

L'APPORT DE LA MÉDIATION DE L'ÉCRIT DANS L'INTÉGRATION SOCIO SANITAIRE DES IMMIGRANTES NON DIPLÔMÉES AU QUÉBEC

N'gnanda Anne-Marie KOUADIO
Enseignante-chercheure
Université Félix Houphouët Boigny
Département de Sociologie

Résumé :

Le travail s'inscrit dans le champ des pratiques sociales de la littératie. Il vise à montrer l'impact de la médiation de l'écrit sur l'intégration sociale des femmes immigrantes non diplômées au Québec. La démarche qualitative a été adoptée à partir de l'observation et des entretiens semi-directifs. Deux outils de collectes ont été mobilisés pour la collecte de données empiriques. Il s'est agi du guide d'entretien et de la grille d'observation. Un ensemble de vingt-cinq (25) personnes a participé à l'étude. La médiation de l'écrit a influencé la littératie en milieu familial en améliorant le rapport à l'écrit des participantes. Elles ont développé des pratiques de l'écrit qu'elles mettent en œuvre au quotidien pour améliorer leur intégration au Québec. Le cadre familial est le premier environnement écrit des femmes peu instruites. Les stratégies adoptées dans ce cadre ont amélioré leur rapport à l'écrit et ont fait prendre conscience d'un environnement écrit plus adapté et propice afin de faciliter et d'accroître leurs compétences en littératie. L'acquisition de l'autonomie de la plupart des cibles a été facilitée par leur littératie aux médias telle que conçue par les médiateurs en réponse à leur situation et à leurs besoins spécifiques. La médiation a permis aux femmes d'acquérir une certaine autonomie à travers un pouvoir d'agir favorisant leur intégration sociale. De plus, elle a amélioré l'accès et la recherche de soins des femmes, une condition nécessaire pour leur intégration et inclusion sociale. La médiation de l'écrit a été importante et spontanée et très présente dans tout le processus d'intégration des femmes non diplômées.

Mots clés : Médiation de l'écrit, intégration sociale, immigrantes, non-diplômées, Québec.

The contribution of written language mediation to the socio-health integration of non-graduate immigrant women in Quebec

Abstract:

The work is part of the field of social literacy practices. It aims to show the impact of written mediation on the social integration of unqualified immigrant women in Quebec. A qualitative approach was adopted, based on observation and semi-structured interviews. Two tools were used to collect empirical data. These were the interview guide and the observation grid. Twenty-five (25) people participated in the study. Mediation in writing has influenced literacy in the family environment by improving participants' relationship with the written word. They have developed writing practices that they apply on a daily basis to improve their integration into Quebec. The family is the primary written environment for poorly educated women. The strategies adopted within this framework have improved their

relationship with the written word and raised awareness of a more suitable and conducive written environment to facilitate and increase their literacy skills. The acquisition of autonomy for most of the targets was facilitated by their media literacy as designed by the mediators in response to their specific situation and needs. Mediation has enabled women to acquire a degree of autonomy through empowerment, promoting their social integration. It also improved the women's access to health care, a necessary condition for their social integration and inclusion. The mediation of the written word has been important, spontaneous and very present in the whole process of integrating unqualified women.

Keywords: Writing mediation, social integration, immigrant, non-graduates, Quebec

La contribución de la mediación lingüística escrita a la integración sociosanitaria de mujeres inmigrantes no graduadas en Quebec

Resumen:

El trabajo se enmarca en el ámbito de las prácticas sociales de alfabetización. Su objetivo es mostrar el impacto de la mediación de palabras escritas en la integración social de las mujeres inmigrantes sin título en Quebec. El enfoque cualitativo fue adoptado basado en la observación y entrevistas semiestructuradas. Se movilizaron dos herramientas de recolección para la recolección de datos empíricos. Estas fueron la guía de mantenimiento y la cuadrícula de observación. Un grupo de veinticinco (25) personas participaron en el estudio. La mediación de palabras escritas influyó en la alfabetización familiar al mejorar la relación de los participantes con la palabra escrita. Han desarrollado prácticas escritas que implementan diariamente para mejorar su integración en Quebec. El entorno familiar es el primer entorno escrito para mujeres con poca educación. Las estrategias adoptadas en este contexto han mejorado su relación con la escritura y han aumentado la conciencia de un entorno escrito más adaptado y propicio para facilitar y aumentar sus habilidades de alfabetización. El empoderamiento de la mayoría de los destinatarios se ha visto facilitado por su alfabetización mediática diseñada por los mediadores en respuesta a su situación y necesidades específicas. La mediación ha permitido a las mujeres adquirir cierta autonomía a través de un poder de acción que promueve su integración social. Además, ha mejorado el acceso y la búsqueda de atención de las mujeres, condición necesaria para su integración e inclusión social. La mediación escrita ha sido importante y espontánea y muy presente en todo el proceso de integración de mujeres sin diploma.

Palabras clave: Mediación de la escritura, integración social, inmigrantes, no graduados, Quebec.

Introduction

La littératie dans le contexte de notre travail est perçue comme une volonté individuelle ou collective d'appropriation d'une langue (lecture et l'écriture), afin de la rendre intelligible et de s'en servir dans la vie courante pour atteindre ses buts. Elle améliore la vie quotidienne des individus, des familles, des groupes sociaux, des communautés culturelles, etc. Elle est par conséquent un outil de développement au service de la communauté et des pouvoirs publics. Ainsi, plusieurs recherches se sont développées dans le domaine de la littératie.

Débutée dans les années 1970, la littératie au Québec s'est appuyée sur les travaux de Paulo Freire (1921-1997) en s'inscrivant dans les approches critiques de la littératie. Cette perspective a influencé les milieux sociaux défavorisés et le domaine de la recherche en améliorant les conditions de vie des personnes vulnérables. Poussant donc les réflexions et la recherche plus loin, de nouvelles problématiques et de nouveaux champs de recherches s'ouvrent et donnent lieu à de nouvelles perspectives et de nouveaux concepts. Ainsi, la perspective autonome va donc centrer ses recherches sur l'individu comme capacité individuelle, donnant naissance aux approches dominantes de la littératie.

