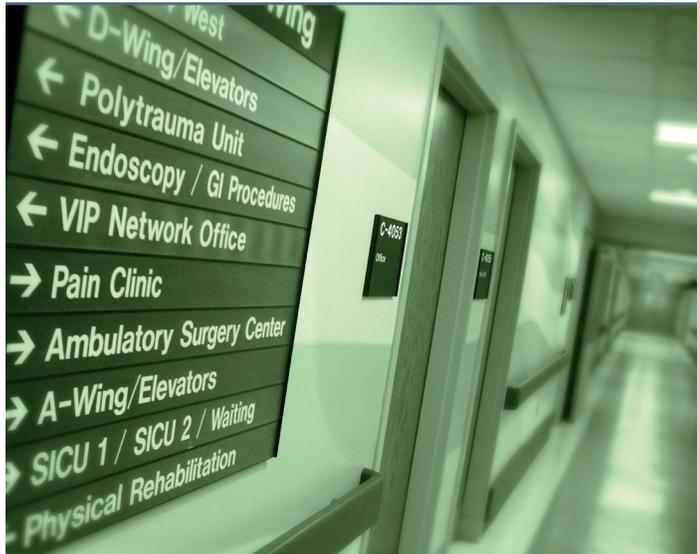


## Les francophones hors Québec sont-ils bien servis?

Entrevue avec Margareth Zanchetta  
Professeure, Daphne Cockwell School of Nursing, Université Ryerson  
par Andréanne Boisjoli



**On a fait ces projets pour comprendre la réalité et le vécu des populations francophones hors du Québec. Elles vivent en situation linguistique minoritaire et il n'y a pas assez de services en français. »**



Les provinces anglophones du Canada accueillent chaque année de nouveaux arrivants francophones. Certains viennent du Québec, poussés par la recherche d'emploi en Ontario, en Alberta, en Colombie-Britannique. D'autres sont des immigrants dont le français est la première ou la deuxième langue (et dans lequel cas la première langue n'est pas l'anglais).

Margareth Zanchetta, professeure en sciences infirmières à l'Université Ryerson, Toronto, en collaboration avec une équipe de chercheurs provenant

de partout au Canada, s'est intéressée à leur réalité. « Quand j'ai commencé à faire ce travail auprès des familles francophones, explique-t-elle, j'ai été surprise par cette situation : les immigrants francophones viennent en croyant qu'ils vont utiliser les services en français. Ils se sentent dans un pays bilingue, mais ils se trompent. En réalité, ce n'est pas bilingue du tout. » En effet, si les institutions fédérales sont tenues de servir la population dans les deux langues officielles, cette obligation n'incombe pas aux services de santé, qui sont de juridiction provinciale.

Margareth et ses collaborateurs ont voulu étudier plus précisément la littératie en santé de ces populations. La littératie en santé, selon l'Association canadienne de Santé publique, se définit par « la capacité de trouver de l'information sur la santé, de la comprendre et d'en prendre acte. »<sup>1</sup> Pour Margareth, ce concept implique également le développement d'une conscience critique de sa propre condition par rapport à son environnement social, culturel, physique et politique.

Les francophones hors Québec représentent une minorité linguistique – parfois culturelle – dans un pays qui est officiellement bilingue, mais où les services ne sont pas disponibles dans les deux langues. Ils présentent par ailleurs un moins bon état de santé que les anglophones, et un plus haut taux de recours aux urgences. Avec son équipe, Margareth a voulu comprendre comment, dans ce contexte, ces familles construisent leur littératie en santé. Comment elles arrivent leurs expériences passées avec leur vécu actuel, en termes

<sup>1</sup> Association canadienne de santé publique, Portail de la littératie en santé, <http://www.cpha.ca/fr/programs/portals/h-l.aspx>

de pratiques de santé? Quelles sont les stratégies déployées pour améliorer leurs connaissances en santé? Comment est-ce qu'elles vivent avec les contraintes du système de santé de leur province?

