



HAL
open science

Agir dans les marges : l'expérience de l'injustice et de la discrimination dans les milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne au Québec

Coline Sénac, Nicolas Bencherki, Consuelo Vásquez

► To cite this version:

Coline Sénac, Nicolas Bencherki, Consuelo Vásquez. Agir dans les marges : l'expérience de l'injustice et de la discrimination dans les milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne au Québec. [Rapport de recherche] Université du Québec à Montréal;Canada; Département communication. 2022. hal-03723064

HAL Id: hal-03723064

<https://hal.science/hal-03723064>

Submitted on 13 Jul 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

AGIR DANS LES MARGES

*L'expérience de l'injustice et de la
discrimination dans les milieux du bénévolat
et de l'implication citoyenne au Québec*

CAHIER DE RECHERCHE

Produit par
Coline Sénac, Nicolas Bencherki
et Consuelo Vásquez

2021–2022



**BÉNÉVOLAT
EN MOUVEMENT**

Table des matières

RÉSUMÉ DE NOTRE RECHERCHE	6
I. MISE EN CONTEXTE DE LA RECHERCHE	7
1.1 BÉNÉVOLAT EN MOUVEMENT (VOTM)	7
1.2 LES OBJECTIFS DE VOTM	7
1.3 L'APPROCHE DE VOTM	8
II. PRÉSENTATION DE LA RECHERCHE	10
2.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE	10
Présentation de notre recherche	10
Les questionnements de notre recherche	11
2.2 APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE	12
La théorie de l'acteur-réseau	12
Une méthode inductive pour réaliser notre enquête	14
L'entrevue	15
L'échantillon de la recherche	16
2.3 L'ANALYSE DE LA RECHERCHE	18
Analyse performative des discours	18
Analyse des expériences et récits de vie	19
III. UN ÉTAT DES LIEUX DE LA RECHERCHE SUR LE BÉNÉVOLAT	21
3.1 INJUSTICE, DISCRIMINATION, IDENTITÉ SOCIALE, MINORITÉ, ETC. : DE QUOI PARLE-T-ON ?	21
Injustice	21
Discrimination	22
Identité sociale	23
Minorité	24
Affect	24
Différence	25
3.2 L'INJUSTICE ET LA DISCRIMINATION DANS LES MILIEUX ORGANISATIONNELS	26

Les tendances théoriques	27
Les constats théoriques	28
Les processus interactionnels	30
3.3 PISTES DE RECHERCHES POUR NOTRE ÉTUDE	31
IV. LES RÉSULTATS DE NOTRE CARTOGRAPHIE	33
Une vue graphique de nos analyses	33
Un profil de nos participant·e·s	36
4.1 CONSTATS PRÉLIMINAIRES SUR NOTRE RECHERCHE	37
4.2 DESCRIPTIONS DES SITUATIONS D'INJUSTICE ET DE DISCRIMINATION	42
Les préjugés, biais implicites et stéréotypes	43
Les discriminations	44
Les micro-agressions	45
Les injustices	46
Les traitements et mécanismes de différenciation	47
L'invisibilisation sociale	48
La stigmatisation sociale	49
L'exclusion sociale	49
4.3 RÉACTIONS DES BÉNÉVOLES FACE À L'INJUSTICE ET À LA DISCRIMINATION	50
Les comportements et attitudes	50
Les sentiments et les émotions	51
Les motivations à l'action	52
4.4 PRIORITÉS DES BÉNÉVOLES AU REGARD DE LEURS IMPLICATIONS	54
Les valeurs et les principes	54
Le lien d'appartenance	55
4.5 STRATÉGIES ADOPTÉES PAR LES BÉNÉVOLES	56
La stratégie du dévoilement	57
La question de la représentation	58
La stratégie de l'adaptation	60
La création d'un espace de dialogue	61
4.6 SOLUTIONS PROPOSÉES POUR LES ORGANISATIONS	63
Développer des pratiques d'équité, de diversité et d'inclusion	64
Offrir des formations et de l'éducation permanente	66
Valoriser les expériences et les expertises des bénévoles	68

V. CONCLUSION DE NOTRE RECHERCHE	70
Nos constats	70
Nos analyses	70
Nos recommandations	72
BIBLIOGRAPHIE	74

*Un immense merci à tous ceux et celles
qui nous ont fait part de leur quotidien
en témoignant de leurs histoires personnelles.*

Résumé de notre recherche

Ce rapport de recherche présente la deuxième étude empirique menée sur le bénévolat et l'implication citoyenne en contexte montréalais et québécois par le groupe de recherche *Bénévolat en mouvement (Volunteering on the Move)*, ce dernier ayant comme principal objectif d'analyser les formes actuelles du bénévolat.

Les récents mouvements de contestation comme *Metoo* et *Black Lives Matter* nous ont conduit·e·s à nous interroger sur les expériences que vivent les bénévoles et les citoyen·ne·s, qui ont tendance à agir dans les **marges** des milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne au Québec. Leurs témoignages nous ont permis de constater qu'ils et elles souffrent d'**injustice et de discrimination**, en raison d'une identité et une situation sociale particulières.

Cette recherche vise à étudier **les processus communicationnels** qui sous-tendent les phénomènes de l'injustice et de la discrimination au sein des milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne, par l'analyse de **situations particulières** ayant été directement vécues par les bénévoles et les citoyen·ne·s. Le but de notre recherche est de révéler, dans la manière dont les personnes relatent les expériences et significations, qu'ils et elles retirent de ces situations d'injustice et de discrimination, les pratiques communicationnelles qui les rendent possibles.

L'étude de ces situations d'injustice et de discrimination contribue à une meilleure compréhension des **problèmes communicationnels** pouvant survenir au sein des organisations ayant des pratiques de bénévolat et d'implication citoyenne. Une meilleure connaissance de ces thématiques permettrait de formuler des suggestions concrètes pour adapter nos pratiques communicationnelles et potentiellement régler certains conflits et problèmes se répercutant parfois dans **l'organisation, la collaboration et la négociation** parmi les différent·e·s membres d'une organisation (employé·e·s, bénévoles, responsables).

Des **pistes de solution** et des **recommandations** sont offertes directement à la fin du rapport de recherche, et sont orientées sur la valorisation de la place primordiale de ces individus au sein des organisations, au regard de leurs profils identitaires, de leurs expériences et de leurs expertises en tant que bénévoles et citoyen·ne·s.

Si vous voulez passer directement aux **résultats** de notre recherche, cliquez [ici](#).

Si vous voulez passer directement à la **conclusion** de notre recherche, cliquez [ici](#).

I. Mise en contexte de la recherche

Avant de présenter nos résultats de recherche, nous allons d'abord les mettre en contexte, en présentant l'équipe de recherche qui l'a menée : *Bénévolat en mouvement*, également connu sous le nom de *Volunteering on the Move* (VOTM).

1.1 Bénévolat en mouvement (VOTM)

Financé par le **programme *Savoir*** du Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH) à partir de 2017, *Bénévolat en mouvement (Volunteering on the Move – VOTM)* est un projet de recherche interuniversitaire portant sur la question de la **mouvance des pratiques de bénévolat**, et qui est mené par des chercheur·e·s en communication organisationnelle, en tant que membres du groupe de *Recherche sur la Communication Organisante* (ReCOR).

Les chercheur·e·s de cette équipe sont affilié·e·s à différents établissements : l'Université du Québec à Montréal, l'Université TÉLUQ, l'Université d'Ottawa et l'Université du Québec à Chicoutimi. De plus, ces chercheur·e·s travaillent en étroite collaboration avec de nombreux organismes du secteur non lucratif et bénévole au Québec et au Canada.

1.2 Les objectifs de VOTM

Les **objectifs** de l'équipe de recherche sont les suivants :

- Comprendre les enjeux de l'implantation de modes de gestion issus du secteur commercial dans un secteur non lucratif, et les effets qu'ils produisent sur les modalités d'organisation de ces pratiques dans ce secteur ;
- Donner une définition claire et précise du bénévolat, qui tienne compte d'une réflexion plus large sur ce que c'est qu'être un organisme à but non lucratif dans une économie de marché ;
- Créer un répertoire des pratiques de bénévolat afin de mettre en lumière la manière dont la marchandisation ou la marchandisation (*marketization*) du secteur lucratif transforme les pratiques du secteur non lucratif ;

- Développer des études de cas sur la manière dont les bénévoles, les praticien·ne·s et les bénéficiaires comprennent et analysent les tensions issues de la *marketization* du secteur à but non lucratif.

1.3 L'approche de VOTM

Cette recherche s'inscrit dans une **approche constitutive de la communication organisationnelle** (ci-après CCO) qui met l'accent sur le rôle performatif de la communication dans la création, le maintien et la transformation des collectivités. Autrement dit, cette approche soutient que la communication est le **processus clé** de toute réalité collective. Interroger cette force constitutive devient donc le point d'entrée pour étudier des phénomènes organisationnels. C'est pourquoi ces études cherchent généralement à comprendre les propriétés organisantes et désorganisantes de la communication, en posant la question suivante : « comment s'organise-t-on à travers la communication ? ».

Comment s'organise-t-on à travers la communication ?

L'approche constitutive de la communication organisationnelle prend en compte les processus organisants suivants :

- L'hybridité de l'action, c'est-à-dire le fait que les actions s'accomplissent au travers de l'association entre des personnes, des choses, des discours, des infrastructures, etc. ;
- L'agencement ou l'assemblage des divers acteurs et actrices, soit la manière dont ils et elles sont configuré·e·s et reconfiguré·e·s, ainsi que la forme ou mode d'organisation qui en résulte ;
- Le caractère situé des pratiques organisantes, que nous référons généralement aux dimensions spatiotemporelles des événements communicationnels ; autrement dit, on s'organise toujours quelque part, à un moment précis, et non pas abstraitement.

Appliquée au « bénévolat en mouvement », l'**approche CCO** nous permet :

- D'étudier le bénévolat de manière plus inclusive, en tenant compte des bénévoles, mais aussi des bénéficiaires, des organismes à but non lucratif, des politiques publiques de financement, des stratégies de gestion, des dons, des affiches, des slogans ou logos, et de toute autre personne, chose ou institution qui prend part aux pratiques bénévoles ;
- De comprendre le bénévolat comme le résultat de l'assemblage de toutes ces personnes, idées, choses et discours qui le façonnent ;

- De rendre compte de la tendance actuelle à la *marketization* de l'activité bénévole qui devrait pourtant viser un but non lucratif, en étudiant des contextes particuliers au sein desquels elle se développe, par l'observation de tensions qui se manifestent à travers des discours contradictoires, des pratiques de justification de l'action et de la négociation de sens.

II. Présentation de la recherche

La recherche *Agir dans les marges* porte sur les situations d'injustice et de discrimination pouvant être vécues par les bénévoles et les citoyen·ne·s situé·e·s en marge des milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne au Québec. Elle est la troisième d'une série d'études étant menée par l'équipe de *Bénévolat en mouvement*

2.1 Présentation générale

Présentation de notre recherche

Dans un [premier cahier de recherche](#), certain·e·s membres de notre équipe ont mené une revue exhaustive de la littérature existante sur le bénévolat et ont constaté que les pratiques bénévoles se présentent actuellement sous **diverses formes**. Il existe par exemple le bénévolat en entreprise, le bénévolat communautaire, le bénévolat en coopérative, etc. Mais, ils et elles avaient également remarqué que ces formes de bénévolat se présentent sous plusieurs variations temporelles et spatiales : il peut s'agir du microbénévolat (une action bénévole de courte durée et/ou pouvant être accomplie rapidement, souvent à distance), du bénévolat ponctuel ou épisodique, ou encore, comme nous avons pu le constater récemment avec la pandémie, du bénévolat en ligne.

Dans un [second cahier de recherche](#), nous avons vérifié les tendances théoriques constatées dans le premier cahier, en menant directement une enquête sur le terrain. Au cours de cette première étude empirique, nous avons alors donné la liberté aux personnes impliquées dans le vaste réseau de bénévolat à Montréal et dans ses environs de s'exprimer sur leurs propres manières de penser et d'exercer leurs pratiques bénévoles. Cette étude empirique nous a permis de collecter un ensemble de données qualitatives sur le parcours, les expériences et la vie quotidienne des acteurs et des actrices qui agissent au sein d'un même réseau de bénévolat à Montréal et ses environs. Nous avons alors constaté que les acteurs et les actrices ont tendance à utiliser **d'autres notions** que celle de « bénévolat » pour mieux définir et représenter leurs propres pratiques et activités bénévoles. Ces notions sont les suivantes : **implication, engagement et militantisme**.

De plus, nous avons témoigné de **diverses formes** de pratiques bénévoles, selon les milieux dans lesquels les acteurs et actrices évoluent : ils et elles peuvent s'engager dans des collectifs communautaires, dans des églises, dans des regroupements politiques, de réseaux d'éducation, etc. Pour finir, nous avons observé que ces personnes accordent une importance aux **groupes** au sein desquels ils et elles s'impliquent, ainsi qu'au **lien social** qui se crée entre les bénévoles.

Dans ce **troisième cahier de recherche**, nous cherchons à étudier les pratiques, les expériences et les significations de bénévoles et de citoyen·ne·s ayant tendance à agir dans les marges des milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne au Québec. Nous avons constaté, non sans surprise, qu'ils et elles vivent des **situations d'injustice et de discrimination**, à cause des préjugés et des biais implicites étant reconduits au regard de leurs identités et situations sociales particulières.

Cette étude empirique nous a permis de collecter un ensemble de données empiriques sur les situations d'**injustices et de discriminations** vécues par ces individus, ainsi que sur **les effets et les implications** que ces situations provoquent dans leurs interactions avec autrui. Des **pistes de solution** ont été également proposées par les personnes que nous rencontrées en vue de résoudre certains problèmes auxquels sont confrontés les organismes au sein desquels ces pratiques d'implication bénévole et citoyenne sont menées.

Le principal apport de cette recherche est de mettre en lumière **des phénomènes communicationnels complexes encore inexplorés par la recherche**, bien qu'ils semblent être connus au sein des milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne.

Qu'est-ce que l'injustice et la discrimination ?

L'**injustice** correspond au fait de ne pas permettre à une personne de jouir de la liberté, des opportunités, de biens ou d'autres ressources à laquelle elle a pourtant droit. Il n'y a injustice que lorsque la personne qui empêche cette jouissance aurait dû, en vertu d'une certaine obligation (légale ou morale) la permettre. L'injustice peut supposer une forme de **discrimination** lorsque l'empêchement est basé sur l'identité, la condition sociale ou encore les attributs physiques ou physiologiques de la personne.

L'injustice et la discrimination peuvent être compris comme des phénomènes communicationnels, puisqu'ils contreviennent à l'**éthique communicationnelle** (Habermas, 1992) en empêchant la pleine participation dans les conversations qui mènent à l'action collective.

Les questionnements de notre recherche

L'analyse de la revue de la littérature actuelle sur le sujet et des précédents projets menés par *Bénévolat en mouvement* nous conduisent à soulever les questions suivantes :

1. Les phénomènes de l'injustice et de la discrimination existent-ils dans le milieu du bénévolat au Québec, et si oui, comment se **manifestent-ils** dans le quotidien des bénévoles et des citoyen·ne·s engagé·e·s ?

2. Quels en sont les **effets** sur les interactions et les relations qu'entretiennent les différent·e·s membres d'une même organisation, ainsi que sur leur capacité, justement, à s'organiser ?
3. À qui ou quoi peuvent être attribuées les pratiques communicationnelles conduisant à l'injustice et la discrimination et quelles **solutions** est-il possible d'apporter pour pallier les problèmes qu'ils engendrent ?

L'ensemble de ces questionnements visent ainsi à mieux comprendre **les effets de l'injustice et de la discrimination** sur les bénévoles et les citoyen·ne·s qui en souffrent, bien souvent à cause du fait qu'ils et elles agissent en marge des milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne au Québec.

2.2 Approche méthodologique

Pour mener à bien notre recherche, nous avons opté pour une méthode d'enquête orientée sur la narration que les personnes font de leurs expériences, et des situations d'injustice et de discrimination que certain·e·s d'entre eux et elles ont vécues durant leurs heures de bénévolat ou d'implication citoyenne. À partir de cette narration, nous avons cherché à comprendre comment elles se positionnent par rapport aux autres personnes, institutions et acteurs (humains ou non) avec qui elles partagent leurs actions collectives.

La théorie de l'acteur-réseau

La principale approche théorique que nous mobilisons dans cette recherche est celle de l'**acteur-réseau**. Développée par Bruno Latour (2005), cette approche permet l'analyse des actions collectives, en considérant celles-ci comme étant menées par un assemblage d'humain·e·s et de non-humains (objets, textes, machines, etc.) qui partagent leur capacité d'agir. L'action, pour la théorie de l'acteur-réseau, est toujours collective, puisque l'on agit toujours avec d'autres.

Qu'est-ce que la théorie de l'acteur-réseau ?

La théorie de l'acteur-réseau était initialement une approche de l'étude de la science et de l'activité scientifique (Latour et Woolgar, 1979 ; Latour 1987). Depuis, elle s'est transformée en une critique de la sociologie conventionnelle, en insistant sur le fait que tout acteur apparemment unique résulte en réalité d'un réseau de nombreux autres qui agissent en même temps et qui le définissent.

La théorie de l'acteur-réseau emprunte au théoricien français de la narration, Algirdas J. Greimas, le terme d'*actant*, en remplacement de celui d'*acteur*, pour souligner le fait que la capacité d'agir n'est pas limitée aux êtres humains, mais qu'elle est plutôt une caractéristique relationnelle ; autrement dit, un actant est tout ce qui fait une différence dans une situation, quelle que soit sa nature.

Bien que beaucoup interprètent à tort la théorie de l'acteur-réseau comme une théorie des acteurs ou des actants intégrés dans un réseau, il s'agit en fait d'une théorie des actants *en tant que* réseaux d'action.

L'identité et les intérêts de chaque acteur qui compose ce réseau d'action ne sont pas définis d'avance. Autrement dit, pour la théorie de l'acteur-réseau, on n'agit pas *en fonction* de son identité ou de ses intérêts. Au contraire, ceux-ci sont définis selon la participation de l'acteur à l'action collective. On *devient* qui l'on est en fonction de ses possibilités d'agir avec les autres et de la place que l'on est en mesure d'occuper dans le réseau d'action.

Pour cette recherche, cela signifie que la marginalité d'une personne n'est pas intrinsèque, mais plutôt le résultat de la manière dont cette personne a pu contribuer aux actions de bénévolat ou d'implication citoyenne auxquelles elle a participé.

Appliquée à notre sujet de recherche, l'approche de l'acteur-réseau nous permet de comprendre comment l'injustice et la discrimination, comme pratiques communicationnelles, conduisent à la définition des intérêts et des positionnements des personnes que nous avons rencontrées alors qu'elles cherchaient à contribuer au milieu du bénévolat et de l'implication citoyenne au Québec.

Ainsi, selon les témoignages d'injustice et de discrimination récoltés dans cette recherche, nos répondant-e-s ont été assigné-e-s à différents **groupes sociaux** et ont été plus ou moins libres de d'exercer certaines **fonctions et pratiques** d'implication bénévole et citoyenne dans leurs organisations d'affiliation, ce qui a conduit à une définition de **leurs positions et évolutions** sociales. En retour, ces réalités ont forgé leur expérience de l'injustice et de la discrimination.

Malgré une certaine variabilité, la plupart des bénévoles et des citoyen-ne-s ayant témoigné de ces situations de discrimination et d'injustice se situent dans **les marges** du réseau du bénévolat et de l'implication citoyenne au Québec, puisque nous avons recruté, dans notre projet de recherche, des participant-e-s qui considèrent, elles-mêmes, être dans des situations

« minoritaires ». Notre objectif n'est pas de décider si elles ont raison ou non de croire cela, mais de documenter les pratiques communicationnelles qui les mènent à faire une telle expérience.

Une méthode inductive pour réaliser notre enquête

La principale méthode empirique que nous utilisons pour réaliser notre enquête est inductive, c'est-à-dire qu'elle implique que l'analyse émerge des données collectées et qui sont, dans le cadre de notre recherche, des **expériences de vie** de bénévoles et citoyen·ne·s impliqué·e·s dans les milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne au Québec.

La particularité de la méthode inductive, comparativement à la méthode déductive contre laquelle elle s'oppose, est de formuler des hypothèses, non pas à partir d'ouvrages théoriques sur les thématiques traitées, mais directement à partir de données récoltées sur le terrain.