Avec la perspective des pratiques sociales de la littératie, nous assistons à un changement de paradigme. Selon les tenants des *News Literacies Studies* (NLS) (Uta Papen et Collette, 2013 ; Barre- De- Miniac, 2002 ; Barton et Hamilton, 2010 ; Bélisle, 2001, etc.), le lire et l'écrire sont des pratiques émanant des interactions sociales. Ainsi, il relève des pratiques locales, empreintes des singularités sociales et culturelles des groupes sociaux. La littératie est un fait social total enchâssé dans tous les aspects de la vie en société. Elle est souvent extérieure aux individus et est transmise par la socialisation individuellement et collectivement aux générations futures. Elle évolue et change dans ses pratiques et dans ces modes (littératie multimodale).

C'est dans ce champ de réflexion que s'inscrit notre travail, qui vise à montrer le rôle joué par la médiation à l'écrit dans l'intégration sociale des femmes immigrantes non diplômées au Québec. Alors, quel est l'impact de la médiation de l'écrit sur le rapport à l'écrit, l'environnement écrit des immigrantes non diplômées ? Existe-t-il un lien entre l'acquisition des compétences en littératie et l'intégration sociale des femmes peu instruites ?

Dans le présent article, en prenant appui sur les pratiques sociales de la littératie, telle que développée par les tenants des *News Literacies Studies*, nous montrerons que la littératie est une action sociale emboîtée dans les pratiques sociales. Ainsi, elle participe à l'intégration sociale des femmes peu ou non instruites. En ce sens que par elle, ces dernières acquièrent une autonomie et un pouvoir d'agir qui, en filigrane, facilite leur intégration et inclusion sociale.

Afin de montrer que la médiation de l'écrit est nécessaire à l'acquisition de compétences en littératie des femmes immigrantes non diplômées pour leur intégration sociale, nous procéderons en deux phases. La première consiste à montrer comment la médiation de l'écrit agit sur le rapport à l'écrit, l'environnement écrit et l'usage des littératies médiatiques. La seconde partie s'attèlera à établir le lien entre la littératie et le pouvoir d'agir, l'amélioration de

la santé et du bien-être nécessaires à une intégration et une inclusion sociale des immigrantes non diplômées au Québec.

1. Méthodologie

Tenant compte de l'aspect de la littératie que nous voulons étudier, la démarche qualitative a été adoptée. Les données de cet article ont été recueillies dans le cadre d'un travail d'évaluation lors du cours de littératie des adultes pendant l'été 2022 du programme Éducation et formation des adultes EFA à UQAM. Dans mon entourage, ayant déjà observé plusieurs femmes peu instruites et parfois sans instruction, j'ai décidé de voir de près comment se fait leur intégration sociale au Québec. Un pays à littératie élevée où l'éducation joue un rôle important dans l'amélioration des conditions d'existence des populations. Les activités de collecte de données se sont déroulées à Ahuntsic-Cartierville. Elle est une circonscription électorale canadienne située sur l'île de Montréal, au Québec. Elle comprend la partie de la ville de Montréal constituée de l'arrondissement d'Ahuntsic-Cartierville située au sud-ouest de l'avenue Papineau et de l'autoroute 19.

La première démarche a consisté à identifier et approcher quelques femmes non instruites ciblées dans cette recherche. Ce, afin de leur expliquer le but de la recherche et l'intention de les prendre comme cibles principales. L'échantillonnage s'est constitué par effet boule de neige.¹

Après explication et obtention du consentement oral des participantes, l'observation et l'entretien semi-directif ont été mobilisés comme méthode de collecte de données.

L'observation a consisté à observer la vie au quotidien des participantes et à identifier leurs pratiques de l'écrit et de la lecture dans le prisme de la grille d'observation élaborée à cet effet. Les entretiens individuels approfondis ont été réalisés à l'aide d'un guide d'entretien semi-directif. L'analyse du contenu a montré comment, dans leur processus d'intégration sociale, la médiation de l'écrit intervient dans la littératie des participantes afin d'améliorer leur condition d'existence.

La méthode ethnographique a permis de saisir du sens à partir de la connaissance locale des participantes. Une grille d'observation et un guide d'entretien semi-directif ont permis de collecter les données empiriques.

¹ L'échantillonnage **boule de neige est une méthode d'échantillonnage non probabiliste** dans laquelle les échantillons présentent des caractéristiques rares à trouver. Ainsi, les sujets de l'étude recrutent d'autres sujets parmi leur entourage.

1.1.L'observation.

L'observation a débuté dans le cadre familial des participantes identifiées pour l'observation. Il s'est agi d'observer la vie au quotidien des femmes concernées et de relever dans toutes leurs pratiques celles qui font appel à l'écrit et à la lecture.

Au fur et à mesure que le cours progressait, avec la présentation des concepts et des perspectives de la littératie, les situations sujettes à l'écrit se précisaient. Les éléments intervenant dans ces pratiques de l'écrit se profilaient à l'horizon. Ainsi, la perspective des pratiques sociales de l'écrit a retenu notre attention. Particulièrement, la médiation/accompagnement de l'écrit a été choisie comme concept principal à analyser en lien avec l'intégration sociale. Il est mis en relation avec d'autres concepts clés de la littératie tels l'environnement écrit, le rapport à l'écrit, etc. Il faut préciser ici que l'observation participante a été quelquefois mobilisée dans le sens où j'intervenais comme médiatrice à l'écrit dans certaines activités des participantes telles que les aider à localiser un article, un magasin sur internet, lire une information sur des circulaires pour les aider à comprendre, les accompagner pour faire l'épicerie, etc.

L'observation non participante a consisté à observer l'organisation de leur cuisine, l'étiquetage des boîtes rangées dans les placards de cuisine. Le programme des enfants collés sur le frigidaire, des informations notées sur les objets de leurs enfants afin de les identifier à l'école. Les participantes ont été observées dans leur vie quotidienne. Par exemple, comment certaines d'entre elles utilisaient-elles l'application "Uber" pour leurs déplacements, comment utilisaient-elles Google et leur téléphone pour établir la liste d'épicerie, etc. L'ensemble de ces éléments a constitué les situations faisant appel à l'écrit retenues dans ce présent travail.

La grille d'observation s'est faite à partir des éléments suivants : les éléments visibles dans un environnement et les éléments non visibles qui constituent les pratiques de littératie.

