Document généré le 13 août 2025 10:01

Reflets
Revue ontaroise d'intervention sociale et communautaire

Besoins des francophones à l'égard des services communautaires d'Ottawa-Carleton

Brigitte Malenfant et Louise Delisle

Volume 3, numéro 1, printemps 1997

Enfance et familles en contexte d'appauvrissement

URI : https://id.erudit.org/iderudit/026157ar
DOI : https://doi.org/10.7202/026157ar

Aller au sommaire du numéro

Éditeur(s)

Reflets : Revue ontaroise d'intervention sociale et communautaire

ISSN

1203-4576 (imprimé)
1712-8498 (numérique)

Découvrir la revue

Citer cet article

Malenfant, B. & Delisle, L. (1997). Besoins des francophones à l'égard des services communautaires d'Ottawa-Carleton. *Reflets*, *3*(1), 143–148. https://doi.org/10.7202/026157ar

Tous droits réservés © Reflets : Revue ontaroise d'intervention sociale et communautaire, 1997

Ce document est protégé par la loi sur le droit d'auteur. L'utilisation des services d'Érudit (y compris la reproduction) est assujettie à sa politique d'utilisation que vous pouvez consulter en ligne.

https://apropos.erudit.org/fr/usagers/politique-dutilisation/

Cet article est diffusé et préservé par Érudit.

Érudit est un consortium interuniversitaire sans but lucratif composé de l'Université de Montréal, l'Université Laval et l'Université du Québec à Montréal. Il a pour mission la promotion et la valorisation de la recherche.

https://www.erudit.org/fr/

Besoins des francophones à l'égard des services communautaires d'Ottawa-Carleton

Brigitte Malenfant et Louise Delisle
Conseil de planification sociale d'Ottawa-Carleton

Peu après la mise sur pied de l'Assemblée francophone du Conseil de Planification sociale d'Ottawa-Carleton en novembre 1994, les intervenantes et les intervenants ont reconnu l'importance d'identifier et de rendre publics les besoins des francophones de la région. Dans cette optique, ils ont élaboré un projet et ont obtenu du financement de la Fondation Trillium. Le projet s'est déroulé de septembre 1995 à octobre 1996.

L'objectif principal du projet consistait à identifier les besoins, les ressources et les lacunes dans les services communautaires en français offerts à Ottawa-Carleton. Pour atteindre cet objectif, un sondage par questionnaire a été fait auprès d'un échantillon de francophones de la population générale et de la clientèle des services communautaires. Les intervenants travaillant dans les organismes communautaires ont aussi été interrogés afin d'obtenir un portrait plus approfondi des besoins des francophones. Des groupes témoins ont d'abord été organisés auprès de la clientèle de 18 organismes communautaires afin de bien comprendre ses besoins. Cela a permis de construire un questionnaire qui reflétait bien la problématique des besoins à l'égard des services communautaires.

La cueillette de données incluait aussi une journée communautaire où les résultats du sondage furent présentés aux

intervenants francophones de la région. Cette journée a permis de dégager des façons de mettre en oeuvre les suggestions recueillies lors de l'enquête pour surmonter les obstacles à l'utilisation des services communautaires en français, de proposer des solutions concrètes pour améliorer les services communautaires et des moyens pour améliorer le réseau de communication entre les intervenants francophones. La journée a également été l'occasion de réfléchir à l'impact des coupures budgétaires sur les différents secteurs, de mesurer les acquis perdus et de suggérer des solutions possibles dans ce contexte.

Cet article a pour but de présenter les grandes lignes du projet d'identification des besoins des francophones d'Ottawa-Carleton. En tout, près de 500 personnes y ont participé directement, qu'il s'agisse des personnes présentes aux groupes témoins, de celles ayant complété le questionnaire ou des intervenants rencontrés lors de la journée communautaire. Nous ne présenterons ici que les besoins de la clientèle des services dans les différents secteurs d'intervention socio-communautaires.[1]

Clientèle des services communautaires

Dans un premier temps, 130 clients francophones de 18 organismes oeuvrant dans différents secteurs communautaires ont été consultés. Ensuite, cent treize (113) clients et clientes ont rempli le questionnaire auto-administré qui avait été distribué à un échantillon d'organismes. La majorité des répondantes (63 %) étaient des femmes. Quarante pour cent (40 %) vivaient avec un ou une conjoint/e et des enfants, 21 % vivaient en situation monoparentale et un autre 20 % habitaient seuls. Une grande partie des répondants (47 %) avait un revenu annuel total de moins de 20 000 $. Quarante cinq pour cent (45 %) avaient, au plus, une éducation de niveau secondaire alors que 25 % avaient atteint le niveau collégial et que 30 % avaient fait des études universitaires. Vingt-trois pour cent (23 %) étaient âgés entre 15 et 29 ans, 37 % avaient entre 30 et 39 ans, 28 % avaient entre 40 et 49 ans tandis

que 13 % avaient 50 ans et plus. Vingt-trois pour cent (23 %) recevaient de l'aide sociale, 23 % avaient un emploi à temps plein ou étaient travailleuses ou travailleurs autonomes, 9 % recevaient une pension d'invalidité, 11 % travaillaient à temps partiel ou recevaient de l'assurance-chômage. Onze pour cent (11 %) participaient à des programmes de formation gouvernementaux, 7 % étaient à la retraite et 17 % avaient une autre situation professionnelle (aucun revenu ou étudiants). Onze pour cent (11 %) ont dit être de minorités visibles et 7 % avaient des besoins spéciaux.

