

Les défis des intervenants sociaux en francophonie minoritaire canadienne : Une construction de savoirs et un réseau de solidarité dans l'Est ontarien et au Manitoba

Marie Drolet, Florette Giasson, Sébastien Savard,
Danielle de Moissac, Josée Benoît et Jacinthe Savard

Cette communication présente un compte-rendu de recherches sur des pratiques d'intervenants sociaux et de santé de deux milieux francophones minoritaires : l'Est ontarien et le Manitoba.

Les personnes parlant une langue minoritaire, comme le français dans certaines régions du Canada, se heurtent à d'importantes barrières pour recevoir des services sociaux et de santé adéquats. Elles peuvent éprouver de la difficulté avec la langue de la majorité ou n'obtenir aucun service dans leur propre langue. Dans une société bilingue, une hiérarchie s'installe entre les groupes linguistiques. Cette hiérarchisation est légitimée par un processus qui favorise les membres d'un groupe majoritaire, lequel détient des acquis et s'applique à ne pas les perdre (Tajfel et Turner, 1986). Les membres de la communauté minoritaire auront tendance à s'effacer, à se replier sur eux-mêmes et à se conformer aux normes (Hogg et Abrams, 2003). Quand l'identité sociale minoritaire ne favorise pas ou plus une image positive de soi, les personnes ont tendance à quitter leur groupe d'origine pour rejoindre celui qui est valorisé et majoritaire, et ce, afin de faciliter leur insertion sociale et d'atteindre des objectifs personnels (Tajfel et Turner, 1986). Cette contextualisation met en lumière les raisons pour lesquelles les personnes minoritaires, en dépit de leurs droits, sont peu enclines à demander des services dans leur langue (Allaire, 2007), des services qui doivent souvent être garantis par des lois (Lo Bianco, 2010).

Le gouvernement fédéral canadien a inséré en 1982 dans la *Charte canadienne des droits et libertés* une section qui protège en situation minoritaire les droits des deux communautés linguistiques. En Ontario, la *Loi de 1986 sur les services en français* assure aux francophones et aux francophiles le droit de recevoir des services en français de la part des organismes gouvernementaux dans 25 régions désignées (<http://www.ofa.gov.on.ca/fr/loi>). La *Politique des services en langue française* de 1989 permet aux Manitobains d'expression française de bénéficier de services gouvernementaux comparables dans les deux langues (Secrétariat aux affaires francophones, 1999). Ces deux dernières mesures provinciales s'appliquent aux services sociaux et de santé.

Deux questions émergent d'un tel contexte : Quels défis les intervenants qui œuvrent en contexte bilingue doivent-ils relever pour offrir des services en français? Qu'est-ce qui facilite l'offre de services dans la langue de la minorité? Pour répondre à ces questions, cinq groupes de discussion ont été tenus à l'automne 2010 auprès de 29 professionnels offrant des services sociaux et de santé en français en milieu urbain et rural au Manitoba. Un an plus tard, huit groupes de discussion ont réuni dans l'Est ontarien 43 intervenants offrant des services en français dans 21 organismes de services sociaux et de santé. Des analyses déductives et inductives des verbatim ont été effectuées pour ces deux études (Huberman et Miles, 1991).

Importance de la langue dans la distribution des services

Les écrits sur le sujet avancent qu'offrir des services dans la langue du client tend à favoriser un sentiment de confort et une relation de confiance entre l'intervenant et la personne cliente, contribuant à mettre en place des interventions aptes à répondre aux besoins qu'elle exprime (Irvine, et al., 2006). Les personnes bilingues démontrent en général une plus grande habileté et

un plus grand confort dans une langue que dans l'autre (Boudreault et Dubois, 2008). Nous ne pouvons assumer qu'une personne bilingue converse dans une langue seconde avec la même aisance que dans sa langue première, d'autant plus quand elle est en détresse, exprime des émotions ou analyse et interprète des faits ou événements qui la touchent de près (Castano, *et al.*, 2007).

En revanche, partager une même langue facilite l'établissement d'un terrain commun entre l'intervenant et la personne cliente. Santiago-Rivera *et al.* (2009) insistent sur l'adaptation de la langue minoritaire à la façon de parler des clients. Les mots sont chargés d'une valeur affective plus large, complexe et spontanée dans la première langue apprise. Les mots utilisés par une personne pour décrire une émotion ou un événement sont généralement dits dans la même langue et s'avèrent ceux utilisés au moment où elle a ressenti l'émotion ou vécu l'événement en question. Bref, recevoir des services dans sa langue signifie pour la personne être mieux comprise, mieux servie et plus apte à se prendre en mains.