Les éléments visibles dans un environnement : les personnes participantes, l'environnement, les artefacts et les activités.

Les éléments non visibles qui constituent les pratiques de littératie : les personnes participantes cachées, le domaine de pratique, toutes les autres pratiques et les routines et processus structurés. L'observation a été complétée par l'entretien individuel dans le processus de collecte de données. Dans l'ensemble dix (10) femmes ont été observées.

1.2. Les entretiens

Les entretiens ont débuté avec des entretiens informels qui avaient pour but d'identifier et élaborer les axes sur lesquels construire les entretiens formels, tester les questions, revoir la formulation des questions.

Un guide d'entretien semi-directif structuré autour de quatre axes thématiques (le rapport à l'écrit, l'environnement écrit, littératie médiatique multimodale et le pouvoir d'agir des individus) a permis de collecter les informations en lien avec les phénomènes à analyser dans ce travail.

Sur une période de quatre mois, dix-sept (17) femmes ont été interviewées comme cibles principales. Aussi, huit (8) conjoints ont été interrogés. Un ensemble de vingt-cinq (25) personnes a participé à l'étude. Tous les hommes interrogés avaient un niveau d'étude universitaire, ils exerçaient une activité professionnelle au moment de l'enquête.

L'analyse du contenu a permis d'analyser et de comprendre les unités de sens contenues dans les discours livrés par les participants afin de percevoir comment la médiation a agi sur la littératie des femmes à travers (i) le rapport à l'écrit et l'appropriation de l'écrit (ii) l'environnement écrit (iii) le pouvoir d'agir des immigrantes (iv), la littératie médiatique multimodale et sur la santé et le bien-être. Cela en lien avec leur intégration sociale au Québec.

2. Résultats

2.1. L'impact de la médiation de l'écrit sur le rapport à l'écrit des immigrantes non diplômées

Le rapport à l'écrit est perçu comme l'ensemble des événements (sociaux, culturels, économique, biophysique, etc.) dans le temps et l'espace, qui sont susceptibles influencer le processus d'apprentissage de l'écrit et la lecture afin d'améliorer l'agir d'un individu ou d'un groupe social. Dans notre contexte, le processus s'est organisé autour d'un proche aidant (conjoint, enfant, un parent proche, amis) comme médiateur principal dans l'appropriation de l'écrit de nos participantes.

Dans la plupart des cas observés, le téléphone portable a été au cœur de la stratégie déployée pour aider les femmes à faible compétence en littératie. Cette stratégie était fonction des compétences du médiateur principal. Ainsi, chez les conjoints ou les proches aidants ayant un rapport à l'écrit élevé en informatique, la configuration du téléphone portable par la reconnaissance vocale était la principale stratégie adoptée. En effet, selon les données du terrain, cette catégorie de femmes à faible littératie ayant des conjoints ou un proche aidant

informaticien, le téléphone portable était un outil essentiel dans l'aide à la lecture et l'écriture. Toutes les activités étaient structurées avec le téléphone portable. De ce fait, Alice² a déclaré avoir tout fait avec l'aide de son mari informaticien, et ce, à partir de son téléphone portable.

Encadré 1

« Le téléphone portable : un outil essentiel dans l'apprentissage des immigrantes à faible littératie »

Alice, ménagère, âgée de 39 ans et mère de deux enfants, conjointe de Alexandre, 43 ans et informaticien. Elle n'a aucun diplôme et ne sait pas bien lire et écrire, ils sont arrivés au Canada comme immigrants, il y a un an. Dans le cadre des activités à l'Église du quartier, j'ai joué le rôle de médiatrice. Elle a participé plus tard aux activités de recherche.

Alice déclare :

Je vous dis, si mon mari n'était pas informaticien, je n'allais pas pouvoir m'en sortir dans ce pays où tout se passe par la lecture. Mon conjoint étant informaticien, il a configuré mon téléphone portable de sorte que tout se fasse par le portable. Pour faire la liste d'épicerie par exemple, je prononce le nom de l'ingrédient ou de l'objet recherché, automatiquement l'image et l'orthographe de l'objet s'affichent sur mon téléphone. À l'aide d'un crayon, je recopie le nom de l'ingrédient sur ma feuille, ainsi de suite, je finis par faire la liste de l'épicerie. Dans le cas où je ne parviens pas à le faire, mon mari écrit le mot sur une feuille banalisée ou sur le portable, à mon tour, j'ai l'obligation de recopier le mot sur une feuille propre. C'est ma façon d'apprendre, de m'améliorer dans la lecture et l'écriture. C'est une vraie école qu'on fait ici. Vraiment ça m'a beaucoup aidé.

L'essentiel des apprentissages dans ce contexte s'est déroulé dans le cadre familial. En ce qui concerne l'utilisation des appareils électroménagers (four, machine à laver, microonde, etc.), les conjoints ou les proches aidants dans leur ensemble procèdent par apprentissage assisté jusqu'à ce qu'elles mémorisent les touches et soient autonomes. Cette approche a également été adoptée pour le déplacement en transport en commun (bus et métro). Un informateur a décrit cet apprentissage assisté en ces termes :

Pour que ma maman puisse prendre le bus, je l'ai accompagné plusieurs fois à prendre le bus. Je lui ai montré le bus et des astuces pour reconnaître le bus. Une fois dans le bus, elle montre le numéro que j'ai inscrit sur un grand papier au chauffeur. Aujourd'hui, elle prend seule le bus 69, elle ne montre plus le papier, elle vient me voir à la maison. Elle habite seule ici³.

² Les prénoms indiqués dans le texte ne sont pas ceux des personnes interrogées, tous les interviews sont rendus anonymes par des pseudo-noms. Tous signes susceptibles de révéler l'identité des personnes sont effacés.

³ Propos recueillis dans un entretien individuel avec un médiateur à l'écrit âgé de 44 ans. Il est le fils d'une participante.

Selon les observations faites, la médiation à l'écrit était présente dans tous les ménages, cependant elle était plus structurée chez les femmes ayant un médiateur avec une compétence avancée en informatique. Au cœur de ces activités se déploient toutes les dimensions du rapport à la l'écrit. Les interactions avec les autres (amis, conjoints, parents et enfants) et le contexte social (environnement social à forte littératie) ont contribué à l'apprentissage des participantes.

