

## **L'importance du travail collaboratif dans l'élaboration de solutions pour la littératie numérique en santé chez les mères immigrantes dans la ville de Québec**

**Gagnon, Marie-Pierre<sup>1</sup>, Corona Velazquez, Erika<sup>2</sup>, M'bangha, Marielle<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Université Laval, 1050, avenue de la Médecine, Pavillon Ferdinand-Landry, local 1426, Université Laval, Québec (Québec), Canada, G1V 0A6.

Tel : (418) 656-3356, poste 407576. Courriel : [marie-pierre.gagnon@fsi.ulaval.ca](mailto:marie-pierre.gagnon@fsi.ulaval.ca)

<sup>2</sup> Université Laval, 1050, avenue de la Médecine, Pavillon Ferdinand-Landry, local 1426, Université Laval, Québec (Québec), Canada, G1V 0A6. Courriel : [erika.corona.1@ulaval.ca](mailto:erika.corona.1@ulaval.ca); [erika.corona68@gmail.com](mailto:erika.corona68@gmail.com)

<sup>3</sup> 363 Rue de la Couronne, Local 401, Québec (Québec), Canada G1K 6E9,

Tel : (418) 575-6032. Courriel : [coordination@servicedereference.ca](mailto:coordination@servicedereference.ca)

**Résumé.** Cette présentation aborde les résultats du projet PROLISA (Promouvoir la Littératie en Santé numérique chez les futures mères immigrantes et leur famille pour favoriser leur santé et leur bien-être global), un projet multidisciplinaire entre l'organisme communautaire Service de référence en périnatalité pour femmes immigrantes de Québec (SRPFIQ) et la Faculté des sciences infirmières de l'Université Laval, financé par les Fonds de recherche du Québec. Le but de notre présentation est de souligner l'importance de la co-construction entre les secteurs communautaires et scientifiques dans l'élaboration des stratégies d'intervention adaptées aux besoins des mères immigrantes dans leur pays d'accueil. Un des enjeux vécus par les mères immigrantes durant le processus périnatal concerne la littératie en santé numérique. La démarche de co-construction du projet PROLISA constitue une alternative innovante pour répondre aux besoins des mères immigrantes et favoriser des solutions coconstruites par les mères immigrantes et les intervenants communautaires et ce, afin de les aider à mieux comprendre les services et les informations de la santé, tout en s'assurant qu'elles puissent naviguer sur Internet en toute sécurité. Actuellement, les solutions proposées tant par les mères immigrantes que par les intervenants communautaires sont mises en œuvre au SRPFIQ.

**Mots-clés :** Collaboration entre les acteurs du système de santé, littératie en santé numérique, mères immigrantes, co-construction, solutions

**Resumen.** Esta presentación aborda los resultados del proyecto PROLISA (Promover la alfabetización digital en salud entre las futuras madres inmigrantes y sus familias para promover su salud y bienestar general), un proyecto multidisciplinario entre el centro comunitario Servicio de Referencia Perinatal para mujeres inmigrantes de Quebec (SRPFIQ) y la Facultad de ciencias enfermeras de la Universidad Laval, financiada por los Fondos de Investigación de Quebec. El objetivo de nuestra presentación es resaltar la importancia de la co-construcción entre la comunidad y los sectores científicos en el desarrollo de estrategias de intervención adaptadas a las necesidades de las madres inmigrantes en el país que las acoge. Uno de los problemas que experimentan las madres inmigrantes durante el proceso perinatal tiene que ver con la alfabetización digital en salud. El enfoque de co-construcción del proyecto PROLISA constituye una alternativa innovadora para satisfacer las necesidades de las madres inmigrantes y promover soluciones co-construidas para ellas y actores comunitarios, con el fin de ayudarlas a comprender mejor los servicios y la información de salud, garantizando al mismo tiempo que puedan

navegar por Internet de forma segura. Actualmente, en el SRPFIQ se están implementando las soluciones tanto por las madres inmigrantes como por los actores comunitarios.

