

Tensions identitaires et intervention sociale: étude exploratoire auprès d'intervenantes
sociales issues de l'immigration et racisées œuvrant en contexte francophone minoritaire
par
Gabrielle Welch

Mémoire déposé à
l'École de service social
en vue de l'obtention de la maîtrise en service social

sous la direction de Stéphanie Garneau

Université d'Ottawa
août 2019

Remerciements

Il m'est impossible de commencer ces remerciements sans penser à mes parents qui m'ont appuyé inconditionnellement depuis le tout début. Papa, merci beaucoup pour tout ton appui, pour tes conseils, pour ton écoute et pour ton amour. Cette maîtrise porte en elle tes influences et tes luttes pour la francophonie minoritaire en Ontario. Querida mami, gracias por tu apoyo y tu amor. Gracias por haber siempre estado presente cuando necesitaba tus consejos y tus opiniones. Te agradezco por todo lo que has hecho por mí. La verdad es que me faltan las palabras para darte la gracias.

J'aimerais remercier chaleureusement ma directrice de mémoire, Stéphanie Garneau, qui était toujours présente lors de mes différentes crises existentielles. Stéphanie, merci de m'avoir appuyé tout au long de l'écriture de ce mémoire. Je suis profondément reconnaissante pour toute ton aide et ton expertise lors des différentes étapes de ce projet de recherche. Merci d'avoir cru en ce projet de recherche depuis les tout débuts. Merci d'avoir ramené sur terre mes idées lorsqu'elles étaient encore dans la stratosphère. Merci, merci, merci.

Je tiens aussi à remercier le Consortium national de formation en santé, ainsi que les fondateurs et donateurs de la bourse Roland Lecomte pour leurs appuis financiers. Votre aide financière a permis de donner une voix à des intervenant·e·s sociaux d'expression française, dans la région d'Ottawa, dont le vécu est peu documenté. Je vous remercie fortement pour votre intérêt et appui.

Plus encore, j'aimerais remercier les professeures et professeurs, ainsi que le corps professionnel de l'École de service social de l'Université d'Ottawa qui m'a appuyé tout au long de ces deux dernières années. De manière plus particulière, un grand merci à Jacynthe pour avoir toujours ouvert sa porte lorsque le doute s'emparait de moi.

Un grand merci à toutes mes amies de la maîtrise, ce fut tout un plaisir de faire cette maîtrise à vos côtés. Van, Anne, Marie et Nat, je suis si contente que la vie nous ait permis de marcher ce petit bout de chemin ensemble. Merci de votre aide et appui durant les stages, les longues périodes de fin de session... et la rédaction de ce mémoire!

Voici une brève liste de personnes que j'aimerais aussi remercier sans ordre particulier : Fwed, Sarah, Françoise, Ana Maria, Laudie, Joséphine, Josh, Lourdes, Heechan, Joy, Daniel et Mila.

Brian, thank you for always being by my side. Thank you for the endless laughs. Thank you for believing in me during the times I didn't quite believe in myself. Thank you for walking by my side during this crazy adventure. 사랑해.

Finalmente, quiero agradecer a mi familia que a pesar de estar lejos siempre me han apoyado en cada etapa de esta maestría y de mi vida. A todos mis tíos, tías, primos, primas y sobrinos/sobrinas un millón de gracias por todo su amor y sus buenas energías. Ya saben

que no los puedo nombrar a todos porque si no la lista seria muy larga. Saluros a toros.
Querido tata y abuelita ya se que de legos me han cuidado.

Résumé

Le Canada a comme réputation d'être une terre d'accueil pour les migrants provenant des quatre coins du monde. De ce fait, on peut supposer que le marché du travail canadien représente cette mosaïque de diversité. Néanmoins, on constate que dans le domaine de la santé et des services sociaux, cette diversité est sous-représentée, et les recherches portant sur les réalités des professionnel·le·s racisés et issus de l'immigration sont peu nombreuses. Sous la même optique, bien peu de recherches ont tenté de comprendre les réalités des intervenantes sociales racisées et issues de l'immigration au sein du contexte francophone minoritaire en Ontario.

Ce mémoire a donc pour but de comprendre la manière dont les multiples identités des intervenantes sociales racisées et issues de l'immigrant œuvrant dans le domaine de la santé et en contexte francophone minoritaire ont un impact sur leurs relations de travail, ainsi que personnelles. Nous avons dégagé que le lieu de travail est souvent l'endroit où les altérités sont soulignées par les collègues de travail et les utilisateurs de services par l'entremise de comportements racistes, à titre d'exemple le refus de travailler avec une intervenante à cause de traits phénotypiques. De plus, nous avons constaté que des identités sont assignées aux intervenantes par l'entremise de marqueurs d'altérité comme l'accent. Plus encore, cette recherche a pour but de comprendre la manière dont les intervenantes sociales s'identifient ou non à la cause de la francophonie minoritaire en Ontario et les facteurs qui influencent cette appartenance ou non-appartenance. Nous avons constaté que des nombreux facteurs influencent ces sentiments d'appartenance, dont la terre natale, les parcours de vie et les relations avec les francophones dit « de souche ».

Ainsi, ce mémoire s'est construit par l'entremise d'une recherche qualitative qui prit la forme d'entrevues semi-dirigées auprès de six intervenantes sociales qui s'identifiaient comme étant racisées et issues de l'immigration et qui œuvraient dans le domaine de la santé en contexte francophone minoritaire, à Ottawa. Notre analyse se fait donc par l'entremise de plusieurs axes, dont les réalités dans les milieux de travail, la francophonie minoritaire, l'identité et des pistes de solutions possibles.

Table des matières

INTRODUCTION	1
CHAPITRE I – PROBLÉMATIQUE.....	5
1.1 Le contexte francophone minoritaire en Ontario et l'intervention sociale	5
1.1.1 L'intervention sociale en milieu francophone minoritaire	6
1.1.2 La survie du français en contexte francophone minoritaire	8
1.2 La francophonie « autre » en Ontario	9
1.2.1 Les francophones de souche	10
1.2.2 Les autres francophones.....	12
1.2.3 L'intervention sociale en contexte ethnoculturel et francophone minoritaire	15
1.3 Moments de tension	17
1.3.1 Intervenir auprès des siens	17
1.3.2 Valeurs personnelles	19
1.3.3 Le lieu de travail	20
CHAPITRE II – CADRE CONCEPTUEL	23
2.1 L'identité	23
2.1.1 L'identité professionnelle	28
2.1.2 Sous-identité ethno-raciale.....	30
2.1.3 Vers une appréhension relationnelle de l'identité	33
2.1.4 Les critiques du concept de l'identité.....	35
2.2 Race, racisme et altérité.....	36
CHAPITRE III – MÉTHODOLOGIE	46
3.1 Cueillette des données.....	47
3.2 Le recrutement	48
3.3 Déontologie.....	50
3.4 Analyses des données	51
3.5 Limites et contraintes de la recherche.....	52
CHAPITRE IV – ANALYSE DES DONNÉES.....	53
4.1 Les moments de tension identitaire et raciale dans les milieux de travail	53
4.1.1 Le manque de diversité au sein des équipes.....	54
4.1.2 Être réduite à son altérité	55
4.1.3 « Sur le plan culturel, je les comprends »	60
4.1.4 Être médiatrice culturelle	62
4.1.5 « Ah, qui parle espagnol? ».....	64
4.1.6 Le racisme et la discrimination au travail : « Si c'est elle, une Noire, je ne la veux pas dans mon dossier »	66
4.1.7 Les stratégies face au racisme	72
4.1.8 Impact sur les relations de travail : « est-ce que vous vous êtes demandé pourquoi on vient pas? »	75
4.2 La francophonie minoritaire	76
4.2.1 La lutte pour la francophonie en Ontario	77
4.2.2 La langue de la colonisation.....	79
4.2.3 Le français et le fait d'être racisé	81
4.3 Le fameux « qui es-tu? »	83

4.3.1 La langue maternelle, la langue du pays	83
4.3.2 « Je suis... ».....	84
4.3.3 Être franco-ontarien ou non?.....	87
4.4 Pistes de solutions	89
4.4.1 Ateliers de formation	89
4.4.2 Le rôle de la gestion.....	91
<i>CHAPITRE V – DISCUSSION.....</i>	<i>93</i>
5.1 L’impact des comportements racistes dans le lieu de travail.....	93
5.2 Les marqueurs d’altérité et le caractère situationnel des identités.....	96
5.3 La francophonie minoritaire quand on est l’autre	99
5.4 Implication pour la recherche.....	102
<i>CONCLUSION.....</i>	<i>105</i>
<i>Bibliographie</i>	<i>111</i>
<i>Annexes</i>	<i>126</i>
Annexe I – Guide d’entretien	127
Annexe II – Lettre d’invitation.....	129
Annexe III – Fiche sociodémographique	131
Annexe IV – Approbation du Comité d’éthique de l’Université d’Ottawa	132
Annexe V – Formulaire de consentement.....	134

INTRODUCTION

L'intervention sociale en milieu hospitalier a vu le jour en sol américain au début du XX^e siècle (Cowels 2003). De nos jours, il n'est pas rare de voir des intervenantes sociales¹ travaillant au sein des équipes multidisciplinaires aux étages des hôpitaux. Ces intervenantes doivent occuper plusieurs rôles tels que la préparation des congés d'hôpitaux ainsi que l'aiguillage avec les organismes communautaires et les ressources communautaires qui seront nécessaires au patient à la suite de son congé. Il n'est pas rare non plus de voir une intervenante sociale agir en tant que conseillère pour le patient et sa famille (Dhooper 2012). De ce fait, plusieurs recherches se sont attardées aux réalités que vivent les intervenantes sociales dans le milieu de la santé (Bryson et Bosma 2018, Cowels 2003, Dhooper 2012, Eriksson et Appel Nissen 2018, Mellor 2009, Pockett et Beddoe 2017, Sullivan et Zayas 2013). Néanmoins, on note qu'il y a peu de recherches qui ont posé un regard sur les réalités des professionnelles de la santé (Bourgeault, et al. 2010) et intervenantes sociales qui sont issues de l'immigration et racisées au Canada (Yan 2008). Dans cet ordre d'idée, ce projet de recherche a pour objectif de venir combler ce vide dans la littérature scientifique, afin de développer des connaissances entourant les réalités et les enjeux que vivent les intervenantes racisées et issues de l'immigration œuvrant en contexte francophone minoritaire lorsqu'elles se trouvent dans leur lieu de travail. En effet, on note que le lieu de travail peut devenir un lieu où des tensions peuvent être vécues par les intervenantes sociales racisées et issues de l'immigration, car il peut se produire des discordes entre l'intervenante et les utilisateurs de service, les collègues et l'organisation

¹ Nous utiliserons le pronom féminin dans le cadre de ce mémoire afin de représenter le sexe/genre de la majorité des participantes de notre étude. L'usage de ce pronom inclut le masculin.

institutionnelle, de même que différents processus d'exclusion plus ou moins violents et flagrants lorsque certains utilisateurs refusent ses services sur la base de son appartenance ethno-raciale ou religieuse (Yan 2008). Sous une autre optique, on note qu'il peut aussi y avoir des moments de tension lorsque l'intervenante est appelée à intervenir auprès d'un membre de sa communauté culturelle, car elle se doit alors d'être intervenante sociale tout en étant la compatriote de son utilisateur de service (Al-Krenawi 1999). Cette proximité culturelle entre l'intervenante et son utilisateur de service peut créer un rapprochement. Si ce rapprochement est souvent recommandé en intervention interculturelle (Ko et Lee 2010), il peut aussi créer des défis pour l'intervenante si les attentes des utilisateurs entrent en conflit avec celles de l'employeur (Sullivan et Zayas 2013). En parallèle, on note que certains utilisateurs refusent de travailler avec des intervenantes sociales provenant de la même communauté culturelle qu'eux de peur que les autres membres de leur communauté apprennent leur situation sociale.

Cela étant posé, il faut savoir que l'intervention sociale comporte ses propres défis et enjeux lorsqu'elle est accomplie en contexte francophone minoritaire (Drolet, Dubois et Nugent 2017, Drolet, Arcand, et al. 2015, Bouchard 2011, Forgues, Doucet et Guignard Noël 2011, Savard et Charbonneau 2016, Lapierre, et al. 2014). Par exemple, des chercheurs ont montré qu'on fait souvent appel aux intervenantes afin qu'elles soient proactives dans l'offre active de services en français et pour qu'elles défendent la cause des francophones minoritaires dans leur lieu de travail et dans leurs interventions (Drolet, Arcand, et al. 2015, Savard, Casimiro et Benoît, et al. 2014). Néanmoins, cette revendication au nom de la cause des francophones minoritaires peut parfois peser sur les communautés racisées et issues de l'immigration qui se voient devoir choisir entre la cause

des francophones minoritaires et leurs droits en tant que communauté culturelle (Kérisit 1998). Plus encore, on note que bien peu de recherches se sont attardées à tenter de comprendre les réalités des minorités au sein du contexte francophone minoritaire canadien (Garneau 2010).

Ce projet cherchera donc à comprendre la manière dont les multiples identités des intervenantes prennent forme, interagissent entre elles, et entrent potentiellement en tension lors d'interventions sociales en contexte francophone minoritaire. Nous chercherons à comprendre comment les intervenantes sociales du domaine de la santé se sentent dans leur milieu de travail en étant francophones et en ayant un bagage migratoire et/ou culturel qui diffère potentiellement de celui des autres membres de la communauté francophone non issus de l'immigration et non racisés. Il sera donc question de comprendre si elles sont victimes de comportements racistes dans leur travail de tous les jours et de comprendre la manière dont elles réagissent lorsqu'elles sont confrontées à ces comportements. Plus encore, nous chercherons à comprendre la manière dont elles s'identifient à la cause de la francophonie minoritaire en Ontario.

De ce fait, nous présenterons en premier la problématique entourant la question de la francophonie minoritaire en Ontario. Nous articulerons cela avec la définition commune de l'identité francophone en contexte minoritaire et nous verrons comment cela peut avoir pour effet d'exclure les francophones qui sont issus de parcours migratoires et qui vivent donc une double minorisation. Enfin, nous discuterons des moments de tension qui peuvent prendre naissance dans le lieu de travail.

Par la suite, dans le deuxième chapitre, nous présenterons notre cadre conceptuel qui s'articule avec le concept des identités réelles et virtuelles présenté par Goffman (1986).

Le troisième chapitre aura pour but de présenter notre méthodologie. Le quatrième chapitre présentera l'analyse de nos résultats. Nous explorerons alors les moments de tension qui ont lieu dans le lieu de travail par l'entremise de comportements racistes produits à l'égard des intervenantes sociales par l'entremise de leurs collègues ou d'utilisateurs de services. De plus, nous chercherons à comprendre le sentiment d'appartenance qu'ont ou non nos participantes à la cause de la francophonie minoritaire en Ontario. En parallèle, nous chercherons à comprendre leur rapport à la communauté francophone. Enfin, nous présenterons une discussion portant sur les résultats de cette recherche et offrirons des recommandations pour de futures recherches, ainsi que pour améliorer les milieux de travail pour les intervenantes racisées et issues de l'immigration.

CHAPITRE I – PROBLÉMATIQUE

Le présent chapitre a pour but de présenter les principaux concepts qui sont relatifs au contexte francophone minoritaire, les questions entourant la francophonie minoritaire et les parcours migratoires et l'intervention sociale en contexte ethnoculturel, ainsi que les réalités de l'intervention sociale lorsque l'intervenante est elle-même racisée et issue de l'immigration². Simultanément, nous discuterons de la manière dont des moments de tension peuvent prendre naissance dans le lieu de travail pour les intervenantes sociales racisées et issues de l'immigration. Pour terminer ce chapitre, nous présenterons notre question de recherche concernant les identités des intervenantes sociales qui sont issues de l'immigration et racisées et qui travaillent dans le milieu de la santé en contexte francophone minoritaire.

1.1 Le contexte francophone minoritaire en Ontario et l'intervention sociale

Nous estimons qu'il est important de porter un regard sur les réalités entourant la francophonie minoritaire en Ontario en lien avec les réalités concernant l'intervention sociale en contexte minoritaire au sein du domaine de la santé. Dans un premier temps, nous porterons un regard sur la francophonie minoritaire en Ontario. La francophonie minoritaire en Ontario est définie par le gouvernement fédéral canadien par l'entremise de trois optiques. En premier lieu, un francophone est identifié selon la première langue apprise pendant l'enfance. Cela dit, il faut que l'individu parle encore cette langue au moment du recensement. En deuxième lieu, dans un contexte migratoire, on considère la personne migrante comme étant francophone ou anglophone selon la première langue

² Dans le cadre de ce mémoire, l'expression « issus de l'immigration » implique que l'individu a migré ou a des parents migrants. Néanmoins, nous avons choisi de ne pas poser notre regard sur la migration blanche, car nous cherchions à comprendre les réalités des migrants qui sont susceptibles de faire l'objet de processus de racisation.

officielle qu'elle a apprise après son arrivée au pays. Cette clause s'applique seulement aux individus qui ne parlaient aucune des langues officielles du pays avant l'arrivée au pays. En dernier lieu, un individu peut être considéré comme étant francophone si la langue qui est la plus souvent utilisée est le français et ce, en dépit du fait que la première langue officielle apprise était l'anglais (Statistique Canada 2015). On comprend ainsi que les personnes parlant la langue de Molière se voient assigner une forme d'identité par l'État qui découle de la langue officielle qu'ils ont apprise et dont ils font usage. De manière générale, lors du recensement de 2016, on note que les francophones vivant à l'extérieur du Québec représentaient 3,6% de la population canadienne (Statistique Canada 2019). Plus encore, on note qu'en Ontario, 4,7% de la population, soit 622 000 Ontariens, déclarent le français comme première langue officielle parlée (Gouvernement de l'Ontario 2019). Compte tenu de ces données, il nous faut porter un bref regard sur les enjeux entourant l'intervention en contexte francophone minoritaire.

1.1.1 L'intervention sociale en milieu francophone minoritaire

Une analyse de l'intervention en milieu francophone minoritaire nous permet de constater que de nombreux défis se présentent pour les intervenantes et les utilisateurs de services vivant en contexte linguistique minoritaire. Sous ce rapport, bien souvent les utilisateurs de services francophones ne parlent pas l'anglais et ne peuvent donc pas interagir avec le personnel offrant des services sociaux et de santé uniquement en anglais (Bouchard 2011). À titre d'exemple, on constate qu'il y a un manque de service en français qui affecte le domaine de l'accès à des soins de longue durée (Forgues, Doucet et Guignard Noël 2011). Ce manque de services en français s'avère un problème. Comme nous le savons, il est important que les individus aient accès à des services sociaux et de santé dans leur langue

car cela est l'un des déterminants de la santé (Mikkonen et Raphael 2010, Savard, Casimiro et Benoît, et al. 2014). À titre d'exemple, chez les migrants latino-américains qui vivent aux États-Unis, on remarque que le manque de capacité à pouvoir s'exprimer en anglais a un impact dans le dépistage de certains cancers (Coe, et al. 1994). À l'inverse, le fait de recevoir des services dans la langue de son choix a pour effet d'augmenter les potentialités que les patients aient du pouvoir d'agir dans leurs démarches médicales (Drolet, Arcand, et al. 2015). La langue est en effet un élément important, car elle permet d'établir un lien de confiance entre l'utilisatrice de service et l'intervenante sociale. Cela permet à l'intervenante sociale de mieux discerner les enjeux présents au sein de la situation de l'utilisateur des services (Drolet et Bouchard, 2017).

C'est ainsi que les enjeux liés au contexte francophone minoritaire touchent aussi les réalités de l'intervention en milieu communautaire. On note que ces milieux ont de la difficulté en ce qui a trait à obtenir du financement pour leurs programmes, car les réalités et les besoins des francophones minoritaires ne sont pas toujours reconnus par les décideurs publics (Savard et Charbonneau 2016). On constate également que lors du processus d'embauche, les établissements tendent à octroyer les postes à des personnes qui maîtrisent très peu le français et qui ne sont donc pas en mesure d'offrir des services en français de qualité (Bouchard 2011). Sous cette optique, le manque de services sociaux en français oblige souvent les utilisateurs de services à entreprendre leurs propres démarches afin de pouvoir recevoir des services en français (Drolet, Arcand, et al. 2015). Or, soulignons que les francophones optent souvent de ne pas demander des services sociaux et de santé en français car ils savent qu'il y a peu de personnels de santé disponibles pour leur offrir ce service et que cela résultera en une attente plus longue (Bouchard 2011). Ainsi, le fait de

vivre en Ontario français a pour effet de rendre les francophones de la province plus « vulnérable[s] à la perte de certaines ressources » ou services qui découlent de politiques publiques (Dubois et Kérisit 2005). De ce fait, nous pouvons donc nous questionner en ce qui a trait à l'impact du manque de financement et le manque d'intervenantes pouvant offrir des services en français sur les utilisateurs, mais aussi sur les intervenantes francophones œuvrant déjà dans ces milieux de travail. L'accès à des services sociaux demeure donc un défi pour les Franco-ontariens. D'ailleurs dans les milieux de l'intervention, il y a un appel pour que les intervenantes sociales offrent activement des services en français lors de leurs interventions (Drolet, Arcand, et al. 2015).

Les réalités de l'accès à des services de langue française demeurent ainsi une réalité propre à l'intervention sociale en Ontario où s'est déroulée cette enquête. Ainsi, nous pouvons formuler l'hypothèse que les francophones vivant en contexte minoritaire ont peu de pouvoir d'agir en ce qui a trait à l'utilisation du français, ainsi qu'aux choix de points de services sociaux et de santé. Il existe donc des discours qui cherchent à promouvoir l'essor du français en Ontario.

1.1.2 La survie du français en contexte francophone minoritaire

En prenant en considération les barrières qui sont présentes en ce qui a trait à l'accès à des services en français en contexte francophone minoritaire, on constate que nombreux sont les écrits qui encouragent l'offre active de services en français et le militantisme pour la cause de la francophonie minoritaire en Ontario, mais aussi ailleurs au Canada (Drolet et Bouchard 2017, Perron-Roach 2015, Kérisit, 1995, Drolet et Bouchard, 2017, Bouchard, et al. 2017). Les intervenantes sociales sont donc appelées à jouer un rôle actif dans la

promotion et la survie du français en contexte minoritaire lorsqu'elles travaillent auprès des populations francophones.

Néanmoins, ces discours qui cherchent à promouvoir une lutte commune pour la survie du français en situation minoritaire peuvent avoir des effets négatifs auprès des populations qui sont issues de parcours migratoires, racisées ou ceux qui ne s'identifient pas à cette lutte. En effet, ces discours peuvent entraîner l'exclusion des membres qui, en vertu de leurs autres attributs, peuvent être vu comme mettant en danger « l'uniformité du groupe » et comme pouvant rendre la cause « illégitime » (Furot 2016, 30). Or, les groupes minoritaires contribuent pourtant à la survie et au développement de la francophonie minoritaire (Welch 1995). Nous discuterons donc prochainement du clivage existant entre les francophones qui sont perçus comme étant « de souche » et les francophones qui sont issus de l'immigration ou racisés et qui sont souvent étiquetés comme les « autres ».