Aussi, la volonté des femmes de combler ces manques a stimulé leur vouloir agir en vue d'un changement et d'une amélioration de leurs conditions d'existence. En effet, c'est dans un contexte familial analysé par les médiateurs (conjoint, enfant, etc.) ayant un niveau supérieur en littératie que des pratiques singulières ont été conçues et mises en application. Ces pratiques locales de littératie dans un cadre informel ont développé les compétences en lecture et écriture de nos informatrices. À partir de ces différents appuis ou aides, les participantes à l'étude ont acquis des compétences en littératie et développé leur autonomie à travers des initiatives personnelles décrites ici par Nadia. Elle a affirmé ceci : *« j'ai pu inscrire toute seule des informations sur les boîtes dans la cuisine et dans la salle de bain pour m'aider à retrouver le contenu de ces récipients⁴ »*. De ce fait, vu l'importance et la valeur accordée à la littératie dans ce nouvel environnement social, elles ont exprimé dans la majorité des cas, la volonté et le désir d'améliorer leurs pratiques de l'écrit à travers les réseaux informels de littératie comme les organismes sociaux. Une de nos participantes l'a témoigné dans ces termes :

Ici, ce n'est pas comme dans mon pays d'origine ; il faut savoir lire pour pouvoir bien vivre ici. Tout se fait par la lecture et l'écriture. Maintenant, je peux écrire des mots toute seule, je veux m'inscrire pour faire l'alphabetisation et espérer travailler comme les autres quand mes enfants seront grands. Si je sais bien lire et écrire, je pourrai conduire une voiture. Comme cela, je serai bien intégrée ici⁵ .

Les exigences de la vie au Québec impulsent une volonté manifeste aux participantes de s'approprier davantage la littératie en vue d'accroître leur pouvoir d'agir à travers un environnement écrit plus adapté et plus formalisé. Même celles qui ne savent pas du tout lire-écrire ont exprimé le besoin d'apprentissage en lecture pour une meilleure intégration dans leur pays d'accueil.

Cette amélioration des conditions d'existence des participantes est perçue dans le domaine de la santé et du bien-être. La quasi-totalité des informatrices a affirmé avoir

⁴ Propos provenant d'un entretien individuel avec une jeune participante de 41 ans et mère de deux enfants.

⁵ Propos recueilli d'un entretien individuel réalisé avec une femme immigrante faiblement instruite et sans diplôme, âgée de 33 ans et mère de trois enfants, sans emploi à Montréal.

développé des compétences en santé. Elles sont plus perceptibles et plus sensibles aux questions liées à la santé, surtout à l'adoption de comportements sains et sécuritaires.

La médiation à l'écrit a influencé la littératie en milieu informel en améliorant le rapport à l'écrit des participantes ayant un faible niveau de littératie. Elles ont développé des pratiques de l'écrit qu'elles mettent en œuvre au quotidien pour améliorer leur intégration au Québec. La recherche de formation non formelle vise à combler davantage leurs lacunes dans ce domaine et leur assurer une meilleure intégration dans leur nouveau pays.

2.2. L'incidence de la médiation de l'écrit sur l'environnement écrit des immigrantes non diplômées

L'examen des données empiriques révèle que le premier environnement écrit des immigrantes faiblement instruites demeure le cadre familial. Ainsi, avec l'aide du médiateur, l'espace approprié pour l'apprentissage des enfants dans le cadre familial a été identifié et organisé. Ces espaces sont également des espaces d'apprentissage des immigrantes peu instruites rencontrées dans le cadre de cette étude.

Le matériel, les objets de décoration ont été achetés par nos participantes, selon elles pour « *embellir et stimuler et le goût à l'apprentissage des enfants* ». En effet, en dehors de la cuisine, de l'épicerie, etc. ; les moments d'apprentissage des enfants à bas âge sont également des occasions de renforcement de compétences en littératie des mères. Elles deviennent dans certains cas des médiatrices à l'écrit pour les plus jeunes enfants (3 à 10 ans). Ce, lorsqu'elles ont une avance en littératie sur les jeunes enfants.

De plus, les espaces comme la cuisine, la salle de bain sont devenus indirectement des environnements écrits pour ces femmes. En ce sens que ces lieux cités invitent nos informatrices sujettes à observation à pratiquer l'écrit et la lecture. Dans la cuisine, les produits, les ingrédients sont rangés dans des placards en fonction de leur utilité. En outre, des écritures sont constamment apposées sur des boîtes donnant des indications sur leur contenu. Ceci aide nos informatrices à se retrouver, à repérer plus rapidement les choses. Cette stratégie est également appliquée dans la salle de bain, cette fois en vue d'un rangement en fonction du degré de toxicité des produits de nettoyage.

L'utilisation des appareils électroménagers dans le cadre familial par nos participantes s'est faite par l'assistance d'un médiateur dans un premier temps. Ensuite, l'appropriation de l'utilisation s'est faite avec des efforts en lecture, ce qui a impacté positivement la compétence des femmes dans ce cas d'espèce.

Encadré 2

« Pratiques de l'écrit et la lecture en famille : une amélioration des compétences en littératie »

Awa et Abou ont respectivement 36 et 40 ans au moment de la rencontre, ils sont mariés et parents de trois enfants. Ils ont immigré au Québec, il y a deux ans. Awa est très peu instruite et n'a aucun diplôme. Son mari Abou est informaticien dans une société de la place. Dans cette nouvelle vie au Québec, une société à forte littératie par rapport à son pays d'origine, Awa est amenée à faire des efforts en lecture et écriture pour son intégration sociale dans son nouveau pays. Awa a relaté que l'environnement écrit façonne les compétences en littératie des adultes en déclarant :

Le fait de venir dans un pays où tout se fait par la lecture et l'écriture m'a beaucoup aidé. Aujourd'hui, je vais à Maxi faire l'épicerie toute seule. Je suis capable de lire ce qui est écrit sur les étiquettes avant de prendre l'article. Je commande moi-même mon "uber" et je rentre à la maison. Avant, dans mon pays, je faisais ces courses avec ma belle-sœur. Je n'ai jamais pensé que j'allais pouvoir utiliser une carte visa. Quand je suis arrivée au début, je voulais retourner dans mon pays, parce que je me sentais intitulé, je ne pouvais rien faire, j'étais toujours cachée à la maison, c'est mon mari qui faisait tout. Il m'a aidé doucement, doucement à la maison. Aujourd'hui, je suis fière de moi-même. Je ne veux plus retourner dans mon pays. Je dois chercher à améliorer mon écriture et ma lecture. Je cherche un organisme pour alphabétisation, je dois retourner à l'école et apprendre mon métier de coiffure et m'installer. Moi aussi, je dois travailler, rire. C'est par le travail qu'on pourra mieux vivre ici.