Une première étude a été menée auprès de 28 familles francophones au Canada. Trois de ces familles vivaient à Québec, à des fins de comparaison, et les autres étaient établies à Toronto, Regina, Ottawa et Edmonton. Leurs membres étaient nés au Canada (Québec et Saskatchewan), dans différents pays d'Afrique, en Haïti ou en France. Margareth et ses collègues ont réalisé des entrevues individuelles – très majoritairement avec des femmes – et de couples.

La difficulté à obtenir des services en français, l'isolement des minorités francophones ainsi qu'un manque de sensibilité du système aux besoins spécifiques de cette population ont été confirmés par les entrevues. « En Ontario, précise Margareth, les infirmières et les médecins qui parlent français ont tendance à ne pas s'identifier comme francophones : ils savent qu'ils risquent de doubler leur charge de travail parce qu'ils vont être sollicités pour agir comme interprètes. »

« On a appris une chose vraiment intéressante, nous dit-elle, c'est que la majorité des familles dépendent du père pour pouvoir naviguer dans le système.

L'équipe FRQSC METISS (Migration et Ethnicité dans les Interventions en Santé et en Services sociaux) est une équipe en partenariat entre le département de communication sociale et publique de l'UQAM et le Centre de recherche SHERPA du CSSS de la Montagne. Elle compte parmi ses membres les chercheurs et praticiens-chercheurs suivants :

#### **Membres réguliers**

Catherine Montgomery  
(dir. scientifique)  
Patrick Cloos  
Daniel Côté  
Habib El-Hage  
Sylvie Gravel  
Vania Jimenez  
Yvan Leanza  
Josiane Le Gall  
Lilyane Rachédi  
Guylaine Racine  
Jacques Rhéaume  
Ellen Rosenberg  
Bilkis Vissandjée  
Spyridoula Xenocostas

#### **Membres**

#### **collaborateurs**

Normand Brodeur  
Grace Chammas  
Geneviève Cloutier  
Marguerite Cognet  
Valérie Desomer  
Ana Gherghel  
Ghayda Hassan  
Isabelle Hemlin  
Nicole Huneault  
Fasal Kanouté  
Réal Lizotte  
Soumya Tamouro  
Michèle Vatz-Laaroussi  
Margareth Zanchetta

[www.equipemetiss.com](http://www.equipemetiss.com)

Parce qu'il est sur le marché du travail, il est bilingue. La mère, qui reste à la maison, ne parle souvent que le français. Mais c'est elle qui fait le contact avec le système de santé. » L'isolement social des femmes rend difficile la quête de soins pour les enfants, notamment dans les cas d'urgences pédiatriques,

### ***L'isolement social des femmes rend difficile la quête de soins pour les enfants.***

identifiés comme les situations où la barrière linguistique engendre une plus grande vulnérabilité. La mère, souvent, ne sait pas comment décrire les symptômes de son enfant.

Une mère a confié à Margareth : « On va à la banque, à Toronto, et il y a des affiches qui disent : « Ici, on parle cinq ou six différentes langues ». Mais à l'hôpital, personne ne parle français! »

Les entrevues ont aussi fait ressortir la vulnérabilité des enfants autistes. Socialisés en français dans leur famille, ces enfants réagissent plus difficilement à la présence de professionnels de la santé qui ne parlent qu'anglais. Le manque d'écoles francophones pouvant accueillir des enfants autistes s'avère aussi problématique.