La définition de l'induction

Par définition, la **méthode inductive** correspond à un **ensemble de procédures** visant à « donner un sens » à un corpus de données brutes, mais complexes, dans le but de faire **émerger des catégories** favorisant la production de nouvelles connaissances en recherche (Blais et Martineau, 2006).

En contraste, la **méthode déductive** consiste à définir les catégories d'intérêt à partir de la théorie ou de la recherche antérieure, pour ensuite vérifier si les données y correspondent.

Dans le cadre de notre recherche, cette méthode d'enquête empirique nous a conduit·e·s à laisser nos participant·e·s s'exprimer librement sur **les significations, les pratiques et les expériences** qu'ils et elles vivent durant leurs implications bénévoles ou citoyennes, pour mieux comprendre les situations d'injustice et de discrimination qu'ils et elles peuvent vivre dans les organisations au sein desquelles ils et elles s'impliquent. L'intérêt d'une telle méthode d'enquête est de laisser entièrement la parole à nos participant·e·s, plutôt que de substituer notre propre expertise à la leur.

En procédant ainsi, nous avons tenu compte d'un ensemble d'éléments, de significations, de pratiques et d'expériences communes à plusieurs de nos participant·e·s, de sorte que nous puissions établir, par la suite, de tendances empiriques générales, que nous avons répertoriées au cours de nos analyses.

Le renfort de notre protocole éthique

À cause de la nature sensible des phénomènes à l'étude, nous avons décidé de renforcer notre protocole éthique (voir Martineau, 2007), en nous assurant que les participant·e·s se trouvent

dans **les conditions optimales** pour nous partager leurs témoignages de bénévolat et d'implication citoyenne. En appliquant rigoureusement le protocole éthique de notre recherche, nous avons assuré **le respect de la dignité et de l'intégrité** de nos participant·e·s, en les laissant s'exprimer en toute sécurité et de manière entièrement libre sur leurs expériences de vie durant leurs implications bénévoles et citoyennes. Ce protocole a été approuvé par le Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université du Québec à Montréal.

Pour assurer leur sécurité affective, nous avons généralement adopté **une attitude bienveillante et sensible** à l'égard de nos participant·e·s (Lecordier, 2011), surtout quand leurs témoignages relataient des expériences de la sphère privée, voire intime.

Nous leur avons également assuré **un respect du consentement éclairé**, en vérifiant à de nombreuses reprises s'ils et elles consentaient toujours à nous décrire davantage les situations les plus sensibles, celles en l'occurrence liées à la reconduction d'une discrimination ou d'une injustice.

Enfin, nous leur avons assuré **un respect de la confidentialité des données**, en garantissant leurs droits à l'anonymat et l'effacement de leurs données dans l'éventualité où ils et elles choisiraient de se retirer du projet de recherche.

L'entrevue

Pour mener à bien notre enquête, nous avons opté pour des entrevues de type semi-dirigé, afin de proposer des **questions ouvertes** posées uniquement pour débiter et relancer **la discussion informelle** initiée entre les chercheur·e·s et les participant·e·s. Les questions ne sont aucunement orientées (elles ne suggèrent pas de « bonne » réponse) et demeurent, somme toute, très vagues, pour que les participant·e·s les interprètent librement, comme ils et elles le souhaitent.

Pour engager une discussion informelle, les chercheur·e·s se sont accordé·e·s le droit de **dialoguer** avec la personne, tout en exerçant une retenue dans leurs interventions, pour éviter de reconduire **des biais de recherche et d'interprétation**. Leurs interventions n'impliquaient jamais de points de vue, ou de positions spécifiques sur un sujet : elles étaient toujours des invitations à préciser le propos, ou à relancer la personne sur un sujet.

L'adoption d'une telle démarche d'entrevue nous a permis de recueillir des témoignages précis d'expériences de bénévolat et d'implication citoyenne. En procédant ainsi, nous avons donc obtenu une description fidèle et précise de **la réalité du parcours** des participant·e·s, **de leurs expériences et de leurs habitudes** durant leurs heures de bénévolat et d'implication citoyenne.

L'élaboration de notre échantillon par l'emploi du terme « minorité »

Comme l'expliquent les philosophes Gilles Deleuze et Félix Guattari (1975), qui nous ont inspirés pour ce projet de recherche, la minorité, c'est la capacité, parmi des manières de faire, de penser et de parler dominantes, « d'exprimer une autre communauté potentielle, de forger les moyens d'une autre conscience et d'une autre sensibilité » (p. 32).

Ainsi, une minorité se définit selon **affinités identitaires**, qu'elles soient de nature sociale, ethnique, raciale, politique ou religieuse, mais surtout par l'expression d'expériences partagées qui mènent à la conscience de faire partie d'une même communauté.

Le choix du terme de « minorité » s'explique ainsi du fait qu'il permet de capturer cette conscience partagée dans ce que disent et font les personnes, sans que ce soit à nous, comme chercheurs de nous prononcer sur ce qui constitue une identité minoritaire. Nous pouvons ainsi rendre compte d'**une diversité de profils identitaires et de situations sociales particulières** qui participent au bénévolat et à l'implication citoyenne.

Afin d'améliorer notre compréhension de leurs expériences de vie, nous avons mené des entrevues à la fois **individuelles et de groupe**, de sorte à saisir les différents points de chevauchement entre l'expérience individuelle et l'expérience *sociale* (Deslauriers, 1987). Ces procédés d'entrevue nous ont permis d'identifier les principaux enjeux, problèmes et défis des situations d'injustice et de discrimination évoqués pendant les entrevues de groupe, en les comparant aux différentes significations, pratiques et expériences que nos participant-e-s relaient dans leurs entrevues individuelles.

L'échantillon de la recherche

Pour nous assurer de rendre compte la diversité des expériences en lien avec le bénévolat et l'implication citoyennes, et d'en identifier adéquatement les pratiques communicationnelles, nous avons mené **21 entrevues** entre les mois d'août 2021 et de janvier 2022, soit **19 entrevues individuelles**, d'environ une heure chacune, et de **2 entrevues collectives** d'environ deux heures.

Notre échantillon a été constitué, au départ, avec le projet de représenter une diversité d'individus impliqués en marge des milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne au Québec. C'est pourquoi nous avons employé le terme de « minorité », qui laisse place à l'interprétation, de sorte à rejoindre des bénévoles et de citoyen-ne-s n'étant pas habituellement sollicité-e-s dans les nombreuses recherches portant sur le bénévolat et l'implication citoyenne.

L'emploi du terme « minorité », dont nous avons constaté l'usage ambigu, nous a permis de rencontrer une diversité d'individus se sentant affilié-e-s à des groupes et des communautés

sociales, politiques et religieuses particulières, dont leurs appartenances les situent en marge des milieux au sein desquels ils et elles agissent en tant que bénévoles ou citoyen-ne-s.

À titre d'exemple, les participant-e-s de notre recherche s'identifient aux **communautés et aux situations suivantes** :

- Une communauté sociale, ethnique ou visible particulière :
 - *LGBT ou LGBTQIA+* : lesbien, gai, bisexuel, transgenre, queer, intersexué, asexuel, pansexuel, bispirituel, agenré ;
 - *PANDC* : personnes autochtones, noires, métisses et de couleur ;
- Une communauté linguistique minoritaire ;
- Une communauté politique en tant que féministe ou anarchiste ;
- Une communauté religieuse en tant que catholique, musulman ou juif ;
- En situation d'immigration économique ou de réfugié-e politique.

Les individus ont été invités à participer à notre recherche que s'ils se sentaient associés à une communauté ou à une situation particulière, étant similaires à celles mentionnées ci-dessus.

La constitution de cet échantillon nous a permis de vérifier s'il existe des liens et des chevauchements entre leurs profils et leurs situations particulières, et la reconduction éventuelle des situations d'injustice et de discrimination dans les organisations. De cette manière, nous avons pu constater qu'à cause des préjugés et des stéréotypes véhiculés à l'égard de leurs communautés et de leurs situations sociales particulières, les individus ont davantage tendance à vivre des injustices et des discriminations, et à subir une marginalisation de leurs groupes et communautés d'affiliation au sein des milieux où ils s'impliquent.

L'échantillon de la recherche

Le but de la recherche qualitative n'est pas d'avoir un échantillon représentatif, mais plutôt un échantillon qui **reflète les caractéristiques** et la richesse du contexte ou de la population étudiée.

Les qualités d'une approche qualitative demeurent **la diversité de l'expression et la présence d'individus** possédant des caractéristiques très liées aux phénomènes étudiés.

L'objectif de la recherche qualitative est donc **de décrire et d'expliquer** les phénomènes de façon détaillée à partir d'un nombre limité d'observations.

Pour inviter les participant-e-s à notre projet de recherche, nous avons contacté plusieurs réseaux et contacts-clés associés à l'univers du bénévolat et de l'implication citoyenne pour, d'une part, informer les bénévoles et les citoyen-ne-s de notre recherche, et, d'autre part, pour inviter ceux et celles qui se sentent affilié-e-s à une minorité à nous contacter. Nous avons aussi demandé à

certaines individus de nous en référer d'autres, à la condition qu'ils rencontrent les critères du projet. Cette technique de collecte a créé un effet de « boule de neige » (Pires, 1997) qui nous a permis d'étendre notre bassin de participant·e·s et d'obtenir un échantillon ayant des identités et des situations sociales diverses et variées.

2.3 L'analyse de la recherche

L'analyse des données empiriques de notre recherche s'est effectuée principalement au travers de l'interprétation des réflexions, expériences et récits de nos participant·e·s. Ces propos témoignent de **leurs réalités quotidiennes**, de la manière dont elles sont directement vécues pendant leurs implications bénévoles et citoyennes. Les réflexions, expériences et récits recueillis sont riches sur le plan analytique. Les entrevues rendent compte de la **complexité** des situations d'injustice et de discrimination que les participant·e·s peuvent vivre dans leur quotidien. Ces personnes ont partagé avec nous des éléments de leur biographie et de nombreuses expériences en lien avec les thématiques traitées.

L'importante concordance entre les témoignages nous permet de mieux saisir les raisons pour lesquelles ces participant·e·s se situent fréquemment en marge des milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne au Québec. Ainsi, nos analyses se sont portées sur la **récurrence et la diversité** des éléments exprimés dans leurs témoignages, au regard des différents phénomènes sociaux étudiés dans ce présent rapport de recherche.

Analyse performative des discours

Notre travail d'analyse a adopté une attitude dite **performative**, c'est-à-dire que nous avons observé dont les participant·e·s mobilisent le langage pour décrire leur monde quotidien. Cette analyse performative permet de nous focaliser sur ce que les participant·e·s disent (c'est-à-dire le contenu de leur discours), mais également sur la **manière** dont ils et elles le disent.

Au cours de nos analyses, nous portons une attention accrue aux différentes **expressions verbales et non verbales** que les répondant·e·s mobilisent quand ils et elles relatent leurs expériences de vie, présentent leurs rôles et leurs activités de bénévolat ou d'implication citoyenne, et décrivent leurs interactions avec d'autres membres des organisations auxquelles ils et elles sont affilié·e·s. Le but est de nous permettre de saisir avec plus de précision les **changements perceptibles** au niveau de leurs comportements, leurs attitudes, leurs expressions (Hepburn, 2004 ; Ruusuvuori, 2007), leurs gestes (Ekman, 1993), ou leurs discours.

Par cette démarche d'analyse, nous avons réalisé, par exemple, que les individus hésitent longuement, et demeurent parfois longtemps silencieux, avant de répondre à certaines questions de précision ou de relance. **Ces hésitations et ces silences** témoignent de la complexité des thématiques traitées (Nagar-Ron et Motzafi-Haller, 2011), et de la manière dont ils et elles l'interprètent au regard de leurs interactions avec autrui durant leurs implications bénévoles et citoyennes.

Cette démarche facilite la saisie **du sens et de l'interprétation** qui émerge des expériences, significations et pratiques décrites par les différent·e·s participant·e·s de notre recherche, de sorte à comprendre les effets que les interactions inéquitables et discriminantes impliquent entre les différent·e·s membres d'une même organisation, et, plus largement, les différent·e·s acteurs et actrices des milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne au Québec.

Analyse des expériences et récits de vie

Nos analyses consistent à tenir compte d'**expériences de vie** étant rarement étudiées dans les recherches actuelles portant sur le bénévolat, en raison du fait que les individus qui en témoignent se retrouvent souvent dans les marges des milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne au Québec.

L'importance d'analyser le contexte

Nos analyses présentent des **expériences de vie** étant solidement ancrées dans la réalité quotidienne. Elles requièrent donc de prendre en compte le **contexte** au sein duquel ces expériences ont été vécues, afin de mieux saisir la manière dont elle est par la suite interprétée par nos répondant·e·s (Lynch, 1987).

À cause des thématiques traitées, nous accordons un souci aux détails impliqués dans la description et l'explication des **contextes** relatifs aux situations d'injustice et de discrimination vécues.

L'intérêt du recours au **récit de vie** est d'enrichir nos analyses en apportant des renseignements biographiques auxquels nous ne pourrions pas avoir accès autrement (Roeckens, 2013).

Au cours de la présentation de nos analyses, nous allons offrir une courte description du **contexte** au sein duquel ces situations ont été vécues, ainsi qu'une brève **biographie** (parcours, rôle, identité, etc.) de ceux et celles qui nous en témoignent.

Par cette focalisation sur les expériences et récits de vie, nous pouvons ainsi analyser les expériences se rapportant à des **situations d'injustice et de discrimination** vécues, dans l'optique de cerner les processus communicationnels qui s'opèrent au niveau des interactions et des relations s'instaurant parmi les différent·e·s membres d'une même organisation (bénévoles, employé·e·s, responsables, etc.).

L'ensemble de ces démarches d'analyse nous permet de comprendre **les effets ainsi que les impacts** de l'injustice et de la discrimination sur les dynamiques interactionnelles s'instaurant parmi les différent·e·s membres impliqué·e·s dans les milieux organisationnels relatifs au bénévolat et à l'implication citoyenne au Québec.

Les résultats de notre recherche empirique sont présentés après un bref état des lieux de la recherche actuelle sur l'injustice et la discrimination dans les milieux organisationnels.

Si vous voulez passer directement aux analyses de notre recherche, cliquez [ici](#).

Si vous voulez passer directement à la conclusion de notre recherche, cliquez [ici](#).

III. Un état des lieux de la recherche sur le bénévolat

Nous allons maintenant présenter un bref état des lieux de la recherche sur les thématiques traitées dans cette étude. Le but de cette présentation est de discuter des notions et des tendances qui sont recensées actuellement dans la littérature portant sur l'injustice et la discrimination. Cette recension de littérature contribue à une meilleure compréhension des données empiriques récoltées au cours de notre enquête, et que nous présentons dans la prochaine section de notre recherche.

3.1 Injustice, discrimination, identité sociale, minorité, etc. : de quoi parle-t-on ?

Pour mieux saisir le phénomène de l'injustice et de la discrimination au sein des milieux de l'implication bénévole et citoyenne, nous allons d'abord définir les différentes notions que nous utilisons au cours de l'analyse de nos données. Il s'agit principalement des notions d'injustice, de discrimination, d'identité sociale, de minorité, d'affect et enfin de différence.

D'autres notions complexes sont parfois utilisées dans les résultats, mais sont explicitées de manière brève directement dans les analyses, dans l'optique de faciliter la compréhension des différents enjeux, problèmes et défis soulevés dans ce présent rapport de recherche.

La description approfondie de l'ensemble de ces notions favorise l'analyse des expériences d'injustice et de discrimination vécues par les individus, et des significations qu'ils émettent selon les interactions entretenues avec autrui.

Injustice

L'injustice correspond au fait de ne pas permettre à une personne de jouir de la liberté, des opportunités, de biens ou d'autres ressources à laquelle elle a pourtant droit, à cause notamment de préjugés et de biais implicites qui lui sont portés. Bien que cette définition demeure un peu abstraite, elle se présente concrètement selon les situations vécues, et cause des effets néfastes sur les interactions entre les individus.

Notre recherche traite en particulier d'une forme subtile d'injustice, bien qu'elle demeure pourtant très présente dans nos interactions sociales : il s'agit de **l'injustice dite « épistémique »**. Elle correspond au fait d'empêcher la personne de jouir de son propre savoir, en ne tenant pas compte de ses connaissances, de ses compétences et de ses expériences, principalement à cause

des biais et des préjugés véhiculés à propos de ses groupes sociaux d'assignation ou d'appartenance.

Il s'agit par exemple de ne pas prendre d'emblée au sérieux les témoignages de victimes d'agressions sexuelles, de remettre en doute les propos cohérents d'un individu présumé atteint d'un trouble de santé mentale, ou de n'accorder aucune crédibilité à une demande d'assistance de la part d'un individu étant, à en juger par son apparence, en situation d'itinérance.

D'un point de vue communicationnel, l'injustice épistémique engendre comme effet **d'invalidier la capacité** des locuteurs ou des locutrices à communiquer des idées, des connaissances ou des émotions, selon les contextes d'énonciation.

Il est pourtant difficile de reconnaître ce type d'injustice, en raison du fait qu'elle relève principalement de **l'expérience** que les individus vivent au moment de l'interaction, et **des éléments du contexte** pris en compte pour interpréter ladite situation. Il est nécessaire pourtant de l'étudier, puisqu'elle implique à long terme, d'après Fricker (2007), une exclusion de la participation de certaines communautés sociales aux processus de prise de décision et de délibération en société ; et dans le cadre de nos recherches, dans les organisations.

Étudier le phénomène de l'injustice, et notamment celle dite épistémique, dans des milieux organisationnels au sein desquels ces divers processus sont fréquemment mobilisés, nous permet d'expliquer en quoi il suscite, à cause d'**un manque d'inclusion et de dialogue** sur le plan de l'interaction, **des problèmes de négociation, d'organisation et de coopération** entre les différent·e·s membres d'une même organisation (bénévoles, employé·e·s, etc.).

Discrimination

La discrimination correspond, par définition, au fait de traiter un individu différemment en raison de **caractéristiques personnelles**. Les discriminations ont généralement comme effet d'**atteindre l'intégrité** d'un individu, du fait de le réduire alors à sa sexualité, à son identité et/ou expression de genre, à son handicap physique ou mental, ainsi qu'à son apparence physique ou à sa couleur de peau. Dès lors, les situations concrètes se présentant sous la forme de discriminations sont susceptibles de promouvoir **du sexisme, du genrisme, du racisme, ou du capacitisme** – soit la réduction d'un individu au fait de ne plus posséder certaines aptitudes physiques, mentales ou motrices.

Ces différents attributs « corporels » au sens large sont des marqueurs de différences, et peuvent incarner des stigmates quand ils sont alors associés de manière négative à des préjugés ou à des stéréotypes (Plous, 2003). Le **stigmaté**, selon Goffman (1963), n'est pas un attribut en soi : il se

définit dans le regard d'autrui. Mais il incarne un attribut social dévalorisant, susceptible de créer à long terme une **stigmatisation** de ces individus, ainsi que des groupes sociaux auxquels ils sont affiliés ou assignés.

Comme nous allons le constater dans notre recherche, le problème est que la stigmatisation change profondément la perception que les individus ont d'eux-mêmes et la manière dont autrui les considère, et peut causer, à long terme, **leur marginalisation et leur exclusion sociale**.

Identité sociale

L'identité sociale se présente comme **l'incarnation unitaire d'un soi**, résultant de la conscience d'un individu à appartenir à un groupe social, ainsi que la valeur et la signification émotionnelle qu'il attache à cette appartenance (Tajhel et Turner, 1979).

Cette définition suppose que l'individu se perçoit comme étant associé à un ensemble d'individus qui se regroupent autour de certaines catégories sociales, comme la race, le genre, la classe sociale, etc. (Allen, 2004). Ces catégories sociales servent généralement à classer et à ordonner l'espace social, de sorte que les individus entreprennent diverses formes d'actions, d'attitudes et de postures. C'est pourquoi ces catégories sociales ont tendance à définir les actions des individus en fonction des groupes sociaux auxquels ces catégories sociales se retrouvent arrimées.

Cette conception a récemment été reprise par Ybema (2000), ce dernier l'ayant plus précisément adapté aux milieux organisationnels, en la rendant aussi dynamique et complexe comparativement à d'autres, établies dans le domaine de la communication organisationnelle. L'identité sociale correspond en fait à la **vision unitaire de l'identité personnelle et de l'identité professionnelle** d'un individu, et permet de désigner où ce dernier se situe au travers de ses interactions avec le monde du travail et avec, plus largement, le monde social.