Ce témoignage accompagné de rire est la preuve d'un sentiment de fierté qui anime cette participante. À l'analyse, cette performance acquise à travers l'environnement écrit facilite l'intégration sociale des immigrantes peu instruites. Une intégration jaugée par l'acquisition de l'autonomie et du vouloir agir davantage à travers la recherche de structure formalisée pour le rehaussement de compétences en littératie. En effet, toutes ces pratiques, ont fait prendre conscience à nos participantes de trouver un environnement écrit plus adapté et propice à leur apprentissage et leurs conditions à travers des organismes sociaux afin de faciliter et d'accroître leurs compétences en littératie. Cela, en tenant compte de leurs caractéristiques sociales.

L'intervention des médiateurs a consisté à naviguer sur internet et trouver un organisme capable d'offrir ce type de service aux adultes faiblement lettrés. Ici, les médiateurs se sont substitués aux femmes dans leur recherche d'informations, tenant compte de la confiance et la nature des liens qu'elles entretiennent.

2.3. La médiation de l'écrit et la littératie médiatique multimodale : quels liens avec l'intégration sociale ?

La littératie médiatique multimodale appliquée à notre terrain a concerné la littératie aux médias à travers l'usage et l'apprentissage de la lecture et l'écriture par le téléphone et l'internet. Comment ces médias ont-ils modelé les nouvelles pratiques sociales de littératie des participantes rencontrées. Comme mentionné plus haut (voir 3.1), les femmes faiblement instruites ont adopté une stratégie essentiellement centrée sur le recours à l'internet et au téléphone portable pour améliorer leur littératie aux médias. Ces pratiques ont développé leurs habiletés de lecture et d'écriture avec les médias.

Par ailleurs, avec le développement des nouvelles technologies, les pays sont devenus des communautés numériques. Ainsi, elles influencent l'apprentissage et la littératie des adultes. Dans notre contexte, bien que la plupart de nos participantes soient peu scolarisées, elles ont amélioré leur rapport à l'écrit à partir d'une multitude de supports. La télévision, le téléphone et l'internet sont des principaux supports de lecture et de l'écriture des participantes. L'une d'entre elles l'a exprimé en ces termes : « *Ici, internet m'a énormément aidé. Maintenant, je fais tout par internet et mon téléphone. Je peux dire que ce sont les deux choses qui m'ont appris à lire et à écrire. Aujourd'hui, je vois que mon écriture s'est améliorée et je peux lire mieux aussi* »⁶.

Aussi, ces combinaisons de supports de littératie se font dans des contextes spécifiques en fonction des besoins et des compétences de bases des participantes. Chez certaines participantes, le renforcement de la littératie s'est fait au moyen de la télévision et de vidéos éducatives sur YouTube. La familiarité des femmes avec les médias dans un contexte singulier a induit des pratiques propres pour améliorer leur rapport à l'écrit. Ainsi, elles sont de plus en plus épanouies et développent un rapport d'appartenance à leur communauté d'accueil. À ce sujet, une participante a affirmé ceci : « *Maintenant, je peux dire que je vis au Québec. Lorsque nous sommes arrivés ici au début, je passais tout mon temps entre les quatre murs, avec la télévision. J'ai tout appris avec la télévision maintenant, je peux lire et donc, je peux sortir faire mes courses toute seule* »⁷.

Les adultes vivent avec les médias, ils façonnent leur mode d'apprentissages et assurent leur intégration dans leur société d'appartenance. Par l'aide des médiateurs, des pratiques singulières sont conçues pour favoriser l'apprentissage de la lecture par les médias. Dans notre contexte, des applications installées sur le téléphone portable et la télévision ont été sollicitées.

⁶ Témoignage recueilli d'un entretien individuel avec une participante ayant un faible niveau de littératie, immigrée au Canada avec son mari et ses quatre enfants.

⁷ Propos d'une immigrée participante. Elle est mère d'un enfant, mariée elle est âgée de 35ans. Son conjoint est employé de banque.

Tenant compte des capacités limitées en lecture-écriture des informatrices, le téléphone a été configuré de sorte à transcrire sur du papier physique les objets et informations obtenues. Dans certains cas, des pratiques éducatives à la télévision ont servi de méthodes d'apprentissages des femmes.

Par ailleurs, celles qui n'ont aucune instruction ont eu également recours au téléphone par l'aide du médiateur afin d'accomplir certaines tâches quotidiennes nécessaires à leur bien-être. Un médiateur a spécifié que : « *ma mère, elle, ne sait pas lire et écrire du tout. Cependant, j'ai installé une application qui l'aide à écouter les audios sur son téléphone sans aucune aide. Elle peut rappeler la dernière personne qui l'a appelée⁸* ».

L'acquisition de l'autonomie de la plupart des cibles a été facilitée par leur littératie aux médias telle que conçue par les médiateurs en réponse à leur situation et à leurs besoins spécifiques. Ici, on assiste à une littératie sur mesure (littératie vernaculaire) conçue en fonction des réalités et compétences de l'individu et inspirée des pratiques de l'écrit existantes à caractère dominant. De plus, elle engage plusieurs supports et façons de faire. Les immigrantes peu instruites, par l'aide des médiateurs lisent et utilisent les médias modernes auxquels ils sont exposés. Toute chose qui facilite leur acquisition d'autonomie par conséquent, leur intégration sociale.