**Palabras claves:**

Palabras clave: Colaboración entre los diferentes actores del sistema de salud, alfabetización en salud digital, madres inmigrantes, co-construcción, soluciones.

## 1. Contexte

Créé en 2017, le Service de référence en périnatalité pour les femmes immigrantes de Québec (SRPFIQ) est un organisme qui travaille avec les femmes immigrantes enceintes vivant deux événements fondateurs, immigrer et être enceinte. Cet organisme travaille directement avec des mamans-relais (bénévoles) qui soutiennent les mamans enceintes immigrantes et leurs familles en leur offrant un accompagnement personnalisé vers les ressources en périnatalité et de soutien à l'adaptation au Québec dont elles ont besoin. Chaque année, plus de 1500 personnes participent à leurs activités.

Après 2020, alors que la pandémie de la COVID-19 évoluait, les organismes communautaires ont commencé à s'adapter à une nouvelle réalité où l'utilisation d'internet et des réseaux sociaux devenait une caractéristique essentielle de leur offre de services. Dans le cas des organismes communautaires, cela représente un défi important car ils travaillent avec des personnes en situation de vulnérabilité. Ainsi, la compréhension du langage numérique représente un défi. Le manque de connaissances numériques peut entraîner des inégalités sociales et des fractures numériques pour les personnes en situation de vulnérabilité (Cultures & Santé 2021).

Afin de pallier l'isolement des femmes immigrantes dans le contexte de la pandémie, le SRPFIQ s'est adapté à la situation en créant un espace qui permet aux femmes immigrantes d'avoir accès à toutes les informations sur la naissance, le post-partum et les ressources de santé, de services sociaux et communautaires dont dispose le Québec. L'organisme a recherché des alternatives de communication numérique telles que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC), permettant au SRPFIQ d'être en communication constante avec les mères au cas où elles ne pourraient pas se voir face à face. Cependant, ce virage numérique fait face à des défis importants car la plupart des familles immigrantes vivent dans des conditions précaires et sont nouvellement arrivées au Québec. De plus, les mamans-relais bénévoles ont dû elles aussi s'adapter en offrant un accompagnement en ligne et cela a exacerbé les écarts dus à la fracture numérique.

Dans ce contexte, les problèmes suivants ont été observés :

- le manque d'engagement dans l'accompagnement personnalisé en ligne;
- la difficulté de créer un lien de confiance afin de briser les obstacles d'accès aux services;
- l'absence de participation dans les rencontres visant la santé périnatale et infantile;
- la détresse psychologique accrue du fait de l'isolement majeur créé par le confinement et le manque de qualité de contact en ligne;
- l'impossibilité des familles de se connecter du fait de l'absence d'usage d'internet ou du manque de compréhension des outils et des compétences numériques nécessaires, notamment à l'utilisation des plateformes de communication en ligne;
- l'accroissement du rôle de soutien aux intervenants de la santé (infirmières en périnatalité, travailleurs sociaux, intervenants jeunesse, etc.), notamment dans la création du lien de confiance avec le réseau.

En 2021, le SRPFIQ a amorcé un projet collaboratif avec la Faculté des sciences infirmières de l'Université Laval, financé dans le cadre du programme Engagement des Fonds de recherche du Québec, pour soutenir les mères immigrantes dans leur apprentissage de l'utilisation des outils numériques.

Actuellement, le langage numérique fait déjà partie du secteur de la santé, ce qui fait du projet une alternative pertinente pour offrir aux femmes immigrantes des solutions proposées par elles-mêmes afin de s'approprier l'information sur la santé.

## **2. Objectifs du projet**

Pour comprendre le problème de la littératie numérique et donner des solutions à ce sujet, le projet part de plusieurs objectifs:

1. Documenter la problématique via une recherche exploratoire sur le terrain afin de collecter des données qualitatives auprès du public cible du projet.
2. Dégager des solutions concrètes et durables afin de pallier le manque de littératie numérique sur la santé du public cible et proposer des outils concrets aux intervenants.