Le bilinguisme au quotidien : des défis constants d'accès

D'entrée de jeu, précisons pour contextualiser les résultats obtenus des groupes de discussion qu'un nombre croissant d'intervenants francophones, de services, de ressources et de programmes de formation professionnelle sont disponibles en français en Ontario et au Manitoba. On constate des progrès quant aux politiques et aux appuis offerts à la cause francophone par les gouvernements provinciaux et les réseaux régionaux de coordination de services.

C'est par rapport aux aspects organisationnels (Bétancourt, 2003) que les participants disent affronter les défis les plus constants et exigeants sur eux, lorsqu'ils affectent directement l'accès de leurs clients à des services en français. Ces défis touchent leur façon de travailler et leur capacité de prendre des décisions concernant ceux-ci. Peu importe leur discipline, la clientèle concernée ou leur province d'origine, les participants déplorent tous une pénurie de ressources, de personnel francophone ou bilingue, en mesure d'offrir des services complets ou spécialisés en français, ou encore d'organismes francophones ou bilingues où ils peuvent référer leurs clients. Au Manitoba, la pénurie se fait sentir de façon encore plus marquée chez les intervenants en santé mentale.

Les professionnels eux-mêmes ne sont pas en mesure d'offrir une intervention complète en langue française. Ils doivent faire appel à des programmes, outils et documents d'information en anglais, ou les traduire et les adapter aux besoins de leur clientèle francophone en contexte minoritaire. Ce manque de services en français révèle des écarts notables entre le contexte reconnu bilingue d'Ottawa et de l'Est ontarien et les services offerts en réalité. Les participants aux groupes de discussion soulignent un manque de compétences en français de la part de nombreux intervenants de grands centres de services sociaux et de santé; cela contraint les clients francophones à se débrouiller dans leur langue seconde et les amène à croire qu'ils font affaire avec un organisme anglophone. Au Manitoba, 41 % des intervenants francophones travaillent au sein d'une équipe principalement francophone ou bilingue. Ils remarquent que la langue parlée lors des rencontres est l'anglais, même s'il n'y a qu'un anglophone dans la salle. Toute la documentation est en anglais, même en milieu professionnel francophone, et ce, afin d'assurer les suivis auprès de spécialistes qui sont souvent unilingues anglais. De plus, les francophones bilingues n'osent pas toujours demander d'être servis en français, surtout si une telle requête a été infructueuse dans le passé. Les clients sont souvent beaucoup plus préoccupés de recevoir le service que de l'obtenir dans leur langue.

L'intervenant doit aussi accepter qu'en milieu minoritaire francophone, le français oral soit riche en expressions et l'utilisation du *franglais* soit courante. Pour composer avec une insécurité et des compétences linguistiques parfois limitées, les participants soulignent qu'ils doivent faire preuve de souplesse pour s'accommoder à cette diversité.

Stratégies mises en œuvre par les intervenants

Pour ce qui est d'offrir des services en français, les participants des deux provinces mettent en lumière un solide esprit de collaboration avec leurs collègues immédiats, avec des intervenants francophones d'autres organismes et avec des membres de professions connexes aux leurs. Ils soulignent que faire équipe s'avère primordial en contexte minoritaire. Bien que l'établissement de partenariats soit complexifié du fait que les ressources francophones sont plus rares, les participants qualifient leurs contacts avec des francophones d'autres agences d'informels, de plus personnalisés et efficaces; ils attribuent une telle affinité à l'appartenance à une minorité. Les partenariats les plus réussis sont caractérisés par des contacts plus étroits, la mise en place de procédures fluides et le soutien du personnel-cadre.

Les groupes de discussion font clairement ressortir un engagement intense et soutenu de la part des participants. Sensible au fait minoritaire et à l'insécurité linguistique des personnes qu'il côtoie, le personnel francophone fait preuve de polyvalence pour répondre à la complexité des réalités de ces populations et aux défis inhérents à l'accès et à la prestation de services en contexte minoritaire. Ils affirment rejeter toute demi-mesure; ils déploient quotidiennement des efforts supplémentaires pour assurer des services de qualité, adaptés aux besoins des francophones. Du fait que le rapport minoritaire/majoritaire contribue à ce que les clients ne s'affirment pas pour exiger des services en français, les professionnels ressentent le besoin de revendiquer à leur place des droits en matière de services.

Les participants attestent que l'offre active de services en français (Consortium national de formation en français, 2012) doit être appuyée par l'organisme où ils travaillent. Ce dernier doit respecter son mandat et s'assurer que des services en français sont disponibles dans les faits. Cela implique non seulement une reconnaissance de l'importance de la langue dans les services, mais aussi un souci constant de bien servir la clientèle et de s'engager pour le fait français. Ce savoir se construit donc à partir d'une ferme volonté des intervenants d'être des acteurs au sein de leur milieu bilingue et de dépasser leur statut de minoritaires.