Encadré 3

« Le téléphone et Google : des supports de la littératie multimodale »

Isabelle 44 ans, est immigrante au Canada depuis trois ans, elle est peu instruite et n'a aucun diplôme. Elle est mère d'un enfant, elle est mariée à Jacques, 42 ans, employé dans une entreprise à Montréal, il a fait des études universitaires. Je connais le couple depuis leur pays d'origine, j'ai été souvent sollicitée à accompagner Isabelle à faire ses courses quand son mari avait un empêchement. Dans le cadre de cette étude, j'ai rencontré le couple comme participant en 2022. Aujourd'hui, Isabelle est très fière de ses nouvelles compétences en littératie médiatique et de son sentiment d'appartenance à sa nouvelle communauté.

J'aime ce pays et je désire vivre définitivement ici (rire) maintenant grâce à l'aide reçue de plusieurs personnes, surtout celle de mon mari, je sais utiliser internet, chose que je n'ai jamais faite auparavant. Je ne pensais pas un jour devenir forte dans l'utilisation d'internet et du téléphone et améliorer ainsi mon autonomie. Maintenant, je vais sur Google, je fais des recherches. Mon conjoint m'a montré une ou deux fois comment faire des commandes sur Amazon. Désormais, je fais toute seule les achats sur Amazon, je mets les articles dans le panier, il fait des vérifications et finalise la commande. Tu sais, je suis capable de tracer et suivre le trajet emprunté par l'Uber et me rendre compte quand

⁸ Propos recueillis lors d'un entretien individuel avec N. C, un médiateur de l'écrit d'une immigrante qui ne sait ni lire, ni écrire.

il y a changement d'itinéraire. L'autre jour, du retour de l'hôpital, j'ai suivi le trajet sur Google et je me suis rendu compte que le chauffeur a changé de route (rire), je suis trop contente. Je sais chercher des informations sur Google, j'ai cherché des informations sur la santé, j'ai eu le numéro de l'hôpital, je vais les appeler. Maintenant, je ne me laisse plus faire (rire). J'ai la force maintenant...

Le sentiment d'appartenance vient de l'autonomie acquise par les participantes. Elles sont capables désormais de se mouvoir sans avoir forcément recours à un médiateur dans un environnement où on ne demande pas des compétences élevées en littératie, y compris la recherche de soins de santé.

3. Discussion

3.1. La médiation et le pouvoir d'agir : une perspective de l'intégration sociale

La médiation de l'écrit agit positivement sur le développement de nouvelles compétences des immigrées peu instruites. Aussi, elle permet de renforcer celles acquises avant leur arrivée au Québec. L'acquisition de ces savoir-faire confère un pouvoir d'agir aux femmes non ou peu instruites. Ce pouvoir agir se juge par des actions ou activités qu'elles ne pouvaient pas faire par le passé. Par ces apprentissages assistés, elles développent et renforcent leurs compétences individuelles en littératie dans leur nouvel environnement de vie, ce qui améliore leurs conditions d'existences, par ricochet leur intégration sociale.

La littératie vue dans une perspective critique avec les auteurs comme (El Euch, de Serres, Freire, Livingston, Elias, etc.) stipule que les compétences en littératie jouent un rôle déterminant auprès des immigrants allophones. Elle développe leur apprentissage de la langue, des manières de faire de la société d'accueil. De plus, apprendre à lire le français, écrire, calculer outille les adultes pour connaître leurs besoins et les faire connaître dans leur environnement immédiat ainsi qu'au niveau politique (El Euch, et de Serres, 2021). C'est la perspective de l'éducation libératrice développée par Paulo Freire, identifiée comme principale influence théorique de l'alphabétisation populaire au Québec (Humbert, 1987). Une éducation de conscientisation qui donne le pouvoir aux couches sociales défavorisées de participer à la vie collective en dénonçant les injustices et inégalités sociales.

Par ailleurs, le développement du rapport à l'écrit des immigrantes s'est fait dans des contextes et circonstances différents. Les stratégies développées sont fonction des besoins et des capacités d'apprentissage des participantes et surtout du niveau d'étude et des compétences en littératie des principaux médiateurs. Ainsi, des pratiques spécifiques de littératies sont

conçues pour répondre aux besoins typiques de ces femmes non diplômées. Ces pratiques s'inscrivent dans les pratiques sociales de la littératie avec les *new London Group* qui stipulent que « les diversités sociales et culturelles incluent différents langages et différentes pratiques et donc différentes littératies ». Le développement de ces littératies est influencé par les pratiques sociales et culturelles des participantes. Cette invite à adapter l'environnement écrit selon les spécificités des apprenantes est soutenue et encouragée par l'UNESCO qui stipule que :

« enrichir le contexte de l'alphabétisation : (a) en favorisant l'utilisation et la rétention des acquis de l'alphabétisation par la production et la diffusion d'imprimés qui présentent un intérêt local, qui rendent justice au rôle spécifique des femmes et soient produits par les apprenants; (b) en collaborant activement avec les auteurs et les éditeurs pour qu'ils adaptent les textes et matériels existants (presse, documents juridiques, œuvres de fiction) afin de les rendre accessibles et compréhensibles pour les nouveaux lecteurs; (c) en créant des réseaux d'échange et de diffusion de textes produits localement qui reflètent directement le savoir et les pratiques des communautés concernées » (UNESCO 1997, article 27). Cité par (R. Béliste, 2007, p1).

Les littératies vernaculaires c'est-à-dire la littératie à l'échelle locale telle que pratiquées dans le cadre de cette recherche ont permis de mettre en exergue l'omniprésence de la littératie. Elle est incrustée dans les faits et gestes des femmes, dans leurs activités quotidiennes et porte en elles une marque particulière différente des pratiques dominantes observées au niveau institutionnel. (Barton et Hamilton, 2010). De cette omniprésence de la littératie découle l'interdépendance entre l'intégration sociale et le savoir écrire et lire des participantes. Retenons donc que la littératie est un fait social total enchâssé dans toutes les pratiques sociales. Elle est en perpétuelle mutation pour admettre de nouvelles modes dans les pratiques, signe de changement, d'appropriation de manière de faire et d'agir d'une collectivité.