Ybema (2000) défend également l'idée que l'identité sociale relève d'une certaine **performance** des individus, au sens où ils se mettent en scène par le biais de leurs actions et de leurs pratiques discursives pour définir qui ils sont, parfois en transgressant les normes sociales en cours (Butler, 1990). Ainsi, les individus constituent leurs identités sociales par le biais des normes et des conduites sociales, et se composent d'un morcellement de parties dont l'ensemble forme un soi unitaire, quoique complexe et parfois contradictoire.

En faisant appel à cette notion d'identité sociale, nous allons bénéficier d'une meilleure compréhension de la manière complexe dont les individus se meuvent, se définissent et se situent au sein des milieux organisationnels, et plus largement, dans le monde social.

Minorité

Une minorité correspond, par définition, à un regroupement de personnes liées entre elles par des **affinités identitaires**, qu'elles soient de natures sociales, ethniques, raciales, politiques, religieuses, linguistiques ou autres.

La notion de « minorité » est pensée au départ par Deleuze et Guattari (1975), non pas comme un groupe d'individus considéré minoritaire sur un plan numérique, mais plutôt dans un **sens politique**. Les individus issus de ces minorités développent un ensemble de pratiques ayant tendance à subvertir celles étant majoritaires – du fait d'établir les normes et les relations établies entre soi et autrui. À cause de cette domination de la majorité, ces individus se retrouvent alors souvent dans une position minoritaire, et s'infiltrant dans les marges et dans les interstices, en incarnant ce qui lui est « étranger ».

Cette conception a été récemment reprise par Mazouz (2020) pour désigner la façon dont l'expérience commune des discriminations constitue les personnes qui y sont soumises en un groupe, dont l'ensemble produit ainsi des formes d'identification partagées entre elles, que nous désignons plus facilement par le terme d'« **affinités identitaires** ».

Dans le cadre de notre recherche, le choix du terme de « minorité » s'explique par notre désir de nous référer à une **diversité de profils identitaires** pour vérifier si ces personnes vivent des situations d'injustice et de discrimination similaires dans les milieux du bénévolat et l'implication citoyenne.

La conception de minorité facilite l'analyse d'un ensemble d'identités et de situations particulières, dérogeant en un certain sens de la normalité, et de ce qui est généralement admis par une majorité d'individus, de sorte que nous puissions constater que ces individus expérimentent finalement des situations similaires étant généralement liées à un traitement inéquitable et différencié dans leurs interactions sociales avec autrui.

Affect

Contrairement à ce qu'il est possible de penser, l'affect n'est pas uniquement un sentiment ou une émotion : il incarne **une dimension fondamentale de la vie sociale** qui permet aux individus d'être affectés par une situation, et de l'affecter d'une quelconque manière en retour (Massumi, 2015).

Par exemple, si nous souffrons d'insomnies chroniques, alors nous sommes susceptibles d'en être affecté·e·s tout au long de la journée, et d'en ressentir les effets dans nos interactions sociales.

Ces interactions sont marquées, de manière plus ou moins consciente, par cette sensation constante d'un manque de sommeil, et peuvent alors influencer la manière dont nous les expérimentons. C'est pourquoi l'affect incarne plus largement la capacité de l'humain-e à penser, ressentir et agir selon la manière dont il et elle expérimente son quotidien.

Comme indiqué précédemment, l'affect répond du principe, émis au départ par Baruch Spinoza (1965), d'incarner : « **le fait d'affecter et d'être affecté** ». Bien que ce raisonnement paraisse redondant, il nous fait prendre conscience que l'affect est, d'après notre interprétation, un processus perpétuel et continu, devenant apparent au moment où nous vivons des « affectations », soit le fait de capter des sensations vitales, et redevient visible à l'instant où nous provoquons des « affectations », soit le fait de produire en retour des effets affectifs dans la vie sociale.

L'affect n'est donc pas simplement une émotion privée : c'est un principe **relationnel**, et dépend autant de la manière dont nous sommes affecté·e·s par autrui que nous affectons autrui dans nos vies sociales.

Dans le cadre de notre recherche, la notion d'affect nous permet d'expliquer en quoi l'expérience de l'injustice et de la discrimination dépend de la **capacité affective** des individus à penser, ressentir et agir au moment où une situation se produit. Elle s'avère utile aussi pour expliquer le processus communicationnel derrière l'expérience d'une situation d'injustice et de discrimination au sein d'un milieu organisationnel.

Différence

Considérée comme l'antonyme de la notion de similarité, la notion de différence signifie **une distinction marquée, et parfois renforcée**, entre l'identité de soi et celle d'autrui.

Il faut admettre toutefois que la notion de différence est à la fois simple et abstraite dans ses usages d'énonciation, dans la mesure où nous pouvons facilement saisir le sens auquel elle peut se référer, bien qu'il soit plus complexe de préciser le sens auquel elle est associée dans un certain contexte. Il est donc crucial de préciser ce que nous entendons par « différence » à partir des travaux d'Allen (2004).

Plus précisément, pour Allen (2004), la notion de différence correspond alors aux distinctions émises entre les catégories de genre, de classe, de race, etc., à partir desquelles l'identité sociale des individus peut être associée. Mais, quand ces catégories sont renforcées, elles peuvent engendrer, par l'entremise des relations de pouvoir coexistant parmi les différents groupes sociaux, **des traitements et des mécanismes de différenciation** sociale. Ces traitements et mécanismes de différenciation renforcent la domination des groupes sociaux majoritaires, sur

d'autres, considérés alors, minoritaires, et d'autant plus au sein de milieux où les rapports d'autorité et de hiérarchie sont institués pour faciliter l'organisation et la coopération entre les différent-e-s membres.

La notion de différence nous permet de bien comprendre **les effets** que produit l'expérience relevant d'une situation d'injustice et de discrimination. Comme nous l'avons déjà souligné, la situation d'injustice affecte l'individu au point où des changements s'opèrent dans la manière d'interpréter l'interaction qui se produit, et de penser la relation entretenue entre soi et autrui.

Et, tout comme Allen (2004), la raison pour laquelle nous accordons une importance à la démarcation de la différence dans les milieux organisationnels, est pour mieux cerner les influences qu'elle exerce dans l'organisation, la collaboration et la négociation parmi les différent-e-s membres d'un milieu organisationnel.

Lexique

Injustice : L'injustice correspond au fait de ne pas permettre à une personne de jouir de la liberté, des opportunités, de biens ou d'autres ressources à laquelle elle a pourtant droit, à cause notamment de préjugés et de biais implicites qui lui sont portés.

Discrimination : La discrimination correspond au fait de traiter un individu différemment en raison de ses **caractéristiques personnelles**.

Minorité : Une minorité est un regroupement de personnes liées entre elles par des **affinités identitaires**, qu'elles soient de natures sociale, ethnique, raciale, politique ou religieuse.

Identité sociale : Une identité sociale se présente comme **l'incarnation unitaire d'un soi**, résultant de la conscience d'un individu à appartenir à un groupe social, ainsi que la valeur et la signification émotionnelle qu'il attache à cette appartenance.

Affect : L'affect incarne une **dimension fondamentale de la vie sociale** qui permet aux individus d'être affectés par une situation, et de l'affecter d'une quelconque manière en retour.

Différence : La différence signifie **la démarcation, et parfois le renforcement, de la distinction** entre l'identité de soi et celle d'autrui.

3.2 L'injustice et la discrimination dans les milieux organisationnels

Pour mieux comprendre les phénomènes de l'injustice et de la discrimination dans les milieux organisationnels, nous allons recenser les tendances théoriques, ainsi que les constats empiriques au sujet de ces thématiques, en portant une attention sur des enjeux, problèmes et défis connexes, présents au sein des milieux organisationnels.

Les tendances théoriques

Le phénomène de l'injustice située au cœur des interactions sociales. L'injustice épistémique (Fricker, 2007), en particulier, est étudié en philosophie, car les chercheur-e-s se questionnent sur l'éventualité que les individus soient traités de manière inéquitable et préjudiciable sur un plan éthique. Cela dit, la littérature en philosophie ne tient pas compte de l'**aspect communicationnel** de l'injustice, alors qu'il est pourtant crucial pour comprendre ses différentes implications affectives, éthiques et sociales sur le plan de l'interaction sociale (Spivak, 1988).

Le phénomène de la discrimination est étudié principalement en sociologie, afin de comprendre les mécanismes sociaux et les dynamiques de pouvoir qu'il implique dans l'espace social, et qui donnent alors lieu à des formes de racisme, de genrisme, de sexisme et de capacitisme (Crenshaw et Bonis, 2005). Ces recherches se préoccupent des mécanismes qui s'opèrent dans les interactions sociales, sans nécessairement tenir compte **des troubles** qu'ils suscitent sur le plan communicationnel. Alors que, pourtant, d'après la maigre littérature à ce sujet en communication, le fait d'expérimenter des situations troublantes peut susciter des troubles sur le plan de l'interaction, notamment en rendant difficile pour la personne d'exprimer à autrui ce qu'elle a vécu (Jefferson, 2015).

Dans le domaine précis de la communication organisationnelle, la littérature s'oriente davantage sur la question de **la diversité** dans les organisations (Allen, 1995), dans l'optique de répondre à des enjeux d'équité, de dialogue et d'inclusion dans les milieux organisationnels (Ferdman et Deane, 2014). Elle permet néanmoins de traiter du caractère profondément genré et racial des fondations mêmes des organisations (Acker, 1990 ; Ashcraft et Allen, 2003), et de repenser les conceptions de l'inclusion et du dialogue employées dans le monde des organisations.

En ce qui a trait notamment au **dialogue** il s'agit d'une **orientation** que l'organisation doit mettre en place pour favoriser ses **engagements** auprès des individus, du fait même de montrer **une ouverture d'esprit et de communication, une compréhension mutuelle, et une construction de significations communes** où les locuteurs et locutrices sont traité-e-s de manière équitable (Place et Cizek, 2021). Mais, comme nos répondant-e-s vont le souligner dans notre recherche, cet engagement dans le dialogue doit être d'abord assuré par les organisations, par la création d'un **capital social**, dont l'influence améliore les interactions sociales parmi les différent-e-s membres (Taylor et Kent, 2014).

Le problème majeur dont nous rendons compte dans notre recherche est que l'injustice et la discrimination incarnent des phénomènes complexes contrevenant à **une bonne éthique de communication** (voir Habermas, 1992) au sein des organisations. La mobilisation de ces différentes tendances théoriques dans le cadre de notre recherche nous permet donc de montrer en quoi l'injustice et la discrimination posent des **enjeux, défis, et problèmes** sur le plan de

l'interaction sociale, auxquels les organisations doivent répondre pour assurer la cohésion et le dialogue parmi leurs différent·e·s membres.

Les constats théoriques

Parallèlement à ces tendances, certain·e·s chercheur·e·s mènent des recherches théoriques sur les phénomènes de discrimination et d'injustice, mais en les analysant à partir de certaines de leurs manifestations, dont le harcèlement sexuel, par exemple (Dougherty, 2009).

Cela dit, les recherches portant sur les minorités dans les milieux du bénévolat demeurent **peu nombreuses** (Randle et Dolnicar, 2009), ce qui s'explique par le fait qu'elles n'étudient que certains des profils identitaires que nous avons étudiés, comme les immigrant·e·s (Slootjes et Kampen, 2007 ; Sundeen *et al.*, 2009), les personnes racisées (Handy et Greenspan, 2009), les personnes pauvres et vulnérables (Allan, 2019), au risque toutefois de les associer, parfois de manière réductrice, à des formes et des milieux spécifiques du bénévolat (congrégations religieuses, groupes communautaires).

Par ailleurs, les recherches traitant de ces phénomènes à partir d'expériences de vie sont rares, alors que nous constatons que les individus en souffrent au sein des milieux organisationnels, et en particulier, dans les milieux du bénévolat (Elers et Dutta, 2021).

Ces constats théoriques nous font réaliser l'absence de recherches sur les phénomènes de l'injustice et de la discrimination dans les milieux du bénévolat et de l'engagement citoyen, et de la nécessité de les étudier au regard des expériences de vie d'individus aux profils identitaires divers et variés, afin de rendre compte des situations similaires qu'ils vivent pendant leurs implications bénévoles et citoyennes.

Les constats empiriques

Les phénomènes de l'injustice et de la discrimination, tels qu'ils sont décrits dans les recherches empiriques à ce sujet, sont souvent recensés et analysés dans des milieux de travail (Rice et Kroll, 1994). Nous corroborons d'ailleurs leurs constats empiriques avec les témoignages que nous avons récoltés dans notre propre recherche, c'est-à-dire que, selon nos participant·e·s, les situations d'injustice et de discrimination semblent davantage présentes, tant dans leur nombre que dans leur nature, dans le monde du travail que dans celui du bénévolat et de l'implication citoyenne.

Notre choix d'étudier l'injustice et la discrimination dans des contextes de bénévolat et d'implication citoyenne s'est fait dans l'optique d'analyser des pratiques étant, à la différence de

celles du travail, exercées généralement de manière libre et volontaire. Cette différence présente l'avantage de nous permettre d'étudier, sans devoir complexifier nos analyses par des dimensions associées au travail, **les principaux processus communicationnels** qui y sont impliqués.

Mais, même si ces situations semblent moins présentes dans le milieu du bénévolat et de l'implication citoyenne, il n'en demeure pas moins que, lorsqu'elles y surviennent, leurs effets sont tout aussi dommageables pour les individus. Un des principaux constats théoriques de la littérature, que nous avons confirmé par notre étude empirique, est que l'injustice et de la discrimination constituent de **véritables motivations** pour favoriser l'implication bénévole (Juan et Laville, 2020), mais aussi de **fortes raisons** de désengagement au sein de leurs organisations. Un exemple donné dans un des articles est celui du constat de l'échec des organismes à mener des campagnes de collecte de fonds par et pour des minorités (Jensen, 2019).

Le saviez-vous ?

Dans une récente étude empirique menée sur le bénévolat, les auteurs et actrices ont remarqué qu'il existe sept types de bénévolat, dont deux (le bénévolat militant et le bénévolat personnel) qui correspondraient à la forme d'investissement des individus en marge des milieux organisationnels (Juan et Laville, 2020).

Les sept types sont les suivants :

- **Le bénévolat militant** : l'engagement y est politisé, et est porteur à la fois de revendications et d'interpellations ;
- **Le bénévolat personnel** : l'implication correspond à une contribution identitaire et une réalisation personnelle ;
- **Le bénévolat territorial** : l'implication dans des actions collectives avec d'autres habitant·e·s se fait pour dynamiser l'espace local ;
- **Le bénévolat productif** : l'implication consiste à s'investir dans la réalisation des activités ;
- **Le bénévolat d'usager** : l'implication provient des destinataires des prestations qui s'engagent ;
- **Le bénévolat gestionnaire** : l'implication consiste à se consacrer à des tâches d'administration ;
- **Le bénévolat notabiliaire** : l'implication correspond à la capacité de l'individu à mobiliser les réseaux sociaux.

De plus, nos analyses confirment un fait observé par Jarzabkowski et Spee (2009), à savoir que les individus développent **certaines stratégies individuelles** de résistance – dans notre cas, pour

contrer les injustices et les discriminations – qui ont un impact sur les dynamiques interactionnelles au sein des organisations.

L'ensemble de ces tendances et constats nous permet donc de mettre en lumière des phénomènes étant rarement étudiés dans un contexte organisationnel, où les individus étudiés sont pourtant considérés en marge des milieux au sein desquels ils s'impliquent, et semblent subir, comme nous allons le constater lors de notre enquête empirique, de nombreuses situations communicationnelles problématiques sur le plan de l'interaction sociale.

Les processus interactionnels

Dans le cadre de cette recherche, nous considérons l'injustice et la discrimination en tant que **processus interactionnels**, à partir de la manière dont les individus les expérimentent et les interprètent dans les interactions qu'ils entretiennent avec autrui au sein des organisations. Sans cette perspective communicationnelle, il nous serait impossible de comprendre **les effets** que ces expériences d'injustice impliquent pour les processus à l'œuvre dans les milieux organisationnels, à savoir la négociation, la collaboration et l'organisation entre les différent-e-s membres (Koschmann, 2012).

Considérer l'injustice et la discrimination en termes de processus nous permet aussi de constater que ces situations s'expérimentent de la manière suivante : elles se traduisent par le fait que les personnes en sont affectées et qu'elles affectent par la suite l'interaction sociale en cours. Selon l'interprétation exprimée par les interlocuteurs et interlocutrices au sein de l'interaction, s'opère alors un **traitement de la différence** dans le rapport jusqu'alors entretenu entre soi et autrui.

Une perspective communicationnelle présente l'avantage pour nous de saisir les processus interactionnels complexes en jeu dans les phénomènes de l'injustice et de la discrimination, de sorte à mieux comprendre les effets à long terme que le traitement de la différence peut engendrer en tant que mécanismes de différenciation sociale, comme **les rapports d'exclusion, de marginalisation et de stigmatisation** que connaissent les groupes en position minoritaire dans les organisations.

Ces mécanismes de différenciation sociale expliquent alors le fait que les individus qui expérimentent des situations d'injustice et de discriminations ont alors plus tendance à se trouver, comme c'est le cas dans notre recherche, en marge des milieux et des organisations au sein desquels ils s'impliquent en tant que bénévoles et citoyen-ne-s.

Le processus interactionnel derrière l'injustice et la discrimination est plus clairement présenté dans le tableau suivant :

Tableau 1 : Le processus interactionnel reliant injustice, affect et différence

Processus interactionnel	Injustice	<i>Situation</i>	Vivre une situation possédant un certain caractère problématique sur le plan de l'interaction.
		<i>Interprétation</i>	Interpréter le caractère injuste de la situation.
	Affect	<i>Affection</i>	Se sentir affecté-e par la situation.
		<i>Affectation</i>	Produire un effet affectif qui opère un changement dans l'interaction et dans la relation induite.
	Différence	<i>Traitement de la différence</i>	Constater des différences dans la perception et la relation entre soi et autrui.
		<i>Mécanisme de différenciation sociale</i>	Témoigner d'un mécanisme de différenciation sociale exercé par soi-même ou par autrui.

3.3 Pistes de recherches pour notre étude

Partant du principe que la recherche commence *avec* et *depuis* le point de vue de ceux et celles qui résident dans les marges des milieux organisationnels (Dutta-Bergman et Pal, 2011), nous souhaitons mener cette recherche en mettant ces individus au cœur de nos analyses, afin de leur donner **une place primordiale** dans les milieux organisationnels au sein desquels ils s'impliquent.

Notre analyse de la littérature nous invite à souligner que les recherches ne tiennent pas suffisamment compte de la considération de l'injustice et de la discrimination dans les milieux organisationnels, et de la manière dont elles se présentent dans les situations que subissent les individus. Pourtant, ces phénomènes complexes sont **fréquents** dans les milieux organisationnels, et suscitent des **effets néfastes** au niveau des interactions sociales parmi les différent-e-s membres de l'organisation.

Prises ensemble, l'injustice et la discrimination ont tendance à renforcer **les stéréotypes, les préjugés et les biais implicites** reconduits sur certaines communautés sociales, et dont sont tributaires les individus qui y sont directement ou indirectement associés. À cause de cela, les individus sont contraints à devoir subir des situations au sein desquelles il s'opère un **traitement de la différence et des mécanismes de différenciation sociale** qui les placent progressivement, et à long terme, en marge des milieux organisationnels au sein desquels ils s'engagent. Cela crée alors des problèmes communicationnels qui entravent **l'inclusion et le dialogue** dans les interactions sociales qu'ils entretiennent avec autrui.

En analysant les phénomènes de l'injustice et la discrimination ainsi, nous cherchons à identifier les processus communicationnels qu'ils impliquent, de sorte à pouvoir mieux cerner les **problèmes interactionnels** qui en découlent, et rendent difficiles l'organisation, la collaboration et la négociation parmi les différent·e·s membres d'une même organisation (employé·e·s, bénévoles, etc.).

IV. Les résultats de notre cartographie

Une vue graphique de nos analyses

Pour faciliter la lecture de nos analyses, nous avons répertorié les différents éléments dans le Tableau 2, qui présente l'injustice et la discrimination comme des processus interactionnels ayant des effets sur les interactions et des impacts concrets sur les organisations.

En suivant la logique derrière ces processus, nous avons d'abord recensé **des situations d'injustices et de discrimination** vécues dans le milieu du bénévolat et de l'implication citoyenne. Nous avons mis en évidence le processus qu'elles impliquent, en montrant qu'elles relèvent au départ de la **reconduction de préjugés, de biais implicites et de stéréotypes**, mais donnent lieu par la suite à une reproduction de certaines formes **d'injustice, de discrimination et de micro-agressions**. Ces situations opèrent à long terme **un traitement de la différence**, où le soi est considéré comme différent par autrui, ainsi que **des mécanismes de différenciation sociale**, où son groupe social d'affiliation ou d'assignation est considéré dans une position sociale différente, en se traduisant sous la forme **d'une invisibilisation, d'une stigmatisation et d'une exclusion sociale**.