1.2 La francophonie « autre » en Ontario

Lors du recensement de 2016, on estime qu'au sein de la population francophone de l'Ontario, 17% est née à l'étranger. La grande majorité de ces derniers proviendrait du continent africain (Commissariat aux langues officielles 2019). La communauté franco-ontarienne a donc vu ces dernières années des changements au sein de sa démographie, passant d'une communauté majoritairement constituée de francophones dit « de souche », c'est-à-dire d'ascendance française et européenne, à une communauté qui est maintenant constituée d'une pluralité ethnoculturelle (Madibbo et Labrie 2005). Historiquement, les débats entourant les identités linguistiques et leur pluralité, au Canada, se faisaient en comparant les réalités du Canada anglais avec celles de la province de Québec. Les recherches concernant les identités linguistiques au Canada ont ainsi eu tendance à

homogénéiser ces deux groupes linguistiques et a amené à la conceptualisation d'une identité francophone homogène et statique (Bergeron 2007). Il nous faut donc élargir nos lunettes d'analyse afin qu'elles puissent prendre en considération la présence en Ontario de francophones venant d'une pluralité d'horizons. De ce fait, il est important de comprendre les réalités qui leur sont propres en articulant cela au discours sur les francophones « de souche ».

1.2.1 Les francophones de souche

En posant un regard sur la littérature concernant la francophonie minoritaire au Canada et en Ontario, on remarque que l'un des premiers enjeux est souvent de déterminer les contours de l'identité des communautés francophones minoritaires (Cardinal 2003). De ce fait, cette conception d'une nation francophone minoritaire, ou franco-ontarienne, découle des événements des années 1960, lorsqu'une crise d'identité s'empare de la francophonie minoritaire au Canada à la suite de la formation d'une nation et d'une identité québécoise. Les francophones minoritaires vivant à l'extérieur du Québec ont alors eu besoin de créer une identité propre qui soit liée au territoire provincial où ils se trouvaient (Ivacovino et Léger 2013, Juteau 1994). Ainsi, la notion d'une identité francophone à l'extérieur du Québec fit l'une de ses premières apparitions en 1980 avec les écrits de Danielle Juteau-Lee (Furot 2016). Sous la même optique, la francophonie minoritaire au Canada fut d'abord déterminée dans des termes territoriaux et nationalistes. Ce nationalisme en matière d'identité francophone minoritaire et de manière plus précise d'identité franco-ontarienne est défini par Thériault comme étant le résultat d'une nation et d'une collectivité qui s'identifie aux mêmes luttes et à une histoire partagée (Thériault 1994). Ainsi, afin de préserver cette identité franco-ontarienne, certains affirment qu'il faut recourir à des

institutions et organismes communautaires afin de promouvoir et maintenir « l'identité francophone » par l'entremise d'une histoire et de « l'héritage francophone » (Legault 2005, 171). L'identité franco-ontarienne est donc souvent articulée avec l'histoire de la francophonie en Ontario, tel que la lutte pour l'Hôpital Montfort (Gilbert, et al. 2005) ou la lutte pour les écoles en français (Cardinal 1994). Il est ici question d'une histoire commune qui a à ses fondations la lutte pour la survie d'un peuple. Cette histoire franco-ontarienne est soulignée dans le rapport Dubois de 1976, qui avait pour but de démontrer les réalités en matière de santé en situation francophone minoritaire en Ontario (Gilbert, et al. 2005). Par conséquent, les discours entourant les groupes majoritaires au Canada se fondent souvent sur des théories essentialistes qui cherchent à rendre les groupes homogènes et les articulent à une histoire commune (Bergeron 2007). Poussés au bout de leur logique, ces discours induisent qu'il faudrait « particip[er] à une communauté de sang » afin de pouvoir s'identifier comme Franco-ontariens (Cardinal 1994, 81). L'identité franco-ontarienne ou francophone minoritaire serait composée d'éléments la liant à son histoire (Legault 2005) et au passé généalogique de la personne (Cardinal 1994). La notion de « francophone de souche » est donc un couteau à double tranchant car cela laisse sous-entendre qu'il y aurait des « francophones qui sont vrais et d'autres » que l'on doit intégrer à la majorité francophone (Cardinal 1994, 81). Sous cette optique, il y a donc une frontière qui se crée au sein de la francophonie minoritaire. Les discours portant sur la nation franco-ontarienne ont pour effet d'homogénéiser cette dernière tout en excluant les groupes autochtones ou issus de l'immigration (Garneau 2010).

Néanmoins, il est de l'avis de certains que la notion que l'ethnie ne se résume pas à « la religion, [la] langue, [ou le] territoire » (Juteau 1994, 37). C'est ainsi que pour Juteau,

l'identité francophone canadienne est par définition hétérogène. Il y a en effet plusieurs formes d'identité francophone qui sont présentes au Canada et qui découlent du lieu géographique d'appartenance et du contexte social. La population francophone minoritaire est de fait présente dans différentes parties du pays (Cardinal 1994) comme les Acadiens au Nouveau-Brunswick et les Franco-ontariens en Ontario (Breton 1994). Plus encore, il y a différents vecteurs qui poussent un individu à créer un lien d'appartenance à l'identité francophone minoritaire (Breton 1994). Ainsi, l'identité francophone est dynamique et change selon les individus. Il est donc à retenir qu'il nous faut faire attention aux marqueurs d'identité qui rendent légitimes certains individus et illégitimes d'autres (Bergeron 2007), car cela peut avoir comme effet d'en exclure certains, notamment ceux qui ont une histoire migratoire ou qui sont racisés.

On peut se questionner sur l'impact qu'a cette définition de l'identité franco-ontarienne sur les communautés francophones issues de l'immigration et racisées car cette histoire et cet héritage ne sont pas tout à fait les leurs.

1.2.2 Les autres francophones

Si la présence des francophones issus de l'immigration au sein du territoire Canadien date de plus d'un siècle (Madibbo et Labrie 2005), ce n'est qu'à la fin du XXe siècle que les réalités des francophones ethnoculturelles commencent à être explorées par l'entremise d'une optique de la minorité francophone en Ontario (Gilbert, et al. 2005). Le fait d'être différencié et perçu comme extérieur à la majorité francophone a pour effet de créer des barrières ne permettant pas aux immigrants de s'identifier au sein de la francophonie minoritaire (Cardinal 1994). On peut en effet se demander si la communauté francophone minoritaire reconnaît les individus issus de parcours migratoires et racisés au sein de cet

héritage francophone. On constate que ces derniers sont souvent placés de côté dans les discours défendant la francophonie en contexte minoritaire (Furot 2016), et ce en dépit du fait qu'il y a un appel à l'immigration francophone afin d'augmenter le nombre de francophones en sol canadien (Bergeron 2007). D'ailleurs, il y a un danger au fait de motiver l'immigration francophone au Canada afin d'augmenter le nombre de francophones. Il est de l'avis de Dalley (2003, 71) que cela a comme conséquence de simplement voir l'immigrant comme un « capital démographique » permettant la survie du français et de ses institutions en situation linguistique minoritaire. Comme nous l'avons vu précédemment, les francophones sont souvent perçus dans l'imaginaire collectif comme étant des francophones de souche avec une population homogène découlant d'une nation francophone. Néanmoins, on note maintenant qu'avec les mouvements migratoires, il existe aussi le francophone qui est « nouvel arrivant », ce dernier pouvant se définir comme un individu qui ne maîtrise pas l'anglais (Madibbo et Labrie 2005, 63). Il serait ainsi question d'un clivage qui existe entre les francophones qui sont nés au Canada, et ce depuis plusieurs générations, et les francophones dits de souche, créant ainsi l'étiquette de « l'autre francophone » pour les francophones ethnoculturels (Veronis et Huot à paraître). Pour ces raisons, nous verrons maintenant comment les membres des communautés francophones ethnoculturelles perçoivent leur place au sein de la francophonie minoritaire ontarienne.

Les francophones provenant de minorités ethnoculturelles déclarent souvent qu'ils ne trouvent pas leur place au sein des organismes communautaires dédiés aux francophones minoritaires, car leurs services sont axés sur les réalités des francophones de souche et ne prennent pas en considération les problèmes sociaux qui découlent de l'immigration

(Legault 2005). Comme les points de services ont été conçus à partir du principe erroné que la clientèle était « homogène » et de descendances « canadienne-française et européenne » (Madibbo et Labrie 2005, 49), des groupes ethnoculturels francophones se virent dans l'obligation de créer leurs propres centres de ressources afin de répondre aux besoins spécifiques de leur clientèle. Cela a eu en contrepartie pour effet de créer des tensions avec d'autres organismes francophones en ce qui a trait au financement (Madibbo et Labrie 2005). En parallèle, certains migrants francophones déclarent un manque d'ouverture de la part des francophones majoritaires en ce qui a trait à la compréhension des réalités entourant l'immigration (Dalley 2003). Ainsi, les francophones issus de l'immigration et racisés se voient bien peu représentés au sein de la francophonie minoritaire et parfois peuvent même se sentir incompris. Plus encore, ces derniers se sentent dans l'obligation d'intégrer une communauté qui vit aussi une forme de minorisation (Gérin-Lajoie et Jacquet 2008) et qui doit donc lutter pour sa place au sein de la communauté anglophone majoritaire. Certains auteurs souligneront ainsi qu'il y a un rapport de pouvoir qui s'instaure entre ces deux groupes (Kérisit 1998, Furot 2016). Nous devons nous questionner sur l'impact que peut avoir ces rapports de pouvoir sur le sentiment d'appartenance à la communauté francophone pour ces francophones qui sont désignés comme étant différents et extérieurs au groupe « majoritaire-minoritaire ». Ce faisant, il nous faut reconnaître que la communauté francophone minoritaire n'est pas homogène afin de pouvoir conceptualiser ce que sont les identités franco-ontariennes. En refusant de porter un regard sur l'hétérogénéité de cette communauté, nous sommes à risque de reproduire sur les minorités culturelles les mêmes rapports de domination qui

s'imposent aux minorités francophones par les majorités anglophones (Bergeron 2007, Garneau 2010).

À la lumière de ces constats, nous pouvons donc nous questionner sur l'impact qu'a l'identité francophone sur les communautés ethnoculturelles. En effet, pouvons-nous imposer une identité francophone à des individus par le simple fait qu'il y a le partage de la langue française? Pouvons-nous imposer une lutte à un groupe si ce dernier ne se sent pas interpellé par la lutte en question? De fait, on constate que la langue n'est pas toujours un dénominateur commun qui permet aux individus de construire un sentiment d'appartenance à une communauté (Veronis et Huot à paraître).

1.2.3 L'intervention sociale en contexte ethnoculturel et francophone minoritaire

De manière générale, les populations migrantes doivent affronter plusieurs barrières sociales, dont celle de la langue et du choc culturel lors de l'arrivée en terre d'accueil (Mianda 1998), et ce en dépit du fait qu'il ait des organismes qui se spécialisent dans les réalités sociales des immigrants francophones en Ontario (Madibbo et Labrie 2005, Kouyé et Soulière 2018). Les individus issus de l'immigration vivant en contexte francophone minoritaire sont donc confrontés à plusieurs formes d'isolement social (Kérisit 1998). À titre d'exemple, il leur est souvent difficile de pouvoir s'insérer dans le monde du travail (Kérisit 1998). En effet, on note que la langue française n'est pas toujours un atout qui leur permet d'avoir accès à des emplois, car bien souvent, il leur faut aussi maîtriser l'anglais (Kouyé et Soulière 2018). Plus encore, les migrants ont moins tendance à aller chercher de l'aide auprès des services sociaux (Vatz-Laaroussi, et al. 1999). Rappelons également, tel que mentionné précédemment, qu'ils sont sujets à une double marginalisation du fait d'être migrants et aussi francophones en contexte minoritaire. Tout comme le reste de la

population francophone minoritaire, les francophones issus de l'immigration rencontrent en effet des difficultés en ce qui a trait à l'accès à des services en français. Or, cet accès peut être encore plus difficile pour eux, car il n'existe pas toujours des services en français spécialisés dans leurs besoins, comme des services pour les victimes de torture (Plante, et al. 2005). Il est par conséquent important que les intervenantes sociales soient conscientes des structures de pouvoir qui viennent influencer les réalités et les parcours de vie des utilisateurs de service. La reconnaissance de ces réalités permettra à l'intervenante de créer un plan d'intervention qui comble les besoins particuliers de cette population (Tremblay 2017). En plus de l'importance de l'offre active³ de services en français (Drolet, Arcand, et al. 2015), il est donc important que l'intervenante sociale travaille au développement de ses habiletés d'interventions auprès de minorités ethnoculturelles (Drolet, Dubois et Nugent 2017).

L'intervention interculturelle en contexte francophone minoritaire devrait se faire dans une perspective intersectionnelle, car il y a plusieurs axes de problèmes sociaux qui s'entrecroisent (Garneau 2018, Kouyé et Soulière 2018). L'intersectionnalité prend ses racines au sein des mouvements féministes de la fin du XXe siècle (Harper, Taïbi et Caron 2012). De manière générale, on peut concevoir l'intersectionnalité comme étant un cadre d'analyse qui tente de comprendre les structures de pouvoir qui découlent des marqueurs d'identités des individus tels que la race et la classe. Ainsi, l'intersectionnalité a pour but de comprendre l'impact des structures de pouvoir sur les expériences des individus

³ En intervention, on accomplit de l'offre active lorsqu'au premier contact avec l'utilisateur, on s'adresse à lui dans les deux langues officielles du pays. Ceci permet d'informer l'ensemble des utilisateurs de services qu'il leur est possible de recevoir des services de qualité dans la langue de leur choix (Savard, Casimiro et Boucard, et al. 2015, 135). L'offre active devient donc un point central au sein de l'intervention sociale en contexte linguistique minoritaire.

(Crenshaw 1991). En ce qui a trait aux réalités linguistiques, le concept de l'intersectionnalité porte aussi un regard sur cet axe d'intersection avec les structures de pouvoirs. Néanmoins, on constate que très peu d'études se sont attardées sur le sujet (Baril 2017). Il devient donc important de comprendre comment la langue peut devenir une structure de pouvoir qui influence les réalités sociales de ceux qui parlent français, à titre d'exemple.

Dans un autre ordre d'idée, nous verrons prochainement la manière dont des moments de tensions sont créés au sein de l'intervention interculturelle.

1.3 Moments de tension

Malgré une sensibilité aux différences culturelles dans l'intervention, des moments de tension peuvent néanmoins apparaître. Le concept de tensions culturelles peut être abordé de deux façons (Yan 2008). La première tension résulte de l'interaction entre la culture de l'utilisatrice de service, minoritaire, et celle de l'intervenante et de l'organisme dispensant les services, associée cette fois au groupe majoritaire. La deuxième tension résulte de l'interaction entre la culture minoritaire des intervenantes sociales et la culture dominante incarnée par l'institution pour laquelle elle travaille, ses collègues et les usagers. Yan (2008) souligne le fait que nous en savons très peu sur la manière dont les intervenantes sociales perçoivent les tensions culturelles présentes dans leur milieu de travail. C'est pourquoi nous avons choisi de porter le regard sur la compréhension qu'ont les intervenantes sociales issues de l'immigration et des groupes racisés de ces tensions culturelles.

1.3.1 Intervenir auprès des siens

De manière générale, il y a des moments de tension lorsque l'intervenante sociale doit intervenir auprès de membres de sa communauté. Dans ce genre de situation, l'intervenante

sociale est appelée à occuper deux rôles. D'une part, elle se doit d'être intervenante sociale. D'autre part, elle occupe le rôle de compatriote de l'utilisateur de services (Al-Krenawi 1999). Des chercheuses ont montré que le fait d'avoir des intervieweuses qui provenaient du même pays d'origine que les interviewées avait eu pour effet de créer un rapprochement entre l'interviewée et l'intervieweuse. Ce lien de rapprochement a donc permis un meilleur partage de l'information concernant les réalités des migrantes (Vatz-Laaroussi, et al. 1999). On remarque que le même phénomène s'est produit lors de groupes de promotion de la santé aux États-Unis où ce furent des membres de la communauté latino-américaines qui firent la promotion de la santé auprès des populations latino-américaines. Dans cette situation, il est possible d'observer que les membres de la communauté latino-américaine avaient une plus grande facilité à transmettre de l'information par l'entremise notamment d'un partage des expériences et de la langue (Ayón, Peña et Naddy 2014). On peut se demander si ce genre de rapprochement est possible lors d'une intervention en milieu institutionnel de santé et si cela peut être considéré comme étant acceptable. En effet, on peut observer qu'en sol états-unien, ce rapprochement prend forme entre des intervenantes et des patients latino-américains, en milieu hospitalier. Il arrive souvent que les patients se tournent vers les intervenantes sociales afin de recevoir des conseils relatifs aux traitements (Sullivan et Zayas 2013). Il n'est donc pas rare que l'on recommande que ce soit des intervenantes sociales provenant du même pays ou de la même culture qui interviennent auprès de patients migrants et de leur famille (Ko et Lee 2010).

Cela étant dit, ces rapprochements ne sont pas toujours désirables car ils peuvent causer des enjeux éthiques pour l'intervenante qui doit également répondre aux attentes de son employeur (Sullivan et Zayas 2013). À titre d'exemple, en milieu hospitalier les

intervenantes se doivent souvent de vider les lits avant même de pouvoir penser au bien-être des patients (LeScelleur et Garneau 2016). La réalité sociale du rapprochement est donc un enjeu que les intervenantes se doivent d'affronter lorsqu'elles sont en intervention, et cela peut devenir un lieu de tension puisqu'elles se retrouvent alors face à des conflits de loyauté. En parallèle, on note que certains utilisateurs de services sont ambivalents à l'idée de travailler avec une intervenante sociale qui est du même pays ou de la même culture qu'eux. Des intervenantes sociales provenant de la communauté du Sud-est asiatique mentionnent que certains utilisateurs provenant de la même région refusent de travailler avec elles de peur que les autres membres de leur communauté apprennent leur situation sociale (Yan 2008). On note qu'il y a des membres de la communauté chinoise qui refusent de travailler avec des intervenantes sociales chinoises de peur qu'elles ne soient pas assez « agressives » dans la défense de leurs droits et intérêts (Yan 2008). Le fait de provenir du même pays ou de la même culture qu'une utilisatrice de service peut donc engendrer plusieurs défis et formes de tensions pour l'intervenante sociale.

1.3.2 Valeurs personnelles

Sous une autre optique, on note qu'il y a des moments de tensions entre les valeurs de l'intervenante et les désirs des patients issus de l'immigration. Par exemple, en soins de fin de vie, les désirs de la famille et des patients peuvent des fois engendrer des enjeux éthiques pour l'intervenante sociale car les systèmes de santé occidentaux se basent sur une approche individualiste (Willis, et al. 2017). Certaines intervenantes mentionnent ressentir un malaise lorsqu'elles doivent appliquer cette vision individualiste au sein de leurs interventions. Yan (2008) rapporte que deux intervenantes ont exprimé leur inconfort à l'idée de placer leurs patientes en résidence, arguant que dans leurs pays, les enfants sont

censés prendre soin des aînés à la maison. Il arrive aussi que les familles veuillent recevoir des nouvelles concernant le diagnostic du patient. Néanmoins, ceci va à l'encontre des modèles biomédicaux occidentaux qui prônent l'échange du diagnostic sur un plan individuel (Park et Hendrix 2018). Les valeurs des intervenantes peuvent donc créer un point de tension si elles ne sont pas en accord avec les décisions de leurs patients et de leur famille. Dans un même ordre d'idée, il peut arriver que les familles veuillent prendre les décisions en groupe et ne laissent pas la place à l'individu et à son pouvoir d'autodétermination (Park et Hendrix 2018, Kreling et Selsky 2010). Ainsi, nous pouvons conclure que la manière dont les familles migrantes prennent des décisions peut causer des moments de tension au sein des équipes médicales, où l'on retrouve aussi des intervenantes sociales.

1.3.3 Le lieu de travail

D'autres points de tension sont relatifs au milieu de travail, et cela peut se décliner sur deux fronts. D'une part, on observe que les tensions sont moindres lorsque les intervenantes sociales œuvrent dans un milieu de travail qui reconnaît leurs compétences ainsi que les réalités de leur parcours migratoires et de leur culture. On constate en effet que les lieux de travail qui reconnaissent les savoirs et compétences culturels de leurs intervenantes (Gant et Gutierrez 1996) et qui offrent leur soutien à ces dernières (Plante, et al. 2005) ont pour effet de réduire leur stress occupationnel. A contrario, un lieu de travail qui n'offre pas cette reconnaissance est plus susceptible d'engendrer des dilemmes et des tensions qui peuvent avoir un effet négatif sur le bien-être des intervenantes.

D'autre part, les contraintes qu'impose le lieu de travail peuvent avoir comme effet d'augmenter les tensions. Il arrive souvent que les intervenantes se voient imposer des

barrières en ce qui a trait à l'élaboration de leur plan d'intervention. On constate qu'en sol états-unien les intervenantes sociales qui sont issues de parcours migratoires de manière plus explicite l'Amérique latine se doivent de manœuvrer des moments de tensions entre les demandes et attentes de leur employeur ainsi que celle de leurs utilisateurs de services. En effet, les intervenantes sociales œuvrant dans le milieu hospitalier se doivent de signaler à leur institution les situations d'immigration illégale afin d'entamer le processus de déportation. Néanmoins, au cours du processus d'intervention les intervenantes mentionnent que leurs patients se sentent en confiance avec elles par le fait que le patient et l'intervenante sont tous deux de l'Amérique latine. Ainsi, les intervenantes doivent se mouvoir au sein des tensions qui découlent des attentes de leurs institutions, les réalités sociales de leurs patients, ainsi que l'éthique professionnelle (Sullivan et Zayas 2013).

Un autre moment de tension en lien avec le lieu de travail prend aussi naissance autour des questions de la langue des utilisateurs de services et de l'intervenante. De manière générale, en intervention interculturelle, on recommande que l'intervenante sociale parle la langue de la patiente et de sa famille (Park, et al. 2016). D'autres recommandent que lors du premier contact, les intervenantes sociales demandent aux familles migrantes dans quelle langue ils souhaitent communiquer (Cegelka 2016). Dans les interventions en contexte francophone minoritaire, les intervenantes sociales francophones se font parfois assigner des utilisateurs de services qui parlent français afin de pouvoir répondre à leurs besoins de manière plus efficace. Cela peut avoir pour effet d'augmenter la charge de travail que doit accomplir l'intervenante sans toutefois que cette charge ne soit officiellement reconnue parmi ses tâches (Bouchard, et al. 2017). Nous pouvons ainsi nous questionner sur les tensions que cela peut créer pour l'intervenante sociale issue de l'immigration et racisée

œuvrant en contexte francophone minoritaire. Il se peut en effet que le devoir professionnel et la nécessité d'offrir des services en français ou dans la langue de l'utilisateur poussent l'intervenante sociale à accepter des tâches supplémentaires afin de plaire aux demandes de son employeur.

En somme, on note qu'il y a une variété de formes et de moments de tension auxquels les intervenantes sociales issues de l'immigration et œuvrant en contexte minoritaire sont confrontées.

Au détour de ce qui précède, notre question de recherche est donc la suivante : comment les intervenantes sociales issues de l'immigration et racisées conçoivent-elles leur rôle professionnel et leurs identités dans leur milieu de travail en contexte francophone minoritaire? Afin de mieux comprendre cette question, voyons le cadre conceptuel sur lequel nous nous sommes appuyée pour cette recherche.

CHAPITRE II – CADRE CONCEPTUEL

Ce chapitre aura pour objectif de présenter le cadre théorique de ce projet de recherche. Pour ce faire, nous présenterons donc les notions associées au concept de l'identité, ainsi que de race et racisme qui s'articulent avec notre question de recherche. Nous explorerons les diverses définitions du concept d'identité. Plus encore, nous chercherons à comprendre comment il peut être appliqué à notre projet de recherche. Nous tenterons aussi de comprendre les concepts de race et racisme, ainsi que celui d'altérité. Ces concepts nous permettront de mieux comprendre les réalités sociales que peuvent vivre les intervenantes sociales racisées et issues de l'immigration au sein de leur vie professionnelle, ainsi que personnelle.