Aussi, le Québec, province à fort taux d'utilisation du numérique, les nouvelles pratiques de la littératie se font à travers les nouvelles technologies. Le développement de l'internet dans ce pays n'a pas constitué une barrière infranchissable pour nos participantes. Nonobstant leur faible niveau de lecture et écriture, l'usage de la littératie multimodale a fortement amélioré les conditions d'existence de nos informatrices. Le téléphone, la télévision et l'internet sont les outils constamment utilisés pour les pratiques singulières de la littératie. Cette recherche s'aligne sur celle faite par Dahl qui démontrait que les adultes faiblement instruits savaient lire les médias. (Dahl, 2012). L'apprentissage de la lecture des médias devient important même quand on ne sait pas ou qu'on sait peu lire et écrire. Le pouvoir agir, l'autonomie des immigrantes peu instruites au Québec dépendent de l'usage de la littératie multimodale en occurrence l'internet et le téléphone.

Le nouvel environnement social des immigrantes non diplômées a aiguillé leur besoin en éducation à travers des organismes sociaux en vue d'accroître leurs compétences en littératie et améliorer leur mieux-être social. Dans ce contexte, elles passent de l'éducation informelle à l'éducation populaire, une éducation non formelle, un outil de participation à la vie communautaire. Comme l'a montré Guidon, l'éducation populaire est un outil de démocratisation du social. Selon elle : « Les organismes d'éducation populaire défendent la position selon laquelle la prise en charge dans la vie quotidienne constitue un premier pas vers une prise en charge du devenir de son milieu, puis de la société ». (G. Guidon, 2002 p 175). L'auteure démontre comment l'éducation populaire est un moyen de démocratisation du social.

Ainsi, l'éducation populaire en elle-même est un moyen choisi par les organismes communautaires pour améliorer les conditions de vie des citoyens à travers leur participation aux prises de décisions politique et sociale. Elle permet aux citoyens vulnérables de développer des connaissances et compétences personnelles (l'estime de soi, la confiance en soi, la connaissance de soi, etc.) ; et communautaires (la solidarité analyse des enjeux sociaux, connaissance de la société, etc.). Ce, en ayant des niveaux de scolarité moins élevés. Cette éducation assure la participation réelle et active des citoyens vulnérables aux prises de décisions en lien avec la vie collective.

Depuis 1960, l'éducation populaire a subi des changements pour s'étendre à un champ d'action plus large en comblant les besoins des populations où l'État peine à le faire pour assurer leur autonomie et leur participation à la vie commune. Il s'établit une relation entre ces organismes et le gouvernement à travers le partenariat et la décentralisation. La participation à la vie citoyenne est un élément important de l'inclusion. La littératie est utilisée comme un outil d'émancipation (Ferreri, 2021). Il y a un effet d'entraînement entre l'acquisition de compétence individuelle et *l'empowerment*, et le pouvoir d'agir des participantes. Ici, la médiation est assurée par les organismes communautaires pour stimuler la participation, améliorer l'intégration et assurer l'inclusion des femmes immigrantes dans leur pays d'accueil à travers également l'usage des services de santé. Papen, interrogée par Collecte a montré que les personnes non instruites peuvent s'en sortir de situation complexe et mener une vie normale. (Papen et Collette, 2013).

Aussi, depuis 2009 l'UNESCO invite ses membres à utiliser la littératie comme un outil d'inclusion culturelle. C'est pourquoi, elle propose de créer un environnement écrit qui soutient le développement des compétences à écrire et à lire. Ce, dans les langues locales en développant

des programmes, des méthodes et des matériels qui reconnaissent et valorisent les cultures, les connaissances des communautés et leurs manières de concevoir le monde (UNESCO, 2009).

3.2. La médiation de l'écrit dans le prisme de l'intégration socio sanitaire des immigrantes non diplômées

La santé, la bonne santé est un facteur de bien-être des populations, à ce titre elle demeure un élément à considérer dans l'intégration sociale et par ricochet de l'inclusion comme participation à un objectif sociétal commun. Quel lien peut-il exister entre la littératie, l'amélioration de la santé et l'intégration sociale des femmes immigrantes sans instruction ?

Le rehaussement et le maintien des compétences en littératie impactent positivement la bonne santé, le recours aux soins de santé, et la recherche de soins de santé des femmes. Ce relèvement est favorisé dans notre contexte par l'environnement social, un environnement écrit favorisant la lecture et l'écriture des participantes. Toute chose qui stimule et facilite le recours aux informations en lien avec la santé et le bien-être y compris la recherche de soins adaptée à leur situation à travers internet. C'est cette influence de l'environnement de littératie sur la santé qui a fait dire à certains que la dimension contextuelle de la santé joue sur la santé des individus (Sentel et al., 2014).

Cependant, dans un environnement écrit en santé élevée, il est certain que les femmes immigrantes non diplômées aient besoin d'un accompagnement bien spécifique pour tirer profit des prescriptions et des informations liées à la santé. Certes, les médiateurs aident ces femmes dans la recherche de soins et surtout les informations de santé pour un meilleur respect des traitements. Cependant, ils évitent de se substituer en expert dans des contextes où leurs compétences sont limitées. Ainsi, Paul préconise qu'il est essentiel d'éviter d'adopter une position d'expert afin de ne pas « à faire pour » la personne au lieu de « faire avec » la personne. (Paul, 2012).

Ici, cette médiation doit d'être spécifique par une personne ayant des compétences plus approfondies en santé. En effet, les médiateurs et les femmes peu instruites sont des individus ayant un faible niveau de littératie en santé. En conséquence, dans un environnement écrit en santé élevée, ils peuvent ne pas avoir les compétences requises pour tirer pleinement avantage des informations disponibles sur la santé dans un environnement où la littératie en santé requiert des compétences plus élevées. Dans cette perspective, Papien a montré que pour des questions de santé plus complexes, le recours à un médiateur spécialisé est nécessaire pour une meilleure prise en charge de la maladie. (Papien, 2010). Ainsi, le médiateur doit avoir une certaine qualité

et valeur pour donc réussir cette mission en matière de santé. Ceci demeure un critère d'un bon médiateur à l'écrit pour adulte.

Par conséquent, l'apport d'un médiateur professionnel pour impacter le pouvoir d'agir (*empowerment*) des femmes en vue d'une meilleure santé est nécessaire. Dans le domaine des maladies chroniques, par exemple, une étude menée par des chercheurs a montré que dans l'environnement écrit des structures de santé, l'aide du personnel de santé est perçue comme contribuant à renforcer le pouvoir d'agir des patients atteints du cancer (Martinez-Donate *et al.*, 2013).