En réaction à ces situations, les participant-e-s opèrent alors, de manière plus ou moins consciente, des changements du point de vue **de leurs attitudes et de leurs comportements, de leurs émotions et de leurs sentiments**, ainsi que **de leurs motivations à agir** en conséquence.

Ceci s'explique par le fait que ces individus accordent **certaines priorités** au regard de leurs implications, comme le fait que les organisations doivent incarner **leurs principes et leurs valeurs**, et qu'il est important pour eux de développer à long terme **un lien d'appartenance** parmi les différent-e-s membres du groupe, surtout s'ils et elles possèdent des **affinités identitaires**.

Pour éviter la reconduction de ces situations d'injustice et de discrimination, les individus développent **plusieurs stratégies individuelles et de groupe**, en fonction des interlocuteurs et interlocutrices étant impliqué-e-s dans l'interaction en cours. Par exemple, ils et elles peuvent décider **d'opérer un dévoilement** non systématique de leurs identités et situations sociales respectives, de **s'adapter** consciemment aux situations qui se présentent, et de **créer des espaces** à la fois sécuritaires et libertaires.

Pour pallier ces problèmes d'injustice et de discrimination à long terme, les individus invitent les organisations à mener des politiques, des pratiques et des formations contribuant à **la promotion de la diversité, de l'équité et de l'inclusion**, à offrir **des formations et de l'information** pour mieux

connaître et lutter contre ces phénomènes au sein des milieux organisationnels, et enfin, à valoriser constamment **les expériences et les expertises** de leurs bénévoles et citoyen·e·s.

Si vous voulez passer directement à la conclusion de notre recherche, cliquez [ici](#).

Tableau 2: Éléments de l'analyse empirique

Descriptions des situations d'injustices et de discriminations	Les préjugés, biais implicites et stéréotypes	Subir les préjugés et les biais implicites reconduits
		Subir les stéréotypes véhiculés
	Les exemples d'injustice et de discrimination	Se faire discriminer sur la base de stéréotypes
		Subir des micro-agressions
		Subir une injustice épistémique sur la base de son identité
	Le traitement et les mécanismes de différenciation sociale	Subir de l'invisibilisation sociale
Subir de la stigmatisation sociale		
Subir des formes d'exclusion sociale		
Réactions et motivations des bénévoles face à l'injustice et à la discrimination	Les comportements et attitudes	Changer son comportement et son attitude par réaction
		L'autocensure
	Les sentiments et émotions	Observer une variation au niveau de ses sentiments et ses émotions
		Le sentiment de fatigue
	Les motivations à l'action	Le sentiment de fierté
		Poser des actions en réponse à l'injustice et à la discrimination
S'impliquer pour aider les autres à être authentiques		
	S'impliquer pour lutter pour les autres	
Priorités des bénévoles au regard de leurs identités sociales	Les valeurs et les principes	Rechercher des bénévolats pour ses principes et valeurs
		Développer un sentiment de fierté si l'organisme incarne les valeurs et principes
		Se désengager de bénévolats par manque de valeurs et principes
	Le lien d'appartenance	Renforcer les relations dans un groupe
	Avoir des affinités identitaires avec un groupe	
Stratégies adoptées par les bénévoles	Le dévoilement	Dévoiler ou ne pas dévoiler son identité
		Représenter ou non son groupe social d'appartenance
	L'adaptation	Choisir ses combats
		Choisir consciemment ses positions et réactions
		Présenter une certaine image de soi
	La mise en place d'un espace	Créer des espaces protégés de bénévolat
	L'espace sécuritaire	Créer un espace pour se sentir en sécurité
		Former un espace pour trouver des solutions
L'espace libertaire	Développer un espace pour se présenter pour qui on est	
	Développer un espace pour renforcer ses affinités	
Solutions proposées pour les organisations	Les pratiques d'équité, de diversité et d'inclusion	Favoriser l'inclusion
		S'engager sincèrement dans les démarches
		Éviter d'instrumentaliser les minorités
	La formation et l'éducation	Faire de l'éducation permanente
		Offrir des formations thématiques
		Relayer les informations dans les médias et les réseaux sociaux de manière sécuritaire
	La valorisation des bénévoles	Valoriser les expériences et les expertises des bénévoles

Un profil de nos participant·e·s

Pour mieux comprendre les expériences vécues par nos répondant·e·s, nous avons décidé de rédiger un **court profil biographique et historique** sur certain·e·s d'entre eux et elles, à savoir ceux et celles auxquels nous référons dans notre analyse. L'ensemble des profils permettent de mieux saisir les raisons, les motivations et les sentiments derrière une certaine situation dont ils et elles nous témoignent lors de ces entrevues individuelles et de groupe. Les noms sont modifiés afin de préserver la confidentialité.

Aline est une personne lesbienne qui agit pour un comité de promotion de l'inclusion et de la diversité au sein de l'organisme pour lequel elle travaille en tant que cadre.

Amandine est une personne métisse, souvent associée à tort à la communauté noire. Elle est également issue de l'immigration. Elle agit souvent à titre de bénévole dans les milieux culturels.

Caroline est une personne qui défend une posture féministe dans ses implications citoyennes, qu'elle considère comme étant politique, au sein de milieux communautaires et éducatifs. Bien qu'elle se présente rarement comme telle, elle est aussi une personne croyante, et est issue de l'immigration.

Clara est une personne qui fait partie de la communauté LGBTQIA+. Clara s'assume quelquefois comme une personne en situation de handicap mental, et revendique généralement une posture féministe dans ses différents engagements bénévoles et professionnels. Clara agit principalement à titre de bénévole dans des milieux éducatifs, communautaires et politiques.

Claude est un·e mécanicien·ne ayant d'abord agi à titre d'employé·e, et actuellement à titre de responsable bénévole, pour un organisme de réparation de vélo. Claude se présente parfois comme une personne *queer*, et demeure sensible aux enjeux féministes.

Danielle est une personne croyante qui se présente généralement comme une féministe. Elle est investie à titre de bénévole et de citoyenne au sein de nombreux projets provenant de milieux communautaires, sportifs et éducatifs.

Ehsan est une personne racisée et issue de l'immigration. Il agit en tant que bénévole et professionnel dans la gestion d'évènements culturels.

Gabrielle est une personne issue de la communauté LBGTQIA+, mais qui évite de se présenter comme telle dans ses différentes implications bénévoles au sein des milieux sportifs et communautaires.

Henriette se revendique comme faisant partie en tant que lesbienne de la communauté LBGTQIA+. Elle est venue au départ au Québec en tant que réfugiée politique, et s'inscrit actuellement dans un processus d'immigration permanente.

Jeanne est une personne qui se présente parfois comme faisant partie de la communauté LBGTQIA+, et revendique une posture féministe dans ses engagements. Elle agit à titre de bénévole dans les milieux politiques.

Medhi est un immigrant d'origine arabe qui agit au sein de plusieurs organismes du milieu de la santé.

Rosalia est une personne issue de l'immigration qui agit pour le milieu de la santé.

Saphia est une personne racisée, qui fait partie de la communauté LBGTQIA+ et se présente comme étant issue de l'immigration. Elle revendique parfois son féminisme, selon ses implications. Elle agit bénévolement pour de nombreux organismes culturels, sociaux et politiques.

Par l'ensemble de ces témoignages, nous saisissons mieux l'importance des organismes de lutter contre la reconduction de ces situations d'injustice et de discrimination.

4.1 Constats préliminaires sur notre recherche

Notre recherche nous a permis de centrer nos réflexions sur les phénomènes de l'injustice et de la discrimination spécifiquement dans le milieu du bénévolat et de l'implication au Québec.

Ces phénomènes sont toutefois plus difficiles à traiter qu'on peut initialement le penser, puisqu'ils ne sont pas fondamentaux, mais bien relationnels, et dépendent donc de l'interprétation que les individus en font, au regard de leurs diverses interactions quotidiennes au cours de leurs implications bénévoles et citoyennes.

- 1. Dans quelle mesure l'injustice et la discrimination sont-elles présentes dans le milieu du bénévolat et de l'implication citoyenne ?**

Bien qu'il soit impossible, à cause de la nature qualitative de nos données empiriques, de quantifier avec précision la présence de l'injustice et de la discrimination dans le milieu du bénévolat et de l'implication citoyenne, nous pouvons toutefois constater leur présence au travers des témoignages de nos différent·e·s répondant·e·s.

Amandine, une de nos répondant·e·s, a vécu de nombreuses situations d'injustice et de discrimination, mais constate qu'elles paraissent plus fréquentes dans le milieu du travail que dans celui du bénévolat :

Dans le domaine bénévole, à part [...] les discriminations entre collègues que je t'ai racontées, je n'ai pas eu de problème grave concernant le fait que je sois racisée ou une femme. Ça, j'en ai plus dans le domaine professionnel.

Une des raisons évoquées pour expliquer cette différence est que les milieux du bénévolat recherchent des individus pour répondre à leurs besoins et éprouvent une plus grande nécessité, par rapport au milieu du travail, de les garder :

Le domaine bénévole a tendance à être quand même un peu beaucoup plus ouvert parce qu'il cherche du monde tout le temps, fait qu'ils ne vont pas commencer à basher sur des gens. Franchement, non, mais c'est vraiment ça. Alors que le domaine professionnel, ils ont tendance à dire que tout le monde cherche tout le temps, fait que, si je ne suis pas correcte, ce n'est pas grave si on fait autre chose. Je trouve que cette différence-là est quand même réelle.

Malgré la présence de situations d'injustice et de discrimination, nos répondant·e·s ont tendance à montrer davantage leurs identités sociales dans les milieux du bénévolat que dans ceux du travail.

Saphia, une de nos répondant·e·s, précise l'idée suivante :

[Mes bénévoles sont des] endroit[s] que j'adore et où je me repose, non seulement parce qu'elles sont des femmes, mais parce qu'il y a aussi des personnes, des minorités sexuelles et des personnes racisées et immigrantes. C'est parce qu'il y a toutes ces minorités ensemble que je me sens bien, et que je sens que j'ai l'espace d'être entièrement qui je suis dans toutes mes facettes, et pas juste devoir en cacher quelques-unes. C'est ce que j'ai déjà fait dans certains endroits, au niveau professionnel notamment.

Elle exprime alors qu'elle a tendance à cacher son identité dans certains endroits professionnels, alors qu'elle se montre entièrement quand elle s'implique de manière bénévole et citoyenne. Même si les activités bénévoles et citoyennes sont menées par des individus avec qui elle possède des affinités identitaires, les activités professionnelles sont liées à d'autres environnements et

individus, avec qui elle se sent moins à l'aise de montrer toutes les facettes de son identité personnelle.

Notre **premier constat** est donc que les situations de l'injustice et de la discrimination existent effectivement dans les milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne, bien qu'elles paraissent, aux yeux de nos répondant·e·s, moins nombreuses et intenses, en comparaison à celles pouvant être vécues dans les milieux du travail. Il semblerait par ailleurs que les individus concernés se sentent définitivement plus à l'aise de montrer leurs identités et leurs situations sociales dans les milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne, plutôt que dans les milieux du travail.

2. La reconduction d'injustices et de discrimination est-elle une source de désengagement ?

La reconduction d'injustices et de discrimination amène les individus à changer leurs perceptions sur les organisations pour lesquelles ils s'engagent, et parfois, à cause desquelles ils se désengagent.

Claude, un·e de nos répondant·e·s, vit des conflits récurrents avec d'autres bénévoles masculins dans son organisme, depuis son entrée en fonction à titre de responsable bénévole. À cause de cela, Claude voit son activité non pas comme une implication, mais plutôt comme un bénévolat exécuté uniquement pour rendre service à la communauté. Claude le précise ainsi :

J'aimerais le prendre comme une implication, mais il y a eu certains conflits, puis ça fait que ça m'a démotivé·e à m'impliquer ? Il y a certaines personnalités qui font que ça ne me tente pas de m'impliquer avec ces personnes-là, même si les projets ou les comités sont le fun, les personnalités ne sont... pas agréables. On a essayé de résoudre des problèmes, puis ça n'a pas fonctionné fait que je fais le strict minimum puis voilà. En ce moment, parce qu'il n'y a pas d'autre responsabilité outre que [le fait] d'être présent·e, je dirais que je fais du bénévolat. Je fais acte de présence, j'offre le service bénévolement.

Le témoignage montre que Claude est moins investi·e dans sa pratique à cause des conflits qu'il subit, puisqu'il la considère simplement comme une activité bénévole, sans octroyer davantage d'investissement personnel de sa part, auquel cas il se sentirait plus engagé·e, et parlerait « d'implication ». Ceci montre bien que les conflits peuvent alors modifier la manière dont les individus interprètent la nature de leurs pratiques bénévoles et citoyennes.

Rosalia, une de nos répondant·e·s, a demandé à plusieurs reprises à son organisme d'opérer des changements dans la formation des bénévoles de son service, lequel requiert des compétences particulières. Cela dit, la responsable des bénévoles et le conseil d'administration n'ont jamais pris en compte son avis, alors qu'elle possède, si d'ailleurs ils l'avaient su, de nombreuses années

d'expérience en gestion, quand elle travaillait en tant que cadre pour un organisme de renommée internationale. Elle explique alors ceci :

Écouter plus les bénévoles, parce qu'ils sont là, on ne reçoit rien pour faire ce qu'on fait, et moi, je ne veux rien, mais je veux pouvoir travailler. Alors, quand je te dis, j'ai besoin d'une chose, écoute-moi, tu vois ? [...] C'est ridicule, c'est ridicule, et je dois même te dire que je vais demander de quitter le CA l'année prochaine. Je ne veux plus en faire partie parce que je ne vois pas aucun bénéfice.

La situation d'injustice et de discrimination, si elle a lieu et qu'elle se répète, peut effectivement conduire les individus à devoir renoncer à leurs implications bénévoles et citoyennes, pour éviter que d'autres situations similaires ne se produisent.

Ainsi, notre **second constat** est que la reconduction des situations d'injustice et de discrimination peut conduire les individus à se désengager dans leurs implications bénévoles et citoyennes.

3. La reconnaissance de son identité est-elle importante pour mener des activités bénévoles et citoyennes ?

Les situations d'injustice et de discrimination proviennent surtout du fait qu'autrui porte des préjugés sur ces individus, considérés comme ayant des identités et des situations complexes, en tant que minorités.

Les préjugés portés sur les individus font en sorte qu'ils subissent des situations d'injustice et de discrimination.

Ehsan, un de nos répondant·e·s, explique alors que les individus subissant ces situations doivent apprendre à les vivre :

En fait, ce n'est pas que c'est un sujet qui m'intéresse (rire), mais je vis avec, donc faut quand même savoir comment vivre avec. C'est à partir du moment que tu te sens différent dans une société, ben, tu ressens quelque chose, puis il y a comme des degrés à ça [...], donc quelque part, il va falloir un peu apprendre à vivre dans cette situation-là.

Les individus ayant tendance à subir ces situations d'injustice et de discrimination doivent donc accepter de vivre avec leurs situations, et leurs étiquettes parfois en tant que minorité.

Certain·e·s de nos répondant·e·s n'ont pas d'autre choix que celui d'endosser cette étiquette de minorité, à cause du simple fait d'incarner une minorité visible au regard d'autrui.

Amandine, une de nos répondant·e·s, précise ceci :

Je me suis construite en fonction de ma couleur. À un moment donné, genre, ce n'est pas invisible, genre, j'étais obligée de... on te le rappelle tout le temps, fait que, tu es obligée de le voir tout le temps.

Cela dit, certains individus décident de porter l'étiquette de minorité, afin de revendiquer leurs identités ou leurs situations particulières, considérées comme étant minoritaires.

Aline, une de nos répondant·e·s, considère que le fait d'incarner une minorité n'est pas au départ un choix, bien que cela devienne rapidement une nécessité de défendre cette étiquette pour s'affirmer pleinement dans l'expression de son identité. Elle précise ceci :

Les minorités, on ne les choisit pas, alors, on devient, d'une certaine façon, victime, si le monde n'est pas intégré à la diversité. Et puis, je pense que c'est ça qui motive aussi, ce n'est pas le fait qu'on ne veut pas être identifiée comme des gens qui sont « non standards » : on aimerait, on aimerait ça, ne pas être remarquées. J'aimerais ça – je suis lesbienne, puis ce n'est pas écrit sur mon front – enfin, je me suis déjà fait dire que je ne ressemblais pas une lesbienne. Je suis comme : « à quoi ça ressemble une lesbienne » ? Moi, mon vœu pieux, c'est que ça ne soit même pas remarqué qu'on est des minorités. Je pense que c'est ça qu'on recherche quand on s'implique.

L'étiquette de minorité est donc nécessaire pour faire valoir son identité, de sorte à pouvoir s'exprimer librement, dans toute sa complexité.

La plupart de nos répondant·e·s semblent apprécier le fait de pouvoir s'exprimer librement au sein des milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne.

Saphia, une de nos répondant·e·s, estime qu'elle se présente comme elle est dans les milieux au sein desquels elle s'implique en tant que citoyenne :

Je n'ai pas de masque quand je milite ou quand je suis engagée, c'est qu'on me demande juste qui je suis, et pas ce que j'ai sur mon CV ou ce que j'ai réalisé et ce qui est mis en valeur finalement, par rapport à la société. J'ai vraiment l'impression d'être entièrement valorisée donc je rejoins ce terme [de minorité], je me sens utile et le sentiment d'imposteur qu'on peut ressentir dans les études, qu'on peut ressentir dans le travail, je ne le ressens pas dans cette sphère de l'engagement, vraiment pas du tout.

Cette répondante considère qu'elle assume pleinement son identité en tant que minorité, du fait de se sentir pleinement valorisée et reconnue dans sa pratique citoyenne.

Certain·e·s espèrent que les différences vont un jour devenir une richesse sur le plan identitaire, afin de pouvoir s'affranchir des apparences et de s'exprimer dans sa propre individualité.

Amandine, une de nos répondant·e·s, précise ceci :

Je pense que quand je fais du bénévolat, je ne pense pas par rapport à ma minorité, c'est juste par rapport au fait que j'aime donner mon temps quand je peux [...] Je fais juste y aller, et j'essaie vraiment d'oublier parfois toutes mes minorités que je possède, parce que à la fin, je voudrais juste qu'on normalise tous tout ça. Puis, du coup, c'est vrai que quand je vais faire du bénévolat ou quand je vais au travail ou quoi que ce soit, je suis juste en mode : « ben, je vais être moi puis on va dire que ça va juste bien se passer finalement ».

Notre **troisième constat** est donc que la reconduction des situations d'injustice et de discrimination amène les individus à devoir accepter leurs conditions en tant que minorités, ou à revendiquer l'étiquette de minorité avec l'intention de combattre les préjugés et de pouvoir s'affirmer pleinement dans leurs identités. Il est donc important de les reconnaître et de les valoriser dans l'expression de leurs situations ou de leurs identités, afin de pouvoir, à long terme, les considérer comme des personnes à part entière.

4.2 Descriptions des situations d'injustice et de discrimination

L'injustice et la discrimination ne sont pas des phénomènes qui existent à part entière : ils dépendent de la relation que les individus entretiennent lors de leurs interactions sociales. C'est pourquoi nous affirmons qu'ils relèvent d'un **processus interactionnel**, provenant au départ de la reconduction de certaines perceptions de soi par rapport à autrui, et à long terme, d'un profond **marquage de la différence entre soi et autrui**.

Les situations d'injustice et de discrimination sont souvent causées par la reconduction de **biais implicites, de préjugés et de stéréotypes** portés à l'encontre d'individus qui sont associés ou assignés à certaines communautés ou situations particulières, du fait de posséder par exemple un statut d'immigrant·e, d'être une personne racisée, ou de se trouver en situation de handicap, etc.

Le problème est que les individus n'ont pas le choix de devoir se confronter à ces préjugés, ces biais implicites et ces stéréotypes, ainsi que de subir les situations d'injustice et de discrimination qui en découlent.

D'après le témoignage de nos répondant·e·s, ces situations se présentent souvent sous la forme d'**injustice, de discrimination et de micro-agressions**, et provoquent à long terme un **traitement de la différence et des mécanismes de différenciation sociale**, comme de la stigmatisation ou encore de l'exclusion.

Les préjugés, biais implicites et stéréotypes

Ces préjugés et ces biais implicites marquent souvent une différence dans l'interaction entre soi et autrui, au point où cela reconduit des stéréotypes, et change au fur et à mesure la manière **de percevoir et d'interagir** avec les individus ayant des identités ou vivant des situations complexes.