2.1 L'identité

L'identité est une réalité omniprésente dans nos activités de la vie quotidienne. Nous sommes souvent appelés à nous identifier lorsque nous rencontrons une nouvelle personne, au moment de passer par une douane et même lorsque nous devons cueillir un livre à la bibliothèque. Ce qui suit après le fameux *je suis* peut varier d'un individu à l'autre, d'un contexte à l'autre et d'une situation à l'autre. Sous une optique d'intervention sociale, on note que l'une des premières phrases que l'on dit lorsqu'on rencontre un nouvel usager des services est *Je me nomme X et je suis travailleuse sociale*. Ainsi, cette phrase permet de mettre en relief notre identité personnelle, mais aussi notre identité professionnelle. Néanmoins, le concept d'identité va bien au-delà d'une simple introduction lorsque l'on rencontre une nouvelle personne. En effet, l'identité est l'une des choses les plus précieuses que peut avoir l'être humain et la perte de cette dernière peut être catastrophique pour certains (Dubar 2015). L'identité est donc un concept complexe qui se doit d'être analysé

et compris en fonction de sa nature. Effectivement, il arrive souvent que ce concept soit utilisé sans être proprement défini. L'identité perd alors son sens et sa pertinence au sein des études en sciences sociales (Brubaker 2001). Il est pourtant intéressant de noter que l'identité est un concept relativement nouveau au sein des sciences sociales. Le concept d'identité prit son ampleur au milieu du XXe siècle par l'entremise de philosophes et chercheurs se trouvant en sol américain (Gleason 1983). Au cours des décennies, le concept d'identité fut exploré sous différentes optiques dont celles de la sexualité, la race, la religion et la classe, parmi tant d'autres. L'identité fut donc utilisée comme outil permettant d'expliquer les actions des individus ou d'un groupe d'individus. L'identité nous offre les outils qui nous permettent de conceptualiser et justifier les actions des individus. Sous une optique des théories identitaires, la « localisation sociale » peut être comprise comme la position de l'individu dans un espace multidimensionnel qui est défini par des « attributs catégoriels particularistes », dont la race, le groupe ethnique, le sexe et l'orientation sexuelle (Brubaker et Cooper 2000, 6). De manière générale, les sociologues conçoivent l'identité comme étant le résultat d'une interaction entre l'individu et la société. Sous cette optique, l'individu se doit être identifié par les autres membres de la société et d'accepter cette identification. Par la suite, ce dernier internalise et reproduit les rôles et comportements qui sont associés à cette identité assignée par les autres membres de la société. Les identités que nous portons peuvent donc nous être octroyées par les membres de la société. Sous cette optique, l'identité devient alors le fruit de nos relations sociales (Gleason 1983). Afin de bien comprendre les différentes nuances présentes au sein du concept d'identité, dans un premier temps nous porterons un regard sur la manière dont l'individu et la société construisent des identités. Dans un deuxième temps, nous

chercherons à définir le concept de l'identité. Enfin, nous discuterons des critiques qui furent apportées au concept d'identité.

Dans un premier temps, l'identité est un phénomène de nature sociologique. Ainsi, bien que l'identité soit quelque chose qui est propre et unique à chaque individu, elle n'est pas quelque chose que l'individu peut construire de manière indépendante aux autres membres de la société. En effet, l'individu construit son identité par l'entremise de ses propres expériences, mais aussi par l'entremise des opinions de ceux qui l'entourent (Dubar 2015). L'identité est donc une articulation entre l'individu et le monde social qui l'entoure. En effet, l'identité est un phénomène social d'ordre collectif (Brubaker 2001). La notion d'identité peut donc se concevoir par l'entremise de deux moyens. D'une part, on peut comprendre l'identité comme étant un phénomène qui prend naissance au sein de la personne et qui demeure statique au fil du temps. D'autre part, l'identité peut aussi être conçue comme étant fluide et dynamique. Sous cette optique, l'identité change selon la situation sociale dans laquelle se retrouve l'individu (Gleason 1983). L'identité est donc un phénomène social qui est fluide et dynamique. Elle se construit par l'entremise de nos relations sociales avec les individus qui nous entourent. L'identité est donc toujours en mouvement et s'adapte à la culture et la situation politique du moment (Taylor et Spencer 2004). En sommes, l'identité s'articule aux normes et valeurs de nos sociétés. Conséquemment, les individus se doivent de négocier les différents aspects de leurs identités, comme le genre et la religion. L'identité est donc un concept qui est dynamique et qui change selon le contexte.

Dans le même ordre d'idées, la structure de l'identité d'un individu est le résultat d'un amalgame de catégories et groupes sociaux auxquels ce dernier appartient. Les groupes

auxquels nous appartenons détermineront, à titre d'exemple, la langue que nous parlerons, ainsi que notre accent. Ces facteurs sont souvent externes à l'individu et celui-ci ne peut pas toujours contrôler les groupes auxquels il appartiendra, car certaines dimensions sont hors de son contrôle, par exemple la langue maternelle. En parallèle, l'individu n'est pas exclusivement associé à une seule catégorie identitaire. Ce dernier peut en effet être associé à plusieurs catégories identitaires en même temps (Jamarani 2012). En effet, la structure de notre identité est le résultat d'un amalgame de catégories et groupes sociaux auxquels l'individu appartient. À titre d'exemple, l'individu peut être catégorisé comme femme, Maghrébine, francophone et intervenante sociale. Cette pluralité des catégories sociales peut venir influencer la manière dont les individus façonnent leurs identités. Les différents aspects de l'identité tels que la race, le genre et la classe sociale sont tous des éléments qui viennent influencer la perception qu'a l'individu de son identité. Cette pluralité de marqueurs identitaires d'un individu comme étant *autre* ou *différent* de la société majoritaire peut se faire par l'entremise de *symboles sociaux*. Néanmoins, ces divers éléments peuvent être conflictuels pour l'individu affectant ainsi la manière dont ce dernier conçoit son identité (Spencer 2014). Nous pouvons donc mettre de l'avant l'hypothèse que les divers éléments qui permettent à l'individu de concevoir son identité peuvent devenir un lieu de tension interne pour ce dernier qui se voit peut-être sentir le besoin de choisir entre certains marqueurs au détriment d'autres. Plus encore, le contexte sociopolitique et historique peut aussi être un élément qui vient accentuer cette tension au sein de l'individu. Sous une autre optique, ces symboles peuvent être des caractéristiques ou des signes qui permettent de désigner l'individu comme étant différent des membres de la société majoritaire. À titre d'exemple, le langage corporel ou les symboles, comme une alliance,

peuvent être des symboles sociaux qui permettent de différencier les individus, dans ce cas-ci les personnes mariées des personnes non-mariées. Les symboles sociaux peuvent aussi indiquer si un individu est membre d'un groupe ou non. Ces symboles sociaux peuvent ainsi créer un imaginaire entourant l'identité de la personne. De ce fait, ces symboles sociaux peuvent porter des connotations négatives, ainsi que positives (Goffman 1986). Néanmoins, il ne faut pas toujours qu'un agent d'identification soit présent afin d'identifier un individu. L'identification peut découler de discours ou de récits publics (Brubaker 2001). Ainsi, nous pouvons conclure que les symboles sociaux peuvent agir en tant que marqueurs d'altérité, et ce au sein de la vie privée, ainsi que dans le milieu de travail. Ces identifiants peuvent être sur le plan physique, mais peuvent aussi se retrouver au sein de nos discours et expressions.

On note aussi que la manière dont nos identités prennent forme découle de la socialisation qui permet une « construction, déconstruction et reconstruction » par l'entremise d'activités de la vie quotidienne comme les obligations professionnelles, familiales et religieuses. On note aussi l'importance que peut avoir le passé de l'individu, sur le plan social et personnel, sur la manière dont il s'identifie. Effectivement, le contexte sociohistorique dans lequel se trouve l'individu vient influencer la manière dont celui-ci conçoit son identité (Dubar 2015, 10). Ainsi, les différentes sphères sociales dans lesquelles se retrouve l'individu viennent influencer la manière dont ce dernier construit ses identités. Il nous est aussi important de reconnaître le rôle que peuvent jouer les réalités professionnelles, dans le cadre de ce projet de recherche. En parallèle, il est important de noter également que le passé social et personnel de l'individu peut aussi venir influencer la manière donc ce dernier se définit. Dans le cadre de notre projet de recherche, ce passé

peut être conçu comme étant un parcours migratoire personnel ou celui des parents, par exemple. Plus encore, nous pouvons conceptualiser le passé à partir d'événements historiques qui ont eu un impact sur nos sociétés, sur le plan social et politique, tels que les événements du 11 septembre 2001. Subséquemment, une trajectoire personnelle ou sociale a un impact sur l'identité de la personne, ainsi que le contexte sociohistorique dans lequel se meut l'individu de manière quotidienne. La construction de l'identité de l'individu n'est donc pas un mécanisme social qui peut être analysé en l'isolant du contexte social, historique et politique de l'époque. L'identité se doit d'être comprise au sein de barèmes sociaux et historiques.

2.1.1 L'identité professionnelle

En ce qui a trait à l'identité professionnelle, celle-ci peut être construite par l'entremise de trois éléments : l'emploi, le travail et la formation (Dubar 2015). En parallèle, l'individu se doit aussi de répondre aux attentes de son lieu de travail. L'identité professionnelle est une sous-catégorie de la grande famille des identités. Elle est notamment construite à partir des valeurs régnant dans le milieu de travail (Hyslop 2018). L'identité professionnelle des intervenantes sociales s'articule également avec les contextes sociologiques et politiques. Aujourd'hui, dans la société canadienne comme dans d'autres sociétés, on note que l'identité des travailleurs et travailleuses sociales est souvent remise en question. En effet, lorsque les intervenantes sociales travaillent au sein d'équipes interdisciplinaires, il n'est pas rare que la pertinence du travail social soit remise en question par les autres membres de l'équipe ou la gestion, et ce de manière plus particulière au sein du domaine de la santé où domine le savoir médical. On constate que le rôle de l'intervenante sociale peut devenir ambigu au sein de ces équipes, car une multitude d'autres professionnels de la santé

peuvent se voir porter des responsabilités semblables à celles des travailleuses sociales (Moon 2017). Dans d'autres cas, l'identité professionnelle de l'intervenante sociale peut aussi être remise en question lorsque cette dernière se doit de combler les attentes de son institution, l'obligeant ainsi à mettre de côté ses valeurs personnelles ou celles de sa profession. En effet, les intervenantes sociales travaillant en milieu hospitalier doivent souvent mettre de l'avant les mandats des institutions au sein de leur plan d'intervention (Sullivan et Zayas 2013). Il est de l'avis de certains que la construction d'une identité professionnelle en travail social découle du degré d'intégration du travail social au sein des équipes de travail (Moon 2017). Ainsi, une remise en question du bien-fondé du travail social de la part des collègues des autres professions peut venir influencer la manière dont l'intervenant social perçoit son identité professionnelle.

Dans un autre ordre d'idées, nous pourrions aussi nous questionner à propos de l'impact sur l'identité professionnelle que peut avoir l'assignation de tâches externes au travail social, comme lorsque l'on demande à une intervenante sociale d'agir comme interprète lors d'une rencontre avec une famille. L'identité professionnelle du travail social est donc constamment remise en question ou confrontées à d'autres dimensions, selon les contextes sociopolitiques et le lieu de travail. On note que pour certains, les enjeux autour de l'identité professionnelle des travailleuses sociales commencent bien avant leur entrée sur le marché du travail. L'idée d'une ambiguïté propre au travail social peut en effet se traduire par une incertitude identitaire au sein des étudiants en travail social (Moon 2017). Nous pouvons donc conclure que l'identité professionnelle des travailleuses sociales est un élément important pour ces derniers car elle permet de justifier leur rôle au sein des organismes et des équipes dans lesquels ils œuvrent. Il est donc judicieux d'interroger les

effets des relations de travail sur cette identité professionnelle, particulièrement lorsqu'on est une intervenante marquée par une différence par rapport à la majorité (différence racialisée dans notre cas), et cela en contexte francophone minoritaire.

2.1.2 Sous-identité ethno-raciale

Comme nous en avons discuté dans les paragraphes précédents, l'identité peut aussi s'articuler avec le passé de la personne et le contexte social dans lequel il se trouve. Nous chercherons maintenant à comprendre comment les parcours migratoires et le fait d'être racisé viennent influencer la manière dont l'individu construit son identité. En effet, il nous est difficile de dissocier le concept d'identité des réalités sociales entourant l'immigration et les parcours migratoires (Gleason 1983). Néanmoins, il nous faut faire attention au concept d'ethnicité lorsque nous l'articulons avec celui de l'identité. En effet, il arrive que l'identité d'une personne se voie réduite à son ethnicité. Autrement dit, lorsqu'un individu est porteur de certains signes différents du groupe majoritaire, cette personne peut se voir réduite à ces marqueurs d'altérité, telles la religion et la race par exemple. La personne n'est donc plus un individu à part entière (Goffman 1986). Cette réduction, lorsqu'elle est adoptée en recherche, a pour effet de rendre statique l'identité, et renvoie à une perspective primordialiste des identités. Les chercheurs qui adhèrent à une analyse primordialiste conçoivent l'ethnicité comme un élément central et fondamental de l'identité de la personne et qui ne peut pas être changé. En parallèle, les chercheurs offrant un cadre d'analyse optionniste conçoivent l'identité ethnique comme seulement un aspect de l'individu. Ici, l'individu possède une pluralité d'identités (Gleason 1983). Ces diverses identités peuvent occuper une place plus ou moins importante au sein de l'identité globale de l'individu. L'importance qu'ont ces multiples formes d'identité dépendra de la situation

dans laquelle l'individu se trouve (Gleason 1983). L'individu peut avoir une pluralité d'identités qui se rattachent à sa culture, son groupe ethnique, sa nationalité, son genre, sa religion, son orientation sexuelle, sa langue et son positionnement politique et social. Cette vision, qui à première vue admet la pluralité, peut toutefois conduire à voir les identités comme étant mutuellement exclusives les unes des autres, et donc comme nécessitant de la part des individus qu'ils les hiérarchisent entre elles, voire qu'ils fassent des choix. Comme le note Kérisit (1998), et pour le cas qui nous occupe, cela peut être conflictuel avec l'idéologie de certains qui affirment qu'il n'y a qu'une seule identité franco-ontarienne. Dans ce genre de situation, l'identité franco-ontarienne risque de devenir une, homogène et statique. Plus encore, nous ne permettons pas à d'autres membres de la société francophone d'articuler leurs identités avec celle de la minorité francophone en Ontario. Or, nous ne pouvons pas réduire un individu à une seule identité statique.

De manière plus particulière, nous devons faire particulièrement attention lorsque nous portons un regard sur les groupes minoritaires vivant au sein d'une communauté minoritaire comme les Franco-ontariens. En effet, nous devons faire attention de ne pas imposer un choix entre l'identité ethno-raciale et l'identité de la francophonie minoritaire des individus. Si nous opposons les intérêts des groupes minoritaires francophones à ceux d'autres minorités au sein de la francophonie minoritaire, cela aura comme effet de ne pas porter un regard sur les réalités et les problèmes sociaux de ces minorités ethno-raciales *au sein* de la minoritaire francophone. Il nous faut donc être conscients des « multiples rapports de domination » auxquels sont sujet les minorités au sein de la minorité francophone (Garneau 2010, 45-46). Cela dit, l'identité est aussi conçue comme étant un phénomène social d'ordre collectif qui a pour but de souligner les différences et les

ressemblances entre les membres d'un groupe. Cette ressemblance a pour but de faire appel à un esprit de solidarité ou de conscience collective pour un appel à l'action et aux revendications (Brubaker et Cooper 2000). Néanmoins, il faut faire attention à la notion d'identité en contexte minoritaire, surtout lorsqu'on veut désigner les actes de revendication des droits ou l'esprit de solidarité au sein du groupe, car tout comme nous en avons discuté précédemment, il ne faut pas réduire une personne à une simple identité statique. En somme, bien que les identités puissent être perçues d'un regard positif par le fait qu'elles rattachent les individus à une cause commune, il ne faut pas oublier que les identités peuvent aussi engendrer des discours ou des actions négatives qui affecteront les personnes qui portent cette identité. Il nous est donc important de ne pas réduire une personne à un seul élément de son identité et de reconnaître la pluralité de ses identités.

En somme, l'identité est un mécanisme social qui est fluide et toujours en mouvement, car elle est le résultat d'une interaction sociale constante entre l'individu et les autres membres de la société : l'identité est « le résultat à la fois stable et provisoire, individuel et collectif, subjectif et objectif, biographique et structurel, de divers processus de socialisation, qui conjointement, construisent les individus et définissent les individus » (Dubar 2015, 105). L'identité est donc dynamique et fluide et s'adapte à la culture et la situation politique du moment. Il y a donc plusieurs dimensions à nos identités (Taylor et Spencer 2004). Ainsi, nos identités peuvent être construites, déconstruites et reconstruites selon le contexte social dans lequel se trouve un individu (Dubar 2015). Les identités ne sont pas statiques et sont sujettes à changer à tout moment. Il ne faut donc pas simplifier ce concept. En parallèle, il est aussi important de reconnaître la pluralité des identités et les divers événements et réalités sociales qui participent à la construction de ces dernières.

2.1.3 Vers une appréhension relationnelle de l'identité

En posant un regard sur le concept de l'identité et lorsque nous cherchons à définir celui-ci, il est important de scruter les travaux d'Erving Goffman. Le sociologue canadien fut en effet l'un des penseurs en sciences sociales qui permit de populariser le concept d'identité dans le domaine des sciences sociales durant les années cinquante. Lorsqu'on emprunte un cadre d'analyse goffmanien, il nous est possible de concevoir l'identité sous deux optiques. La première optique est celle de *l'identité virtuelle*. De manière générale, l'identité virtuelle se définit comme étant le résultat des attributs et caractéristiques que l'individu se voit attribuer par les autres membres de la société. Ces attributs et caractéristiques sont souvent préconçus et prennent naissance durant la première rencontre (Goffman 1986). Nous pouvons articuler cette notion avec celle de l'identification : l'individu est identifié dans son rapport avec les autres membres de la société. Le processus d'identification se produit lorsque l'individu est appelé à s'identifier en relation avec les autres et cela peut se produire au sein de plusieurs contextes différents. Cette identification peut aussi être assignée par d'autres personnes. Les individus peuvent s'identifier ou identifier d'autres individus selon leur position au sein d'un réseau, par exemple un réseau d'amis ou professionnel. Ils peuvent aussi s'identifier ou être identifiés par l'entremise d'une appartenance à un dénominateur commun telle que la langue ou la citoyenneté (Brubaker 2001). Il y a pourtant des caractéristiques qui ne sont pas visibles pour la société, permettant ainsi à l'individu de ne pas se faire attribuer une certaine identité par les autres. Dans ce cas-ci, l'individu *pass*e par exemple pour un membre de la société majoritaire, et ne se voit donc pas assigner un marqueur d'altérité par les autres (Goffman 1986). L'individu voit alors son *identité virtuelle* prendre naissance par l'entremise des constats et des identifications des

autres. L'identité virtuelle peut donc s'avérer erronée, c'est-à-dire être le fruit d'une erreur d'assignation identitaire par autrui ou être le fruit d'une stratégie d'auto-identification par l'individu qui cherche alors à cacher ou revendiquer certains attributs sociaux pour être accepté ou pour passer inaperçu.

La deuxième optique est *l'identité réelle*, laquelle englobe les attributs et caractéristiques que l'individu possède objectivement. Cette identité est celle qui s'articule avec les attributs qui sont propres à l'individu (Goffman 1986, 2). À titre d'exemple, ces attributs peuvent être le genre, les appartenances à la religion ou le lieu de naissance de l'individu.

Ainsi, nous pouvons conclure que les individus se meuvent au sein de leur environnement social avec deux formes d'identité. L'identité que le monde extérieur et la société leur assignent, ainsi que l'identité qui leur est propre et *véridique*. Nous pouvons donc conclure que l'individu est appelé, pour obtenir une certaine cohérence identitaire, à articuler ses identités réelles et virtuelles. Par exemple, l'intervenante sociale peut se voir assigner une identité franco-ontarienne – pensée plus ou moins inconsciemment comme blanche et de descendance franco-canadienne – par son accent et ses expressions lorsqu'elle parle au téléphone avec un usager de services (il est alors question de son identité virtuelle assignée par l'usager). Néanmoins, son identité réelle, celle d'une personne racisée issue de l'immigration, pourra apparaître aux yeux de l'usager lors d'une rencontre en face-à-face, la personne racisée ne correspondant pas à son imaginaire de l'identité franco-ontarienne. Ce projet de recherche tentera donc de comprendre comment les intervenantes sociales conçoivent les diverses identités qui leur sont attribuées. Plus encore, nous tenterons de comprendre la manière dont les intervenants sociaux articulent

les *identités réelles* et *virtuelles* au sein de leur relation de travail, mais aussi sur le plan professionnel.

2.1.4 Les critiques du concept de l'identité

Dans un autre ordre d'idées, il nous faut aussi souligner les critiques qui sont portées à l'encontre du concept d'identité. L'une des critiques les plus importantes du concept d'identité est l'ambiguïté présente au sein de sa définition et la manière dont l'identité fut utilisée par les chercheurs au cours des décennies. On note que pendant longtemps, le concept d'identité fut utilisé de manière libérale au sein des écrits en sciences sociales. Il était rare que les auteurs s'attardent à définir rigoureusement le concept. En effet, entre les années cinquante et soixante, plusieurs ouvrages faisant appel à la notion d'identité furent publiés malgré le fait que très peu se sont attardés à définir la notion d'identité de manière approfondie. Ce n'est qu'au début des années soixante-dix que des auteurs comme Robert Coles critiquèrent ceux qui utilisent le concept d'identité sans le définir. Coles stipula même que le mot *identité* était devenu un mot « cliché » (Gleason 1983, 912-913). En effet, le concept d'identité peut devenir une catégorie fourre-tout qui ne veut plus rien dire et ne permet pas une analyse concrète des réalités sociales. D'autant plus que le concept d'identité peut être utilisé afin de définir une variété de réalités sociales ayant pour effet un manque de congruence au sein de sa définition. Par exemple, l'une des conceptions de l'identité présuppose que tous les individus ont une identité et que s'ils n'en ont pas, ils se doivent d'être à la recherche de cette dernière. Il en va de même pour les groupes : tous les groupes se doivent d'avoir une identité et si elle est absente, ils se doivent de la trouver. Une autre conception de l'identité avance que les individus ou groupes peuvent porter une identité sans le savoir ou peuvent se tromper à propos d'elle, et ils se doivent donc de partir

en quête de leur vraie identité. Selon certains autres, l'identité collective présupposerait qu'il y a une affinité et un lien qui relie les membres d'une collectivité conçue comme homogène. Ceci a cependant pour effet de créer une barrière entre les membres du groupe et les autres (Brubaker 2001). En somme, les définitions de l'identité ne sont pas toujours congruentes entre elles et peuvent même parfois être contradictoires. Par exemple, si certains individus doivent partir à la conquête de leur « vraie » identité, le lien d'affinité reliant l'individu à son groupe d'appartenance n'est pas si clair. Il faut donc, lorsque l'on a recours au concept d'identité, être conscients des débats et ambiguïtés entourant ce concept et l'utiliser de manière critique (Gleason 1983), sinon sa définition peut devenir faible et sans aucuns sens concret (Brubaker 2001). Il nous faut aller au-delà de la notion d'identité, afin de pouvoir comprendre la pluralité des modes d'identification et de manières dont l'individu peut s'autocomprendre en articulation avec la situation ou le contexte social dans lequel il se trouve (Brubaker 2001). C'est pourquoi il nous semble opportun de faire appel à des structures et systèmes sociaux plus larges et qui sont susceptibles d'interférer sur les processus de construction identitaire.