Avec cette forme de médiation professionnelle, les personnes peu instruites sont aidées à établir des priorités et un plan d'action en bonne santé et à avoir des informations complémentaires à leur état de santé. La médiation professionnalisée induit des changements de comportements relatifs à la prévention ou la prise en charge de la maladie. Aussi, elle aide les patients à poser des questions essentielles sur leur état de santé et à naviguer dans un environnement écrit en santé dans leur recherche de soins de santé. Ce, en tenant compte de leur compétence en littératie et de leur capacité et de certaines spécificités des populations concernées. Une bonne compréhension du système de santé facilite le recours aux soins des personnes faiblement instruites et assure également leur intégration. Étant donné que selon l'OMS, la santé est « un état de complet bien-être physique, mental et social, qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité » (OMS, 1946, p100). Elle est associée la notion du bien-être, indispensable au concept d'inclusion.

Conclusion

Au regard de tout ce qui a été décrit tout au long de ce travail, il est opportun de noter que la médiation à l'écrit est omniprésente dans tous les domaines de la vie des immigrées peu instruites. De ce fait, c'est un outil essentiel à tenir compte dans l'intégration sociale et par ricochet dans l'inclusion sociale des populations immigrantes non diplômées.

La médiation dans le cadre de cette recherche a influencé positivement l'apprentissage des femmes en leur permettant d'acquérir de nouvelles compétences. À partir du cadre familial, elles ont démontré leur capacité à utiliser les nouvelles technologies, ce, malgré leur niveau peu élevé en littératie, afin d'améliorer leur condition de vie. Elle a façonné les immigrantes non

diplômées en leur permettant d'acquérir une autonomie et surtout un pouvoir d'agir dans une perspective d'acquisition de compétences plus soutenues. En ce sens, elles sont demandeuses d'éducation et formation structurées dans un cadre plus approprié pour maximiser leur processus d'apprentissage en vue d'une intégration sociale et d'une participation à la vie collective. Aussi, leur nouvel environnement (dans un contexte de littératie élevée) a influencé la recherche de soins de santé et le bien-être des femmes peu ou non instruites. Ce qui inéluctablement participe à leur inclusion.

Vue sous cette perspective, la médiation à l'écrit est un outil incontournable dans le processus d'intégration et d'inclusion des individus peu instruits. Elle a été importante et spontanée et très présente dans tout le processus d'intégration et d'inclusion des femmes. Quel mécanisme stimule la médiation à agir de façon spontanée dans le processus d'intégration des femmes ?

Bibliographie

- BARRÉ-DE-MINIAC Christine. (2002). « Le rapport à l'écriture. Une notion à plusieurs dimensions. » In: Pratiques : linguistique, littérature, didactique, n°113-114, 29-40
- BARTON, David et HAMILTON Mary. (2010). « La littératie : une pratique sociale. » Langage et société, n°133, 45-62.
- BÉLISLE Rachel. (2007). *Compétences et pratiques de lecture d'adultes non diplômés : conditions et principes d'un environnement écrit participatif*, Rapport de recherche, Direction de la formation générale des adultes, Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, Québec.
- DAHL Audrey. (2012). « Savoir lire les médias sans savoir lire ». Revue canadienne des sciences de l'éducation, n° 35, vol 2, 77-100.
- EL EUCH Sonia. et DE SERRES Linda. (2021). *Alphabétisation. État des lieux et pistes d'intervention*. Québec, Presses de l'Université du Québec. 196p
- ELIAS John et MERRIAM Sharan. (1983). *Penser l'éducation des adultes*. Montréal : Guérin. 204p
- GUINDON Geneviève. (2002). « L'éducation populaire : un outil essentiel à la démocratisation du social ». Lien social et Politiques, n°48, 167-178.
- HUMBERT Colette. (1987) « La pensée et le cheminement de Paulo Freire », dans G. Ampleman, J. Barnabé, Y. Comeau, G. Doré, R. Duhaime, L. Gaudreau, C. Humbert, J. Lacroix, L. Leboeuf et M. Matte, Pratiques de conscientisation 2 : logement, alphabétisation, féminisme, aide sociale, syndicalisme, santé et politique, Saint-Sauveur, Collectif québécois d'édition populaire, 283-309.
- LIVINGSTON David. (1987). Introduction. Dans D. W. Livingston (dir.), *Critical pedagogy and cultural power* 1-14 . South Hadley, MA: Bergin & Garvey Publishers.

MARTINEZ-DONATE AP Halverson J, NJ Simon, et al. (2013) «Identifying health literacy and health system navigation needs among rural cancer patients: findings from the Rural Oncology Literacy Enhancement Study (ROLES) » *Journal of Cancer Education: the Official Journal of the American Association for Cancer Education*. Sep n028 vol3, 573-581.

Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture, (2009), principes directeurs pour l'inclusion dans l'éducation, document pour de programme et de réunion 38p.

PAUL Maela. (2012) « L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique. L'exemple de l'éducation thérapeutique du patient », *Recherche en soins infirmiers*, n° 110, vol 3, 13-20.

PAULO Freire. (2021). *La pédagogie des opprimé.e.s* (É. Dupeau et M. Kerhoas, trad.). Montréal : Éditions de la rue Dorion.336p

PAPEN Uta. (2012). « Je ne pourrais pas me passer d'elle : le rôle des médiateurs de l'écrit dans le contexte de soin de sante ». Dans Rachel Bélisle (dir.). *Écrire, lire et apprendre à l'âge adulte* 23-45. Québec : Les Presses de L'Université Laval.

PAPEN Uta et COLLETTE Karine. (2013). « Dialogue réflexif sur les études québécoises de la littératie, le regard des New Literacy Studies. » *Globe*, n°1, vol1, 6133–157.

PAPEN Uta. (2010). «Literacy mediators, scribes or brokers? » *Langage et société*, n°3 vol.133, 63-82.

Préambule à la Constitution de l'Organisation mondiale de la Santé, tel qu'adopté par la Conférence internationale sur la Santé, New York, 19 juin -22 juillet 1946 ; signé le 22 juillet 1946 par les représentants de 61 Etats. (Actes officiels de l'Organisation mondiale de la Santé, n°. 2, p. 100) et entré en vigueur le 7 avril 1948.