À long terme, ces biais, préjugés et stéréotypes peuvent amener autrui à les traiter différemment dans les organisations pour lesquelles ils et elles agissent, alors qu'ils et elles participent de manière **active et volontaire**, comme n'importe qui finalement, au sein du milieu du bénévolat et de l'implication citoyenne au Québec.

Ces préjugés et ces biais implicites renvoient bien souvent à des stéréotypes qui causent des problèmes sur le plan de l'interaction, car ils renforcent les distinctions au niveau de l'association de soi et d'autrui à des groupes sociaux séparés.

Préjugés, biais implicites, stéréotypes : de quoi parlons-nous ?

Les *préjugés* correspondent au fait de **juger** un individu d'avance, sans même le connaître, sur la base de son assignation ou de son affiliation à une certaine communauté sociale, politique et religieuse.

Les *biais implicites* correspondent au fait de posséder des **biais inconscients**, qui se traduisent par des comportements et des attitudes portés à l'égard d'un individu, et qui sont problématiques, car ils se fondent sur des préjugés à son égard, à cause de son affiliation ou de son assignation à une certaine communauté particulière.

Les *stéréotypes* sont des **représentations** associées à des communautés particulières qui sont portées sur les individus auxquelles ils sont affiliés ou assignés, et qui demeurent bien souvent réductrices, infondées ou erronées.

Les préjugés, les stéréotypes et la discrimination vont souvent de pair, mais il est également possible d'avoir l'un sans les autres. Les préjugés et la discrimination sont impliqués seulement si le groupe social est stéréotypé avec un attribut négatif (Plous, 2003).

Henriette, une de nos répondant-e-s, affirme ne pas avoir subi des préjugés dans les bénévoles au sein desquels elle s'est impliquée pour aider d'autres réfugié-e-s politiques, bien qu'elle souffre de racisme dans ses emplois actuels au sein des milieux communautaires. Cela dit, elle rapporte des témoignages d'autres réfugié-e-s politiques qui se sont impliqués à titre de bénévoles dans d'autres organismes que celui dans lequel elle était :

Il y a des bénévoles qui m'ont apporté des expériences ou elles ont été dans des endroits de bénévolat où la personne était comme, il ne faut pas voler et tout, parce qu'il était originaire d'un certain pays. Les gens pensaient que c'étaient des voleurs et tout, comme il y avait des préjugés. [...] C'est blessant.

Les préjugés ont tendance à renforcer les stéréotypes portés sur les individus concernés, au risque de poser certains problèmes dans la communication.

Amandine, une de nos répondant-e-s, subit fréquemment des formes de discrimination basées sur des biais implicites, qui se caractérisent par un stéréotype racial, comme quoi les femmes noires sont souvent énervées :

Ça arrive souvent qu'entre collègues où je commence à raconter quelque chose qui s'est passé puisque les gens disent que je suis énervée alors que je ne le suis pas. Ça, ça m'énerve vraiment, et ça, je sais que c'est par rapport aux préjugés de la femme noire.

Les stéréotypes ont alors tendance à renforcer des représentations réductrices et infondées associées à certaines communautés sociales, politiques ou religieuses, ce qui peut avoir des répercussions concrètes sur les individus auxquels ils sont associés. Dans ce cas-ci, le stéréotype pose un problème dans l'interprétation qu'autrui porte sur les propos et les émotions des individus concernés au sein de l'interaction sociale.

Les discriminations

Medhi, un de nos répondant-e-s, subit parfois des préjudices à cause du fait que son prénom soit à consonance arabe, au point qu'autrui le considère comme l'incarnation même du musulman.

C'est que lorsque je suis devant une personne qui... le nom « Mehdi » l'ébranle, puis elle ne veut rien savoir de plus. « Oh toi, tu es Mehdi ». [...] Cette même personne, une fois, alors elle me regarde et s'ouvre à moi : c'est parce que, moi, j'ai associé le nom Medhi avec la barbe. Alors, j'ai accepté. C'est-à-dire que la première impression, avec le temps, avec l'expérience, avec le vécu, il change, parce qu'on a des préjugés.

Ce répondant subit une discrimination à cause du simple fait de porter un prénom à consonance arabe, qui est alors renvoyé à des stéréotypes associés aux musulman-e-s, comme le fait de porter une barbe. Bien qu'il soit effectivement musulman, Medhi ne revendique pas pourtant son appartenance à cette communauté et cherche même à s'en détacher pour éviter la reconduction de préjugés à son égard.

Les discriminations peuvent aussi porter sur les **attributs sexuels, physiques ou mentaux**, sans qu'il y ait nécessairement une quelconque interaction entre soi et autrui. **Claude**, un-e de nos répondant-e-s, subit aussi des formes de discrimination sur la base de son genre :

Il y a des personnes qui m'expliquent comment les vélos fonctionnent. Des personnes, des usagers ou d'autres bénévoles qui prennent beaucoup de temps, beaucoup de mots qui

parlent très lentement pour me faire comprendre à quel point des choses fonctionnent, en tout ça, ça arrive des fois. Puis, je ne suis pas attardé-e, tu sais ? À cause de mon genre, ça, m'est déjà arrivé-e.

Les discriminations ont des effets réels sur les individus, car elles peuvent renforcer les stéréotypes de genre, alors même que cette personne s'en dissocie, en s'affirmant en tant que personne *queer* auprès des autres bénévoles avec lesquelles iel collabore.

Les micro-agressions

Les discriminations peuvent également être de **faible intensité**, et se traduire par des formes de **micro-agressions**, même si les effets de ces dernières sont tout autant nuisibles que les premières.

Danielle, une de nos répondant-e-s, ressent parfois des situations qui ne sont pas de l'ordre de la discrimination, bien qu'elles s'en approchent en tant que micro-agressions de type verbal, en étant de faible intensité, mais tout aussi prenantes au niveau des émotions qu'elles lui font ressentir :

Des fois, je n'ai pas le goût de faire un cours 101 sur le fait d'être croyant de nos jours. [...] Je veux dire, moi je suis dans l'autobus, je dis que je suis en études religieuses, puis finalement, le gars à côté, il me parle que son oncle a eu de l'abus sexuel de la part d'un prêtre quand il était jeune. Je n'ai pas le goût d'avoir à gérer ça, mais c'est vrai ! Là, j'ai le goût de dire : « ben oui, mais en tout cas, je ne veux pas excuser, je ne suis pas du bord de l'institution, puis je suis déçussée au boutte ».

Les micro-agressions sont parfois difficiles à cerner dans les situations, bien que les effets qu'elles produisent soient similaires à celles d'une discrimination. Parfois, même, ces micro-agressions reconduisent des formes tacites et ordinaires de racisme.

Amandine affirme qu'il lui est arrivé à plusieurs reprises de subir la même situation de micro-agression, soit le fait qu'autrui lui touche physiquement les cheveux parce qu'elle porte une coiffure afro :

Ça m'est arrivé plusieurs fois, le préjugé de quelqu'un qui va venir te toucher les cheveux en disant : « Est-ce que je peux toucher les cheveux ? ». Puis, il a déjà la main dedans.

Les micro-agressions sont aussi **problématiques** que les autres formes de discrimination, bien qu'elles soient plus difficiles à saisir et à interpréter à cause de leurs **effets pernicieux** sur la personne qui la subit : elles la conduisent souvent à reconsidérer la situation au regard de l'affect

qu'elle ressent. Subit-elle réellement du harcèlement si autrui lui pose des questions sur la religion alors qu'elle lui fait signe qu'elle ne désire pas lui répondre ? Vient-elle réellement de subir une forme raciale d'agression physique à cause du fait qu'autrui ait mis la main dans sa coiffure afro ? Ce genre de situations se présente souvent dans le quotidien de manière **implicite**, sans même parfois que l'on s'en rende compte, alors qu'elles ont des **conséquences** tout aussi néfastes sur les interactions sociales entretenues parmi les individus.

Les injustices

Les injustices consistent généralement à traiter de manière injuste un individu en raison de préjugés portés à son égard, à cause de son assignation ou de son association à une communauté ou à une situation particulière.

Certaines injustices existent spécifiquement dans les interactions sociales, et sont qualifiées d'**injustices épistémiques** (Fricker, 2007). Elles consistent à porter un préjudice sur **la capacité d'un individu à produire des connaissances et à les communiquer**, à cause des préjugés et des biais implicites portés à son égard.

Comme nous allons le constater dans les témoignages ci-dessous, l'injustice épistémique consiste, plus simplement dit, à juger la capacité des individus à incarner de bon-ne-s locuteurs et locutrices.

Saphia, une de nos répondant-e-s, explique dans cette situation qu'elle assistait à une première rencontre d'information au sein d'un organisme communautaire, durant laquelle elle a senti beaucoup de jugement au regard de sa situation d'immigrante et de son orientation sexuelle, au point d'être injustement considérée sur le plan épistémique :

Je commence, on fait un tour de table et on commence à raconter nos vies et je sens beaucoup de jugement et beaucoup de : « tu as bien fait de quitter... tes parents, ne leur parles plus ». Il n'y avait aucune aide, il y avait juste du jugement et beaucoup « tu es » et pas « qui es-tu ? ». Il n'y avait aucune question en fait, il y avait beaucoup de : « moi, je sais, et voilà ce que tu dois faire, voilà qui tu dois être, et nous on va te sauver ». Bien sûr, c'est la première et dernière fois que j'ai assisté à une réunion avec eux et je suis sortie complètement bouleversée, mais dans le mauvais sens du terme et ça, c'était non, non.

Cette répondant-e évoque une situation d'injustice dans la mesure où ses interlocuteurs ont supposé mieux savoir qu'elle-même ce qu'elle doit faire, sans même chercher à réellement la connaître ou à vérifier si elle avait des connaissances. Cette injustice l'affecte sur le plan des émotions et des sentiments, au point qu'elle ressort bouleversée par cette situation.

La situation relève ici plus précisément d'une injustice dite épistémique, pour la raison qu'autrui, à cause de ses préjugés et de ses biais implicites, ne tient pas compte de la capacité de la répondante à transmettre sa propre connaissance du monde, à partager les expériences de son quotidien dans son pays d'origine avant qu'elle décide d'immigrer au Québec.

Ces injustices épistémiques demeurent **subtiles**, bien que leurs effets soient quant à eux bien visibles, du fait qu'elles conduisent les individus à devoir répondre à ces situations sans parfois parvenir à saisir et exprimer clairement le caractère problématique de la situation.

Ehsan, un de nos répondant·e·s, exprime une des situations qu'il a vécues, qui est le fait que ses interventions orales n'aient pas été suffisamment prises en compte, sur la prémisse éventuelle qu'il ne possède pas de compétences suffisantes pour le faire :

J'avais quand même beaucoup de commentaires pertinents, mais souvent ça passait à côté : « oh, mais non, on entend, on n'écoute pas », des choses comme ça. Encore une fois, tu ne sais pas ce que c'est, [...] J'ai quand même forcé au bout de quelques temps, certaines de ces propositions-là. Mais il y en a beaucoup qui n'ont pas fonctionné. Donc je ne sais pas si c'est une manière de...

Cette situation relève d'une injustice épistémique car Ehsan ne parvient pas à se faire entendre à plusieurs reprises auprès de ses interlocuteurs et interlocutrices, alors qu'il semble suggérer des éléments pertinents. Le caractère problématique dans la situation, et qui n'est pas présent dans cette citation, est qu'il réussit par la suite à faire adopter ses propositions, en décidant de le faire d'abord passer par son directeur, qui les partage et les valide à sa place afin qu'elles soient acceptées par l'équipe.

Ces situations d'injustice épistémique montrent le fait que les individus ne sont pas pleinement reconnus dans **leurs expériences et leurs compétences**, et ce pour des raisons souvent tacites, étant généralement liées au fait qu'autrui porte des biais implicites et des préjugés à l'égard de ces individus, à cause de leurs identités sociales et de leurs différences culturelles.

Les traitements et mécanismes de différenciation

La reproduction des injustices et des discriminations conduit les individus à saisir une perception différente d'autrui à leur égard, à un point tel qu'ils peuvent finir par se sentir **mis à l'écart**. C'est une manière d'opérer un **traitement de la différence** entre soi et autrui, et qui peut devenir à long terme un **mécanisme de différenciation sociale**, où les individus constatent que leurs groupes d'appartenance sont de plus en plus écartés de l'espace social, et subissent des formes **d'invisibilisation, de marginalisation et d'exclusion sociale**.

Danielle, une de nos répondant·e·s, affirme que quand elle partage le fait qu'elle est croyante, elle sent qu'autrui la met parfois de côté dans les interactions sociales qu'elle vit par la suite :

Ce n'est pas une forme de discrimination, comme quelqu'un qui pourrait vivre une discrimination active où est-ce qu'elle pourrait perdre son emploi parce qu'elle est croyante, mais c'est plus une forme de mise de côté sociale, c'est là où est ta place.

Cette mise à l'écart, partant au départ d'un traitement de la différence entre soi et autrui, peut engendrer, si elle a lieu et qu'elle se répète, à **un renforcement de cette différence** marquée entre soi et autrui, au risque qu'il se produise alors des mécanismes de différenciation sociale, pouvant être de l'ordre de l'invisibilisation, de la stigmatisation ou de l'exclusion, et s'opérant parmi les différents groupes auxquels les individus sont assignés ou affiliés.

L'invisibilisation sociale

L'invisibilisation est un mécanisme de différenciation sociale ayant comme effet de rendre invisible un ensemble d'individus regroupés en un même groupe social, à cause de préjugés portés à leur égard (Cruz, 2017).

Claude, un·e de nos répondant·e·s, témoigne souvent de la même situation quand un·e client·e entre dans son atelier : ces personnes se dirigent vers un bénévole de genre masculin, alors même qu'il n'a pas l'habillement du mécanicien, contrairement à iel. Mais, dès que ces client·e·s posent des questions de mécanique au bénévole, ils et elles réalisent que ce n'est pas la bonne personne à qui s'adresser. Claude ressent alors ceci :

Je ne me sens pas discriminé·e ou mis·e à l'écart. Mis·e à l'écart un peu, je veux dire, je me sens invisible, voilà ! Je suis là avec mon beau sarrau, avec mes beaux outils, puis prêt·e à aider, puis les mains toutes sales, puis finalement les gens ne voient pas ça. Fait que ouais, invisible. C'est fâchant à ce niveau-là.

L'**invisibilisation** se traduit par la projection d'une homogénéité majoritaire qui maintient certains individus, comme c'est le cas ici, à l'écart alors de la sphère sociale. Dès lors, l'invisibilisation de ces individus peut faire en sorte qu'autrui ait tendance à **réduire ou limiter leurs capacités à interagir**, ce qui peut susciter des manques ou des absences d'interaction sociale parmi les différent·e·s interlocuteurs et interlocutrices.

La stigmatisation sociale

La stigmatisation réfère à la reconduction d'une certaine forme **d'exclusion sociale** à cause du fait que les individus portent un certain **stigmaté**, autrement dit, un marqueur de leurs différences étant lié à leurs attributs personnels (sexuels, genrés, physiques) ou physiologiques.

Aline, une de nos répondant·e·s, affirme vivre encore de la stigmatisation aujourd'hui, au sein du milieu organisationnel dans lequel elle travaille et agit en tant que bénévole :

Il y a encore de la stigmatisation malheureusement contre l'homosexualité. [...] On allait luncher avec nos collègues, [et j'ai fait] mon coming out, après ça cette personne-là me dit : « Écoute, on va continuer à travailler ensemble parce que je suis obligé là, mais moi je ne vais pas luncher avec toi parce que c'est contre toutes mes valeurs, l'homosexualité, moi je ne touche pas à ça, puis je ne veux pas être... je ne veux pas aller en enfer fait qu'on ne se parle plus, on ne lunche plus ensemble, puis ne viens pas t'asseoir à côté de moi ». [...] Je suis la même personne là, ça fait trois mois qu'on travaille sur un projet ensemble, je n'ai pas changé là ! Mais là, juste parce que tu le sais aujourd'hui [...] maintenant que tu sais que j'ai une femme, au lieu d'être un mari, tu es plus capable qu'on... on n'est plus capable de... ?

La **stigmatisation** fait en sorte que les individus se retrouvent souvent **marqués** ou **étiquetés** à la suite d'une expérience de rejet social, au point que leurs identités soient réduites à une seule facette, en l'occurrence ici, celle d'avoir une sexualité différenciée en tant que lesbienne. La stigmatisation peut donc être la cause **d'une panne** dans les interactions sociales menées à l'avenir avec autrui, comme nous pouvons le constater dans le témoignage présenté.

L'exclusion sociale

L'exclusion est un mécanisme de différenciation sociale conduisant à une certaine **marginalisation des individus**, dont l'effet est de **créer des ruptures** au niveau des liens d'appartenance avec d'autres groupes sociaux.

Ehsan, un de nos répondant·e·s, décrit une situation où autrui a opéré une forme d'exclusion sociale, en ayant tendance à le faire sortir d'un groupe d'individus, dont l'une était elle aussi issue de l'immigration, sans pour autant être racisée :

[L'homme] commence à parler avec moi et deux autres personnes, dont une Québécoise, une Française et moi. On commence à parler d'un réalisateur [...] et il s'avère qu'au Québec, il y a certains fans de ça [...]. Mais, la manière qu'il a parlé, c'est qu'il a dit tout ça, puis il a regardé, il a dit : « mais tu sais, au Québec, là, il ne faut pas insulter telle personne, il ne faut pas lui dire du mal ». Alors j'ai dit : « mais pourquoi tu regardes moi, pour dire ça d'un, et de deux, l'autre est Française aussi tu sais, et puis, moi, ça fait quand même quinze-seize ans que je

suis ici. » J'ai été vraiment choqué, puisque parce que j'ai dit : « mais pourquoi tu penses que tu devrais préciser cette chose-là à moi, me regardant me pinpointant à l'extérieur de groupe pour ça ». [...] Pourquoi je devrais être sorti de la gang, comme ça, parce que l'autre Française a l'air Blanche ?"

L'exclusion engendre des **processus de sélection** des individus impliqués dans l'interaction, au sens où autrui décide alors de **l'administration de la parole** parmi les différent·e·s interlocuteurs et interlocutrices, et peut convenir de ne plus l'attribuer de manière légitime, comme c'est le cas ici, du fait de ne pas être jugé·e comme étant conforme à l'interaction qui s'y produit.

4.3 Réactions des bénévoles face à l'injustice et à la discrimination

La description des situations d'injustice et de discrimination vécues par nos répondant·e·s, et présentées en des termes processuels, nous permet de mieux comprendre en quoi **la reconduction des préjugés, des biais implicites et des stéréotypes** contribue à créer un certain **marquage de la différence** s'opérant entre soi et autrui.

Comme démontré dans nos témoignages, le marquage s'articule généralement autour de phénomènes interactionnels où, à travers des commentaires, remarques et autres pratiques communicationnelles, les interlocuteurs de nos répondants ont participé à créer des situations comportant de **l'injustice, de la discrimination et des micro-agressions**, ainsi que des mécanismes de socialisation, comme **l'invisibilisation, la stigmatisation et l'exclusion sociale**.

En réponse à ces situations d'injustice et de discrimination, les participant·e·s opèrent des changements, de manière plus ou moins consciente, au niveau de **leurs attitudes et de leurs comportements**, ainsi que de **leurs émotions et de leurs sentiments**. De plus, les participant·e·s ont tendance à **modifier leurs motivations** pour agir en conséquence, afin d'éviter la reconduction de ces situations.

Le problème majeur est que les individus concernés se retrouvent souvent à devoir **se positionner contre** ces situations, en se mettant toujours en réaction face à ces dernières, ce qui explique pourquoi elles sont autant **source d'engagement que de désengagement** pour ces individus.

Les comportements et attitudes

Ces situations d'injustice et de discrimination font en sorte que les individus changent, sans même parfois s'en rendre compte, **leurs comportements et leurs attitudes** face à ces dernières.

Danielle, une de nos répondant·e·s, a décidé de mettre en place une pratique complexe d'autocensure afin d'éviter de subir des réactions inadéquates, ainsi que des situations problématiques qui peuvent advenir :

Je me suis fait des mécanismes d'autocensure, car j'ai tendance à prendre beaucoup de la place [...], mais en même temps, c'est important pour moi de m'exprimer donc je me donne des droits de parole à l'assemblée. [...] Quand je parle, il faut que ce soit significatif, puis que tu essaies vraiment d'organiser tes pensées parce que là, ton point, c'est maintenant, puis, il ne faut pas que tu parles plus que ça. C'est niais, mais c'est super.