Enfin, les personnes âgées, pour qui l'apprentissage d'une nouvelle langue est souvent plus ardu, ont été identifiées comme un troisième groupe plus vulnérable dans un contexte de minorisation linguistique. « En Saskatchewan, ajoute Margareth, on a vu que les autochtones francophones vivent une situation de double marginalisation, à la fois comme autochtones et comme francophones. »

#### **Rencontre avec les professionnels**

Ce projet, qui recelait de nombreuses critiques envers les professionnels de la santé, demandait une suite. « C'est facile de critiquer les professionnels, objecte Margareth, mais on a pensé que c'est important, aussi, de les écouter. Ce n'est pas un travail facile, ils sont toujours pris dans des questions de budget, d'organisation, de politique. Ils ne sont pas toujours capables de livrer le produit qu'ils aimeraient livrer. »

Margareth Zanchetta a donc réalisé un second projet, en partenariat avec le Regroupement des intervenantes et intervenants francophones en santé et en services sociaux de l'Ontario (Rifssso) et l'Université York. Le Rifssso, sous la direction de Christiane Fontaine, avait obtenu un financement du Conseil canadien pour l'apprentissage. Il a

### Pour en savoir plus

Zanchetta, M., Kaszap, M., Mohamed, M., Racine, L., Maheu, C., Masny, D., Cèsar, I., Maltais, C., Sangwa-Lugoma, G., Lussier, N., et Kinslikh, D. (2013). Construction of Francophone families health literacy in a linguistic-minority situation. *Alterstice - Revue Internationale de la Recherche Interculturelle*. 2(2). pp.47-61. Lire >>

Zanchetta, M., Maheu, C., Fontaine, C., Salvador-Watts, L., Wong, N. (à paraître). Awakening professionals' critical awareness of health literacy issues within a francophone linguistic-minority population. *Maladies chroniques et blessures du Canada*.

mis en place des ateliers sur la littératie en santé chez les minorités linguistiques, à l'intention de ses professionnels. Margareth était responsable de la construction des ateliers, et avec sa collègue Christine Maheu, de l'Université York, elle a procédé à l'évaluation de leur impact. Regroupant au total 41 professionnels de la santé et des services sociaux (infirmières, travailleurs sociaux, psychologues, enseignants, étudiants, etc.), les ateliers ont eu lieu à Toronto, Sudbury et Ottawa.

Les ateliers doivent leur succès à l'adoption d'une méthode d'enseignement, empruntée au pédagogue brésilien Paulo Freire, devant accompagner les professionnels dans une prise de conscience de la complexité des services offerts aux populations francophones. « Ce que j'ai trouvé intéressant, mentionne Margareth, c'est que ces professionnels, eux-mêmes francophones, en situation linguistique minoritaire, ont manifesté un sentiment d'identification avec la population francophone. » Les ateliers ont aussi été l'occasion pour les professionnels de formuler une critique vis-à-vis de leur propre pratique. Ils ont pris conscience de leurs lacunes en termes de sensibilité aux besoins de leur clientèle francophone. Ils ont réalisé qu'ils pourraient faire les choses différemment, être plus politisés, plus actifs en revendiquant un système qui soit mieux adapté aux besoins de la population francophone à laquelle ils appartiennent.

Par ailleurs, les participants et l'équipe de recherche ont élaboré, au cours de ces ateliers, une série de recommandations visant à mieux incorporer la notion de littératie en santé à la pratique. Ces pistes incluaient, pour les professionnels de la santé, de partager davantage d'informations sur la littératie en santé et sur les ressources disponibles pour l'améliorer, tant avec leur clientèle qu'avec les autres intervenants de leur réseau. Pour les gestionnaires, on soutient notamment l'importance de supporter des changements organisationnels allant dans le même sens. Aux chercheurs, on



recommande d'étudier les enjeux sociaux émergents qui sont liés à la littératie en santé, en profitant de l'expertise des intervenants sur le terrain. Aux formateurs, on suggère d'organiser des ateliers similaires auprès des étudiants dans les domaines de la santé et des services sociaux, afin de les sensibiliser tôt à ces questions.