## **3. Méthodes de recherche**

L'approche privilégiée pour ce projet est la recherche action participative (RAP) qui repose sur l'implication de la communauté à toutes les étapes du continuum de recherche, de l'évaluation des besoins jusqu'à l'application des connaissances (Parry et al., 2009). La RAP favorise aussi la capacité d'agir des communautés en créant un espace où les membres identifient leurs besoins et proposent des solutions pour y répondre (Israel et al., 1998). La force de la RAP réside alors dans la co-construction de connaissances (Gélineau et al, 2013). De plus, la RAP permet un processus sur les acteurs permettant la réflexion collective et plusieurs pistes de travail pour favoriser son déploiement (Gélineau, et al., 2013). Cette approche s'utilise pour déboucher sur une action, pour une innovation ou un changement concret par rapport au sujet exploré (Confluences, 2021).

De plus, notre projet s'appuie sur une recherche qualitative inspirée de l'ethnographie, laquelle nous a permis de comprendre comment et dans quelle mesure les enjeux associés à la littératie numérique influencent le processus d'adaptation des mamans immigrantes dans leurs nouveaux environnements. L'importance de la méthode ethnographique est de comprendre la culture des personnes, sa complexité et son impact sur les relations sociales (Côté et Gratton, 2014).

En ce sens, les méthodes que nous avons privilégiées sont des entrevues individuelles avec des mères immigrantes et des groupes de discussion avec des utilisatrices du SRPFIQ et des mamans relais de différents statuts migratoires et origines culturelles. Ces méthodes ont permis de documenter l'adaptation des mères immigrantes dans la ville de Québec, de comparer la situation des mères immigrantes selon leur statut migratoire et d'analyser l'enjeu de la littératie en santé numérique chez les participantes.

L'équipe du SRPFIQ était responsable de la procédure de recrutement des mères immigrantes. Le principal critère était que les mères devaient vivre à Québec depuis plus d'un an. D'autres critères pris aussi en considération étaient les différents statuts d'immigration, le lieu de naissance de leurs enfants et leur niveau de connaissance du français. De plus, une mère d'origine québécoise a été recrutée afin de contraster les informations fournies par les mères immigrantes. De cette façon, nous avons pu observer et comparer les

différentes expériences des mères au sujet du processus périnatal et de l'enjeu de la littératie numérique en santé.

## 4. Résultats

### Portrait des participants

Pour réaliser le projet, deux groupes de discussion ont été organisés.

Le premier groupe incluait neuf participantes, dont la majorité sont des mères immigrantes. Le tableau 1 fournit des précisions quant à leurs pays d'origine, leur statut migratoire, leur profession et leur durée de séjour au Québec.

**Tableau 1. Caractéristiques des mères immigrantes aux groupes de discussion**

	Mères immigrantes (N = 9)
<b>Pays d'origine</b>	
Cameroun	4
Canada	1
Gabon	1
Tahiti	1
Maroc	1
République démocratique du Congo	1
<b>Statut migratoire</b>	
Citoyenne canadienne	2
Permis de travail	1
Résidente permanente	6
<b>Profession</b>	
Travailleuse	4
Étudiante	2
Sans emploi	2
Non précisé	1
<b>Durée de séjour au Québec</b>	
Moins d'un an	1
1 an	1
3 ans	3
4 ans	1
7 ans	1
20 ans	1
Non précisé	1

Le deuxième groupe de discussion a été mené avec cinq mamans-relais (bénévoles) du SRPFIQ, en provenance du Québec et de différents pays. Le but ce groupe était d'analyser les problèmes qu'elles vivent lorsqu'elles s'occupent de femmes immigrantes ayant différents problèmes de littératie numérique.

De plus, trois entrevues ont également été réalisées avec des mères immigrantes ayant différents profils (une francophone d'Afrique, une allophone du Mexique et une francophone d'Afrique mais avec des difficultés importantes de littératie en français) afin d'approfondir l'enjeu de la littératie numérique en santé à partir de différents cas et expériences et de compléter les résultats des groupes de discussion.