La **pratique d'autocensure** est un moyen de contrebalancer les **remarques désobligeantes** qu'elle semble avoir reçues auparavant, au risque toutefois de ne pas participer pleinement aux activités auxquelles elle prend part, pour s'épargner d'autres situations problématiques.

Les sentiments et les émotions

Le fait que les participant·e·s nous témoignent de situations d'injustices et de discrimination nous a amené·e·s à observer une variation claire au niveau **des sentiments et des émotions** vécues.

Aline, une de nos répondant·e·s, nous témoigne de plusieurs situations de discrimination qu'elle a vécues pendant son entrevue, dont certaines ont été analysées dans ce présent rapport de recherche, et conclut en s'exprimant ainsi :

C'est un droit humain d'avoir le droit de pouvoir être authentique, puis de pouvoir être soi-même, puis, de pas avoir peur, de pas craindre pour sa vie, de ne pas craindre d'être discriminée. Et puis ça, pour moi, c'est fondamental, alors ça vient me chercher. Vous pouvez peut-être le sentir dans ma voix. Ça vient me chercher vraiment dans mes tripes.

Les situations d'injustice et de discrimination provoquent des émotions très fortes, qui semblent venir chercher les individus dans leurs êtres profonds, et demeurent parfois **inexprimables** par des mots clairs et précis.

Ces situations créent aussi, parmi nos répondant·e·s, **des sentiments de fatigue**, qui peuvent engendrer une lourde charge mentale à cause du fait de devoir subir ces situations, mais aussi parfois de se donner le mandat d'y répondre.

Amandine, une de nos répondant·e·s, exprime alors ce qu'elle ressent à chaque fois qu'elle vit une situation qui ne correspond pas à la normalité, et devient même parfois traumatisante :

C'est que moi, non, mais je veux dire c'est pas du tout la même chose pour mes ami-e-s ou pour mon entourage, et je suis là en mode : en fait, j'avais oublié qu'on n'était pas la norme, que ce n'était pas la normalité. Puis, ça fait, c'est vrai que ça fait tellement mal et qu'on se dit qu'on a encore tellement de choses à faire, tu vois ? Puis c'est juste épuisant... [...] quand il m'arrive une expérience traumatisante, j'ai juste envie de dormir pendant genre 12h à chaque fois : c'est juste drainant physiquement.

Ces situations problématiques ont tendance à créer donc une charge mentale supplémentaire sur ces individus, mais pouvant parfois les amener à créer un **sentiment de fierté**, porté par le désir de faire valoir leurs propres identités ou situations sociales.

Danielle, une de nos répondant-e-s, affirme finir par développer un sentiment de fierté quand elle assume la complexité de son identité, malgré qu'autrui puisse porter des préjugés à son égard :

Je me sens tout le temps un peu bizarre, mais en même temps, ça devient comme un élément de fierté quand on finit par l'assumer. Ben, tu ne sais pas qui je suis. Dans les faits, je suis une mère, j'ai quatre enfants, je fais du roller derby, je fais un doctorat [...] Moi, quand tu me vois séparée, tu ne peux pas imaginer [...] Ce sont tous des éléments qui sont comme absurdes. Là, tu dis : « comment qu'une personne peut avoir des éléments aussi étranges qui ne vont pas ensemble ». Mais je me dis que ça part des préjugés qu'on a.

Ce sentiment de fierté n'est toutefois pas partagé par la plupart de nos répondant-e-s, bien qu'ils et elles tendent à le ressentir quand ils et elles se sentent **valorisé-e-s** dans leurs implications, et auprès d'un groupe de personne avec qui ils et elles possèdent des **affinités identitaires**.

Les motivations à l'action

Ces situations problématiques les conduisent alors à modifier leurs motivations de départ à porter une certaine action, au point de définir les raisons pour lesquelles ils et elles font du bénévolat ou de l'implication citoyenne.

Aline, une de nos répondant-e-s, considère que son orientation sexuelle ne se résume pas seulement à la sphère privée, c'est pourquoi elle doit être également défendue dans la sphère publique, de sorte que les individus puissent être libres et authentiques :

Ce n'est pas tout à fait vrai parce que ça va plus loin que la chambre à coucher, avoir une identité d'orientation sexuelle ou d'une identité de genre [...]. Pour moi, c'est vraiment ça le but, d'aider les gens à retrouver cette énergie-là, puis de l'investir ailleurs, dans leur bonheur, parce qu'il y a tellement à gagner. Moi, la raison pourquoi je m'implique autant, c'est vraiment ça [...], c'est clair pour moi : dès que j'ai commencé, c'était pour aider les gens à être

authentique. Puis, si jamais ils ont un problème quand ils le sont, I got their back (rit doucement).

Les situations d'injustice et de discrimination vécues les amènent parfois à s'impliquer davantage pour éviter la reconduction de leurs effets sur les individus, qui est, pour le cas de cette répondante, celle de nuire à l'expression de la sexualité et de la liberté des individus, ainsi qu'à la promotion de leurs authenticités en tant qu'individus.

Saphia, une de nos répondant·e·s, explique que les situations de discrimination et d'injustice l'ont quant à elle conduite à vouloir s'impliquer pour lutter pour les autres, maintenant qu'elle considère avoir fini de lutter pour elle-même :

J'ai commencé à m'impliquer au moment où j'ai arrêté de lutter pour moi-même, c'est-à-dire que j'avais réussi en fait : j'étais arrivée, j'avais fini mes études ici, j'avais fait mon coming out auprès de mes parents, j'étais en couple, donc c'est bon. J'avais réalisé tous les « auto-buts », on va dire. Et justement, quand je me suis engagée [...], c'était parce que j'étais prête pour les autres, je me suis dit : « c'est bon, là, j'ai assez d'énergie et je suis prête à aider d'autres personnes ».

Bien qu'elles soient problématiques, ces situations peuvent donc avoir une certaine **portée positive** pour ces individus, du fait qu'elles incarnent une raison suffisante à ce qu'ils s'impliquent davantage dans des organismes œuvrant au sein du milieu du bénévolat et de l'implication citoyenne.

Mais, comme suggéré précédemment, ces situations problématiques amènent les individus concernés à devoir constamment se poser toujours en réaction à ces dernières, au point où toute réaction devient un **acte de résistance**, du fait de devoir défendre son existence, plutôt que sa différence, aux yeux d'autrui.

Amandine, une de nos répondant·e·s, défend l'idée que chaque réaction à une situation d'injustice et de discrimination possède un certain caractère militant :

C'est vrai que, quand on me demande si je suis militante, je vais toujours dire que j'essaie, mais je ne suis pas encore. Dans le sens où même si ce n'est pas vrai, dans le sens où être militant surtout, enfin, je veux dire, une fois que tu es dans une minorité militante, c'est juste vivre. Parce que tu as tellement de discrimination et de violences dans la vie, et que le simple fait que tu arrives à aller d'un jour à l'autre, bah pour moi, tu fais une forme de militantisme.

Les différents changements apportés en réaction à ces situations d'injustice et de discrimination laissent suggérer que les individus concernés sont portés à opérer des variations dans **leurs comportements, leurs attitudes et leurs sentiments**, ainsi qu'à se trouver **une motivation suffisante** pour s'impliquer davantage, afin de lutter contre ces préjugés et ces préjugés portés

à leurs égards, ainsi qu'à ceux et celles qui font partie de leurs communautés, ou vivent des situations similaires. Cela dit, ces réactions peuvent toutefois susciter **une fatigue ou un découragement** les conduisant à se désengager de leurs implications bénévoles et citoyennes.

4.4 Priorités des bénévoles au regard de leurs implications

Comme nous l'avons constaté précédemment, les activités bénévoles et les implications citoyennes des personnes sont souvent liées à leurs identités ou à leurs situations sociales particulières, comme s'il s'agissait d'une **motivation importante** de leurs engagements bénévoles et citoyens. Nous avons effectivement observé une forte tendance à s'impliquer pour des organismes en lien avec leurs identités et leurs situations respectives. Par exemple, les individus faisant partie de la communauté LGBTQIA+ se tournent généralement vers des organismes impliqués dans la défense des identités et expressions de genre, ainsi que dans des revendications féministes.

Les répondant-e-s qui ne s'impliquent pas pour ces raisons ont généralement tendance à ne pas exprimer leurs identités et leurs situations sociales particulières, et tendent même parfois à les cacher au regard d'autrui **par sécurité ou par crainte**. La plupart d'entre eux et elles reconnaissent toutefois percevoir et vivre une réalité sociale étant différente de celle étant généralement véhiculée dans la société.

Les valeurs et les principes

Nos répondant-e-s ont tendance à définitivement choisir leurs implications bénévoles et citoyennes en fonction de leurs identités et de leurs situations respectives, et sont donc généralement sensibles aux principes et valeurs qui sont véhiculés au sein de l'organisme où ils et elles s'investissent.

Caroline, un de nos répondant-e-s, choisit ses implications en fonction des valeurs et principes de l'organisme dans lequel elle s'implique, et en particulier des individus qui s'y investissent :

Ça change en fonction des gens qui constituent le [groupe]... c'est con, mais les valeurs et les principes elles sont incarnées par des personnes. Donc si la personne n'incarne pas les valeurs et les principes de l'organisme, ben elle en incarne d'autres, c'est con, mais c'est vraiment ça. Un organisme, ses valeurs et ses principes, ça dépend des personnes qui en sont membres.

Le choix d'un organisme repose en partie sur **les valeurs et les principes** que défendent les individus qui le composent, d'où l'importance pour eux et elles de rencontrer les individus au

préalable pour s'assurer qu'ils et elles se sentent bien entouré·e·s pendant leurs heures de bénévolat et d'implication citoyenne.

Quand l'organisme incarne leurs valeurs et leurs principes, les individus ont alors l'impression de se sentir valorisés, ce qui peut les amener à ressentir un sentiment de fierté.

Jeanne, une de nos répondant·e·s, affirme être fière de pouvoir faire valoir son identité au sein de l'organisme pour lequel elle agit :

Moi, je suis fière de ce que j'apporte et je suis fière de ce que le groupe ou l'organisation fait au jour le jour. Ça correspond à mes valeurs et donc j'en suis fière. Je pense que la valorisation, puis se sentir utile, valorisée dans le groupe, valorisée dans l'organisation, valorisée à l'intérieur de soi, c'est super important comme dans l'engagement.

À l'inverse, quand l'organisme ne défend pas suffisamment leurs valeurs et leurs principes, les individus ont alors tendance à se désengager de leurs implications bénévoles ou citoyennes.

Amandine, une de nos répondant·e·s, avoue se désengager quand l'organisme n'assure pas la sécurité des individus issus de la diversité :

Ben voilà, tu ne te sens pas super en sécurité. Tu te dis : « bon, mais l'année prochaine je ne vais pas le faire, c'est tout ». Donc, à chaque fois que je rentre dans un endroit, que ce soit bénévolat ou pas, je checke toujours comment les personnes vont être avec moi si j'ai un problème qu'elles n'auront jamais de base. Je pense que c'est vraiment important de toujours checker ça avant de s'engouffrer dans le truc, ou d'avoir vraiment quelqu'un qui peut t'aider tout le temps.

Les individus peuvent alors se désengager en raison du fait que les organismes ne défendent pas de **valeurs et de principes** spécifiques, qui assurent leur sécurité affective, mentale et physique en cas de reconduction de situations d'injustice et de discrimination.

Le lien d'appartenance

En agissant pour des organismes ayant des valeurs et des principes similaires, les individus cherchent à s'épanouir dans leurs implications bénévoles. Au fur et à mesure de leurs implications, ils finissent par développer **un lien d'appartenance** avec l'organisme, et plus précisément avec le groupe avec lequel ils s'impliquent.

Danielle, une de nos répondant·e·s, ressent un sentiment d'appartenance quand elle s'implique dans les projets où il existe alors un certain sens de la communauté :

Il y a la notion de communautaire qui est importante dans le fond, c'est de dire, ben, les endroits où je mets de l'énergie, ce sont les endroits où est-ce que, dans le fond, j'ai un sentiment d'appartenance.

Ce sentiment d'appartenance a tendance à renforcer les relations que les individus créent à long terme avec les autres, qui peut être d'autant plus fort s'ils partagent de mêmes affinités au niveau de leurs principes et de leurs valeurs.

Jeanne, une de nos répondant·e·s, affirme qu'il se crée à la longue une sorte d'attachement avec les individus avec qui elle collabore, qui se traduit par un sentiment fort, qui est de l'ordre de l'amitié, de l'affection et du respect mutuel, surtout quand ils possèdent les mêmes affinités politiques :

Il y a une certaine forme d'affection ou d'amitié qui s'installe entre personnes qui - parce qu'on passe beaucoup de temps ensemble autour d'un même sujet, on se ressemble beaucoup, on fait partie d'un groupe ensemble on a un attachement à ce groupe-là - donc ça se fait comme un attachement entre nous. Il y a tout ce sentiment de proximité, j'allais dire de proximité politique, je ne sais pas si quelqu'un a déjà dit ça (rire), mais disons, notre proximité idéologique peut-être ? Qui peut se transmettre en... si ce n'est pas de l'amitié, c'est comme une affection ou un respect mutuel, je ne sais pas trop, mais il y a ce sentiment mutuel d'appréciation qui vient lorsqu'on je suis avec des gens qui me ressemblent plus puis qui militent par le même le même but, qu'il soit vague ou précis.

Le **lien d'appartenance** est donc une des raisons cruciales pour lesquelles les individus s'engagent, et continuent de le faire au sein d'un même organisme. Ce lien se traduit par **un sentiment d'attachement** aux individus avec lesquels ils collaborent, pouvant se transformer en **des relations d'affection, de respect mutuel et même d'amitié**, quand les individus ont le sentiment de partager les mêmes **affinités identitaires**, qu'elles soient sociales, politiques ou religieuses.

4.5 Stratégies adoptées par les bénévoles

Les priorités que les individus accordent à leurs implications nous permettent de mieux saisir la manière dont ils tentent par la suite d'éviter la reconduction des situations d'injustice et de discrimination qu'ils peuvent vivre dans le milieu du bénévolat et de l'implication citoyenne.

Pour éviter que d'autres situations similaires ne se produisent, les individus développent **plusieurs stratégies individuelles et de groupe**, qui varient selon plusieurs facteurs, dont notamment la présence des autres interlocuteurs et interlocutrices dans l'interaction en cours. En fonction des ceux et celles qui sont impliqué·e·s, ils et elles décident de **dévoiler** de manière stratégique leurs identités et leurs situations sociales particulières, **d'adapter** leurs comportements et leurs

attitudes, et **de former des espaces** sécuritaires dans lesquels ils et elles peuvent s'exprimer en toute liberté.

Le problème majeur de ces stratégies est qu'elles sont certes amenées pour contrer durablement la reconduction de situations problématiques, mais qu'elles demeurent toutefois des **solutions amenées** par les individus souffrant de ces situations, et qui résident à un niveau interindividuel, alors que le problème demeure collectif, et relève en partie de la responsabilité des organismes.

La stratégie du dévoilement

Tout comme la « sortie du placard », le *coming out* que les individus font pour informer de leurs orientations sexuelles ou leurs expressions de genre à leurs proches, les individus qui se sentent affiliés à des minorités ont tendance à opérer une même stratégie individuelle quand ils cherchent à relever leurs véritables identités ou situations sociales auprès d'autrui avec qui ils s'impliquent de manière bénévole ou citoyenne. Il s'agit de la **stratégie du dévoilement**, terme qu'une de nos répondant-e-s a explicité durant son entrevue, et que nous avons repris par la suite, pour rendre le plus possible justice à leurs témoignages et leurs paroles.

Danielle, une de nos répondant-e-s, réalise à quel point elle possède des comportements d'individus faisant partie d'un groupe minoritaire quand elle constate qu'elle opère une stratégie de dévoilement au moment d'interagir avec autrui :

On dirait que pour moi, c'est récent, mais ça a été comme un point tournant, de dire : « ah okay, fait que finalement, j'ai des comportements de quelqu'un qui fait partie d'un groupe minoritaire ». Pourquoi je le dévoile quelquefois, pourquoi je ne le dévoile pas ? Je le dévoile quand ça peut être avantageux pour moi, pas quand ça va être désavantageux.

De manière similaire à notre répondante, les individus se demandent souvent dans quelle mesure ils peuvent dévoiler une partie d'eux-mêmes, et **partager librement qui ils sont sur le plan identitaire**, pendant leurs interactions avec autrui dans les milieux au sein desquels ils s'impliquent en tant que bénévoles et citoyen-ne-s.

Henriette fait partie des rares répondant-e-s qui s'assument pleinement dans leurs identités et leurs situations sociales particulières :

Moi, je ne le cache pas dans mon travail, dans mon bénévolat. Les seules personnes à qui je le cachais, c'était ma famille là, et maintenant, ils le savent. Et après ça, maintenant, je me dis : « je m'en fous ». Les gens, ils réagissent bien, je pense, mais après, je m'en fous. Si tu te sens frustré-e, c'est toi, tu te prends par la main. Je ne veux plus prendre cette charge mentale pour dire que je me cache ou peut être qu'elle va penser du mal de moi.

À part de rares exceptions comme cette répondante, les individus ont généralement tendance à adopter une stratégie de dévoilement, bien qu'ils finissent par être ambivalents sur la question.

Caroline, un de nos répondant·e·s, choisit ne pas se dévoiler entièrement à autrui, à part pour de rares exceptions, établies en fonction de la personnalité de son interlocuteur ou interlocutrice :

C'est comme si on me déshabillait, c'est vraiment ça l'image que j'ai c'est au moment où je le dis – à part si j'ai une personne en face de moi qui est très ouverte d'esprit, qui est très sage ou qui a juste de l'amour pour moi – l'autre, elle va vouloir me déshabiller comme ça, devant tout le monde et dire : « Ben, tu vois, regarde finalement, elle dit qu'elle est ceci, mais en fait, elle n'est pas cela ». Je trouve ça trop violent donc je ne préfère juste pas entrer dans ce jeu-là parce que c'est il y a une forme de confrontation, tu vois ? Je n'ai pas envie de rentrer là-dedans.

Les individus peuvent décider de se dévoiler quand ils sont assurés qu'autrui est **bienveillant·e** à leurs égards. Mais, certain·e·s évitent absolument de se dévoiler dans leurs identités ou leurs situations particulières, pour des raisons de **sécurité**.

Gabrielle, une de nos répondant·e·s, affirme vouloir cacher son identité pour des raisons de sécurité, qui s'explique également par une autre situation qu'elle a connue, et qui n'a pas été analysée pour des raisons de confidentialité, durant laquelle la révélation de son identité l'a mise littéralement en danger :

Quand j'étais étudiante athlète dans l'équipe de soccer, on était 0 LGBTQI+. Puis, moi, ben, je suis dans mon couple, mais, cachée. Puis, ils me suivaient finalement, ils nous ont surpris, puis ça s'est su comme ça. J'étais comme officiellement la première. [...] Quand j'ai pris ma retraite, ben là, tout à coup, il y en avait huit dans l'équipe (petit rire). [...] Mais, des fois, c'est pour ta sécurité qu'il ne faut même pas que tu le dises.

L'ambivalence relative à la mise en place de la stratégie de dévoilement est donc liée **au désir de révéler leurs** identités pour montrer qui ils et elles sont véritablement, **et à la crainte de subir une situation problématique** ou d'être reconnu·e·s comme une minorité s'ils et elles révèlent une partie trop grande de leurs identités.

La question de la représentation

La stratégie du dévoilement, soit le fait de dévoiler une partie de son identité ou de sa situation en tant que minorité, implique également **une question de représentation**, à savoir dans quelle mesure les individus veulent représenter les groupes sociaux auxquels ils sont assignés ou affiliés.

Clara, un·e de nos répondant·e·s, affirme ne pas dévoiler son identité pour éviter de devoir représenter les communautés auxquelles iel est affilié·e par sa situation de handicap mental, sa posture féministe ainsi que son orientation sexuelle et de genre :

Moi, cette question de représentation, je ne l'ai jamais vraiment appréciée parce que ça veut dire que peu importe ce que tu fais, les gens qui ne sont pas ouverts ou les gens qui font des amalgames très facilement, ils vont dire : « Bon ben si elle le fait, ça veut dire que toutes les personnes qui lui ressemblent le font ». [...] Quand tu es une personne de minorité, tu vas forcément représenter toute la communauté derrière toi. [...] Quand tu peux te cacher, des fois, c'est vrai que c'est mieux de le faire, dans le sens où ne t'as pas envie de divulguer tout ce que tu es parce qu'à la fin, tu vas devoir t'expliquer ou te justifier pour des choses que tu ne devrais pas avoir à faire.