### Une enquête nationale

Pour Margareth, ça ne pouvait pas s'arrêter là. « Ces recherches nous ont donné envie de faire autre chose, dit-elle. On a décidé de créer un questionnaire pour faire une enquête nationale auprès des

**« Les gens ne comprennent pas pourquoi je publie des articles en anglais pour parler des francophones. J'ai besoin de documenter ce qui se passe chez les francophones pour que la majorité anglophone puisse le lire. »**

francophones au Canada. » Avec le soutien financier de METISS, et toujours avec la collaboration d'une large équipe, elle a construit un questionnaire qui s'appuyait sur les résultats des projets précédents. Comme il fallait s'assurer que le langage utilisé était clair et approprié pour la population ciblée, ce questionnaire a été testé auprès d'une centaine de personnes. Margareth et ses collègues soumettront l'an prochain une demande de financement afin de pouvoir l'administrer à un plus grand éventail de francophones hors Québec. Ils espèrent ainsi obtenir davantage de données sur leur littératie en santé.

Margareth insiste sur l'importance de faire de la recherche sur les francophones hors Québec et d'exporter, en quelque sorte, l'expertise d'une équipe comme METISS dans les autres provinces. « Quand on travaille hors du Québec, on peut apporter des bénéfices à la population francophone et aux professionnels francophones qui n'ont pas accès à cette structure de recherche et aux données scientifiques permettant d'avoir

une pratique basée sur des données probantes », souligne-t-elle.

« Les gens ne comprennent pas, ajoute Margareth Zanchetta, pourquoi je publie des articles en anglais pour parler des francophones. J'ai besoin de documenter ce qui se passe chez les francophones pour que la majorité anglophone puisse le lire. C'est une façon de m'assurer que le message sera bien transmis. Je veux permettre à toute la communauté de chercheurs anglophones d'utiliser ces données sur la littératie pour faire avancer la cause. » Par contre, publier des articles sur la minorité linguistique francophone semble difficile. « Les comités de lecture de certaines revues scientifiques ont peu d'intérêt pour ce sujet, souligne Margareth. Il faut utiliser des stratégies de marketing conceptuel : la littératie en santé attire l'attention. Tout comme le fait de posséder la détermination politique de persévérer jusqu'à ce que le manuscrit sensibilise un éditeur scientifique, » ajoute-t-elle. ■

*Margareth Zanchetta a mené ses différents projets avec la collaboration de collègues de partout au Canada, incluant : Inès Cèsar, Margo Fauchon, Christiane Fontaine, Jalila Jbilou, Margot Kaszap, Christine Maheu, Claire Maltais, Diana Masny, Mohamed Mohamed, Catherine Montgomery, Henry Parada, Louise Racine, Ghislain Sangwa-Lugoma, Yves Talbot, Spyridoula Xenocostas.*

Entre-vues est une publication de l'équipe METISS qui a pour objectif de faire connaître les recherches et activités de ses membres. Elle s'adresse aux intervenants et gestionnaires du réseau de la santé et des organismes communautaires, aux chercheurs et aux étudiants intéressés par les questions liées à la pluriethnicité. Elle est disponible gratuitement : <http://www.sherpa-recherche.com/partage-des-savoirs/bulletin-entre-vues>

Rédaction : Andréanne Boisjoli

Graphisme et mise en page : Andréanne Boisjoli

Équipe METISS, CSSS de la Montagne. 1801, boul. de Maisonneuve O., 6e étage, Montréal (Qc.) H3H 1J9  
514-934-0505 poste 7611, [andreanne.boisjoli.cdn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:andreanne.boisjoli.cdn@ssss.gouv.qc.ca)

ISSN 1923-5593 (imprimé)

ISSN 1923-5607 (en ligne)

Dépôt légal - Bibliothèque du Canada, 2014

Dépôt légal - Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2014

© Équipe METISS, CSSS de la Montagne, 2014.

Tous droits réservés



UQÀM

SHERPA  
Recherche. Immigration. Société.

Centre de santé et de services sociaux  
de la Montagne

Centre affilié universitaire