L'analyse des résultats a permis d'identifier les besoins prioritaires de la clientèle parmi les différents secteurs d'intervention. Ces besoins sont les suivants :

- Programmes sur les alternatives à la violence.
- Prévention du décrochage scolaire et counselling pour les jeunes dans les écoles.
- Garderies.
- Abris d'urgence et aide pour faire une demande de logement subventionné.
- Appui à la création et à la recherche d'emploi.
- Consultation budgétaire.
- Équipes mobiles d'appui en cas de crise pour les personnes qui ont des problèmes de santé mentale.
- Défense des droits des femmes et des enfants vivant la violence et des bénéficiaires de l'aide sociale.
- Thérapie individuelle (toxicomanie).
- Centres communautaires et regroupements.
- Lignes téléphoniques de soutien et hébergement d'urgence dans les cas de violence et d'abus.
- Programmes de prévention du SIDA et des maladies transmises sexuellement.
- Aide individuelle (tutorat) pour enfants et adultes qui ont de la difficulté à lire et à écrire.
- Comptoirs alimentaires et programmes para-scolaires.

Par ailleurs, les personnes les plus en besoin étaient celles qui avaient, au plus, complété des études secondaires, celles qui vivaient

seules ainsi que les mères chefs de famille. Nous avons remarqué que, de façon générale, lorsque des services préventifs étaient disponibles, la clientèle avait tendance à les identifier comme prioritaires.

Obstacles à l'utilisation des services

La majorité des obstacles à l'utilisation des services étaient structurels, c'est-à-dire qu'ils révélaient les difficultés reliées à l'organisation même des services. Les autres obstacles étaient psychologiques et démontraient les difficultés personnelles que les gens avaient à utiliser les services ou à s'engager dans une telle démarche. Le *tableau 1* illustre les deux types d'obstacles rencontrés par la clientèle.

Tableau 1

Obstacles à l'utilisation des services communautaires à Ottawa-Carleton

Obstacles structurels

- Manque d'information au sujet des services disponibles.
- Services pas disponibles en français.
- Manque de ressources humaines francophones dans les organismes.
- Difficulté de se rendre là où le service est offert pour des raisons de distance oufinancières.
- Difficulté de rejoindre les intervenants à cause des boîtes vocales.

Obstacles psychologiques

- Difficulté de faire la première démarche.
- Impression d'être seul à avoir des problèmes.

Faciliter l'accès aux services

La clientèle a suggéré les moyens suivants pour faciliter l'accès aux services :

- Développer des mécanismes de coordination et de concertation entre les organismes pour que les personnes en besoin n'aient pas à perdre du temps à chercher les services nécessaires.
- Publier un numéro de téléphone où il serait possible d'obtenir de l'information détaillée sur les services offerts en français dans Ottawa-Carleton.
- Faire plus de publicité dans les écoles, auprès des programmes d'aide aux employés ainsi que dans les circuits d'autobus les plus utilisés par les francophones et les jeunes.
- Sensibiliser et informer les médecins et les avocats au sujet des services socio-communautaires offerts en français.
- Offrir les services dans un langage simple et clair.
- Sensibiliser la clientèle au fait que les problèmes sont collectifs et sociaux plutôt qu'individuels.

À partir du matériel recueilli tout au long de l'enquête, nous avons dégagé des stratégies d'action pour faire face aux coupures budgétaires dans les services en français. Ces stratégies constituent une réponse aux mesures du gouvernement de l'Ontario visant à contrôler les activités et les programmes du secteur public afin d'en réduire les coûts. Ces stratégies sont les suivantes :

- Inviter la clientèle francophone à exprimer ses besoins par écrit auprès des gouvernements et des bailleurs de fonds.
- Exiger que les politiques de bilinguisme soient respectées.
- Informer les francophones qu'elles et ils ont le droit d'être servis en français.
- Garder en tête les clientèles les plus en besoin telles que les personnes qui ont, au plus, complété des études secondaires, celles qui vivent seules ou qui sont mères chefs de famille.
- Encourager le maintien des services préventifs.

Cette étude nous a permis de constater que, chez la clientèle des organismes communautaires, la situation familiale et l'éducation étaient des variables très importantes pour comprendre les besoins à l'égard des services communautaires. Par exemple, le fait d'être mère chef de famille, d'habiter seul ou d'avoir, au plus, complété des études secondaires contribuait à placer les répondants dans une situation de besoin. De plus, le principal obstacle à l'utilisation des services était le manque d'information à leur sujet. L'étude a aussi révélé qu'il existait un grand besoin de services préventifs.

En terminant, il est nécessaire de souligner que, bien que l'étude illustre les besoins des francophones les plus démunis, il n'en reste pas moins que l'appauvrissement s'inscrit dans un continuum socio-économique mondial (White, 1994) qui n'affecte pas que les «pauvres». C'est pourquoi, même s'il sont conçus pour répondre aux besoins des plus démunis, des programmes tels que ceux axés sur la prévention peuvent contribuer à améliorer la santé économique et sociale des communautés dans leur ensemble. Les acteurs impliqués dans la prestation, la planification et le financement des services communautaires devraient travailler à la lumière de ce principe.

Bibliographie

WHITE, Deena (1994). La gestion communautaire de l'exclusion, *Lien social et politiques — RIAC*, 32, 37-49.

Note

1. Le rapport final présentant les résultats complets de l'enquête est disponible au coût de 7 dollars auprès du Conseil de Planification sociale d'Ottawa-Carleton, 256 King Edward, pièce 317, Ottawa (Ontario) K1N 7M1 — Tél. (613) 789–3658.