L'**ambivalence** à propos de la mise en place de la stratégie de dévoilement est également liée au fait de devoir incarner des représentant·es de la communauté sociale, politique ou religieuse à laquelle ils et elles peuvent être assigné·e·s ou affilié·e·s.

Cependant, certains de ces individus n'ont pas le choix de devoir incarner toute une communauté aux yeux d'autrui, à cause de la visibilité de leurs conditions de minorité.

Amandine, une de nos répondant·e·s, est extrêmement consciente du fait qu'elle incarne une représentante pour la communauté noire à laquelle elle est souvent assignée par autrui, alors même qu'elle n'en fait pas vraiment partie, en tant que personne métisse :

Quand je suis toute seule dans un endroit où je sais que je suis la seule minorité, je sais que peu importe ce que je fais, on va l'associer à la communauté. Je sais que je me sens obligée d'être impeccable pour être sûre que, les comportements que moi je fais qui peuvent être mauvais, ça va être : « Bon bah, si elle fait ça toutes les personnes qui lui ressemblent font ça ». [...] C'est triste parce que, des fois, t'as aucune envie parce que... personne n'est parfait.

Les individus sont parfois condamnés à devoir incarner les représentants d'une communauté à laquelle ils peuvent être assignés par défaut, alors qu'ils demeurent fondamentalement des individus comme les autres.

Ainsi, la stratégie du dévoilement pose de sérieux questionnements pour les individus, surtout au niveau de **ses implications concrètes**, du fait qu'il peut favoriser ou défavoriser les individus, selon les interlocuteurs et interlocutrices qui sont impliqu·é·e·s dans l'interaction, et peut les conduire à devoir représenter dans une certaine mesure la communauté à laquelle ils sont assignés ou affiliés.

La stratégie de l'adaptation

L'adaptation est une autre stratégie individuelle que les personnes adoptent, sans même parfois s'en rendre compte. Nous l'avons nommée ainsi à la relecture des différents termes que nos répondant-e-s utilisaient dans leurs témoignages. L'adaptation, comme son nom l'indique, consiste à s'ajuster aux situations qui se présentent, en adoptant consciemment **des comportements, des positions et des réactions** dans le but d'éviter la reconduction de situations problématiques.

Pour certains individus, cette stratégie consiste à sélectionner de manière consciente les enjeux et les thématiques pour lesquels ils décident de s'investir davantage sur le plan de l'interaction.

Aline, une de nos répondant-e-s affirme choisir ses combats en fonction de la manière dont se présente la situation :

C'est ça que ça fait aussi quand on a eu beaucoup de batailles, on dirait qu'on choisit, on dit : « Ah, celle-là, je vais choisir de pas batailler, mais la prochaine, par exemple, la prochaine je vais y aller plus » (rire). Alors ce sont des décisions que je vais prendre dans mon bénévolat.

Les individus s'adaptent aux situations en décidant par exemple de **choisir leurs combats**, soit de prendre la décision de mettre de l'énergie dans la discussion d'un enjeu ou d'une thématique, en explicitant davantage leur point de vue sur la question.

Pour d'autres individus, la stratégie de l'adaptation consiste à décider **d'adopter certaines positions ou réactions** en fonction de certaines caractéristiques étant spécifiques à l'interaction en cours.

Caroline, une de nos répondant-e-s, adopte différents types d'interventions au moment de réagir à une situation problématique, en fonction de la nature des propos émis et de la relation entretenue avec l'interlocuteur ou l'interlocutrice à qui elle répond :

Si l'autre tient vraiment des propos très limite de légitimation de la violence [...] En fait, ça va dépendre du propos, mais aussi de la personne qui est en face de moi. Si j'ai un petit peu d'amour où d'amitié pour la personne [...], je me dis : « bon, elle a vécu des trucs et tout ça », je vais me dire que bon peut être qu'elle ne sait pas, donc je vais essayer de la convaincre ou de rentrer en dialogue. Mais, si l'autre, je ne la connais pas et que je n'ai aucun amour pour elle, même un mini amour, ben là je vais dire : « Tout ce que tu dis là c'est inacceptable », puis là, je peux rentrer dans un processus de démolition.

Les individus s'adaptent aux situations en mettant en place des procédures claires pour intervenir dans l'interaction sociale, selon la situation qui se présente et les interlocuteurs et interlocutrices qui y sont impliqué-e-s.

D'autres individus s'adaptent aussi en présentant **une certaine image de soi**, de sorte qu'autrui évite de porter des préjugés à leurs égards.

Jeanne, une de nos répondant-e-s, estime ne jamais avoir vécu de situations problématiques importantes, pour la raison qu'elle sait se faire passer pour la majorité des individus :

Je n'ai pas d'exemple à donner ou de... j'en ai vécu aussi des petits, des petits commentaires, des petits trucs, mais j'ai eu soit de la chance - bien ce n'est pas de la chance en fait - quand je me promène dans ma vie, je passe pour la majorité pas mal partout où je vais donc au jour le jour, je me glisse super bien et puis je cache des bouts dans certains endroits, de manière à ce que - c'est bon ou pas là - mais de manière à ce que je vive peu de résistances dans beaucoup d'espace.

La **stratégie de l'adaptation** permet aux individus qui peuvent cacher leurs conditions de minorités de présenter, de manière consciente, une image de soi valorisant des comportements, des agissements et des opinions considérés comme étant conformes à ce que fait la majorité des individus.

Ainsi, la stratégie de l'adaptation contribue à ce que les individus produisent **des gestes, des actions, et de propos** de manière consciente, de sorte qu'ils apportent la réponse la plus optimale possible au regard de la situation, et des interlocuteurs et interlocutrices qui y sont impliqué-e-s.

La création d'un espace de dialogue

La création d'un espace au sein d'un milieu d'implication est une autre stratégie, cette fois-ci de nature collective, mis en place pour **faciliter la cohésion et le dialogue** parmi les individus qui se trouvent, par leurs identités et leurs situations sociales, dans une certaine position minoritaire, et qui doivent se regrouper ensemble pour répondre à des enjeux, problématiques, et défis auxquels n'est pas confrontée la majorité des autres individus. Ces espaces sont bien souvent mentaux, et se matérialisent par des rencontres informelles, des rassemblements, des réunions d'équipe, etc.

Saphia, une de nos répondant-e-s, confie avoir rejoint au départ des espaces pour assurer sa sécurité en tant que minorité, bien que des problèmes sont plus tard survenus :

J'ai intégré pas mal d'espaces qui se disent sécuritaires, mais où je ne me suis pas sentie en sécurité finalement, alors qu'à la base, c'était censé être pour moi ou pour le groupe auquel je m'identifie.

La mise en place de ces espaces peut s'expliquer par le fait que les individus cherchent à se protéger des situations problématiques qu'ils peuvent vivre, bien que ces situations puissent finalement se reproduire, comme l'affirme notre répondante, au sein même de ces espaces estimés au départ comme étant sécuritaires.

Ces espaces favorisent également **la cohésion et le dialogue** parmi les individus qui désirent se regrouper ensemble dans l'optique de développer des pistes de réflexion et des solutions face à certains problèmes, enjeux ou défis.

Aline, une de nos répondant·e·s, estime que la création d'un espace permet de répondre en groupe à des situations d'injustice liées à des enjeux de diversité sexuelle et de genre, et contribue à l'apport de solutions concrètes pour répondre à la situation :

Des fois, on a toutes des downs, il y a des situations qu'on voit une injustice et puis on est toute seule à l'avoir constaté, mais là, quand je me retrouve en le groupe, on trouve des outils, puis des solutions pour régler cette injustice.

La création d'espace favorise le dialogue parmi les individus concernés par certaines situations d'injustice, dans le but de **trouver des solutions** en groupe pour éviter à l'avenir la reconduction de ces situations.

Ces espaces sont également libertaires, dans le sens où ils permettent **la libre expression** de l'identité des personnes et de leurs situations particulières, afin qu'elles puissent s'épanouir librement, comme ils l'entendent.

Gabrielle, une de nos répondant·e·s, exprime que ces espaces lui permettent de s'exprimer librement, sans crainte de subir le jugement d'autrui :

Il y a des espaces que tu choisis pour pas te surveiller ou te justifier : les autres te comprennent sans nécessairement en parler. Ça me fait vraiment du bien. Ces espaces-là sont nécessaires, c'est là que tu vas recharger tes batteries.

La mise en place de ces espaces favorise la liberté de ces individus, pour qui le fait de s'exprimer et d'agir sans aucun jugement peut contribuer à l'acceptation de leurs identités envers soi-même et autrui.

Jeanne, une de nos répondant·e·s, considère que ces espaces offrent une liberté de parole afin que des individus ayant certaines affinités identitaires puissent partager des problèmes ou des enjeux que seules les minorités peuvent comprendre :

Je pense qu'il y a comme des moments où certains aspects de mon identité, ça peut être plus en demande, plus confrontés aussi, et donc, comme l'implication autour de ces aspects-là se présente, mais comme la non-mixité, c'est une constance dans l'entièreté de mes implications. C'est toujours quelque chose que je recherche activement parce que dans tous les moments, de toutes les choses, de toutes les discussions pour vrai, il y a ce non-besoin de s'expliquer, de se justifier dans la non-mixité choisie qui est juste, complètement libérateur. Cette liberté de parole qui est dans ces espaces-là n'est juste pas la même ailleurs, même moi qui n'a pas trop peur de parler. Je veux dire les choses, mais il y a comme cette liberté quand tu sais qu'il y'a que les gens vont comprendre autour de toi, c'est qu'il y a très peu de chance que quelqu'un fasse comme : « mon Dieu, de quoi tu parles, je n'ai jamais entendu parler de ça », sans qu'on ait besoin de se justifier, ça, c'est toujours extrêmement précieux.

Ces espaces libertaires offrent donc la possibilité aux individus de développer **des réseaux de relations et des affinités supplémentaires**, afin de pouvoir discuter ensemble de thématiques et d'enjeux liés à leurs identités ou situations particulières, en tant que minorité.

Ainsi, la mise en place de ces espaces, à l'intérieur duquel les individus ayant des affinités identitaires se regroupent, permet de garantir leurs **sécurités affectives, mentales et physiques**, afin qu'ils puissent discuter ensemble de problématiques et d'enjeux qu'ils rencontrent parfois en tant que minorité, en plus de leur offrir **des espaces de liberté** au sein desquels ils peuvent s'épanouir et de développer certaines affinités et amitiés, afin de pouvoir évoluer en groupe, et collaborer ensemble sur différents projets bénévoles ou citoyens.

4.6 Solutions proposées pour les organisations

Les différentes stratégies pour pallier les situations problématiques qu'ils peuvent rencontrer sont souvent, en fait, déployées par les personnes qui sont elles-mêmes associées à des groupes minoritaires, au risque que les **problèmes interactionnels** qui s'en suivent soient réduits à un niveau strictement interindividuel. Pourtant, les situations décrites par nos répondant·e·s semblent régulièrement relever d'une responsabilité collective.

La création d'espaces sécuritaires et libertaires est certes un moyen collectif de lutter contre les injustices et les discriminations, bien qu'une telle mesure soit, encore une fois, mise en place par les individus concernés eux-mêmes, au lieu que cela soit pris en charge, par exemple, par l'organisme où se fait l'implication, en tant qu'**engagement durable** dans la **promotion de la diversité, de l'inclusion et du dialogue** parmi les différent·e·s membres de l'organisation.

Afin de soutenir les organismes dans la promotion de ces valeurs et principes, plusieurs solutions ont été apportées par nos répondant·e·s pour améliorer la gestion, la cohésion et l'organisation des milieux au sein desquels ils et elles s'impliquent durant leurs heures de bénévolat et d'engagement citoyen.

Développer des pratiques d'équité, de diversité et d'inclusion

L'une des solutions proposées par nos répondant·e·s est que les organismes orientent davantage leurs politiques, leurs procédures et leurs programmes sur la promotion de **la diversité, de l'équité et de l'inclusion**, afin d'affirmer clairement leur soutien à **des pratiques de dialogue adéquates** pour éviter durablement la reconduction de situations d'injustice et de discrimination.

Une telle affirmation est souhaitée, entre autres, par **Claude**, un·e de nos répondant·e·s, qui a soulevé un enjeu de discrimination avec plusieurs de ses collègues bénévoles, et en particulier l'un d'entre eux, aux membres du conseil d'administration, lequel a réglé le problème en évitant que Claude soit à l'horaire en même temps que le bénévole problématique, au lieu de régler la situation en mettant en place des politiques claires à ce sujet :

Je ne veux pas que ça vienne juste de moi, je veux que ça vienne du CA, je veux que ça vienne de l'organisme en soi. Je veux que ça fasse partie de l'ADN de l'organisme. Mais, en même temps, oui, ça me représente, parce que je sais que j'ai des allié·e·s au sein du CA, puis je sais que j'ai des allié·e·s parmi d'autres bénévoles, fait que je sais que ce n'est pas étranger, mais j'aimerais que ça soit plus officiel au sein de l'organisme. Que ce ne soit pas juste des personnes qui portent ça, que ça soit l'organisme qui le porte.

La prise en charge de ces problèmes et conflits interactionnels par l'organisme devient un signe, pour Claude et nos autres répondant·e·s, que l'organisation reconnaît **l'importance de leurs engagements** citoyens et bénévoles, en plus de le considérer comme un moyen de trouver **une solution durable** pour contribuer au dialogue et à l'entente parmi l'ensemble des membres de l'organisation.

La plupart des individus sont favorables à ce que les organismes mettent en place des procédures, des politiques et des programmes étant orientés sur une certaine valorisation de la diversité, de l'équité et de l'inclusion.

Aline, une de nos répondant·e·s, explique que les organismes doivent accorder une importance, non pas à seulement considérer la diversité, mais surtout à la valoriser par une réelle volonté d'inclusion :

Moi, ça me parle « diversité, inclusion », mais si vous me dites « diversité » toute seule, ça me parle pas du tout parce que « diversité », c'est comme un mal nécessaire de société pour être acceptable. [...] Fait que la diversité toute seule, c'est sec, c'est creux, ça, n'a pas de valeur. Par contre, l'inclusion pour moi, ça me parle beaucoup au niveau de mes engagements. [...] En fait, c'est comme le buzzword qui est l'objectif parce que s'il y a de l'inclusion, c'est signe que les gens qui avaient des préjugés ont été éduqués et puis qui n'ont pas des idées déjà faites d'avance - je ne veux pas utiliser le mot « préjugés », mais tu sais ? Alors, pour moi, le mot « inclusion » c'est comme un objectif dans mon implication.

Les individus désirent donc que les organismes s'engagent dans une réelle volonté de **valoriser la diversité** en mettant en place des démarches et des procédures d'inclusion, d'équité et de dialogue.

Saphia, une de nos répondant·e·s, est toutefois critique de l'utilisation que les organismes font parfois de ces termes « diversité » et « inclusion », pour les raisons suivantes :

Souvent, on dit « diversité inclusion » comme il y a beaucoup de gens qui disent « intersectionnalité », mais ils pourraient dire : « je prendrai du lait au chocolat intersectionnel », ça arrive de nulle part et « diversité, inclusion » c'est pareil : c'est comme une étiquette. [...] Dans mon organisme, le CA était juste fier d'avoir un comité qui s'appelait diversité et c'est finalement devenu un fourre-tout de tout ce qu'ils ne comprennent pas ou tout ce qui est finalement minoritaire pour eux, à leurs yeux en tout cas, de personnes majoritaires.

Certains individus demeurent critiques du fait que les organismes mobilisent ces termes de « diversité » et « inclusion » simplement en guise d'étiquette, au lieu de s'en servir pour signifier des mesures concrètes, comme la mise en place de procédures favorisant véritablement l'inclusion de cette diversité. Il faut donc que les organismes s'investissent dans une démarche sincère lorsqu'ils cherchent à accorder une place à cette dite diversité.

Amandine, une de nos répondant·e·s, est souvent instrumentalisée par les organismes à cause de sa condition de minorité visible, c'est pourquoi elle a l'impression d'être utilisée pour leur offrir une certaine visibilité :

L'instrumentalisation de ma minorité, ça m'arrive souvent, que ce soit dans mon bénévolat ou dans mon parcours professionnel. C'est par exemple, me mettre beaucoup sur les photos en avant pour montrer que l'entreprise qui est là est ouverte. Et c'est vrai que ça m'arrive énormément qu'on me dise : « [Amandine], est-ce que tu serais disponible pour qu'on fasse une photo », alors que je suis là, depuis genre deux mois, je ne représente pas du tout votre situation. Il me dit : « Oh, mais si, si » et je le sais que ce n'est pas vrai et je le sais que c'est parce que, genre, j'ai une super afro et que, bah comme ça, quand les gens voient la photo, ils font : « Regardez comme on est bien, on est ouverts, etc. ». Donc là on voit vraiment devant c'est horrible, on va toujours avoir : une femme, on va avoir une personne racisée... C'est

déprimant. L'instrumentalisation de « la bénévole racisée » ou de « la bénévole minoritaire », ça, je l'ai quand même eu assez.

Comme le reconnaissent certains individus, les organismes doivent absolument éviter de mobiliser à mauvais escient, ou pour des raisons illégitimes, ces individus affiliés à une certaine minorité. Tout comme cette répondante, ces individus peuvent alors avoir l'impression de **se faire instrumentaliser**. Il s'agit du fait de se sentir utilisé-e pour une certaine finalité, différente de celle à laquelle ils et elles s'attendent quand on parle de diversité et d'inclusion ; dans ce cas-ci, ce serait d'assurer la promotion d'une certaine image d'ouverture de l'organisme, au lieu de garantir la valorisation de la diversité dans une réelle volonté d'inclusion.

La mise en place de procédures, programmes et politiques visant la valorisation de la diversité, dans un véritable objectif d'équité et de dialogue parmi l'ensemble des membres de l'organisme est donc une des solutions proposée pour pallier durablement **les problèmes et conflits interactionnels** se produisant souvent à la suite de reconduction de situations d'injustice et de discrimination, et dont les effets sont néfastes à long terme sur l'organisation, la collaboration et la négociation parmi les différent-e-s membres.

Offrir des formations et de l'éducation permanente

Une autre solution mise de l'avant par nos répondant-e-s est de favoriser l'éducation permanente des différent-e-s membres de l'organisme, en proposant une **offre d'accès à des formations** portant sur la thématique de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, et **un relais fiable de l'information** en lien avec ces thématiques, sur les différents réseaux de communication de l'organisme (réseaux sociaux, courriels internes et externes, site web, webinaires, etc.).

Saphia, une de nos répondant-e-s, reconnaît l'importance de l'éducation permanente, car elle affirme avoir appris sur elle-même ainsi que sur les autres individus rencontrés à l'occasion de l'entrevue de groupe :

Il faut quand même toujours rester vigilant, vis-à-vis des pensées des autres aussi, et vis-à-vis de ses propres pensées, de ses propres préjugés, donc j'espère en apprendre plus juste en discutant avec vous aujourd'hui, j'ai l'impression d'en avoir appris beaucoup sur vous et sur moi en même temps.

Les individus insistent sur l'apport de l'éducation permanente, soit le fait de se tenir informé-e-s des croyances, des préconceptions et des préjugés qu'il est possible de reconduire sur tout le monde, autant soi-même qu'autrui.

Certains individus reconnaissent même la nécessité d’offrir parfois **des formations thématiques** afin de répondre à certains besoins de l’organisme, dans le but d’améliorer l’organisation et la gestion des différents membres (employé·e-s, bénévoles, responsables, etc.).

Gabrielle, une de nos répondant·e-s, s’aperçoit que les autres avec qui elle effectue son bénévolat manquent de compétences et d’expériences pour répondre à un certain public, qui les contacte souvent dans un état de détresse pour recevoir de l’aide :

Dans mon organisme, il manque vraiment une formation sur les enjeux des personnes justement non binaires, trans, les personnes LGBTQ+. Ce sont ceux qui appellent le plus et, des fois, j’entends des choses et je me dis : « Oh my god ». J’aurais voulu avoir cet appel-là, mais je ne l’ai pas eu. [...] Les personnes qui interviennent, ils ne comprennent pas ce qu’est cette détresse et à quel point elle tue cette détresse-là. Autant les autres te tuent, que toi, ça te tue de l’intérieur de recevoir autant de violence tout le temps. [...] On manque vraiment d’outils. C’est tellement violent pour eux... ils sont en détresse, ils ont le courage d’appeler, puis bang : une autre forme de violence.

Enfin, certains individus reconnaissent l’importance que les organismes relaient **des informations** en lien avec ces thématiques, par exemple par le biais de leurs communications externes et internes, avec l’objectif d’améliorer à long terme **l’inclusion et le dialogue** parmi les différent·e-s membres dans l’organisation.