2.2 Race, racisme et altérité

En effet, il nous faut porter le regard sur les concepts de racisme et de race car notre projet de recherche vise à comprendre si les intervenantes sociales font l'objet d'un processus d'altérisation dans leur environnement de travail, si elles vivent des moments de racisme et, si oui, comment elles les interprètent. La race renvoie ici à des « groupes sociaux dont les membres, dans un contexte donné, ont en partage des expériences négatives (discrimination, violence, etc.) et positives (solidarité, identification, etc.) » (Garneau 2019, 96). En parallèle, le racisme peut se définir par l'entremise d'actions conduites par les

individus. Ainsi, en se basant sur des auteures comme C. Guillaumin, P. Essed et M. Bessone, Garneau définit le racisme comme « tout acte (parole, geste, comportement, pratique, politique publique, règlement) de manque de respect fondé sur un signe qui revêt les apparences de la permanence et qui active les inégalités raciales existantes à l'échelle macrosociologique » (Garneau 2019, 89). Selon la même auteure, une conduite raciste peut avoir pour fondement la peur, la méconnaissance ou une conviction profonde en la doctrine raciste, et peut être intentionnelle ou non (Garneau 2019). Nous voudrions ainsi débiter en soulignant que nous porterons un regard sur la race par l'entremise d'une lunette sociologique et non biologique. En effet, les recherches qui suivirent la fin de la Seconde Guerre mondiale permirent de démontrer que sur le plan biologique, il était impossible de déterminer des races humaines. La race est un concept qui est socialement construit et est donc contextualisée et changeante. En dépit des connotations négatives que porte le concept de race, on ne peut se passer de l'utiliser à cause de son lien étroit avec l'histoire socioculturelle occidentale (Spencer 2014). À titre d'exemple, de nos jours, le concept de *race* fait référence à tous ceux qui ne sont pas *blancs* et vient donc souligner des différences culturelles entre individus. Ainsi, les personnes de couleur blanche deviennent la norme et ceux qui ne se conforment pas à cette notion de blancheur deviennent *l'autre* (Pickering 2004). À cet effet, le racisme et la discrimination qui en résulte ne sont pas des réalités sociales qui sont propres aux individus qui sont issus de l'immigration. En effet, on note que le racisme et la discrimination sont aussi vécus par des individus nés et socialisés au sein de la société canadienne et qui se meuvent au sein des institutions de l'État canadien (Garneau 2019). Ainsi, la race a longtemps été utilisée comme un marqueur de différence et d'altérité (Spencer 2014). Il nous faut donc analyser le concept de race sous une optique

sociohistorique (Garneau 2019) afin de comprendre la manière dont il prend forme et donne lieu à des mécanismes d'exclusion dans notre société moderne.

En somme, puisque la race est un concept qui découle de l'ordre sociologique, les représentations de la race ne sont pas statiques et changent selon le contexte sociohistorique (Spencer 2014). En effet, la définition et la manière dont les individus conceptualisent le concept de race sont intimement liées à l'endroit où ils se trouvent (Knowles 2003). La race est donc fluide et dynamique. Dit autrement, les manières dont nous la concevons sont conditionnelles au contexte sociologique, politique et historique dans lesquels nous l'analysons.

Le racisme peut se matérialiser de diverses manières. En effet, le racisme peut se faire par l'entremise des institutions qui se fondent sur une organisation sociale qui, au cours de nombreuses décennies, a discriminé sur la base de la race. Ainsi, le racisme systémique marginalise les groupes racialisés par l'entremise de discriminations qui se font de manière consciente ou inconsciente. De ce fait, les actions qui découlent du racisme permettent un maintien et une reproduction des inégalités qui ont comme source la race (Garneau 2019). La race et le racisme sont donc des phénomènes sociologiques qui permettent de créer une hiérarchie sociale au sein de nos sociétés.

Sous une autre optique, on note aussi que la race s'articule souvent avec la notion d'identité citoyenne. En effet, pendant longtemps la race a été utilisée pour justifier le droit d'appartenance à des groupes nationaux ou culturels. Plus encore, la race a aussi été utilisée pour justifier les inégalités sociales, par l'entremise de la langue parlée par exemple (Spencer 2014). Il nous est donc possible de conceptualiser la race comme étant le résultat d'inégalités présentes entre les groupes. Cette manière de concevoir la race comme étant

une construction sociale nous permet ainsi d'utiliser un langage qui fait référence à la « racisation » ou « racialisation ». Plus encore, le race devient donc l'étape finale du mécanisme social que sont l'altérisation et la notion que *l'autre* est différente du soi (Garneau 2019, 83-84).

Il est difficile de dissocier les concepts de race et d'identité de celui de l'altérité ou de *l'autre*. Notre projet de recherche s'intéresse à comprendre les dynamiques sociales que vivent les intervenantes sociales travaillant en contexte francophone minoritaire qui sont racisées ou issues de l'immigration. Ainsi, nos participantes vivent dans un monde où elles sont porteuses d'une double altérité par le fait qu'elles sont francophones et racisées, c'est-à-dire qu'elles appartiennent ou sont renvoyées à une minorité au sein de la minorité francophone. Compte tenu de ces facteurs, de manière générale, l'altérité se définit comme étant ce qui n'est pas propre à nous ou à notre groupe d'appartenance. Ainsi, l'altérité renvoie à la notion de « l'autre ». De manière générale, « l'autre » peut être défini comme celui qui ne nous ressemble pas (Petros 2017). L'autre prend forme au sein d'un concept métaphysique. Nous créons un imaginaire de ce qu'est *l'autre*. Ainsi, la manière dont nous formons nos identités découle de celles qui nous sont attribuées par l'autre. La présence d'un groupe qui est différent du nôtre permet d'établir des normes dictant les caractéristiques et valeurs du groupe qui nous permettent de nous différencier des autres groupes (Spencer 2014). Néanmoins, afin de pouvoir créer l'illusion de *l'autre*, l'individu ou le groupe se doit d'être conscient de son *je* ou de son *nous* (Forambuena Valero 2011), donc de sa propre identité. L'altérité est donc un phénomène social. En d'autres mots, l'altérité est le fruit d'un processus d'altérisation, c'est-à-dire de l'action des membres de la communauté majoritaire pour réduire les individus à de simples stéréotypes statiques

(Garneau 2019). L'altérisation est donc réductrice et ne prend pas en considération l'individu dans sa pluralité sociale. Sous une autre optique, ce que nous percevons comme étant *l'autre* ou externe à nous varie selon les pays et les époques. En effet, la définition de ce que l'on considère comme étant *autre* au groupe majoritaire dépend du pays et du contexte sociohistorique de l'époque (Spencer 2014). Ainsi, les marqueurs d'altérité sont aussi de nature dynamique (Jamarani 2012). À titre d'exemple, une personne chinoise qui porte des marqueurs d'altérité au Canada peut les perdre lorsqu'elle retourne en Chine. L'environnement social dans lequel l'individu se retrouve lui permet donc d'établir des barèmes pour classer les individus rencontrés (Goffman 1986). C'est ainsi que la manière dont les personnes vivent et subissent les moments où leur sont octroyés ces « marqueurs d'altérité » peut varier selon le contexte et les circonstances.

L'altérité est une réalité que beaucoup doivent vivre sur une base quotidienne. En effet, des situations de la vie quotidienne peuvent avoir pour effet que les individus se voient rappeler leur différence par un autre membre de la société, cela à partir de « marqueurs d'altérité ». À titre d'exemple, l'accent peut agir comme un « marqueur d'altérité » (Garneau 2017). Ainsi, les individus à qui l'on attribue des marqueurs d'altérité peuvent être l'objet d'inégalités ou d'un traitement humiliant, et ce de manière quotidienne. Ces événements deviennent donc des vecteurs qui permettent aux individus d'être rappelés à leur différence et au fait qu'ils ne sont pas des membres de la société majoritaire. Il est donc intéressant de se questionner à propos de l'impact que peuvent avoir ces simples rappels d'altérité. En effet, l'individu qui est désigné comme étant différent est conscient de son altérité et de la manière dont il est perçu par la société majoritaire. En parallèle, il arrive souvent que l'individu soit conscient du fait qu'il porte des *marqueurs* qu'on lui attribue comme étant

extérieurs, altérisant. Cette prise de conscience a souvent pour effet que l'individu porte une attention particulière à ses actions, afin d'atténuer les impressions que peuvent avoir les membres de la société majoritaire de lui (Goffman 1986). Cela a pour effet que des individus peuvent ressentir le besoin de justifier leur présence (Garneau 2017), lorsqu'ils sentent par exemple que leur marqueur d'altérité pèse trop au sein d'une certaine interaction sociale. Ainsi, il est important de porter un regard sur la nomenclature que nous utilisons pour désigner une personne qui ne fait pas partie du groupe majoritaire. Les mots que l'on utilise pour les désigner permettent de mettre en relief la place qu'occupent ces individus au sein des structures politiques de la société d'accueil. En effet, la société d'accueil leur impose une identité qui risque de les suivre de manière indéfinie (Kérisit 1998). L'altérisation est donc un mécanisme social qui est complexe et qui est le résultat de nos diverses interactions sociales. Elle s'observe donc par l'entremise d'actions. Il devient alors important de porter un regard sur les actes au niveau micro. Il nous faut comprendre la manière dont ce mécanisme social prend forme au sein des relations personnelles, mais aussi au sein des relations professionnelles des intervenantes sociales racisées ou issues de parcours migratoires, afin de comprendre la manière dont l'altérisation se manifeste ou non au sein de leurs relations sociales.

La manière dont l'individu se définit dépend de son parcours de vie et du moment où il prend connaissance de son marqueur d'altérité. En effet, si le marqueur d'altérité est attribué dès la petite enfance, dans ce cas l'individu apprend ou est socialisé à propos de son marqueur d'altérité au fur et à mesure qu'il grandit et apprend les normes sociales. Durant cette période, il se peut que l'enfant soit protégé des éléments qui pourraient lui rappeler son marqueur d'altérité. Néanmoins, il n'est pas possible de garder l'enfant dans

l'ombre et on lui fera remarquer sa « différence » tôt ou tard, par exemple à l'école. Sinon, il se peut que le moment où la personne se voit attribuer le marqueur d'altérité se produise à l'âge adulte, comme au moment où il migre vers un autre pays ou une région où les normes sont différentes. L'individu qui ne portait pas de marqueurs d'altérité se voit alors attribuer des marqueurs dès son arrivée en terre d'accueil (Goffman 1986). Les expériences du parcours de vie teintent ainsi la manière dont le normal et le stigmatisant sera distingué, ce qui affectera possiblement la manière dont il choisira de s'identifier. Ainsi, dans le cadre de notre travail de recherche, il sera possible d'appliquer ces diverses périodes où le sentiment d'altérité apparaît. En effet, il se peut que les intervenantes sociales racisées et issues de l'immigration aient toujours ressenti un sentiment d'altérité par le fait d'être issues de l'immigration et d'avoir grandi au pays d'accueil. Dans ce genre de circonstances, l'intervenante sociale a donc presque toujours été consciente de sa différence au sein de la société majoritaire francophone. Sous une autre optique, il est possible que le marqueur d'altérité soit apparu plus tard, du fait de leur migration plus récente. Au sein des deux situations, on constate que les intervenantes voient leur vie personnelle affectée par ce marqueur d'altérité. Nous pouvons donc aussi supposer que ces marqueurs d'altérité prennent des formes différentes dans leur lieu de travail. Si, par moment, le marqueur d'altérité peut être un facteur négatif dans la vie de l'individu, il peut cependant être perçu comme étant positif au sein des structures de travail. Par l'entremise de cette recherche, nous chercherons donc à comprendre la manière dont ces altérités sont vécues dans les milieux de travail et dans l'intervention.

Sous une autre optique, on note qu'il y a une forme de camaraderie qui peut se former entre personnes portant les mêmes marqueurs d'altérité. Ce rapprochement entre les individus

favorise les échanges d'expérience qui permettent aux individus de se remonter le moral. Dans ces échanges, les individus peuvent aussi se partager des astuces afin de pouvoir survivre au jour le jour. En effet, on note que les individus qui portent des marqueurs d'altérité se réunissent souvent en groupe. Dans ces groupes, il est donc possible d'observer des individus appartenant à une pluralité d'univers sociaux, ou même d'identités ethno-raciales, mais qui portent tous le même dénominateur commun, celui d'un marqueur d'altérité servant à les raciser. On note donc qu'il peut y avoir des différences au sein de ces groupes. Ils ne sont pas homogènes (Goffman 1986).

Dans le cadre de notre projet de recherche, nous supposons que nous pourrions analyser cette idée de camaraderie ou de solidarité sous deux optiques différentes. D'une part, de manière générale, cette camaraderie pourrait avoir lieu entre les membres des communautés francophones, par exemple il se peut que les intervenantes sociales qui parlent français se tiennent avec les autres francophones durant les heures de repos au travail. Il se peut aussi que lors de l'intervention, le dénominateur commun qu'est le français permette de développer une alliance thérapeutique auprès de l'utilisateur de services. D'autre part, nous pouvons poser l'hypothèse que les intervenantes qui sont racisées ou issues de parcours migratoires peuvent développer un sentiment de camaraderie sur la base d'expériences communes. Tout comme le français, le marqueur d'altérité qu'est la racialisation a possiblement un impact quant au rapprochement possible entre l'intervenante et certains utilisateurs de services. Ainsi, cette recherche tentera de comprendre comment se vit ou non cette camaraderie au sein d'un contexte de travail francophone minoritaire. Plus encore, nous cherchons à comprendre la manière dont les

marqueurs d'altérité ont un impact sur les relations sociales et professionnelles des intervenantes sociales racisées et issues de l'immigration.

En analysant l'altérité par l'entremise de la profession du travail social, on peut arriver à la conclusion qu'au sein de la profession du travail social, nous sommes souvent appelés à intervenir auprès de l'autre. En effet, en travail social nous sommes souvent appelés à intervenir auprès de membres de la société qui ne font pas partie des groupes majoritaires (Lefebvre 2015, Forambuena Valero 2011). Sous une autre optique, nous avons consacré beaucoup d'écrits en intervention interculturelle. Les écoles de travail social enseignent à leurs étudiants des techniques d'intervention auprès des communautés issues de l'immigration ou qui sont racisées (Mlcek 2014). Il nous faut pourtant nous questionner sur la manière dont les intervenantes sociales qui sont elles-mêmes racisées et issues de parcours migratoires vivent le fait d'être porteurs de marqueurs d'altérité au sein de leurs relations de travail, car très peu d'études se sont attardées à ce sujet (Al-Krenawi 1999, Yan 2008). La profession du travail social est donc marquée du sceau de l'altérité par l'entremise de ses utilisateurs de services, mais aussi de ses professionnels.

En somme, ce présent chapitre nous a permis d'analyser les fondements du concept d'identité. Dans un premier temps, nous avons été capable de démontrer que l'identité peut brièvement être définie comme un phénomène social qui est fluide et dynamique. Ainsi, l'identité se meut au sein du contexte social, politique et historique dans lequel se trouve l'individu. On note aussi que l'identité peut être conçue sous deux volets, par l'entremise d'une lunette d'analyse gofmanienne. D'une part, il est possible de concevoir l'identité virtuelle de l'individu, qui est l'identité qui lui est assignée par les autres membres de la société, selon des marqueurs d'altérité. D'autre part, il existe l'identité réelle de l'individu,

laquelle renvoie aux attributs véritables de l'individu (Goffman 1986) Sous une autre optique, les intervenantes sociales doivent aussi construire leur identité professionnelle selon le contexte dans lequel elles travaillent tout en articulant cela avec les valeurs du travail social qui leur sont présentées lors de leur formation (Dubar 2015).

Dans un deuxième temps, nous avons discuté des concepts de race et de racisme. Nous avons démontré que le racisme et la race sont des concepts qui relèvent du monde de la sociologie et non de la biologie. La race est donc une construction sociale (Spencer 2014). Plus encore, le concept de race et le racisme qui en découle sont le résultat de processus sociaux qui proviennent de legs coloniaux (Garneau 2019). Il n'y a nul doute que les effets du racisme se font encore ressentir aujourd'hui au sein des relations sociales.

Dans un troisième temps, nous avons porté un regard sur le concept de l'altérité qui peut brièvement se définir par ce qui est autre ou différent de nous (Petros 2017). L'altérité est en effet omniprésente au sein de nos relations sociales quotidiennes et a donc un impact sur la manière dont l'individu marqué de l'altérité conçoit sa place au sein de la société (Garneau 2017).

CHAPITRE III – MÉTHODOLOGIE

Dans le but de recueillir et analyser les possibles tensions identitaires que peuvent parfois ressentir les intervenantes sociales racisées et issues de l'immigration, nous avons choisi d'utiliser une approche d'ordre qualitatif. De manière générale, les recherches qualitatives firent leur apparition au sein du domaine de la recherche au début du XXe siècle (Onwuegbuzie et Leech 2005). En portant un regard plus approfondi, on note que les recherches qualitatives proposent l'hypothèse que la réalité est de nature subjective puisqu'elle existe dans le rapport que les individus ont au monde. Ainsi, les recherches qualitatives cherchent à comprendre les actions, les expériences et la vision du monde des individus (Fossey, et al. 2002). En outre, la lunette d'analyse qu'utilise le chercheur lors de ses recherches influence sa manière d'interpréter la réalité (Onwuegbuzie et Leech 2005). Les recherches qualitatives sont donc le résultat d'une interaction entre le chercheur et les participants à son étude, lui permettant ainsi d'interpréter et de comprendre les problèmes et réalités sociales (Sale et Thielke 2018). C'est ainsi que l'approche qualitative privilégiée nous permettra d'avoir accès aux différentes manières par lesquelles les intervenantes sociales interprètent la réalité sociale.

Cela dit, il est important de porter un regard aussi bien sur les avantages que sur les limites des recherches qualitatives. L'une des forces de la recherche qualitative tient au fait que le chercheur peut utiliser sa proximité avec l'interviewé afin de mieux comprendre le phénomène social qui est à l'étude (Onwuegbuzie et Leech 2005). Concernant notre sujet de recherche, nous sommes d'avis que le fait d'être issue de l'immigration et de vivre en contexte francophone minoritaire nous a permis d'établir ce lien de proximité avec les interviewés. En parallèle, nous avons été capable de comprendre de manière plus

approfondie ce que nous expliquent les interviewés. Enfin, il nous faut aussi souligner que les méthodes qualitatives nous permettent d'avoir accès aux points de vue des groupes marginalisés, ce qui peut aider les décideurs publics, par la suite, à créer des politiques publiques et des programmes adaptés aux besoins souvent inconnus ou invisibilisés de ces populations (Maher et Dertadian 2017).

Parallèlement, l'une des limites des recherches qualitatives est que le chercheur peut être perçu comme étant impliqué de manière excessive dans la recherche. Cette implication excessive pourrait donc influencer les résultats de la recherche (Onwuegbuzie et Leech 2005). En parallèle, une deuxième limite se rapporte au temps qu'il faut accorder aux recherches qualitatives (Maher et Dertadian 2017). Cette limite s'applique à notre projet de recherche car notre programme de maîtrise, qui implique deux stages, ne dure que deux ans et ne permet donc pas d'approfondir certains sujets ou méthodologies.

3.1 Cueillette des données

La cueillette des données s'est faite par l'entremise d'entrevues semi-dirigées, nous offrant ainsi des sources primaires (Morgan et Rasinski 2012) concernant les réalités des intervenantes sociales issues de l'immigration ou qui s'identifient comme étant racisées et qui travaillent dans le milieu de la santé en situation francophone minoritaire. L'entrevue semi-dirigée est la méthode de recherche la plus utilisée au sein des sciences sociales, et de manière plus précise en travail social (Shaw, Ramatowski et Ruckdeschel 2013). L'entrevue semi-dirigée se définit comme étant une interaction verbale qui permet un partage de savoirs d'expérience (Savoie-Zajc 2009). Elle devient donc un lieu où il y a un partage d'informations entre le chercheur et l'interviewé (Grindsted 2005). En concordance avec la nature des études qualitatives, l'entrevue semi-dirigée permet d'avoir accès de

manière directe à l'expérience des individus (Savoie-Zajc 2009). De ce fait, nous sommes d'avis que l'entrevue semi-dirigée nous permettra d'avoir accès aux expériences et au point de vue des intervenantes sociales qui travaillent en contexte francophone minoritaire.

Nous avons élaboré notre guide d'entretien par l'entremise de thèmes que nous avons dégagé préalablement. De ce fait, notre guide d'entretien (Annexe I) nous a permis de poser un regard sur trois thèmes qui s'articulent avec notre problématique et notre question de recherche. Ainsi, les thèmes que nous avons incorporés à notre guide d'entretien sont : les identités des intervenantes, les défis et moments de tensions dans leur(s) milieu(x) de travail ainsi que leur rapport plus général à la francophonie minoritaire

3.2 Le recrutement

En ce qui a trait au recrutement, nous avons constitué un échantillon par homogénéisation, c'est-à-dire un échantillon qui se base sur le principe que le groupe à l'étude est homogène (Pires 1997). Dans notre cas, nous avons comme critères de sélection que les intervenantes soient diplômées en travail social, qu'elles soient issues de l'immigration et qu'elles s'identifient comme étant racisées. En plus, elles devaient travailler dans le milieu de la santé en contexte francophone minoritaire. De plus, nous avons utilisé la diversification interne, c'est-à-dire que nous avons cherché à obtenir une diversité d'informateurs au sein du groupe. Aussi, notre échantillon se compose de six répondantes qui travaillent dans le milieu de la santé dans la région d'Ottawa, qui s'identifient comme étant racisées et issues de l'immigration. Notre échantillon est majoritairement composé de femmes à l'exception d'un participant. De ce fait, rappelons que nous avons choisi d'utiliser le féminin pour faire référence à l'ensemble de nos participantes. Soulignons qu'aucun effort ne fut fait afin de recruter uniquement des femmes. Cela est sans doute le reflet de la population des

intervenantes sociales, majoritairement de sexe féminin. L'ensemble de nos participantes est né à l'extérieur du pays à l'exception d'une. Ainsi, en moyenne, les participantes ont passées 15,5 années au Canada. L'âge moyen d'arrivée au pays est de 31 ans, les enquêtées étant arrivées entre l'âge de 20 et 44 ans. Plus encore, nous avons constaté que la moyenne des langues parlées est de trois. Enfin, les langues de scolarisation varient entre le français, l'arabe et l'espagnol.

Sous une autre optique, l'ensemble des participantes a une maîtrise en travail social. Nous avons constaté qu'au moment de l'entretien, les participantes avaient entre trois et 14 années d'expérience d'intervention au Canada, avec une moyenne de près de huit années. Néanmoins, une participante déclare avoir travaillé comme intervenante sociale dans son pays natal avant d'occuper son emploi actuel. Les enquêtées ont travaillé comme intervenantes sociales dans le milieu hospitalier et communautaire. En ce qui a trait aux langues parlées dans le lieu de travail, l'ensemble des participantes déclare toutes parler français et anglais.

Dans un autre ordre d'idées, le recrutement des participantes s'est fait par l'entremise d'une lettre d'invitation (Annexe II). Cette lettre fut envoyée par courrier électronique à des contacts professionnels que connaissaient la chercheuse et sa directrice de mémoire. Par la suite, elles eurent recours à l'effet boule de neige pour trouver de nouvelles participantes. Les personnes intéressées à participer à la recherche furent invitées à communiquer avec la chercheuse. De cette façon, la confidentialité des participantes fut respectée.