## Résultats des groupes de discussion et des entrevues

Lors de la réalisation des groupes de discussion et des entretiens, nous avons constaté que les principaux problèmes rencontrés tant par les mères immigrantes que par les mamans-relais qui travaillent avec elles sont les suivants :

- méconnaissance des outils numériques;
- méconnaissance des ressources pouvant les aider à utiliser l'information numérique;
- enjeux d'accès et de navigation sur internet (lié au manque de ressources financières pour avoir internet);
- difficultés avec l'utilisation des TIC;
- difficultés à comprendre et avoir accès aux informations de santé en français;
- enjeux avec la fiabilité des sources d'information (méfiance à l'égard des informations trouvées sur internet);
- méconnaissance des ressources de santé qui sont sur Internet.

De plus, pour la plupart des mères consultées, lors de leur arrivée au Québec, l'ordinateur n'avait pas sa place dans leur quotidien. C'est après la pandémie qu'elles ont commencé à mieux comprendre l'utilisation de l'ordinateur.

Tout au long des entrevues et groupes de discussion, les mamans ont insisté sur l'importance d'être guidée par des personnes qui savent utiliser les médias sociaux et rechercher des informations sur la santé.

## Entrevues

Différents enjeux ont été soulevés par les trois mères immigrantes pour comprendre les informations sur la santé en général, sur les ressources du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) du Québec, ainsi que sur l'accès numérique en santé :

- Adaptation à la société d'accueil : la compréhension de la langue et de la culture québécoise a constitué un enjeu majeur. Dans ce contexte, il devient très difficile de comprendre son environnement et de communiquer adéquatement dans la société d'accueil.
- Clarté de l'information en santé : en lien étroit avec l'enjeu précédent, et si la littératie en français est un handicap, il devient très difficile de comprendre les informations en santé, notamment celles fournies par le RSSS ou disponibles sur internet. Face à cet enjeu, la présence d'interprètes permettant de communiquer avec les intervenants et professionnels de la santé serait appréciée. De plus, certains outils sont proposés, notamment : i) créer un guide pour trouver les informations et les ressources importantes en santé, ii) établir une page d'accueil sur internet pour que les immigrants puissent accéder aux ressources de santé existantes au Québec. La présence d'informations visuelles dans ces outils serait aussi appréciée.
- Accès à l'information en santé : les réponses reflètent les difficultés des mères immigrantes à accéder et à comprendre les informations de santé sur les réseaux sociaux. Selon elles, il est nécessaire d'avoir une personne ressource pour les guider car il n'est pas facile de comprendre les concepts ou le sens de certains mots dans les informations en santé. Pour les mères immigrantes, il est plus facile de comprendre l'information par téléphone car il y a quelqu'un qui peut lui expliquer.

- Compréhension juridique. Un autre point important abordé par une participante est la compréhension juridique des médias sociaux en général. En effet, selon elle, il est nécessaire de comprendre le fonctionnement des médias sociaux, mais également les règles et les lois qui encadrent leur utilisation, car il existe un langage établi sur internet que les mères immigrantes peuvent ignorer. Ce manque de compréhension de l'information crée une méfiance dans l'utilisation des réseaux sociaux créant une précarité de leur espace de vie.

## **Co-construction et solutions**

Dans la dernière phase du projet, nous avons proposé une co-construction de solutions à partir de la réalisation d'un café scientifique réalisé en juin 2023 auquel ont participé des mères immigrantes, des mamans-relais et des intervenantes du milieu communautaire. L'objectif de cette rencontre était de partager les résultats des groupes de discussion et des entrevues, afin d'apporter des solutions pratiques au problème de littératie numérique en santé auquel sont confrontées les mères immigrantes.

En ce sens, le processus de co-construction nous a permis de réunir des mères immigrantes avec des intervenants communautaires afin d'apporter des solutions. La co-construction désigne un processus délibératif encadré par un dispositif formel et par l'intervention d'un tiers régulateur et médiateur (Foudriat, 2014). Cette rencontre nous a permis de comprendre la situation que vivent les mères immigrantes dans leur processus périnatal. Elle a aussi permis aux intervenants communautaires de nous faire part de leurs expériences et d'apporter ensemble des solutions.