Clara, un·e de nos répondant·e-s, exprime qu’iel utilise les réseaux sociaux pour s’informer davantage sur des enjeux en lien avec son identité complexe, mais qu’iel remarque à quel point les commentaires peuvent être parfois violents, quand bien même iel essaie d’y répondre parfois pour éduquer les internautes :

Les réseaux sociaux [...], c’est très violent, puis, moi, je ne sais pas pourquoi je me force à aller regarder les commentaires sur des articles un peu sensibles, tu sais? Je me fais du mal de regarder ça. Puis, c’est comme pour réaliser tout le travail qui reste à faire, je pense ? Puis, je me suis quand même mis dans une espèce de forme de militance où je réponds à certains commentaires, comme pour faire de l’éducation.

Les individus invitent les organismes, et donc les individus qui les composent, à offrir des formations et à communiquer de l’information auprès de leurs membres, de leurs partenaires et de leurs publics, tout en faisant attention à le faire de manière **respectueuse et sécuritaire** pour les individus concernés.

Valoriser les expériences et les expertises des bénévoles

Une dernière solution est que les organismes valorisent davantage les expériences et les expertises de l'ensemble des bénévoles et citoyen·ne·s qui y sont impliqué·e·s. Il s'agit non seulement de reconnaître la part de leurs implications, mais également de **les valoriser et de les soutenir durablement** dans leurs engagements, par la reconnaissance de l'acquisition d'une expérience et d'une expertise dans la fonction et le domaine au sein desquels ils et elles s'impliquent en tant que bénévoles et citoyen·ne·s.

Rosalia, une de nos répondant·e·s, affirme que ses compétences et ses expériences ne sont pas suffisamment reconnues dans une organisation et un conseil d'administration au sein desquels elle s'implique, car elle ne parvient jamais à se faire entendre quand elle propose des solutions pour améliorer les conditions des bénévoles :

Ce serait très intéressant d'être reconnue, dans le sens que le bénévole est là, et qu'il ne faut pas oublier qu'il a fait déjà un chemin de la vie, ça veut dire, qu'il a des compétences, n'importe lesquels, parce que toutes les compétences ont de la valeur. Tu vois ? C'est comme ça que je le vois.

L'absence de valorisation de ses expériences et de son expertise, pourtant acquises depuis des années en tant que bénévole, est la raison principale de son désengagement, alors qu'elle est passionnée par ce qu'elle fait, et demeure entièrement investie dans son bénévolat.

Le **manque de valorisation** est une source cruciale de désengagement parmi les bénévoles et les citoyen·ne·s, alors qu'à l'inverse, la **valorisation** devient quant à elle une source d'engagement durable au sein des organismes, du fait que les individus ont la sensation d'être inclus dans un groupe.

Ehsan, un de nos répondant·e·s, estime que les implications qu'il mène lui assurent une certaine reconnaissance de sa place et de sa valeur au sein de l'organisme dans lequel il s'investit, et plus largement dans la société :

À partir du moment que je peux m'insérer, je pense déjà que c'est très valorisant, très intéressant. [...] J'ai pris [cette implication] parce que j'ai trouvé ça valorisant, parce que je trouvais que je pouvais faire plus dans la société, pour une partie de la société. Donc pour moi, c'est ça qui comptait. Et je serais heureux de pouvoir en fait contribuer comme ça, puis je serais heureux de savoir que j'ai une place, tu sais ? Malgré, en fait, toute sorte de situations difficiles, en fin de compte, je veux me sentir inclus.

La valorisation de leurs expériences et de leurs expertises est donc nécessaire pour qu'ils et elles cessent de **se sentir en marge** des milieux organisationnels au sein desquels ils et elles

s'impliquent et évoluent, de sorte qu'ils et elles estiment **faire partie intégrante** des milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne, et plus généralement de la société québécoise au nom de laquelle ils et elles s'impliquent.

Les solutions offertes par nos différent·e·s répondant·e·s apportent des moyens concrets aux organismes pour **adapter leurs structures, leurs organisations et leurs communications** à l'accueil et l'inclusion de ces individus, dans un souci d'accorder une place primordiale à une pluralité de bénévoles et de citoyen·ne·s qui s'y impliquent ou qui pourraient s'y impliquer à l'avenir.

V. Conclusion de notre recherche

Cette étude nous a permis de mieux comprendre **l'ampleur, les problèmes et les défis** que posent les phénomènes de l'injustice et de la discrimination dans les réseaux du bénévolat et de l'implication citoyenne au Québec.

Nos constats

Les situations de l'injustice et de la discrimination existent effectivement dans les milieux du bénévolat et de l'implication citoyenne, bien qu'elles paraissent **moins nombreuses et intenses**, en comparaison avec celles pouvant être vécues dans les milieux du travail. Il semblerait par ailleurs que les individus concernés se sentent plus **à l'aise de montrer leurs identités et leurs situations sociales** dans les milieux du bénévolat que dans les milieux du travail.

L'expérience fréquente de situations d'injustice et de discrimination peut toutefois conduire les individus à se sentir marginalisés, et, à long terme, à se désengager dans leurs implications bénévoles et citoyennes. Pour éviter cela, il est important que les organismes les **valorisent** au mieux dans **l'expression de leurs situations ou de leurs identités**, de sorte qu'elles soient considérées comme des personnes constituant les organismes à part entière, du fait qu'elles s'investissent comme n'importe qui dans leurs engagements bénévoles et citoyens.

Nos analyses

Dans l'ensemble des situations d'injustice et discrimination décrites, les individus souffrent d'un profond manque **de légitimité et de crédibilité** de la part d'autrui, par **le jugement exercé** sur leurs identités et leurs situations sociales, et **le manque parfois d'une reconnaissance** de leurs expériences et de leurs compétences en tant que bénévoles et citoyen-ne-s.

Le véritable problème est que l'injustice et la discrimination provoquent des changements dans le traitement de **la différence établie entre soi et autrui** au sein des interactions sociales, ce qui conduit les individus à considérer différemment les termes de leurs relations, ainsi que leurs statuts et leurs positionnements au regard de leurs identités respectives. Dans l'éventualité où ces marqueurs de différence seraient exacerbés, il pourrait se produire des mécanismes de différenciation sociale, qui sont susceptibles d'engendrer des **problèmes interactionnels** au niveau du dialogue, de la prise de décision et de la délibération des différent·e·s membres au sein de l'organisation. C'est d'ailleurs à cause de **ce principe de différenciation**, et du fait que les

individus sont marginalisés, que l'injustice et la discrimination incarnent des obstacles à **la négociation, à la collaboration et à l'organisation** des différent·e·s membres d'une organisation.

Les réactions et les motivations émises par les bénévoles face à l'injustice et à la discrimination sont multiples, et souvent imprévisibles, dans le sens où elles peuvent conduire les individus à continuer à vouloir **s'impliquer** dans les organisations pour les combattre, en revendiquant fièrement leurs identités, comme à **se désengager** des organisations en employant **des pratiques d'autocensure et de souci de soi** pour éviter de subir les violences auxquelles ils sont confrontés.

Les raisons de ces (dés)engagements dépendent surtout de **la priorité** que ces individus accordent **aux valeurs et aux principes** qu'ils défendent, et **du lien d'appartenance** qui s'est formé avec les autres membres. Les individus auraient plus tendance à continuer de s'engager s'ils ont développé un fort lien d'appartenance dans l'organisme et du groupe au sein duquel ils agissent, en raison de leurs relations sociales ou de leurs affinités identitaires avec d'autres membres.

Pour éviter la reconduction de ces situations d'injustice et de discrimination, les individus adoptent plusieurs stratégies, comme celle **du dévoilement et de l'adaptation**, afin de se présenter ou de répondre d'une certaine manière aux yeux d'autrui, et celle **de la création d'espaces** en groupe, pour assurer une sécurité et une liberté d'expression et d'action de leurs identités et situations particulières.

Bien que ces stratégies permettent de pallier les problèmes auxquels les individus sont confrontés, elles demeurent à la charge de l'individu, ce qui impose une prise de responsabilité à un niveau individuel, alors que le problème réside principalement à un niveau collectif. C'est pourquoi les individus invitent les organismes à endosser une **certaine responsabilité** pour apporter des solutions durables à ces problèmes interactionnels, portant atteinte à la cohésion, la collaboration et la participation des différent·e·s membres de l'organisation (bénévoles, citoyen·ne·s, employé·e·s, responsables).

Les solutions proposées pour les organisations sont orientées principalement sur **la promotion de certaines valeurs et principes, l'offre de formations et d'une éducation permanente et la valorisation à long terme de leur participation** dans les milieux organisationnels. Les organismes sont invités à développer des pratiques et des outils enclins à la promotion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion, de manière à changer les mentalités des membres et à restructurer l'organisme dans l'optique **d'accorder une place primordiale** à ces individus. Pour opérer ces transformations, les organismes peuvent **proposer des formations et communiquer de l'information** auprès de leurs membres, de leurs partenaires et de leurs publics, en offrant la possibilité, si désiré, de faire participer ces individus, de manière à les valoriser le plus possible dans leurs expériences et leurs expertises, et à les impliquer davantage dans **les processus de décision, de délibération et de négociation** au sein de l'organisation.

Nos recommandations

D'après les témoignages et les pistes de solutions proposées par nos participant·e·s, nous recommandons aux organisations de porter une attention à la reconnaissance de l'ensemble des bénévoles et des citoyen·ne·s étant impliqué·e·s, autant dans la reconduction interindividuelle de l'injustice, que dans la promotion collective de la diversité, de l'inclusion et du dialogue parmi les différent·e·s membres de l'organisation (bénévoles, employé·e·s, responsable, etc.).

Comme les organisations possèdent **une grande part de responsabilité dans la valorisation de l'implication bénévole et citoyenne**, nous leur conseillons alors de mettre en place des procédures, des politiques et des programmes pour chercher à **valoriser davantage les profils identitaires, les expériences et les champs d'expertise** de l'ensemble des individus.

Dans l'optique de **trouver des solutions durables**, nous vous invitons à suivre les recommandations suivantes :

D'une part, les organismes doivent assurer une **sécurité affective, physique et mentale** aux individus au sein des différents espaces d'implication, afin qu'ils puissent se sentir libres de s'exprimer pleinement dans leurs identités.

Assurer ces espaces de sécurité et de liberté permet aux individus de s'investir pleinement dans leurs milieux d'implication, afin qu'ils soient plus portés par **le désir** de développer de nouvelles affinités et relations avec les autres bénévoles et citoyen·ne·s, sans éprouver **la crainte** de subir des situations d'injustice et de discrimination susceptibles de compromettre à long terme leurs engagements.

Par exemple, nous conseillons aux organismes de *mettre en place les initiatives proposées par ces individus*, de les inviter à *donner des formations et à faire des interventions*, et de *créer des groupes de travail* portant directement sur des enjeux et des défis liés à la diversité.

D'autre part, les organismes doivent mettre en place **des procédures, politiques et programmes** visant à valoriser la diversité des membres qui les composent.

Pour assurer une véritable inclusion, nous invitons les organismes à s'engager dans la mise en place de **procédures et de politiques** concrètes pour éviter les conflits interactionnels, et d'une **approche participative** accordant plus de pouvoir et de légitimité à ces individus au sein des différentes équipes existantes au sein de l'organisme.

Par exemple, nous conseillons aux organismes d'inviter ces individus à *participer activement au sein des différents processus de délibération, de négociations et de prises de décision* dans les groupes de travail, ainsi que dans les conseils d'administration.

L'ensemble de ces recommandations servent à ce que les organismes offrent **un soutien et une reconnaissance** durable à l'égard de l'ensemble des différent-e-s membres qui les composent, ainsi que ceux et celles qui s'y intégreront à l'avenir.

En tant qu'**organisme**, cherchez à valoriser les individus de la façon suivante :

- La **mise en place** d'espaces sécuritaires où la libre expression est possible ;
- La **mise en place** de formations, de procédures et de politiques pour éviter les conflits interactionnels ;
- La **structuration** de l'organisme pour favoriser la participation des individus aux processus de délibération, de prise de décision et de négociation.

Bibliographie

Acker, J. (1990). "Hierarchies, jobs, bodies : A theory of gendered organizations". *Gender & Society*, 4, 139–158.

Allan, K. (2019) "Volunteering as hope labour: the potential value of unpaid work experience for the un- and under-employed". *Culture, Theory and Critique*, 60:1, 66–83.

Allen, B. J. (1995). "Diversity and organizational communication". *Journal of Applied Communication Research*, 3, 143–155.

Allen, B. J. (2011). *Difference Matters: Communicating Social Identity*. Long Grove, USA: Waveland Press.

Butler, J. (1990) *Gender Trouble: Feminism and the Subversion of Identity*. New York: Routledge.

Blais, M. & Martineau, S. (2006). « L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes ». *Recherches Qualitatives*, 26(2), 1–18.

Brummans, B., Cooren, F., Robichaud, D. & Taylor, R J. (2014) "Approches to the Communicative Constitution of Organizations". In Putnam, L. L. & Mumby, D. K. (eds.), *The Sage Handbook of Organizational Communication*, 730–194.

Crenshaw, K. W. & Bonis, O. (2005) "Cartographies des marges : intersectionnalité, politique de l'identité et violences contre les femmes de couleur". *Cahiers du genre*, 2(39), 51-82.

Cruz, J. M. (2017) "Invisibility and Visibility in Alternative Organizing: A Communicative and Cultural Model". *Management Communication Quarterly*, 31(4), 614–639.

Deleuze, G. & Guattari, F. (1975). *Kafka : pour une littérature mineure*. Paris : éditions de Minuit.

Del Fa, S., Vasquez, C., & Lamoureux, S. (2018). « Répertoire des (nouvelles) pratiques de bénévolat ». *Rapport pour le groupe de recherche Bénévolat en mouvement/Volunteering on the move (VOTM)*, 39 pages.

Deslauriers, J.-P., (1987) « L'analyse en recherche qualitative ». *Cahiers de recherche sociologique*, 5(2), 145–152.

Deslauriers, J.-P. (1997). « L'induction analytique ». Dans J., Poupart, J.P., Deslauriers, L.-H., Groulx, A., Laperrière & R., Mayer (éds.), *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*. Montréal : Gaëtan Morin.

Dijk (van), T. A. (Ed.). (1997). *Discourse as social interaction: Discourse studies: A multidisciplinary introduction*, Vol. 2. New York: Sage Publications.

Dougherty, D. S. (2009) "Challenges and Opportunities for Communication: Sexual Harassment". In Eadie, W. F. (ed.), *21st Century Communication: A Reference Handbook*, Thousand Oaks: Sage Publication.

Dutta-Bergman, M. J., & Pal, M. (2010). "Dialog theory in marginalized settings: A subaltern studies approach". *Communication Theory*, 20(4), 363–386.

Ekman, Paul. (1993). "Facial expression and emotion". *American psychologist*, 48(4): 384–392.

Elers, P., Dutta, M. J., & Elers, S. (2021). "Engagement and the Nonprofit Organization: Voices from the Margins". *Management Communication Quarterly*, 368–391.

Fricker, M. (2007) *Epistemic Injustice: Power and the Ethics of Knowing*. New York, USA: Oxford University Press.

Ferdman, B. M., & Deane, B. (2014) *Diversity at work: the practice of inclusion*. San Francisco, USA: Wiley Brand Press.

Goffman, Ervin. (1975) *Stigmate : les usages sociaux des handicaps*. Paris : Éditions de Minuit.

Habermas, J. (1992). *De l'éthique de la discussion*. Flammarion.

Handy, F. & Greenspan, I. (2009). "Immigrant Volunteering: A Stepping Stone to Integration? ", *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, (38):6, 956–982.

Hecht, M.L (1998) *Communicating prejudice*. Thousand Oaks, USA: Sage Editions.

Hepburn, Alexa. (2004). "Crying: Notes on Description, Transcription, and Interaction." *Research on Language & Social Interaction*, 37 (3): 251–90.

Jarzabkowski P., & Spee, A. P. (2009). "Strategy-as-practice: A review and futures directions for the field". *International Journal of Management*, 1(11), 69–95.

- Jefferson, G. (2015) *Talking about troubles in conversation*. New York: Oxford University Press.
- Jensen, C. (2019) "Fundraising, race, and discourse: The challenges and opportunities' of social construction", *International Journal of Non-Profit and Voluntary Sector Marketing*, 25(1).
- Juan, M., & Laville, J.-L. (2020) *Les modèles socio-économiques des associations d'éducation populaire et de jeunesse*. Paris : Fondation, Maison des Sciences de l'Homme & Fonds de Coopération de la jeunesse et de l'éducation populaire.
- Koschmann, M. A. (2012). "Developing a communicative theory of the nonprofit". *Management Communication Quarterly*, 26, 139–146.
- Latour, B. (2005). *La science en action : introduction à la sociologie des sciences*. Paris : La Découverte.
- Lecordier, D. « Les recherches qualitatives : des méthodes, des postures... pour créer les conditions de la compréhension et l'émergence de sens ». *Recherches en soins infirmiers*, 3(106), 4.
- Lynch, M. (1987) « Ethnométhodologie et pratique scientifique : la pertinence du détail ». *Cahiers de recherche sociologiques*, 5(2), 45–62.
- Martineau, S. (2007) « L'éthique en recherche qualitative : quelques pistes de réflexion ». *Recherches qualitatives*, 5, 70–81.
- Massumi, B. (2015) *Politics of affect*. Malden, USA: Polity Press.
- Mazouz, Sarah. (2020) *Race*. Paris : Éditions Anamosa.
- Nagar-Ron, S. & Motzafi-Haller, P. (2011) "My Life? There Is Not Much to Tell: On Voice, Silence and Agency in Interviews With First-Generation Mizrahi Jewish Women Immigrants to Israel". *Qualitative Inquiry*, 17(7), 653–663.
- Pires, A. (1997) « Échantillonnage et recherche qualitative : essai théorique et méthodologique » dans Jean Poupart et al., *La recherche qualitative. Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, 113–169.
- Plous, S. (2003) *Understanding Prejudice and Discrimination*. New York : McGraw-Hill.

Place, R. K. & Ciszek, E. (2021) "Troubling dialogue and Digital media: A Subaltern Critique". *Social media + Society*, 7(1), 1–11.

Randle, M. & Dolnicar, S. (2009). "Does Cultural Background Affect Volunteering Behavior? ". *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, (21), 225–247.

Renault, E. (2004) *L'expérience de l'injustice. Reconnaissance et clinique de l'injustice*. Paris : La Découverte.

Roeckens, N. (2013) « Du singulier à l'universel dans la recherche qualitative en sciences de l'éducation : l'exemple du récit de vie ». *Recherches qualitatives*, 15, 365–380.

Rice, M. & Kroll, R. (1994). "A survey of stutterer's perceptions of challenges and discrimination in the workplace". *Proceedings of the First World Congress on Fluency Disorders*, 2, 559–562.

Ruusuvuori, Johanna. (2007). "Managing Affect: Integration of Empathy and Problem-Solving in Health Care Encounters". *Discourse Studies*, 9 (5), 597–622.

Sénac, C., Bencherki, N., & Vasquez, C. (2020). « Cartographie des pratiques actuelles du bénévolat à Montréal et ses environs ». *Rapport pour le groupe de recherche Bénévolat en mouvement/Volunteering on the move (VOTM)*, 63 pages.

Slootjes, J., & Kampen, T. (2017). "'Is My Volunteer Job Not Real Work?' The Experiences of Migrant Women with Finding Employment Through Volunteer Work". *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 28(5), 1900–1921.

Spinoza, B. de. (1965). *Éthique*. Garnier Flammarion.

Spivak, G. C. (1988). "Can the subaltern speak?". In R. C. Morris (ed.), *Can the subaltern speak: Reflections on the history of an idea*. New York: Columbia University Press.

Sundeen, R. A, Garcia, C., & Raskoff, S. A. (2009) "Ethnicity, Acculturation, and Volunteering to Organizations. A Comparison of African Americans, Asians, Hispanics and Whites". *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 38(6), 929–955.

Taylor, M. & Kent, M. (2014) "Dialogic engagement: Clarifying Foundational Concepts". *Journal of Public Relations Research*, 5, 384–398.

Tajfel, H. and Turner, J.C. (1979). "An integrative theory of intergroup conflict". In S. Worchel and W. Austin (eds.), *The social psychology of intergroup relations*. Pacific Grove, CA/ Brooks/Cole.

Ybema, S. (2020). "Bridging Self and Sociality: Identity Construction and Social Context". In Brown, A.D (ed.), *The Oxford Handbook of Identities in Organizations*. Oxford: Oxford University Press: 51–67.