Les entrevues avec les participantes se sont faites dans le lieu de leur choix, et ce à l'extérieur de leur lieu de travail pour assurer l'anonymat et la confidentialité des participantes. Dans la restitution des données (présentation des analyses), les informations

qui pourraient permettre une identification indirecte, par exemple par la combinaison des différentes identifications des individus, ont été masquées. C'est ainsi, notamment, que nous avons fait le choix de ne pas mentionner le pays d'origine des enquêtées mais de référer plutôt à des zones géographiques. Les entrevues étaient d'une durée d'une heure à environ une heure et demie, les temps variant selon les participantes. Le guide d'entretien était en français et l'ensemble des entrevues s'est fait en français. Nous avons aussi reçu le consentement des participantes afin que les entrevues puissent être enregistrées par l'entremise d'un dictaphone. De plus, nous avons demandé aux participantes qu'elles complètent une fiche sociodémographique (Annexe III).

3.3 Déontologie

La cueillette des données a commencé après avoir reçu l'approbation du Comité d'éthique de la recherche en Sciences sociales et humanités de l'Université d'Ottawa (Annexe IV). Avant d'entamer l'entrevue, nous avons présenté le formulaire de consentement (Annexe V) aux participantes afin qu'elles puissent commencer l'entretien de manière consentante. Nous avons répondu à leurs questions et les avons assuré qu'elles avaient le droit de se retirer de l'étude à tout moment. Nous leur assurons aussi que les informations qu'elles nous transmettraient demeureraient confidentielles. Plus encore, elles étaient informées qu'elles avaient le droit de ne pas répondre à une question si elles ne le souhaitaient pas et que cela se ferait sans jugement de notre part. Avant de commencer l'entretien, nous expliquions aussi aux participantes les buts de la recherche et les thèmes qui seraient discutés. Nous signions enfin le formulaire de consentement. Subséquemment, nous procédions à l'entretien qui était enregistré.

Les fichiers audio et les fiches sociodémographiques ont été entreposés de manière à ce que la confidentialité des participantes soit protégée. Afin de préserver l'anonymat, nous leur avons aussi attribué des pseudonymes et avons choisi de ne pas spécifier dans quelles filiales du domaine de la santé elles œuvraient. Nous avons aussi anonymisé les nationalités des participantes et avons remplacé cette information par un emplacement géographique plus général, comme le continent nord-américain. En somme, ces informations furent remplacées par des catégories génériques au moment de l'analyse, dans un constant esprit réflexif. Nulle autre personne que la chercheuse principale et sa directrice de mémoire ont eu accès aux données recueillies.

3.4 Analyses des données

Tous les entretiens ont été retranscrits. Pour l'analyse, nous avons privilégié la méthode d'analyse de contenu thématique. Cette méthode se veut une méthode de recherche objective qui décrit le contenu présent dans un discours (Sabourin 2006). Pour ce faire, le chercheur se doit d'analyser l'ensemble des actions et des moments au sein de l'entrevue, afin de pouvoir attribuer une signification aux thèmes (Sabourin 2006). Il devient alors important de se concentrer aussi sur la manière dont les propos sont véhiculés, et ce en analysant les silences des individus, ainsi que leur non verbal (Beaud et Weber 2010). Il ne suffit pas de se baser uniquement sur le nombre de fois qu'un thème est abordé (Geoffrion 2006), mais de considérer la manière dont il est abordé et la place et la signification que donnent les répondantes.

Ainsi, à la suite d'une lecture des verbatims, nous avons été en mesure de dégager les thèmes principaux que partagèrent avec nous les participantes à l'étude. C'est ainsi que nous sommes passées à la codification des thèmes et des sous-thèmes qui s'articulaient

avec notre question de recherche. De ce fait, les thèmes que nous avons dégagés portent sur les expériences vécues du lieu de travail, la francophonie minoritaire, les identités, ainsi que des pistes de solution.

3.5 Limites et contraintes de la recherche

Notre recherche n'est pas exempte de limites. Dans un premier temps, les données de notre recherche proviennent principalement des femmes, car un seul homme participa à notre étude. Si cela reflète la démographie de la profession du travail social, il se peut néanmoins que les expériences varient selon le genre, ce que nous n'avons pas été en mesure d'approfondir.

Dans un deuxième temps, notre recherche se concentrait sur les réalités propres au domaine de la santé. Il serait tout de même intéressant de voir quelles sont les expériences que vivent les intervenantes racisées et issues de l'immigration dans d'autres domaines de profession, par exemple l'aide à l'enfance. En effet, il se peut que les usagers diffèrent selon les milieux d'intervention, créant ainsi d'autres formes de tension ou de racisme.

Dans un troisième temps, notre recherche s'est déroulée à Ottawa, une ville qui est constituée de presque la moitié de la population francophone de l'Ontario (Commissariat aux langues officielles 2019). Nous pouvons donc poser l'hypothèse que les réalités de l'intervention en contexte francophone minoritaire sont différentes de celles d'autres villes ou régions où il y a une plus faible concentration de francophones.

CHAPITRE IV – ANALYSE DES DONNÉES

Le présent chapitre a pour but de présenter l'analyse de six entrevues semi-dirigées conduites auprès d'intervenantes sociales racisées et issues de l'immigration travaillant au sein de la région d'Ottawa. Nous présenterons quatre thèmes qui furent dégagés lors de l'analyse de nos entretiens. Cette analyse des quatre thèmes se fera en articulation avec le concept des identités réelles et virtuelles. Ainsi, dans un premier temps, nous porterons un regard sur les milieux de travail et les moments de tensions qui découlent des aspects identitaires et raciales des participantes. Dans un deuxième temps, nous analyserons la question de la francophonie et la manière dont les participantes conceptualisent leurs relations avec la langue française et la lutte pour la francophonie minoritaire en Ontario. Dans un troisième temps, nous discuterons de la manière dont les participantes définissent leurs identités. Dans un quatrième temps, nous présenterons certaines des pistes de solutions que proposent les participantes, afin de diminuer les moments de tensions raciales et identitaires dans les milieux de travail.

4.1 Les moments de tension identitaire et raciale dans les milieux de travail

Il nous était important de questionner nos participantes sur leur lieu de travail et les expériences qu'elles y ont vécues, afin de combler le manque de savoirs scientifiques sur ce sujet (Al-Krenawi 1999, Yan 2008). De plus, nous cherchions à comprendre si le lieu de travail pouvait être un lieu de tensions identitaires et raciales. De fait, les entretiens nous ont permis d'observer des liens entre les expériences vécues au travail et les multiples identités que portent les intervenantes racisées et issues de l'immigration francophone. Ainsi, nous présenterons une pluralité d'enjeux et de tensions auxquels sont confrontées de manière quotidienne les intervenantes sociales dans leur lieu de travail. Il est important de

souligner que les moments de tension que vivent les intervenantes sociales peuvent être le résultat d'interactions avec les collègues de travail, les membres des équipes interdisciplinaires, ainsi que les usagers et leur famille. Nous présenterons aussi les effets qu'ont ces moments de tension quotidienne sur le processus de définition identitaire et le moral des intervenantes sociales.

4.1.1 Le manque de diversité au sein des équipes

Il y a nul doute que le Canada est un pays de prédilection pour les migrants cherchant une nouvelle terre d'accueil. En effet, on note qu'au recensement de 2016, 21,6% de la population du Canada proclament être un immigrant ou résident permanent (Statistique Canada 2017). En parallèle, les autorités canadiennes prédisent que la population canadienne qui ne sera pas née au pays pourrait se situer entre 24,5% et 30,0% d'ici 2036 (Statistique Canada 2017). Il semble donc indéniable que ces statistiques doivent être reflétées au sein des milieux de travail canadiens de manière générale, mais aussi de la santé. Une étude publiée en Ontario en 2002 montrait que 32% des aides-infirmières offrant des soins à domicile s'identifiaient comme immigrantes (Denton, et al. 2002). En ce qui a trait au domaine du travail social, une étude réalisée en sol américain affirme qu'il y aurait environ 13% des travailleurs sociaux du pays qui s'identifieraient comme étant racisés (Lin, et al. 2018). Nous n'avons pas trouvé une statistique équivalente pour le Canada. Néanmoins, l'ensemble de nos participantes mentionne être sous-représenté au sein des équipes de travail social. À titre d'exemple, Allana, une intervenante sociale née au Maghreb, nous explique que dans son institution de santé, elles ne sont que trois intervenantes sociales racisées à l'intérieur de l'équipe qui comporte plus d'une cinquantaine d'intervenantes sociales. En parallèle, Isabel, une intervenante sociale ayant immigré des

Antilles à l'âge adulte, avec ses enfants, nous explique que dans son équipe de travailleuses sociales, elles ne sont que deux personnes racisées. Il découle de cette réalité un sentiment de solitude vécue par certaines participantes. Patricia déclare même : « Des fois, dans le groupe, tu es toujours seule. [...] Tu es seule dans ton coin. » En parallèle, Isabel explique que cela peut être « intimidant » d'être l'une des seules intervenantes sociales racisées dans son groupe de travail. Le manque de diversité peut donc avoir comme conséquence l'isolation sociale des intervenantes racisées. Nous y reviendrons plus loin. Voyons d'abord comment les intervenantes sociales sont ramenées à leur altérité, dans le lieu de travail, de manière quasi quotidienne.

4.1.2 Être réduite à son altérité

Les participantes de notre étude nous ont répété à plusieurs reprises qu'il n'était pas rare qu'elles soient ramenées à leur différence par l'entremise de commentaires ou d'actions menées par leurs utilisateurs de services ou par leurs collègues de travail et leurs gestionnaires sur leur lieu de travail.

Voyons pour commencer les comportements des utilisateurs de services qui soulignent l'altérité des intervenantes sociales. Ici, l'altérité de l'intervenante peut être mise de l'avant par l'entremise de marqueurs tels que l'accent. En effet, l'accent permet, pour certains individus, de distinguer ceux qui sont membres de *leur* groupe d'appartenance de ceux qui font partie des *autres* (Yalouz et Moloney 2015). À titre d'exemple, Allana, qui a grandi au Maghreb où elle y a appris le français, mentionne qu'il n'est pas rare qu'elle entende des commentaires de la part d'utilisateurs de services à propos de son accent. Sous la même optique, Sara, qui a émigré de l'Amérique latine à l'âge adulte, nous mentionne qu'elle reçoit aussi souvent des commentaires de la part d'utilisateurs de services en ce qui a trait

à son accent : « Ils vont te demander : « Oh, mais de où est-ce que vous venez? De où est votre accent? » ». Sara et Allana ont exprimé que certains utilisateurs de services ont déclaré ne pas comprendre ce qu'elles leur disaient à cause de leur accent. Si les allusions à l'accent ne relèvent parfois que d'une simple curiosité, il n'est pas rare toutefois que les utilisateurs de services non racisés et non issus de l'immigration utilisent l'accent afin de justifier des difficultés de communication entre eux et l'intervenante sociale. Plus encore, cela leur permet de remettre en question les compétences des intervenantes sociales (Yan 2008).

Les commentaires sur l'accent de la part des utilisateurs de services créent donc un clivage entre l'intervenante et ces derniers en attribuant l'identité de *l'autre* à l'intervenante. En cela, l'ensemble des intervenantes mentionne que l'accent fut utilisé à un moment ou à un autre comme marqueur d'altérité afin de souligner leur « extériorité » (Garneau 2017, 16). Isabel nous explique que ce rappel est relatif aux deux langues officielles du pays : « Mais, mais malgré tout, bien que je parle le français, l'anglais, on me dit j'ai un accent ». En parallèle, on note que l'accent du français est souvent une manière de créer une distinction entre les francophones *d'ici* et les autres, tout comme nous l'explique Allana:

« Bien, t'as, t'as un accent français de France. ». Euh, donc j'étais pas la même francophone. J'étais francophone, mais pas comme eux autres. [...] Une distinction, mais ça a resté que : « Oui t'es francophone, puis c'est bien, on t'accepte, mais t'es pas Québécoise, t'es pas, ou t'es pas franco-ontarienne. ». [...] T'es pas de souche, donc tu restes différente. [...] Tu restes l'autre, ouais. »

L'accent est donc utilisé par les membres de la communauté majoritaire francophone pour ramener l'individu à son statut d'« Autres francophone » (Veronis et Huot à paraître). De ce fait, en soulignant son accent, on rappelle à Allana que tant qu'elle aura cet accent, elle

ne pourra jamais être acceptée à part entière au sein de la communauté francophone minoritaire. Allana poursuit en nous expliquant « On m’a déjà dit qu’on ne comprenait pas mon français ». Allana n’est pas la seule à s’être faite critiquée pour son accent français. Les intervenantes comme Allana et Sara nous expliquent qu’elles ont trouvé des techniques pour contourner les obstacles qui découlent de leur accent en intervention : « Et des fois je m’adapte. Parce que j’ai vécu à Montréal, des fois je m’adapte, j’utilise un vocabulaire différent ou je vais utiliser des, des tournures de phrase que culturellement euh, plus connues [...] donc j’adapte mon français à chaque groupe » (Allana). Nos participantes ont donc trouvé des manières de surmonter leur altérité, afin de se confondre aux normes du groupe majoritaire par l’entremise de la langue et de l’accent.

En tout état de cause, les questions qui ramènent à l’altérité peuvent ne pas être les bienvenues « : le fameux pour de vrai, t’es, euh, de où? Ben ça, c’est, c’est ‘casse-couilles’ » (Albert). Patricia nous explique aussi sa frustration lorsqu’elle doit expliquer son parcours migratoire, à partir des Antilles, aux utilisateurs de services et leur famille : « Mais qu’est-ce que ça vient faire là-dedans? C’est un travail que je fais. On a une relation de travail. Pourquoi je dois vous dire d’où je – de quel pays je viens? ». On note pourtant que les intervenantes vont parfois par elles-mêmes souligner les différences existant entre elles et l’utilisateur de service: « Je suis consciente de mon bagage que j’amène à l’intervention. Et je le mets sur la table avec les personnes. J’ai, je le – je parle de ça, ouvertement, sans, sans, euh, sans aucun, euh, hum – sans aucune barrière » (Clara). Il est important, pour Clara, d’être ouverte avec ses usagers, afin de « favoriser un environnement de, d’intervention qui peut être, c’est-à-dire dans, dans le profit de nos [usagers] ». Ainsi, pour Clara il est important d’être honnête avec ses utilisateurs de services, afin de favoriser

le développement de l'alliance thérapeutique. En effet, Sara nous explique qu'en partageant son parcours migratoire avec des utilisateurs de services, cela lui permet de développer un lien de confiance: « on peut faire de bonnes alliances aussi avec des personnes. Puis, des fois, elles te disent : “ Oh, j'étais dans ton pays, j'étais en Amérique latine”, puis ça va très bien ». La reconnaissance de son altérité permet donc aussi de développer la relation de travail entre l'intervenante et ses utilisateurs de services (Fontaine et Turcotte 2017). Nous aborderons cet aspect dans la sous-section suivante.

Sous une autre optique, on note que les intervenantes sociales se voient souvent assignées une identité virtuelle (Goffman 1986), en ce qui a trait à leur profession, par le fait d'être désignées comme *autre*. Albert nous explique que ses usagers l'ont déjà confondu avec un technicien électronique, ou encore avec un médecin :

Si je porte une chemise, j'ai l'air d'un médecin, on m'a dit. Même si c'est faux. Ouais, on va me dire : « Ah, t'es-tu médecin? Ah. » Ou ils vont commencer à me parler de leurs problèmes, j'sais pas, médicaux. Et là, je leur dis : « Non, moi, je suis ton travailleur social. Tu peux me parler de tes problèmes, mais on va parler de quelque chose d'autre. » On est en train de parler d'autres choses. « Ouais, mais t'es pas le médecin? »

Ainsi, les marqueurs physiques que porte Albert, c'est-à-dire ceux attribués au genre, viennent influencer l'identité virtuelle qui lui est attribuée par les patients. En effet, il existe encore des stéréotypes qui lient la profession de la médecine au genre masculin (Parramore Wilbourn et Kee 2010). En parallèle, Patricia nous explique comment les relations avec les utilisateurs de services changent lorsqu'elle se présente en personne après avoir eu une discussion téléphonique avec une famille : « Au téléphone, ça fonctionne très bien avec certaines familles. Et puis, quand vous rencontrez la famille, ils voient qu'on n'est, qu'on n'est pas comme eux autres, là. Et puis ça change ». Nous pouvons donc observer qu'il y

a un décalage entre les identités virtuelles et réelles qui sont attribuées aux intervenantes à partir de marqueurs physiques.

Ensuite, le renvoi à l'altérité peut aussi être le fruit d'interactions avec des collègues de travail. Tel que mentionné plus haut (Lin, et al. 2018), Isabel nous explique qu'elle se sent souvent rappelée à son altérité lorsque « il y a des rencontres ou bien des choses qui se passent, [et que] tu es la seule Noire dans le groupe. C'est là que, automatiquement, tu te réveilles. Tu te rends compte. Tu es vraiment visible! [Rires] ». Il est également fréquent que les intervenantes soient rappelées à leur altérité par l'entremise de questions relatives à leur culture ou le pays natal. C'est ainsi qu'Allana nous explique ses sentiments face à ce type de questions répétées : « j'avais le sentiment de ne pas, de ne pas euh, d'être différente. Juste de ne pas être [silence] parmi les autres. Ouin, il y avait nous autres, puis il y avait vous autres. Une distance. » Allana nous explique que dans son ancien emploi, durant ses heures de pause, elle devait parfois répondre à certaines questions : « Puis c'est souvent, à l'heure du diner, euh [silence], j'avais des personnes qui étaient plus âgées qui me demandaient : « Bien, [dans ton pays], est-ce que les femmes portent le voile? Est-ce qu'elles portent le niqab? Est-ce que t'as le droit de marier qui tu veux? » Donc ça c'était récurrent, à l'heure du diner ». Sara doit fréquemment elle aussi répondre à des questions concernant les mœurs de son pays natal : « [...] Hum, « Ah oui, mais toi tu as d'autres habitudes », euh, hum. [...] Comment tu fêtes telle fête? Est-ce que vous mangez la dinde aussi? » Sara mentionne que ces questions l'affectent différemment, selon son humeur. À l'inverse, Allana déclare que cela ne l'incommode pas de devoir agir en tant qu'interprète culturelle auprès de ses collègues : « puis, moi ça, ça me mettait pas mal à l'aise, au contraire, ça me faisait plaisir de, de clarifier certaines choses, que pas tous les musulmans

vivent de la même manière, puis de ne pas mettre tout le monde dans le même, dans la même case, dans la même catégorie ». Ainsi, Allana nous explique que son rôle d'interprète culturel lui permet de « briser l'image que les gens ont des immigrants, euh, des Arabes, des musulmans... » Les actions d'Allana permettent de déconstruire des stéréotypes associés aux identités virtuelles des personnes immigrantes arabes et musulmanes.

4.1.3 « Sur le plan culturel, je les comprends »⁴

Les différences entre les intervenantes et leur utilisateurs de services peuvent par contre être un avantage lorsqu'il est question de comprendre les réalités sociales que vivent les utilisateurs de services qui sont issus de l'immigration ou qui appartiennent à des groupes racisés.

Il y a un courant au sein de l'intervention interculturelle qui recommande que les intervenantes sociales racisées et issues de l'immigration travaillent auprès des utilisateurs de services qui sont racisés ou issus de l'immigration, afin de faciliter le déroulement de l'intervention (Ko et Lee 2010). Les intervenantes que nous avons rencontrées sont, de fait, souvent appelées à intervenir auprès d'utilisateurs de services qui sont de la même culture ou du même pays d'origine. Il est généralement de leur avis que cela est effectivement un avantage car le fait qu'elles aient elles-mêmes vécu cette expérience ou qu'elles aient vu leurs parents ou familles la vivre, aide à comprendre leur réalité. Ainsi, Isabel nous explique qu'elle cherche activement les utilisateurs de services provenant du même pays qu'elle car elle sait qu'elle est la mieux placée pour développer un plan d'intervention qui est approprié à leurs besoins et réalités sociales. En parallèle, on note qu'il en va de même

⁴ Extrait de l'entretien réalisé auprès d'Allana.

pour Allana qui est contente lorsqu'on lui réfère des utilisateurs de services qui sont arabophones :

souvent ils vont me référer les [usagers] arabophones, puis ça me dérange pas parce que sur le plan culturel, je les comprends, je peux les conseiller, je peux, euh, je peux leur donner espoir parce qu'ils voient que [silence] ils voient qu'il y a, qu'il y a une place pour nous, les immigrants, donc ça leur donne un peu espoir.

On note que Clara conçoit également son parcours migratoire d'un bon œil car il lui permet de comprendre et de s'identifier aux défis et réalités que rencontrent ses utilisateurs de services issus de l'immigration et de développer une alliance thérapeutique avec ces derniers (Fontaine et Turcotte 2017) : « on a d'autres, que ce soit la culture ou bien les pays d'où ils viennent, ils se sentent à l'aise parce que c'est quelqu'un qui, qui a vécu comme moi, qui a dû s'intégrer, qui a dû – qui n'est pas d'ici ». Isabel, Allana et Clara sont donc capables, par leurs expériences personnelles, d'établir un lien de confiance avec leurs utilisateurs de services tout en leur offrant un espoir de réussite dans la société d'immigration (Lin, et al. 2018). Elles voient donc des avantages à ce que les intervenantes racisées et issues de l'immigration travaillent auprès des populations migrantes.

Albert, Sara et Isabel conçoivent que leur vécu migratoire est un atout également au sein de leur équipe de travail : « Ça, ça donne un peu plus de couleur et un peu plus de – ben, une autre perspective des choses » (Albert); « tu as un grand bagage, disons, ou – tu as vécu d'autres choses, puis tu peux apporter » (Sara). En parallèle, Allana rajoute qu'elle estime que le fait de pouvoir parler plusieurs langues et de comprendre les réalités entourant l'immigration lui permet d'établir un rapport et de « sympathiser » avec ses usagers. Il est pourtant important pour Isabel ne pas figer ces personnes dans des

stéréotypes propres à leur condition de migrant, à leurs pays d'origine ou à leur religion : « la personne a des éléments de sa culture, mais elle a sa personnalité, sa – son parcours personnel qui va faire d'elle ce qu'elle est ». De même, nos interviewées souhaitent voir reconnus leurs expériences et les atouts spécifiques qui en découlent sans pour autant être figées dans leur différence et dans les stéréotypes.

4.1.4 Être médiatrice culturelle

Nous avons constaté qu'il est fréquent que les intervenantes sociales que nous avons rencontré soient appelées à agir en tant que médiatrices culturelles, une réalité vécue par d'autres intervenants racisés (Lin, et al. 2018). À titre d'exemple, Patricia nous explique qu'elle est consciente que la maladie n'est pas conçue de la même manière d'un individu à l'autre, ainsi que d'une culture à l'autre (Senior et Chenhall 2013). De ce fait, elle nous explique qu'elle se porte à la défense de ses utilisateurs de services migrants lorsqu'il est question d'évaluer leur capacité (Carignan 2017). Patricia devient donc médiatrice culturelle entre l'usager et les autres membres de l'équipe multidisciplinaire. Il en va de même pour Albert qui a dû défendre les intérêts d'un utilisateur de service lors d'une évaluation des capacités :

je parlais avec une ergothérapeute. Dans leurs évaluations, par défaut, les [usagers] doivent être capables de, euh, s'essuyer avec papier toilette. Et je l'expliquais, mais non, mais c'est pas tout les – c'est pas – y'en a qui le font pas avec papier toilette. C'est avec un – ben, ce serait un bidet ou un arrosoir ou avec un – avec de l'eau. Et tu te laves pas avec juste papier toilette. Et là, elle me dit : « Ah ben ça, je savais pas ».

