permis de travail est fermé et il ne peut pas trouver un autre emploi pour augmenter ses revenus. Il a besoin d'argent pour continuer à payer sa pension alimentaire pour ses deux filles, et son ex-conjointe qui sont encore à Port-au-Prince.

*Quel est l'enjeu juridique?*

## RÉPONSES :

**Avez-vous de la difficulté à reconnaître les enjeux juridiques auprès de votre clientèle?**

## PARTENAIRES

L'AJEFO tient à remercier les partenaires suivants qui ont contribué à la réussite du projet :

- [CliquezJustice.ca](http://CliquezJustice.ca)
- [Centre d'information juridique de l'Ontario](#)
- [Action ontarienne contre la violence faite aux femmes](#)
- [Connexion Ottawa](#)
- [Centre de services communautaires Vanier](#)
- [Clinique juridique communautaire de Hamilton](#)
- [Conseil économique et social d'Ottawa-Carleton](#)
- [Refugiés 613](#)
- [Auberge francophone](#)

**UNE  
QUESTION  
JURIDIQUE ?  
AYEZ LE  
RÉFLEXE**

**HABITATION, POURSUITE,  
EMPLOI, TESTAMENT,  
DIVORCE, IMMIGRATION,  
ET PLUS ENCORE...**

 **CliquezJustice.ca**  
La réponse à vos questions



**CENTRE D'INFORMATION  
JURIDIQUE DE L'ONTARIO**

ONTARIO LEGAL  
INFORMATION CENTRE



**PAR TÉLÉPHONE  
1.844.343.7462**

**30 MINUTES  
AVEC UN AVOCAT**



**INFORMATION JURIDIQUE GRATUITE**

## À PROPOS DE L'AJEFO

L'AJEFO œuvre depuis plus de 30 ans à favoriser l'accès égal à la justice en français pour tous et partout en Ontario. Que ce soit pour vulgariser des notions juridiques complexes, faire connaître le système judiciaire canadien, ou encore appuyer la formation professionnelle, l'AJEFO travaille sur tous les fronts pour assurer un meilleur accès à la justice en français.

[www.ajefo.ca](http://www.ajefo.ca)

ajefo  Association des juristes  
d'expression française  
de l'Ontario



ajef  Association des juristes  
d'expression française  
de l'Ontario