Parmi les solutions proposées dans le café rencontre on retrouve :

- Offrir des formations à l'utilisation des outils numériques.
- Offrir un guide d'information sur les services de santé dans les services frontaliers.
- Créer un soutien de proximité en ligne pour avoir accès à internet.
- Avoir un point d'accès informatique dans les centres communautaires.
- Former des personnes navigatrices qui peuvent parler différentes langues.
- Fournir un accès aux TIC dans des centres communautaires permettant d'accéder aux informations de santé et garantissant la confidentialité des utilisateurs.
- Avoir un feuillet visuel pour donner l'information de santé.

Afin de donner des propositions viables au problème, nous divisons les réponses en deux catégories :

- les besoins des mères immigrantes en matière de santé;
- les ressources nécessaires pour répondre à ces besoins.

## **Besoins des mères immigrantes**

En ce qui concerne les besoins, l'accès à de l'information multilingue sur la santé et sur les codes culturels lors des interactions avec le système de santé à l'aide d'outils numériques, de même que des formations à l'utilisation des outils numériques pour la prise de rendez-vous en ligne ont été mentionnés. De plus, un soutien de proximité offert en ligne ainsi qu'un soutien pour la navigation dans les dédales du système de santé sont les autres besoins exprimés.

## Ressources

En ce qui concerne les ressources, elles comprennent les ressources matérielles nécessaires afin de soutenir l'offre de services ainsi que les ressources et expertises humaines et organisationnelles à mobiliser pour répondre aux besoins. En termes de ressources matérielles, il est nécessaire de disposer de postes informatiques ou de tablettes dédiés à la consultation d'informations sur la santé à partir de sites fiables et à la prise de rendez-vous en ligne. La production de matériel éducatif, les ressources humaines à mobiliser et l'expertise nécessaire à la réalisation des activités proposées requièrent la présence d'une personne agissant comme navigatrice auprès des personnes utilisatrices des services.

Après que l'équipe ait analysé ces enjeux d'accès à des ressources adéquates pour répondre aux besoins d'information en santé, les solutions jugées les plus viables pour le SRPFIQ ont été retenues et sont actuellement mises en œuvre :

- Avoir une navigatrice pour trouver des informations des ressources en santé fiables.
- Disposer d'un outil dans lequel la navigatrice et les bénévoles auront toutes les informations sur le système de santé.
- Avoir une page d'accueil pour que les personnes immigrantes puissent accéder aux ressources de santé.
- Avoir des traductions, ce qui permet d'accéder à une compréhension plus précise des termes nécessaires. Dans le cas des personnes confrontées au problème de littératie en français, il serait également important de leur expliquer l'utilisation des outils numériques.
- Avoir un point d'accès informatique dans le SRPFIQ ainsi qu'avoir accès à des tablettes, ordinateurs et téléphones, tout en garantissant la confidentialité des informations.

## Mise en œuvre des solutions

Le principal défi est que les mères immigrantes se sentent en confiance dans l'utilisation des médias et comprennent les instructions données par le secteur de la santé afin de répondre à leurs besoins. Face à ce défi, plusieurs alternatives ont pris forme.

À partir de décembre 2023, le SRPFIQ a commencé à créer un espace où les mères immigrantes peuvent avoir accès à la fois aux TIC et à Internet. Une salle leur dédiée et inclut deux ordinateurs, quatre tablettes et un téléphone. De plus une personne immigrante qui agit comme navigatrice a été embauchée. Possédant les compétences informatiques nécessaires, son rôle est de guider les mères à travers les informations numériques sur la santé, tout en créant un espace informatique où les mères peuvent accéder en toute sécurité aux informations sur la santé.

Actuellement, le SRPFIQ compte sur une navigatrice qui commence à recevoir des mères immigrantes. Pour le moment, la navigatrice aide les mères immigrées à bien utiliser le téléphone, qui est le moyen de communication le plus utilisé par elles. Le processus sera documenté par la navigatrice afin de voir les progrès des mères dans l'utilisation des TIC et la compréhension des informations sur la santé.