Or, le rôle de médiateur culturel peut découler de l'attribution d'une identité virtuelle aux intervenantes sociales qui ne concorde pas forcément avec leur identité réelle ou, même si c'est le cas, induit néanmoins une généralisation en plus d'une surcharge potentielle de

travail. On remarque par exemple que certaines intervenantes sociales se voient assigner des utilisateurs de services sur la base de leur identité culturelle virtuelle – identité virtuelle en ce que les médecins, par exemple, ont parfois tendance à présupposer qu’elles sont semblables aux utilisateurs de services et pourront mieux comprendre leur situation: « Des fois, quand ils ont, justement, un [usager] [...] qui a besoin plus d’une compétence culturelle [...] donc, euh – j’ai des [médecins] qui peuvent venir me voir pour me dire : « Clara, cette personne, elle vient de cette – de ce pays ou d’une cer-certaine culture. Je crois que ce serait un bon match avec toi ». Ainsi, on note qu’il peut aussi y avoir une surcharge de travail (Lin, et al. 2018) pour l’intervenante lorsqu’elle se voit assigner des utilisateurs de services par l’entremise d’une hypothèse qui présuppose qu’elle comprendra mieux une famille à cause de son identité : « Ou bien, des, des fois il faut que je prenne des [usagers] qui sont sur d’autres planchers. C’est comme un surplus de travail. C’est pas sur ma charge de travail normale » (Patricia). Plus encore, nous sommes alors témoins d’une généralisation, de la part des autres professionnels de la santé, qui présupposent que tous les membres d’une même région géographique agissent de la même manière. En effet, Patricia exprime sa frustration en ce qui a trait à cette généralisation et à ces stéréotypes statiques :

Quand il y a des familles [noires] qui posent des problèmes ici, même s’il y a d’autres familles qui causent les mêmes problèmes. [...] De – même si c’est, c’est, comme, c’est humain, qu’est-ce que les comportements humains, mais on me demande d’intervenir parce que c’est la même identité que moi.

Nous sommes donc encore confrontés à une forme d'identité virtuelle qui est imposée à Patricia par le fait de présupposer qu'elle comprend les réalités de l'utilisateur de service et de sa famille à cause qu'ils proviennent de la même région géographique qu'elle.

4.1.5 « Ah, qui parle espagnol? »⁵

Les écrits concernant l'intervention interculturelle recommandent que l'intervenante sociale œuvrant auprès d'utilisateurs de services migrants parle la même langue que ceux-ci, afin de faciliter la discussion et la création d'un plan d'intervention (Park, et al. 2016). En effet, l'ensemble de nos participantes était polyglotte, leur permettant ainsi de parler dans la langue maternelle de leurs utilisateurs de services. À titre d'exemple, Clara nous explique comment elle se voit assigner des utilisateurs de services par les membres de son équipe lorsque la famille de ces derniers ne maîtrise pas l'une des langues officielles du pays, et bien que les utilisateurs de services parlent l'anglais ou le français. Ainsi, la maîtrise qu'ont nos participantes de diverses langues a pour effet qu'elles sont souvent appelées à agir en tant qu'interprètes auprès de l'utilisateur de service et d'autres membres de l'équipe interdisciplinaire. Il en va de même pour Patricia qui nous explique qu'elle doit des fois se déplacer à d'autres unités de soins afin de pouvoir agir en tant qu'interprète. Ainsi, cette tâche d'interprétation est souvent externe à leur rôle d'intervenante sociale et ceci peut donc causer une surcharge de travail. Il est en effet commun, pour les intervenants polyglottes, d'agir en tant qu'interprètes pour des collègues de travail (Engstrom, Pierda et Jong 2009).

Il est pourtant important de souligner que l'ensemble des intervenantes est content d'offrir leurs services en tant qu'interprète lors de réunions de famille ou auprès d'un utilisateur de

⁵ Extrait de l'entretien réalisé auprès de Sara.

service qui n'a pas besoin des services d'une intervenante sociale : « Et je l'ai déjà fait [de l'interprétation durant les réunions de famille]. Et je le fais avec intérêt. Je trouve pas ça [...] comme un surplus de travail ». Il en va de même pour Allana qui nie sentir une surcharge de travail lorsque nous l'avons questionnée sur le sujet. Ainsi, les intervenantes utilisent leurs habiletés linguistiques afin de favoriser le bien-être de l'utilisateur de service et de sa famille. Toutefois, on note que les intervenantes sont franches avec leurs gestionnaires ou autres membres de l'équipe en ce qui a trait à leurs capacités d'interprétation, et qu'elles peuvent parfois préférer ne pas agir à ce titre :

Clara : j'ai dit : « Oh sais-tu quoi? Faut que – vraiment appeler le, le, l'interprète. T'as-tu le numéro de téléphone? Appelez des interprètes qui sont plus, euh, qui sont plus, euh...

Intervieweuse : Compétents.

Clara : ... plus compétents – exactement – à, à faire leur travail parce que moi j'suis pas vraiment – c'est pas mon travail. C'est pas mon – c'est pas parce que je parle arabe que je suis – que je peux.

Nous pouvons nous questionner en ce qui a trait à l'identité virtuelle qui est posée sur l'intervenante lorsqu'on lui attribue le rôle d'interprète, car comme nous l'explique Clara, ses connaissances de la langue arabe ne veulent pas pour autant dire qu'elle a les compétences d'une interprète professionnelle.

Sous une autre optique, on note que les intervenantes qui parlent arabe sont souvent appelées à interpréter auprès de l'ensemble de la population arabo-musulmane. Allana, Albert et Clara doivent alors expliquer à leurs gestionnaires ou collègues de travail qu'il y a plusieurs dialectes présents au sein de la langue arabe. Albert, Clara et Allana se voient donc attribuer une identité virtuelle par le fait que les autres membres de l'équipe assument que ces derniers sont capables de communiquer dans tous les dialectes arabes. De manière

plus approfondie, on voit là une méconnaissance de la langue arabe de la part de l'équipe de travail. Cette méconnaissance peut avoir pour effet de créer des tensions car, comme Albert nous l'explique, il ressent de la déception de la part de ses supérieurs lorsqu'il ne peut pas agir en tant qu'interprète à cause des différences internes à la langue arabe.

On observe cependant qu'il y a généralement une reconnaissance de la part des collègues de travail en ce qui a trait à l'aide qu'apportent les intervenantes sociales lorsqu'elles occupent le rôle d'interprète : « mes gestionnaires m'ont souvent remerciée d'avoir aidé un médecin ou d'avoir aidé un autre département ou d'avoir aidé un [usager] » (Allana). En effet, Allana nous explique que son institution a mis sur pieds une liste de professionnels polyglottes qui peuvent agir en tant qu'interprètes à la dernière minute, afin de mieux desservir les patients.

4.1.6 Le racisme et la discrimination au travail : « Si c'est elle, une Noire, je ne la veux pas dans mon dossier »⁶

Nous avons aussi questionné nos participantes en ce qui a trait aux moments de tension dans le lieu de travail qui découlent de comportements racistes ou discriminatoires commis à l'encontre des intervenantes sociales de la part des utilisateurs de services, ainsi que de la part de leurs collègues (Yan 2008). Avant de débiter, mentionnons les propos de Clara qui explique qu'elle a d'abord dû s'autoriser à voir les comportements racistes qui ont lieu autour d'elle avant de pouvoir les combattre ou les contourner : « c'est pas que je le vois plus, mais je le vois plus clairement. Et je, je me permets de le voir. Je me permets de – je me donne la permission de le voir ». Les commentaires de Clara soulignent qu'il y a en effet plusieurs manières de réagir aux comportements discriminatoires. Certaines

⁶ Commentaire fait à l'encontre de Patricia lors d'une intervention.

personnes préfèrent rester passives tandis que d'autres y font face directement (Daniel 2011). On note qu'il y a tout de même des répercussions sur le plan personnel lorsque les victimes de ces propos se donnent cette permission de voir le racisme car il n'est pas aisé de s'admettre victime d'actes méprisants, voire violents.

Albert, qui est d'origine maghrébine, raconte une situation avec une utilisatrice de service qui fait allusion aux événements du 11 septembre 2001 : « une [usagère], euh, récemment, m'a dit : « Après le 11 septembre, ils auraient dû bombarder davantage les pays musulmans parce que là, on se retrouve avec trop de réfugiés syriens et y'aurait pas de votre, euh – de, de vos musulmans. » Le commentaire fait par l'utilisatrice de service en question s'enregistre donc au sein d'un imaginaire de *l'autre* et des stéréotypes qui sont associés à la religion musulmane. Plus encore, ces commentaires imposent une identité virtuelle à Albert. En effet, l'usagère en question présuppose que Albert est musulman et pratique la religion musulmane, et elle lui attribue ainsi les stéréotypes négatifs associés à l'islam (Merskin 2004).

Sous une autre perspective, il arrive aussi que les utilisateurs de services travaillant avec des intervenantes racisées et issues de l'immigration refusent de travailler avec elles pour diverses raisons (Yan 2008). Cela fut le cas pour Sara, Clara et Patricia. Patricia nous explique qu'elle fut ramenée à son altérité lorsqu'un utilisateur de service mentionna les propos suivants en sa présence : « Si c'est elle [Patricia], une Noire, je ne la veux pas dans mon dossier ». En parallèle, on note que Sara a aussi vécu une situation semblable lorsque des utilisateurs de services demandèrent à ce qu'ils puissent travailler avec une travailleuse sociale qui est « canadienne ». Ces commentaires à l'encontre de Sara et Patricia non seulement soulignent leur altérité, mais remettent aussi en question les qualifications et

compétences en intervention de ces dernières. En effet, l'altérité est souvent utilisée par les utilisateurs de services et les familles comme levier de pouvoir remettant en question les compétences des intervenantes. On présuppose qu'elles ne connaissent pas le système canadien : « De quelle origine es-tu? Pourquoi tu viens m-m'offrir des services dans mon pays? Comme, qu'est-ce que tu sais de qu'est-ce qui se passe ici? » (Patricia).

On note néanmoins que certains utilisateurs de services refusent de travailler avec des intervenantes à cause qu'elles sont de la même communauté que ces derniers. Ceci fut le cas pour Clara, Allana et Patricia. Il n'est pas rare en effet que des utilisatrices de services refusent de travailler avec une intervenante de la même communauté qu'eux, car il y a souvent une peur que l'intervenante diffuse les réalités sociales de l'utilisateur de service aux autres membres de la communauté (Yan 2008), et ce en dépit du fait que les intervenantes sont tenues par le code de déontologie du lieu de travail.

Les comportements racistes et discriminatoires peuvent aussi provenir des collègues de travail des intervenantes sociales, ainsi que des membres de l'équipe de gestion. Les comportements racistes et discriminatoires se retrouvent donc dans l'ensemble des paliers structurels du lieu de travail. Comme dans le cas précédent, ces comportements peuvent remettre en question les compétences de l'intervenante sociale racisée et issue de l'immigration (Lin, et al. 2018). Sara nous explique comment il lui arrive que ses actions soient remises en question par ses collègues lors de réunions d'équipe. Cette remise en question se manifeste par des commentaires tel que : « Ah mais oui, tu es, tu es une personne d'ailleurs », soulignant encore une fois une différence. En parallèle, nombreuses sont les intervenantes qui partageront avec nous le sentiment d'être mises de côté quand il est question de s'impliquer dans des projets de travail :

on te demande de faire partie d'une équipe. [...] Puis là, après, euh, tu t'es investie, et on vient te dire : « Ah non, on veut que telle, telle, telle personne font partie de l'équipe et tout. » Que tu vois que c'est, c'est, c'est, c'est du, c'est du — du racisme là, pour le dire, euh, pour le nommer (Clara).

Sara fait écho aux propos de Clara, cette fois en ce qui a trait aux possibilités d'avoir accès à des promotions : « Mais j'ai jamais, hum, j'ai jamais eu cette chance de, de pouvoir montrer que oui, moi aussi je suis capable de faire d'autres choses, disons, que ça soit chef d'équipe, que ça soit quelque chose d'autre ». La discrimination en ce qui a trait aux promotions est en effet une réalité qui affecte les intervenants et intervenantes sociales racisées et issues de l'immigration (Yan 2008).

Les comportements discriminatoires se manifestent aussi lors de réunions d'équipe. Sara et Patricia nous expliquent qu'il n'est pas rare que leurs commentaires ou suggestions se voient ignorés lorsqu'elles se retrouvent avec leurs pairs. Les deux nous expliquent que cela a pour effet qu'elles finissent par remettre en question leurs propres habiletés d'intervention. Plus encore, cela a aussi un impact sur la manière dont Sara conçoit sa place au sein de l'équipe : « au commencement, ça me faisait mal. Puis après, à un moment donné, je me suis rendue compte que ça ne m'intéressait plus de participer parce que qu'est-ce que ça donne que tu parles, puis qu'on t'écoute pas? [Soupir] J'ai, j'ai – je pense que c'est discriminatoire. » Les comportements des collègues de Sara ont donc pour effet de créer une division entre elle et les intervenantes du groupe majoritaire. Sara nous explique l'impact qu'ont ces comportements sur la manière dont elle conçoit sa place au sein de l'équipe des travailleuses sociales : « c'est comme si tu es invisible pour les gens. Puis comme ça, j'ai dit, bon, ouais, moi j'arrête de parler ici. De toute façon, on m'écoute pas. » Ce sentiment de désengagement et de perte d'appartenance à l'équipe est aussi vécu par Clara : « Mais c'est quelque chose qui vient te chercher en tant que personne parce que,

même si tu veux dépasser, tu veux dépasser, mais à un moment donné, tu sens plus l'appartenance à la – puis tu te dis pourquoi je m'investis? » Les comportements racistes ont donc des impacts importants sur la manière dont les intervenantes racisées et issues de l'immigration conçoivent leur place au sein des équipes de travail, ainsi que sur la manière dont elles interagissent avec leurs collègues.

Les intervenantes sociales mentionnent également que les comportements racistes se font sur une base quotidienne sans pourtant que les auteurs de ces comportements ne semblent s'en rendre compte : « y'a des commentaires qui vont passer, puis c'est comme hé, t'as oublié avec qui, toi, tu parles. Ils réalisent pas. Comme, ça clique pas » (Albert). Sara parle elle aussi du « racisme ordinaire » (Jounin 2008, Jounin, Palomares et Rabaud 2008) qui est présent sur les planchers des instituts de santé de la région d'Ottawa : « Hum [soupir], je pense que les gens, c'est comme, ils sont habitués un peu. Ils se rendent pas compte comment ça peut faire, euh, une différence quand ils parlent comme ça. » On note en effet que les auteurs des commentaires racistes minimisent souvent l'ampleur de leurs commentaires, car ils estiment que leurs commentaires sont sans conséquences négatives (Marx 2006).

Patricia et Sara nous expliquent que l'un des impacts de la remise en question de leurs compétences de la part des usagers et de leurs collègues est le sentiment de toujours devoir se justifier : « ce qui m'a toujours, euh, dérangée, c'est qu'il faut toujours se prouver, pas une fois ou deux, mais toute la vie, tu dois te prouv... – essayer de prouver que tu es bonne » (Sara). Clara a aussi vécu les frustrations de devoir se prouver en tant qu'intervenante sociale au sein de la société d'accueil. Elle nous explique que ses années d'expérience en intervention et de travail dans son pays natal ne furent pas reconnues à son

arrivée et dans son lieu de travail. Clara n'est pas la seule à vivre cette non-reconnaissance des expériences de travail, on note que plusieurs intervenantes issues de l'immigration doivent recommencer au bas de l'échelle lorsqu'elles entament leur carrière en intervention sociale en terre d'accueil (Pullen Sansfaçon, et al. 2014).

De ce fait, Patricia déclare qu'elle aussi doit se prouver de manière constante : « Si on demande à un, un collègue de travail à 100 %, toi, il faut que tu fasses 300 % – pour que ton travail soit égal à qu'est-ce que l'autre fait. Il faut que tu travailles trois fois plus. » Patricia doit travailler plus fort afin de démontrer qu'elle a les mêmes compétences que ses collègues. Sara mentionne également qu'il y a un besoin constant de « prouver que tu es bonne », que les plans d'intervention sont appropriés. En parallèle, Clara indique qu'il ne lui était pas rare de faire des heures supplémentaires afin de démontrer ses compétences. Néanmoins, avec le temps et en se comparant à ses autres collègues, Clara a appris à mettre ses limites. Les études montrent effectivement que les intervenantes qui sont racisées ressentent souvent le besoin de se prouver auprès de leurs collègues, ainsi qu'auprès de la gestion (Yan 2008).

En somme, le racisme que vivent les intervenantes racisées et issues de l'immigration peut avoir lieu à différents niveaux de la structure de travail. Il est donc question d'un racisme systémique : « quand on regarde, en gros, on regarde le milieu de travail, le groupe de travail, le système, en gros, on voit que c'est teinté de racisme » (Patricia). Il nous faut alors nous questionner quant à l'impact des comportements racistes et discriminatoires sur les intervenantes sociales racisées et issues de l'immigration : « On se sent toujours coupable de qu'est-ce que les autres nous font subir. On se sent toujours coupable » (Patricia). La part de responsabilité qui découle de ces comportements est le plus souvent

placée sur les intervenantes sociales plutôt que sur les auteurs de ces comportements. Plus encore, on observe une déresponsabilisation de la part de l'employeur concernant l'impact des comportements discriminatoires et racistes à l'encontre de leurs employés racisés et issus de l'immigration.

4.1.7 Les stratégies face au racisme

La discipline du travail social en est une où le professionnel est appelé à militer pour les individus avec qui il travaille (Carignan 2017). En effet, les participantes mentionnent qu'elles sont appelées à militer pour leurs utilisateurs de services racisés et lutter contre le racisme au sein de leur lieu de travail. Isabel étant sur le marché du travail depuis plusieurs années, elle nous explique qu'elle n'hésite pas à dénoncer les comportements racistes : « je le dis toujours, même si c'était [...] bon, le boss de mon employeur-là, je vais lui dire ce que je pense ». En somme, l'acte de dénoncer les comportements racistes doit s'inscrire dans la lutte que doit mener la discipline et la profession du travail social.

Lorsqu'il y a des commentaires ou des comportements racistes qui se font dans le milieu de travail, les intervenantes sociales ont donc deux options. Elles peuvent ne rien dire ou, à l'inverse, elles peuvent dénoncer les commentaires ou les actes qui viennent d'être commis. Il en va de même pour d'autres professionnels qui se doivent faire un choix entre la dénonciation ou simplement adopter une approche passive (Cuturello 2011). Dans le premier cas, on note qu'il peut y avoir une tristesse et une fatigue militante qui s'emparent des intervenantes. Albert nous explique comment il gardait une liste des commentaires racistes ou discriminatoires qu'il entendait dans son lieu de travail : « j'avais un dossier Excel où chaque fois que quelqu'un faisait un commentaire déplacé envers un groupe quelconque... Et j'ai décidé de l'effacer parce que ça me rendait malheureux. Et je le

pouv... – je pouvais le remplir à toutes les jours, une ou deux cases, hum ». De manière plus approfondie, on note une fatigue qui s’installe au sein des intervenantes racisées :

Y’a une – et c’est une infirmière, qui est née en Jamaïque, qui m’a dit : « Non, fais un dossier Excel de toutes les fois où t’es heureux, où t’as fait sourire quelqu’un. Ça va voir, ça va rendre ta journée encore meilleure. » Ça veut pas dire qu’elle est pas *woke* là ou n’importe quoi. Ça veut juste dire on comprend. C’est de la merde pour certains. Mais tant et aussi longtemps que tout le monde reste professionnel, *just move on*.

« *You just move on* ». Albert n’est pas le seul à opter pour une voie passive face aux commentaires et actes racistes et discriminatoires. Clara déclare qu’elle vit aussi une fatigue en ce qui a trait aux besoins de militer contre les comportements racistes qui se font à son égard : « T’as plus envie de, de prouver que tu vaux quelque chose, que ton travail vaut quelque chose, que ton expérience vaut quelque chose, que ton point de vue vaut quelque chose. » En parallèle, on note une frustration de certaines en ce qui a trait au manque d’actions contre les comportements racistes : « Et puis moi, le racisme, c’est pas de la violence? [...] même si on te fait ça, même si tu es victime, il faut, il faut que tu le fasses quand même, même si tu te sens pas bien là-dedans, [...] tu descends devant les autres là, il faut que tu fasses le travail » (Patricia). Patricia nous partage aussi qu’elle a renoncé à l’idée de se battre car elle a le sentiment que cela ne changera rien. Les intervenantes racisées et issues de l’immigration vivent donc des tensions et frustrations qui découlent des comportements racistes.

Cela dit, dans certaines situations, les enquêtées choisissent de dénoncer les comportements qui proviennent des usagers. Patricia nous explique que lorsqu’elle fut le sujet de commentaires racistes de la part d’un utilisateur de service, elle refusa de travailler avec ce dernier. Dans cette situation, Patricia reçut l’appui du médecin responsable du dossier et

elle fut capable de se retirer du dossier. En parallèle, Isabel offre aussi la possibilité à l'usager de travailler avec une « travailleuse sociale blanche », mais seulement après l'avoir confronté directement : « Et puis, parfois [...] quand je trouve que ça déb- – la situation ne se débloque pas, je dis : « Est-ce que c'est la couleur de ma peau qui te...? » [fait un bruit de sursaut] Là, ça c'est – ça les dérange – ben, c'est pas que ça les dérange, mais ça la, la fait sursauter ». Isabel ne se gêne donc pas pour confronter les mentalités racistes lorsqu'elle est en intervention. En parallèle, Sara nous explique que lorsqu'elle rencontra un usager qui déclara que « les immigrantes, ils viennent ici nous voler du travail, puis après, nous on n'a pas de travail », elle lui répondit : « « Et en passant, on vient pas voler des, des, des postes ou... » Ah, je pouvais pas me, me retenir là. J'ai dit : « Ah c'est assez, assez long et assez difficile de pouvoir faire ce que je fais » ». Néanmoins, le commentaire de Sara ne fut pas sans conséquences, car elle nous expliqua que l'usager feignit un malaise cardiaque après leur rencontre. Ainsi, il n'est pas toujours simple pour les intervenantes sociales de confronter les utilisateurs de services sans avoir peur des représailles.

Dans un autre ordre d'idée, les intervenantes sociales doivent aussi confronter leurs collègues de travail lorsque ces derniers sont les auteurs de comportements racistes. Clara nous explique qu'elle dénonce ouvertement ces comportements provenant de la part de ses collègues :

je ne me tais plus. Je, je dis les choses telles qu'elles sont. Et je me dis, probablement, c'est comme ça que je devrais, peut-être, euh, agir, euh, même dans le passé. Mais c'est pas grave. Y'a rien qui, qui est perdu. Je devrais nommer les choses telles qu'elles sont. Je considère ça, au fond, que le comportement discriminatoire ou je – qu'on dit vice et versa que : « Oh, je suis pas d'accord avec ça parce que ou parce que ».

Il est donc important pour Clara de dénoncer les comportements racistes qui prennent lieu au travail. En effet, Clara nous explique que ceci lui a permis de s'ouvrir à ses collègues qui vivent les mêmes réalités qu'elle. En somme, pour Clara cela lui a permis de normaliser les dénonciations racistes.

4.1.8 Impact sur les relations de travail : « est-ce que vous vous êtes demandé pourquoi on vient pas? »⁷

L'altérisation par les collègues de travail a un impact sur les relations de travail. La manière dont les intervenantes sociales réagissent aux propos ou actes racistes ou discriminatoires a un impact sur leurs relations de travail avec leurs collègues, créant parfois ainsi des tensions : « Et des collègues, par exemple, si on fait, comme, une – un *party* de job, même quelque chose, ils méprisent qu'est-ce que t'as apporté ». Les tensions de travail qui découlent d'une différence perçue poursuivent donc les intervenantes au-delà des heures de travail et de leurs interventions. Ces moments de tension ont donc comme effet que les intervenantes sociales finissent par se retirer plus ou moins volontairement et consciemment des lieux d'interaction sociale. Toutefois, comme l'explique Clara qui a arrêté de dîner avec ses collègues, cela a un impact sur la manière dont ses collègues la perçoivent : « Ça, c'est toi qui ne, toi qui ne, qui ne, qui ne... « elle n'adhère pas à l'équipe » ». Ainsi, l'intervenante sociale qui est racisée et issue de l'immigration porte la responsabilité de l'impact des comportements racistes de ses collègues. Une distance est donc créée, ayant pour effet de marginaliser encore plus les intervenantes sociales racisées et issues de l'immigration qui sont pourtant mises à distance par les autres (Pullen Sansfaçon, et al. 2014).

⁷ Extrait de l'entretien réalisé auprès de Clara.

D'une autre part, nous avons observé qu'il est plus difficile, ou du moins l'impact est plus grand, lorsque les intervenantes sociales dénoncent les actes ou commentaires racistes qui proviennent de la part de leurs collègues de travail. En effet, les intervenantes sociales sont souvent perçues comme étant la cause du malaise qui s'installe à la suite de leurs dénonciations de propos ou d'actes racistes. Aussi, plusieurs préfèrent ne rien dire. À titre d'exemple, Allana nous explique qu'elle a dû quitter une conversation à l'heure du dîner à cause de propos racistes provenant d'une collègue de travail. Il en va de même pour Patricia qui nous explique qu'elle ne sait pas toujours sur quel pied danser au sein de ses relations de travail avec ses collègues : « On ne sait pas quoi faire. Tu parles trop, on te méprise. On méprise qu'est-ce que tu dis. Tu parles pas, on pense que tu es incompétente. » Patricia est donc confrontée à toujours devoir porter une identité virtuelle qui lui est imposée par l'entremise des commentaires et actions racistes d'autrui. Ainsi, les intervenantes sont prises dans une sorte de cul de sac : ou bien elles encaissent les propos racistes sans rien dire, en emportant avec elles leur souffrance, voire en projetant l'image de personnes sans opinions et sans compétences, ou bien elles réagissent au risque de se voir accusées d'avoir compromis l'ambiance de travail.

4.2 La francophonie minoritaire

La lutte pour la francophonie en Ontario remonte à plusieurs combats que la communauté francophone a dû mener au cours des dernières décennies, comme la lutte pour l'Hôpital Montfort (Perron-Roach 2015). Il n'est donc pas rare que les intervenants soient appelés à défendre la cause de la francophonie en Ontario (Drolet, Arcand, et al. 2015). Néanmoins, on note que la place qu'ont les individus racisés au sein de cette lutte est nébuleuse et ambiguë (Kérisit 1998). Nous avons donc cherché à comprendre comment les

intervenantes sociales œuvrant à Ottawa conçoivent cette lutte sur le plan professionnel, mais aussi personnel.

4.2.1 La lutte pour la francophonie en Ontario

Dans le milieu de travail, la lutte pour la francophonie prend plusieurs formes. Les intervenantes sociales que nous avons rencontrées ont partagé différentes tactiques qu'elles utilisent afin de militer pour le français au sein de leur lieu de travail. Albert nous explique qu'il lui est important de s'exprimer en français durant les réunions d'équipe, mais il existe tout de même des moments où il optera pour l'anglais :

ouais, je vais venir à l'anglais seulement si ils me disent : « Oh, je parle pas – *I don't speak French*. » [...] À moins que ça met quelque chose en danger. Tsé, je, je vais pas faire exprès non plus. Si on est dans une, dans une crise, puis avec le médecin, je dois lui dire quelque chose, puis je vais pas lui faire chier non plus. [...] Y'a un contexte pour les choses.

En parallèle, la lutte dans le milieu professionnel pour la langue française se fait aussi par l'entremise de l'offre active de services en français : « dans mon milieu de travail, ça me rend plaisir, j'ai dit aux usagers : « Quelle langue que tu veux que je parle? » » (Clara). Cette question est de l'offre active de services en français et une lutte pour les intérêts des utilisateurs de services francophones : « Je vais défendre leur, leur intérêt comme je défends les intérêts des autres personnes » (Clara). Les luttes d'Isabel pour les services en français, pour ses usagers francophones, vont au-delà de ses propres interventions sociales : « je vais me battre pour que tous les intervenants, les réseaux des thérapeutes qui travaillent avec elles, soient francophones. Ça, je vais le faire ». Isabel reconnaît donc l'importance que l'ensemble de l'équipe multidisciplinaire s'exprime en français avec l'utilisateur de service.

Pour ce qui est de la lutte pour la francophonie de manière générale, Patricia nous explique qu'elle mène sa lutte personnelle en demandant des services en français à la banque ou chez le médecin. Plus encore, Patricia souligne que cette compréhension des défis qui relèvent du fait de vivre en situation de minorité lui vient de son expérience de personne racisée : « mais parce que je vois que c'est une minorité. Parce que moi, qu'est-ce que je souffre, la minorité francophone, on souffre pareil ». Sara fait elle-même écho aux propos d'Isabel en déclarant : « je pense que c'est très important parce que, bon, on est une minorité [...] comme immigrante ». Les expériences migratoires de Patricia et Sara leur permettent donc de comprendre les luttes des Franco-Ontariens, leur permettant ainsi de s'allier à leur cause.

Isabel nous explique qu'elle s'identifiait plus à la lutte pour la francophonie en Ontario à l'époque où elle maîtrisait moins bien l'anglais et où il lui était important de pouvoir avoir accès à des services en français. Elle nous explique qu'aujourd'hui, cette lutte se fait plus au nom du bien collectif de sa communauté ethnoculturelle qui ne maîtrise pas bien l'anglais : « il y a une bataille, mais je vais pas faire cette bataille pour moi parce que je veux être Franco-Ontarien, des choses comme ça. Je vais le faire pour que le service existe [...] Pour ceux qui se déclarent ou bien qui se réclament francophones [...]. Je pense c'est là que je vais faire cette bataille-là. »

A l'opposé de ce qui précède, on note que pour certains, la lutte pour la francophonie n'est pas quelque chose qui les interpelle. Isabel nous dit : « Notre lutte n'est pas la lutte des Franco-Ontariens. » En parallèle, Allana déclare que « [c]e bagage historique ne m'appartient pas. » Ainsi, Allana nous explique qu'elle n'a pas « cette passion envers la défense des droits des francophones, puis la lutte pour obtenir des services dans une

langue ». La manière dont les individus s'associent ou non à la lutte pour la francophonie en Ontario est donc mitigée et ne peut pas s'articuler seulement avec un seul facteur. En effet, nous verrons maintenant les impacts qu'a eus la colonisation sur la relation que certains de nos participants ont avec la langue française. Plus encore, les participantes, comme Isabel et Clara, expriment que la lutte pour les minorités culturelles leur tient davantage à cœur que celle des francophones. Il nous faut donc contextualiser la manière dont les individus conçoivent l'importance des luttes pour les minorités culturelles auxquelles ils appartiennent. Il n'est en effet pas rare de voir un manque d'identification à la lutte pour la francophonie au sein des minorités culturelles francophones (Kérisit 1998).

4.2.2 La langue de la colonisation

En portant un regard sur la francophonie mondiale, on peut noter qu'elle est souvent le fruit de l'empire français (Wakley 2000). Le français demeure ainsi, pour beaucoup, la langue de la colonisation et cette réalité est souvent mentionnée par nos participantes lors de nos entretiens. Isabel nous explique qu'elle parle français à cause de la colonisation française dans son pays. Ainsi, elle ne ressent pas un lien d'appartenance à cette langue : « le français pour moi, c'est une langue coloniale. Alors, pour moi, c'est pas ma langue ». Allana nous explique comme suit sa relation avec le français et la colonisation : « [j]e parle français parce que [...] les Français ont occupé mon pays [...]. C'est pas par choix que je parle français, j'ai hérité ça culturellement. » Albert nous explique également l'impact qu'a eu la colonisation française sur sa famille et son pays : « Et ils veulent se séparer de cette ancienne histoire, des colons français, puis ils ne sont pas Français [...] Mes tantes ont été le produit des colonisateurs français, et parlent français et leur arabe est co... – est bon, mais fonctionnel ». Albert est donc conscient de l'impact qu'a eu la colonisation française

sur la maîtrise de la langue française et arabe de ses tantes. Ce legs colonial français a donc un impact sur la manière dont Albert conçoit sa relation avec le français, mais aussi les luttes qu'il mène pour la francophonie en Ontario : « Et là, je me retrouve ici, en train de soutenir un groupe que, chez nous, c'est le colonisateur et c'est le méchant ». Cette tension entre la francophonie en Ontario et le passé colonial français de son pays lui cause donc plusieurs dilemmes identitaires : « C'est, c'est vraiment un paradoxe de – ben, je me bats, je me bats pour qui, pour où et quand et c'est là que tu choisis... – ben, c'est là que je dois choisir mes batailles ». Les relations qu'ont les individus issus de l'immigration avec le français peuvent parfois être tendues et chargées d'histoires coloniales.

Pour l'ensemble de nos participantes, le français n'était donc pas leur langue maternelle. En effet, nos participantes sont nées dans d'autres pays, ainsi le français était une seconde langue et souvent la langue de la scolarisation. C'est le cas pour Isabel qui a accompli sa scolarisation aux Antilles : « Supposons que moi, j'ai jamais été à l'école, je saurais pas parler le français ». À l'inverse, les divers parcours migratoires d'Allana eurent pour effet qu'elle fit sa scolarisation en anglais et en arabe : « J'ai étudié en anglais. Donc, j'ai, donc je suis allée d'une école arabophone 100 % à des écoles anglophones. Donc j'ai jamais appris le français. » En effet, comme nous l'avons vu, la langue française fut souvent imposée comme langue à la suite de la colonisation française (Wakley 2000). Il va de soi que le Canada fut aussi colonisé par la France. Néanmoins, cette colonisation se fit dans le but d'y vivre de manière permanente (Côté 2019). Plus encore, le français occupe un statut de langue minoritaire aujourd'hui, au Canada (Veronis et Huot 2019). Ainsi, aujourd'hui plus de 7,7 millions de Canadiens déclarent que le français est leur langue maternelle (Statistique Canada 2018). Les membres de la communauté majoritaire canadienne-

française n'ont donc pas le même rapport avec le français que d'autres anciennes colonies françaises.

De ce fait, Isabel et Allana sont d'avis que le français est une langue parmi tant d'autres et qu'elles n'ont pas un lien d'appartenance prononcé avec cette dernière : « c'est une, une langue comme l'autre. J'ai pas de préférence, j'ai pas de, un lien d'appartenance avec une langue plus que l'autre » (Allana). Nous pouvons donc présupposer que la relation qu'ont Isabel et Allana avec la langue française est donc très différente d'un francophone minoritaire qui a dû lutter pour des services et une éducation en français.

Néanmoins, les participantes expriment leur gratitude en ce qui a trait à leur apprentissage de la langue de Molière, car souvent elle leur a permis de combler des critères d'immigration ou les exigences nécessaires pour l'obtention d'un emploi. À titre d'exemple, Isabel, Albert et Allana reconnaissent que leur maîtrise du français leur a permis d'accéder aux postes qu'ils combler aujourd'hui. S'ils ont un rapport plutôt instrumental à la langue française, ils comprennent néanmoins l'importance des luttes pour le maintien du fait français en contexte minoritaire, compréhension qui leur vient de leur propre situation de minorité culturelle.

4.2.3 Le français et le fait d'être racisé

Il nous est aussi important de porter un regard sur la manière dont les intervenantes sociales racisées et issues de l'immigration conçoivent leur place au sein de la communauté franco-ontarienne d'Ottawa. Nombreuses sont celles qui mentionnent qu'elles ne se sentent pas membres de cette communauté : « je vais te dire une chose que on a découvert. Les groupes francophones minoritaires, quand on parle des Franco-Ontariens, on nous, nous met pas là-dedans » (Isabel). Ainsi, les propos d'Isabel soulignent le fait qu'elle est souvent ramenée

à un état d'altérité au sein de la communauté francophone minoritaire. En effet, Isabel est consciente du fait que les individus francophones racisés sont une minorité qui se meut au sein de la communauté francophone minoritaire : « je suis minoritaire, toi tu es encore plus minoritaire que moi ». Pour Isabel, il existe donc un rapport de pouvoir et une distinction omniprésente entre la communauté francophone majoritaire et les membres des communautés immigrantes francophones. Soulignons qu'au nom des politiques portant sur le multiculturalisme, les minorités francophones canadiennes se voient obligées de justifier leur statut de minorité face à l'État par l'entremise d'un discours qui conçoit les minorités francophones comme étant homogènes (Garneau 2010). Ceci peut donc avoir comme effet d'effacer les réalités et les luttes des groupes minoritaires au sein de la francophonie canadienne.

En opposition, Sara est d'avis que la communauté franco-ontarienne est ouverte à l'autre par le fait qu'elle comprend les réalités des autres individus vivant en situation francophone minoritaire : « je pense parce que ils [...] sont une minorité, hein. Puis il y a quand même un certain vécu différent, aussi. Hum, et je voyais qu'il y avait une différence qu'avec les, les gens du Québec ici là, hum, que ils étaient plus accueillantes avec, euh, les immigrantes ». Sara est donc d'avis qu'il y a une plus grande ouverture à l'autre en Ontario français qu'au Québec. Ainsi, la manière dont les intervenantes racisées et issues de l'immigration conçoivent leur relation avec la société franco-ontarienne est mixte et contextualisée.

Selon cette perspective, on constate que les intervenantes racisées et issues de l'immigration doivent choisir entre deux identités : « On doit laisser encore une identité. On nourrit l'autre ». Les propos d'Isabel nous permettent de comprendre l'impact du fait

d'être une minorité au sein de la minorité francophone. Elle nous explique ne pas se sentir incluse au sein de cette communauté. Plus encore, afin d'assurer la survie du français, elle se doit d'adhérer aux discours du groupe majoritaire. Les propos d'Isabel nous poussent à nous questionner, à savoir ce que pourrait faire la communauté franco-ontarienne afin d'inclure et de reconnaître les minorités culturelles au sein de la francophonie ontarienne.

4.3 Le fameux « qui es-tu? »

Nous avons aussi constaté que la langue maternelle ou la langue du pays d'origine est souvent un point d'ancrage qui permet aux participantes de conceptualiser leurs diverses identités réelles. Ce lien avec la langue maternelle ou du pays d'origine peut se faire sur le plan personnel, mais aussi en relation avec la langue qu'apprennent les enfants et les petits-enfants de nos participantes.

4.3.1 La langue maternelle, la langue du pays

La langue est en effet un facteur qui est présent dans la construction identitaire des individus (Brubaker 2001). Ainsi, sur le plan personnel, les participantes expriment que la langue maternelle leur est importante. À titre d'exemple, lorsque nous avons questionné Isabel concernant sa relation avec sa langue maternelle, elle nous confie que cette langue invoque un sentiment d'appartenance et s'articule avec son identité réelle : « la langue, c'est, c'est l'élément premier pour aider [mes enfants] à dire : « Moi, je suis. » ». Plus encore, Clara nous explique l'importance de sa langue maternelle, l'arabe, pour ce qui est de sa capacité de s'exprimer : « C'est vraiment très important, euh, pour que je puisse parler ma langue, pour que je puisse, euh – je me sens bien quand je parle ma langue. Je me sens bien quand j'suis à l'aise à, à parler ma langue sans, sans faire l'effort, justement, de parler une autre langue. » La capacité de parler la langue maternelle est donc importante

pour les participantes qui sont issues de l'immigration. Enfin, Patricia nous explique tout simplement qu'elle aime parler dans sa langue maternelle. En effet, ces trois participantes ont immigrées au Canada à l'âge adulte. La langue maternelle permet donc aux participantes de garder un lien avec leur terre natale et contribue à leur construction identitaire.

En ce qui a trait aux enfants et petits-enfants, on note que la transmission de la langue du pays est tout aussi importante pour nos participantes. Clara nous explique qu'il est important pour elle de pouvoir transmettre l'arabe à son enfant, afin qu'il puisse garder un lien avec ses « racines ». De ce fait, l'enfant de Clara va à l'école du dimanche afin d'apprendre l'arabe. Clara nous explique aussi qu'il est important que son enfant apprenne l'arabe afin qu'il puisse communiquer avec sa grand-mère lorsque la famille retourne au Maghreb. La transmission de la langue maternelle aux enfants afin qu'ils puissent communiquer avec d'autres membres de la famille est un vecteur mentionné aussi par Sara et Patricia.

4.3.2 « Je suis... »

Les participantes ont partagé avec nous le fait qu'elles utilisaient plusieurs moyens afin de garder des liens avec leur terre natale, ce lien étant de première importance dans leur travail de définition identitaire. Pour Isabel, le maintien des liens avec son pays natal passe beaucoup par la musique : « J'écoute de la m... – et ma musique [nom du pays d'origine] à chaque jour. J'écoutais nos ra... – une radio qui donne des activités de [mon pays] à chaque semaine. Et je fais les nouvelles à chaque soir. Ça veut dire, je vis chez moi. Je parle avec ma famille à chaque jour ». Dans une autre optique, pour Albert, ce fut son parcours universitaire qui lui a permis de maintenir des liens avec le pays d'où proviennent

ses parents : « Côté [pays d'origine de ses parents] c'est vraiment, euh, grâce à ma maîtrise en travail social que j'ai r... – pu retrouver un peu plus mon identité ». En effet, Albert nous explique que ses études de maîtrise portant sur l'immigration au Québec de personnes provenant du pays d'origine de ses parents lui ont permis de renforcer ses liens d'appartenance avec la terre natale de ses ancêtres. Ainsi, les participantes ont trouvé différentes manières d'affirmer leurs liens avec le pays d'origine, ce qui leur permet de consolider leur identité.

Les participantes associent leur identité réelle à leur terre d'accueil. Elles reconnaissent l'impact qu'a eu leur temps au Canada sur leurs identités réelle et virtuelle. À titre d'exemple, Isabel souligne cette distinction lorsqu'elle reconnaît qu'elle est citoyenne canadienne mais qu'elle ne se définit pas comme Canadienne. Il en va de même pour Sara qui reconnaît les savoirs qu'elle a acquis au Canada tout en reconnaissant qu'elle ne s'identifie pas comme canadienne. Néanmoins, Albert déclare qu'il a « toujours été Canadien » car il a grandi au pays sans vivre de discrimination. Clara nous explique qu'elle ressent aussi un sentiment d'appartenance au Canada, sentiment dont elle s'est rendue compte lorsqu'elle commença à demander à Dieu de protéger le Canada.

Sous une autre optique, on note que les identités culturelles sont malléables selon le contexte dans lequel se trouve l'individu :

Ça dépend dans quel contexte que je suis. Si c'est le ramadan, je suis musulman, même si je le fais pas, personnellement. [...] Mais si on est dans une fête [...] hum, interculturelle ou j'sais pas trop, les festivals du monde. Ben, ça dépend. Si, euh, Afrique ou plus seulement, ben, je vais aller avec Afrique. Si y'a A-Afrique du Nord, je vais y aller avec Afrique du Nord. S'il y a les Arabes seulement, ben, va avec les Arabes. (Albert)

Il en va de même pour Allana qui nous explique qu'elle est consciente de la « dualité » entre son identité maghrébine et canadienne. Allana est donc « 100 % [maghrébine] et 100 % Canadienne ». Ainsi, les identités sont malléables et ne sont donc pas statiques, car les participantes reconnaissent les divers éléments qui leur permettent d'ériger leur identité. En effet, les participantes reconnaissent que leur identité ne se résume pas à un seul élément : « c'est un mélange entre est-ce que je suis Berbère [...] ou est-ce que je suis Arabe? » (Albert). Ainsi, Albert conçoit cette quête d'identité comme étant des « rond-points ». Albert nous explique qu'il n'est jamais capable de figer son identité à un seul vecteur : « J'ai pas de sortie. J'-j'ai pas de sortie. Je suis là. Et il faut que je dise : « Un jour, je prends une sortie. L'autre jour, ben, je reviens toujours dans le rond-point ». Pour Albert, les sorties sont différentes formes d'identités. Les identités réelles sont donc complexes, mais de manière plus particulière, elles sont dynamiques et fluides (Jamarani 2012).

Les participantes sont aussi conscientes des identités virtuelles qui leur sont assignées par la majorité (Goffman 1986) et qui deviennent, par généralisation, des « normes » de la société majoritaire : « quand tu portes le voile, elles a-assument que tu es Arabe alors que c'est pas vrai » (Clara). Cette prise de conscience en ce qui a trait aux identités virtuelles vient donc influencer la manière dont elle perçoivent leur identité réelle : « je me vois d'abord avec la caricature qu'on me donne : immigrante. Okay? Noire » (Isabel). Le regard des autres, ainsi que les identités virtuelles, peut donc venir influencer la manière dont un individu conçoit son identité réelle. Albert est conscient de cette réalité : « Moi, je peux m'en sortir, puis *juste go with English and never, never be passing as a francophone. And no one would ever know. They'd never know.* » Les identités virtuelles peuvent donc être réappropriées par celui à qui est attribuée une identité.

4.3.3 Être franco-ontarien ou non?

La question identitaire francophone fut l'un des points centraux de notre étude. Nous avons donc questionné nos participantes en ce qui a trait à la manière dont elles conçoivent leur identité francophone. Nous avons reçu des réponses mitigées en ce qui a trait à leur *identité réelle* francophone. Pour une grande majorité de nos participantes, elles ne s'identifiaient pas comme étant francophones ou Franco-ontariennes. Tout comme nous en avons discuté précédemment, la colonisation française contribue pour beaucoup à la non-identification à la langue française. C'est le cas pour Isabel. C'est également le cas pour Allana, qui conçoit son identité linguistique comme suit : « : je me considère bilingue. Je dis pas que je me considère francophone, je me considère bilingue ». Néanmoins, cette perception de son identité linguistique a eu des effets néfastes pour Allana en ce qui a trait à la lutte pour la francophonie minoritaire : « Donc je m'identifie pas en tant que francophone, puis ça me mettait mal à l'aise, parce que souvent on parlait de, de, de, de défendre les droits des francophones, la lutte pour les francophones, puis je m'identifie pas avec ça ». En parallèle, Albert nous explique qu'en dépit du fait d'être né en Ontario et d'y travailler, il lui est difficile de s'identifier comme franco-ontarien:

Comme je suis né à Ottawa, est-ce que je suis Franco-Ontarien? Être Franco-Ontarien, moi, je – selon moi, c'est une question de appartenance culturelle. J'ai pas vécu, hum, les combats ou la vie franco-ontarienne. Et c'est quoi être un minorit... – comme être minoritaire francophone dans un milieu majoritairement anglophone. [...] Donc, du côté minorité, c'est ça. Je sais que je ne suis pas minoritaire francophone en Ontario [...]. Est-ce que je suis Franco-Ontarien par naissance parce que c'-c'est ça, c'est être né d'une famille, d'une famille, hum, française en Ontario. Est-ce que ça fait de moi un Franco-Ontarien? Je sais... – non. Ben, moi, moi, je m'associe pas. J'ai les papiers. Légalement je pourrais être Franco-Ontarien, mais je – *it's not fair*.