Parallèlement, un guide contenant des informations en santé au Québec (produit en collaboration avec les bénévoles du SRPFIQ) a été créé afin que la navigatrice puisse orienter les mères immigrantes vers des ressources de santé fiables. Ce guide sera traduit dans différentes langues afin que les mères immigrantes aient une compréhension claire de l'information.

En même temps, le projet a ouvert un espace de collaboration et de confiance entre le secteur communautaire, les mères immigrantes et l'Université Laval. Parallèlement, les deux organismes continuent de travailler à assurer

la pérennité du projet afin de présenter les espaces nécessaires à l'accès aux soins de santé pour les familles vulnérables.

## 5. Conclusion

Le projet a ouvert un espace de collaboration et de confiance entre le secteur communautaire, les mères immigrantes et l'Université Laval. Il est important non seulement de comprendre les principaux enjeux auxquels les mères immigrantes sont confrontées dans leur processus d'adaptation au système de santé de leur pays d'accueil, mais aussi de créer des espaces de co-construction entre tous les secteurs afin d'apporter des réponses viables à la problématique de littératie en santé numérique.

La collaboration entre le SRPFIQ et la Faculté des sciences infirmières de l'Université Laval nous a permis d'apprendre mutuellement de nos expériences, tant dans le domaine de la recherche que dans le domaine communautaire, afin d'apporter des solutions concrètes aux mères immigrantes. Ces informations permettront de présenter des solutions pouvant soutenir la littératie numérique en santé des mères immigrantes et d'adapter les outils numériques aux besoins et préférences du SRPFIQ et de ses usagers, permettant une meilleure qualité de santé et de bien-être pour elles et leurs familles.

L'une des innovations du projet est la création d'un espace de navigation numérique qui permet aux femmes immigrantes de comprendre et de s'approprier les informations de santé. À partir de ce projet, il y a eu des possibilités de démarrer de nouveaux projets de collaboration du SRPFIQ qui permettent l'appropriation de l'information sur la santé afin de favoriser l'*empowerment* des femmes immigrantes. Comme le mentionne la coordonnatrice du SRPFIQ, il s'agit de replacer la mère immigrante comme experte de sa situation.

## Références

- Côté, D. et D. Gratton (2014). L'approche ethnographique. Illustration dans le contexte de la réadaptation en santé mentale : In M. Corbière et N. Larivière (sous la dir.), *Méthodes qualitatives, quantitatives et mixtes dans les recherches en sciences humaines, sociales et de la santé*. Québec : Les Presses de l'Université du Québec.
- Confluences (2021). *Recherche participation active. 10 principes clés*. En ligne : [https://www.cocreate.brussels/wp-content/uploads/2021/09/NoteRAP\\_A5\\_FR\\_V2-1.pdf](https://www.cocreate.brussels/wp-content/uploads/2021/09/NoteRAP_A5_FR_V2-1.pdf)
- Cultures & Santé (2021). *Littératie numérique en santé*, 16.
- Foudriat M. (2014). La co-construction. Une option managériale pour les chefs de service, In M. Delaloy, M. Foudriat et F. Noble (sous la dir.), *Le management des chefs de service dans le secteur social et médico-social*. Dunod : 229-250.
- Gélineau, L., S. Dupéré, L. Fradet, E. Landry, M. Beaulieu et M. O'Neil, (2013). Une rencontre panquébécoise sur la recherche-action participative francophone en santé et services sociaux Origines, déroulement et principaux apprentissages, *Nouvelles pratiques sociales* Vol. 25, 2, 50-72.
- Israel, B.A., A.J. Schulz, E.A. Parker et A.B. Becker.(1998). Review of community-based research: assessing partnership approaches to improve public health. *Annual Review of Public Health*, 19:173-202.
- Parry, D., J. Salsberg et A.C. Macaulay (2009). *Guide sur la collaboration entre les chercheurs et les utilisateurs des connaissances dans la recherche en santé*. Instituts de recherche en santé du Canada.