Albert et Allana associent donc l'identité franco-ontarienne à deux facteurs. D'une part, l'identité franco-ontarienne est imbriquée aux luttes pour la francophonie en Ontario. D'autre part, Albert reconnaît que l'identité franco-ontarienne va au-delà du lieu de naissance. Les propos d'Albert et Allana nous permettent ainsi de nous questionner, à savoir si les *Franco-Ontariens* doivent réellement avoir vécu les luttes ou s'il suffit simplement de vivre en Ontario et de parler français pour pouvoir s'affirmer comme tel. Il nous faut donc faire attention lorsque l'on définit un *Franco-ontarien*. D'une part, tenir un discours primordialiste (Gleason 1983) peut avoir comme effet d'exclure certains membres de la société, par exemple les francophones issus de l'immigration. D'autre part, devons-nous en vouloir à ceux qui n'adhèrent pas au discours du militantisme pour la cause du français? De ce fait, est-ce que le discours sur l'identité franco-ontarienne met de côté les migrants en associant l'identité franco-ontarienne seulement à ceux qui ont participé aux grandes luttes comme celle de Montfort? Plus encore, est-il juste d'imposer une identité à un individu? Au contraire, il nous faut possiblement repenser la manière dont nous concevons la lutte commune pour la francophonie minoritaire en Ontario.

À la différence de ces derniers, pour certaines de nos participantes, il n'y a aucun doute en ce qui a trait à leur identité francophone. Néanmoins, cette identité est toujours articulée à un autre aspect de la vie de la participante. À titre d'exemple, pour Sara, son identité franco-ontarienne découle du fait qu'elle habite en Ontario et qu'elle estime qu'elle se doit de s'intégrer au sein de la communauté dans laquelle elle vit. Plus encore, Sara associe son identité francophone à son milieu de travail où elle est appelée à travailler avec les membres de la communauté francophone d'Ottawa. Il en va de même pour Albert : « je parle en français dans un milieu où les gens sont majoritairement anglophones, mais on est

techniquement Franco-Ontariens, euh, au boulot ». Ainsi, le milieu de travail a un impact sur la manière dont les intervenantes sociales se représentent leur identité franco-ontarienne. Parallèlement, Patricia, qui a immigré au Canada des Antilles, décrit son identité francophone en créant un parallèle avec la langue anglaise ainsi qu'avec son parcours migratoire : « Être francophone. Oui. Au Canada, c'est [...] mon identité francophone. J'suis pas anglophone moi ». Pour Patricia, le fait de parler en français vient affirmer son appartenance à la communauté franco-ontarienne. Les identités francophones de Patricia et Sara s'imbriquent donc au sein de leurs lieux de travail, lieu de résidence, parcours migratoires, ainsi que par opposition à la langue anglaise qu'elles ne parlent pas couramment.

L'identité francophone est aussi sujette à des changements tout au long du parcours de vie des participantes. Ainsi, comme nous l'avons vu lors de la présentation de notre cadre conceptuel, l'identité est fluide et change selon les diverses étapes du parcours de la vie de l'individu (Jamarani 2012). Il nous faut donc faire attention de ne pas figer les individus dans des normes propres à certaines identités.

4.4 Pistes de solutions

Enfin, nous avons questionné les intervenantes sociales en ce qui a trait à de possibles pistes de solution permettant de diminuer les tensions relatives à leurs origines ou à leurs identités dans le lieu de travail. Les pistes sont variées, mais s'inspirent toutes de leurs expériences personnelles.

4.4.1 Ateliers de formation

L'ensemble de nos participantes sont d'accord pour que des ateliers de formation à l'intervention interculturelle soient donnés dans les milieux de travail. Albert estime qu'il

est important de sensibiliser les professionnels de la santé appartenant à d'autres disciplines que celle du travail social aux réalités des soins de santé prodigués aux personnes issues de l'immigration. Albert propose que l'on offre des cours qui portent sur des aspects distincts tel que le judaïsme. Cependant, Albert est tout de même conscient qu'il ne faut pas tomber dans des stéréotypes. Ses commentaires font en effet écho aux commentaires d'autres intervenants sociaux qui questionnent les cours et ateliers d'intervention interculturelle, car ils ont tendance à figer les individus issus de l'immigration dans des moules et des stéréotypes associés à leur culture ou religion (Willis, et al. 2017).

Sous une autre optique, Clara propose que l'on donne des ateliers qui dénoncent le racisme qui se vit dans les lieux de travail afin de pouvoir créer des lieux de discussion. Les participantes à notre recherche ont aussi montré leur intérêt à faire partie de ces ateliers ou du moins à participer au changement dans les comportements sur les lieux de travail. Pour Clara, il lui est important de faire sa part afin de pouvoir « changer la pratique ». À l'inverse, on note que certaines ont peur des répercussions négatives, de la part de l'employeur, si elles devaient proposer des ateliers pour lutter contre le racisme.

Les participantes dénoncent cependant le manque d'intérêt de la part de leurs collègues membres de la communauté majoritaire. En effet, Clara explique que très peu se présentent aux ateliers interculturels déjà offerts dans les lieux de travail : « Quand c'est volontaire, c'est sûr que les gens vont pas se présenter ». Allana est aussi en accord avec les propos de Clara, car elle-même remarque qu'il y a peu d'intérêt pour les réalités de l'intervention interculturelle de la part de la société majoritaire canadienne : « Puis l'autre chose c'est que souvent, c'est, c'est les immigrants qui sont intéressés à ces *workshops*, qui sont intéressés à prendre ces cours ». Patricia mentionne elle aussi l'absence des membres de la

société majoritaire au sein de ces ateliers, tout en soulignant le fait que ceux-ci sont pourtant concernés au premier plan par ces enjeux. Ainsi, il nous faut penser à des manières de motiver le personnel de santé qui est membre de la société majoritaire à se présenter à ces ateliers. Sara propose qu'il y ait plus de publicité entourant ces ateliers, afin qu'ils puissent atteindre un plus grand public. Sara propose aussi que ces ateliers se fassent sur une base obligatoire et en petits groupes, afin de faciliter la discussion.

4.4.2 Le rôle de la gestion

Dans un autre ordre d'idée, l'ensemble des intervenantes a mentionné le rôle important que joue la gestion en ce qui a trait à la réduction des moments de tension relatifs aux identités nationales ou raciales. En effet, Sara nous explique qu'il lui est plus facile de gérer les moments de tension qui résultent de comportements racistes lorsque la gestion l'appuie et défend ses intérêts. Clara estime elle aussi que le silence de la gestion face aux comportements racistes ou discriminatoires est l'une des causes qui permet à ces derniers de se perpétuer. Il nous faut donc repenser la manière dont nous approchons la lutte contre le racisme dans les milieux de travail pour inclure la gestion de l'institution dans ces changements. Une étude montre effectivement que des intervenantes sociales qui reçoivent l'appui de la gestion dans la réduction des tensions sont plus satisfaites dans leur milieu de travail (Gant et Gutierrez 1996).

En somme, ce chapitre nous a permis de développer plusieurs axes d'analyse en ce qui a trait aux réalités des intervenantes sociales. Nous avons été en mesure de constater que le lieu de travail est bien souvent un endroit où des moments de tension peuvent prendre naissance pour les intervenantes sociales racisées et issues de l'immigration. À titre d'exemple, nous avons constaté que les équipes de travail sont souvent peu diversifiées, ce

qui peut avoir pour effet de réduire les intervenantes racisées à leur altérité. Plus encore, ces dernières sont souvent sujettes à des comportements racistes de la part d'utilisateurs de services ou de collègues, ayant ainsi un impact sur les relations de travail. Nous avons aussi discuté de la question de la francophonie minoritaire. Bien souvent, les intervenantes racisées et issues de l'immigration ne se sentent pas interpellées par la lutte pour la francophonie minoritaire du fait que le français est la langue de la colonisation dans leur pays natal. Les participantes ont aussi mentionné se sentir mises de côté par la communauté francophone majoritaire. La question de l'identité des intervenantes fut aussi abordée et nous avons constaté que la langue maternelle joue un rôle important dans la manière dont les intervenantes sociales définissent leur identité. Les différentes étapes du parcours de vie viennent aussi influencer la conception des identités, nous permettant de conclure que les identités sont dynamiques. Enfin, nous avons discuté de possibles pistes de solutions. D'une part, les intervenantes mentionnent l'importance d'ateliers de formation pour les professionnels de la santé. D'autre part, on constate que la gestion joue un rôle important dans la diminution (ou non) des moments de tension que vivent les intervenantes sociales racisées.

CHAPITRE V – DISCUSSION

Ce dernier chapitre propose une interprétation des résultats de notre recherche quant aux enjeux et tensions identitaires vécus par les intervenantes racisées et issues de l'immigration œuvrant dans le domaine de la santé en contexte francophone minoritaire à Ottawa. Nous aborderons ce chapitre par l'entremise de quatre éléments : les comportements racistes au sein du milieu de travail, les marqueurs d'altérité et le caractère situationnel des identités, la francophonie minoritaire et les communautés migrantes, et enfin, les implications de cette enquête pour les recherches futures.

5.1 L'impact des comportements racistes dans le lieu de travail

Notre recherche nous a permis de montrer que le lieu de travail est aussi un endroit où les intervenantes sociales sont témoins et victimes de comportements racistes de la part de leurs collègues ou des utilisateurs de services. Les comportements racistes prennent naissance dans différents contextes et peuvent être d'envergures différentes. Plus encore, l'impact qu'ont ces commentaires est différent d'une personne à l'autre. Ainsi, nous avons constaté que les comportements racistes se dissimulent souvent derrière des commentaires anodins et à caractère naïf. Dans ce genre de situation, nous sommes en présence d'un racisme ordinaire (Jounin, Palomares et Rabaud 2008). On note que ces formes de racismes ordinaires peuvent se faire par l'entremise de commentaires qui homogénéisent les communautés ethnoculturelles ou qui remettent en question les compétences de l'intervenante sociale. Il serait donc question aussi d'une forme de racisme naïf qui découle du racisme ordinaire et qui peut se faire par l'entremise de blagues, par exemple. Le racisme naïf n'a pas forcément comme objectif intentionnel de blesser et est souvent attribué par ceux-là mêmes qui le subissent à un manque de connaissances ou à de

la « maladresse » (Garneau 2017, 19). En effet, nos participantes ont reconnu que les questions portant sur leurs terres natales, leur religion ou leur culture proviennent souvent d'une curiosité naïve et d'une certaine ignorance. Malgré qu'elles sont par-là constamment rapportées à une extériorité (elles ont l'impression qu'elles ne feront jamais totalement partie d'un « nous »), on note qu'il y a une certaine « tolérance » (Garneau 2017, 22) face à ces commentaires et certaines participantes en profitent même pour éduquer la population majoritaire. D'autres soulignent que ces commentaires proviennent aussi de populations plus âgées qui ont grandi dans un autre contexte sociopolitique. Dans d'autres situations, les intervenantes sociales sont victimes de racisme « confiant » (Garneau 2017, 19). Ce racisme confiant a pour but de blesser et peut avoir une connotation de haine. Cette forme de racisme se matérialise lorsque des usagers refusent de travailler avec les intervenantes sociales racisées et demandent à travailler avec des intervenantes « blanches » ou canadiennes, comme s'ils étaient dans leur bon droit. Les milieux de travail de la région d'Ottawa sont donc teintés de plusieurs formes de racisme qui se manifestent par l'entremise de commentaires et affectent les victimes sur divers plans.

Sous une autre optique, nous avons aussi observé que les intervenantes sociales peuvent choisir d'ignorer ou de dénoncer les comportements racistes (Cuturello 2011). Certaines intervenantes choisissent de dénoncer ces comportements ouvertement, c'est-à-dire en présence même de l'auteur du comportement. Dans d'autres cas, elles dénoncent les comportements à leur gestionnaire ou aux autres membres de l'équipe, comme aux médecins par exemple. Notons cependant qu'affronter les comportements racistes ne se fait pas toujours sans conséquence (Garneau 2017). Nous avons en effet observé que ce sont souvent les intervenantes sociales qui ont plus d'expériences ou qui ont un statut de

séniorité au sein de leur institution qui se permettent de dénoncer ouvertement les comportements racistes. Il se peut que ces intervenantes soient plus confiantes dans le maintien de leur poste et n'aient donc pas peur de perdre leur emploi si elles dévient de la norme du silence. Ainsi, nous devons nous questionner sur l'impact que peut avoir le silence sur les intervenantes nouvellement arrivées sur le marché de l'emploi, lesquelles se doivent d'adhérer aux normes, mœurs et cultures des institutions qui leur offrent leur première chance.

Les intervenantes sociales sont donc sujettes à diverses formes de pouvoir au sein de leur(s) milieu(x) de travail relativement à leurs identités. Ces formes de pouvoir peuvent donner naissance à des moments de tension entre les intervenantes sociales, leurs collègues et les patients. Or, il incombe à l'intervenante sociale de gérer ces tensions et de les atténuer car c'est souvent elle qui porte la responsabilité des comportements des autres. En effet, nous avons constaté qu'après avoir dénoncé un comportement raciste, plusieurs participantes ont été perçues par leurs collègues comme les responsables du malaise qui s'ensuit plutôt que les personnes responsables du comportement raciste. Sous la même optique, certaines participantes mentionnent ne pas se joindre à leurs collègues durant les heures de pause ou après les heures de travail afin de ne pas être témoins de comportement racistes. Néanmoins, on constate que les participantes sont alors accusées de ne pas faire d'effort afin de s'intégrer au groupe.

De ce fait, nous sommes d'avis que les institutions et organismes de services sociaux et de santé doivent mettre en place des mesures afin que leurs employés victimes de comportements racistes puissent dénoncer ces comportements de manière sécuritaire et sans peur de répercussions. Plus encore, les lieux de travail se doivent de trouver des

moyens pour réduire les comportements racistes, par exemple par l'entremise d'ateliers et ce, tel que le recommandent nos participantes.

5.2 Les marqueurs d'altérité et le caractère situationnel des identités

Nous avons constaté que les marqueurs d'altérité influencent souvent la manière dont se matérialisent les identités réelles et virtuelles (Goffman 1986) des participantes, et ce tant dans leur milieu de travail que dans leur vie personnelle. Plus encore, nous en sommes venus à la conclusion que les identités réelles des participantes ne sont pas figées dans le temps. Elles sont en effet malléables et en changement constant, selon le contexte ou la situation sociale dans laquelle se trouve l'individu (Jamarani 2012).

Ainsi, les utilisateurs de services, collègues et autres membres de la société empruntent certains marqueurs d'altérité (la teinte de la peau, l'accent, un signe religieux, etc.) pour attribuer des identités virtuelles aux intervenantes sociales. À titre d'exemple, on note que l'accent devient une manière d'identifier les intervenantes comme n'étant pas membres de la communauté majoritaire et, de manière plus particulière, de la communauté francophone minoritaire (Veronis et Huot à paraître). Les participantes de notre étude nous ont partagé, en effet, la manière dont leur accent peut être utilisé comme moyen de les ramener à leur altérité et à leur extériorité. Plus encore, les marqueurs d'altérité peuvent aussi être des facteurs phénotypiques utilisés afin de remettre en question le rôle de l'intervenant social au sein de leur organisation. À titre d'exemple, la couleur de la peau, parfois mêlée au genre, sont parfois des marqueurs qui influencent la profession que les utilisateurs de services attribuent aux intervenantes. Dans d'autres situations, leurs compétences en intervention sont remises en question car on suppose qu'elles ne connaissent pas assez bien le système canadien.

Dans la même optique, on note que les identités virtuelles qui sont attribuées aux intervenantes sont dynamiques, ainsi ces dernières changent selon le regard de chaque individu. Une identité virtuelle qui est souvent attribuée aux intervenantes est celle d'interprète linguistique. Dans ces situations, les intervenantes sont appelées à agir en tant qu'interprètes alors qu'elles ne parlent pas la langue ou le dialecte de l'utilisateur de services. Les intervenantes sont également parfois mobilisées pour agir comme médiatrices culturelles entre les patients et les autres membres de l'équipe de soins. Lorsque cela se produit, on constate que les langues, les cultures et les parcours migratoires tendent à être généralisées par leurs collègues, comme si toutes les personnes provenant d'un même pays étaient semblables, en dépit de leurs autres identités. Les intervenantes se voient parfois devenir les représentantes de tous les Latino-Américains, par exemple. De ce fait, les intervenantes sociales se voient attribuer l'identité virtuelle de représentantes de leur culture, sans pour autant prendre en considération que des nuances sont présentes au sein des zones géographiques d'émigration.

Nous pouvons donc conclure que les marqueurs d'altérité peuvent être interprétés de manières différentes par une pluralité d'individus, influençant ainsi les formes d'identité virtuelle qui sont attribuées aux participantes. Nous pouvons par ailleurs nous interroger quant à l'impact du parcours de vie des individus sur la manière dont ils attribuent des identités virtuelles à autrui. Ainsi, les identités virtuelles qui sont attribuées par l'entremise de marqueurs d'altérité sont dynamiques et changent selon le contexte.

Certaines des participantes de notre étude mentionnent que leurs identités réelles, tout comme les identités virtuelles, sont également dynamiques. En effet, leurs identités réelles peuvent changer selon le groupe de personnes qu'elles fréquentent. Plus encore, on note

que les identités réelles des participantes changent selon leur parcours de vie. À titre d'exemple, des éléments de la vie quotidienne comme élever des enfants, déménager, écrire un mémoire de maîtrise, entrer sur le marché du travail, sont des éléments qui viennent influencer la manière dont les participantes articulent leurs identités réelles et se définissent. La manière dont se meuvent les identités des intervenantes sont le résultat de facteurs propres à leur parcours de vie et n'est donc pas le résultat du seul regard ou des marqueurs attribués par quelqu'un d'autre. Les intervenantes ont une maîtrise sur la manière dont elles choisissent de se représenter. Cependant, les attributions d'identités virtuelles erronées ou péjoratives peuvent finir par affecter ce travail de définition identitaire et leur estime de soi. Par exemple, nous avons observé que les intervenantes peuvent se définir subjectivement différemment de leurs identités réelles. On note que les participantes de notre étude s'identifiaient presque toutes à leur terre natale et très peu s'identifiaient comme canadiennes, et ce en dépit du fait qu'elles étaient toutes citoyennes canadiennes. Les identités réelles vont donc au-delà des documents officiels. Néanmoins, les participantes reconnaissent l'impact qu'a eu sur leur identité le temps passé au Canada, ainsi que sur la manière dont elles conçoivent les réalités sociales. Les parcours migratoires et le temps passé en terre d'accueil sont donc des éléments qui permettent de créer de nouveaux moules pour les identités, tout en gardant en considération que ces moules sont temporaires et changeront selon les nouvelles étapes du parcours de vie des participantes.

Les identités virtuelles et réelles sont donc dynamiques et sujettes à changer selon le contexte social dans lequel se retrouvent les intervenantes. De manière plus particulière, les interactions avec les membres de la société majoritaire influencent la manière dont les identités peuvent être perçues par ces derniers. Il n'est donc pas judicieux de réduire les

intervenantes racisées et issues de l'immigration à leurs origines nationales ou culturelles car ces origines, quoi qu'importantes pour elles, ne suffisent pas à les définir en tout temps et en toutes circonstances.

5.3 La francophonie minoritaire quand on est l'autre

L'un des thèmes centraux de cette étude était la question de l'articulation de la question de la francophonie minoritaire avec les réalités qui résultent des parcours migratoires et du fait d'être racisé. Dans cet ordre d'idées, nous avons cherché à comprendre comment les individus issus de l'immigration ou racisés se représentaient la cause pour la francophonie minoritaire en Ontario. Plus encore, nous cherchions à comprendre les causes qui influencent le développement ou non d'un sentiment d'appartenance à la francophonie ontarienne et l'identification à la lutte pour la présence du français en Ontario. Nos analyses nous conduisent à conclure qu'il faut développer des stratégies afin de diminuer l'écart entre les francophones non racisés et ceux qui sont issus de l'immigration et qui sont racisés.

Ainsi, nous avons constaté que les relations avec la langue de Molière peuvent être tendues pour certaines à cause du passé colonial de leur pays natal. En effet, plusieurs de nos participantes ont souligné qu'elles parlent français aujourd'hui à cause de la colonisation française de leur pays. Les relations avec le français pour les francophones provenant d'anciennes colonies françaises sont donc très différentes de celles que les Canadiens français ont avec cette même langue, car le français est l'une des langues officielles du pays et occupe un statut singulier dans l'identité nationale de ce pays (Veronis et Huot à paraître). En effet, la Charte reconnaît les droits et la présence de minorités linguistiques canadienne, tant en français qu'en anglais (Ministère de la Justice 2019). De plus, selon l'article 41 de la Loi sur les langues officielles, le gouvernement canadien

s'exhorte à reconnaître et à promouvoir l'essor des communautés des minorités francophones. De manière plus importante, le gouvernement s'engage à « promouvoir la pleine reconnaissance de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne » (Ministère de la Justice 2019). Le gouvernement canadien a donc une obligation morale et légale envers les minorités francophones afin de leur octroyer des soins de santé en français. C'est ainsi que l'on peut constater que le Canada a une relation différente avec la langue française que d'autres colonies françaises autour du monde. Il nous faut pourtant faire attention lorsque l'on conceptualise la langue française dans un discours de nationalité, car cela peut avoir comme effet d'imposer une forme d'identification uniforme à tous les membres du groupe (Hugman, Moosa-Mitha et Moyo 2010). Cette analyse fait écho aux propos de certaines de nos participantes qui disent ressentir des pressions provenant du groupe majoritaire pour qu'elles adhèrent à la cause de la francophonie minoritaire. Dans d'autres cas, certaines ont ressenti le besoin de mettre de côté leur identité culturelle au nom de la francophonie minoritaire. Enfin, d'autres mentionnent se sentir être mises de côté par le groupe francophone dit de souche, cette mise à l'écart étant souvent soulignée par l'accent, par exemple.

On note ainsi qu'il y a une forme d'uniformisation de la francophonie en Ontario. En effet, en posant un regard sur les données officielles portant sur la francophonie en Ontario, on peut constater que le recensement de 2016 n'inclut pas de données concernant les communautés ethnoculturelles présentes en son sein (Gouvernement de l'Ontario 2019). Les réalités des francophones de l'Ontario qui sont racisés ou issus de l'immigration ne sont donc pas distinguées au sein des données officielles concernant la francophonie en Ontario. On peut se demander si la lutte pour la défense des droits des minorités

francophones n'invisibiliserait pas les droits et intérêts d'autres minorités en leur sein (Garneau 2010).

Les données statistiques officielles ne sont pas les seules qui ont pour effet d'effacer les francophones racisés ou issus de l'immigration au sein de la francophonie minoritaire. Les membres de la communauté francophone de souche soulignent fréquemment aux intervenantes de notre étude, sur la base de certains marqueurs d'altérisation, qu'elles ne sont pas membres à part entière du groupe. Cela a d'ailleurs été observé dans d'autres études portant sur le sujet (Veronis et Huot 2019, Garneau 2017). Nous pouvons donc conclure qu'il y a des barrières intangibles qui se forment entre les francophones non racisés nés au Canada et les francophones racisés ou issus de l'immigration. Ces barrières ont pour effet que certaines de nos participantes choisissent de ne pas s'identifier à la cause de la francophonie minoritaire en Ontario. En effet, comme nous l'avons constaté, les intervenantes francophones portant un marqueur d'altérité s'identifient peu en tant que Franco-ontariennes.

Il ne faut donc pas chercher à responsabiliser ou accuser les personnes issues de l'immigration et racisées de ne pas s'inclure. La population francophone majoritaire devrait plutôt trouver des stratégies qui permettent aux personnes issues de l'immigration et racisées et qui parlent le français de se sentir incluses au sein de la minorité francophone. Il importe de reconnaître la pluralité qui existe au sein de la francophonie minoritaire en Ontario (Veronis et Huot 2019) afin de créer des ponts entre les différents membres de la communauté. Il est important de ne pas reproduire des structures de pouvoir (Kérisit 1998) au sein de la communauté francophone minoritaire, ce qui pourrait exacerber encore plus la mise à distance déjà ressentie par les communautés francophones ethnoculturelles.

5.4 Implication pour la recherche

Ce projet de recherche permet d'ouvrir les portes vers de nouvelles possibilités de recherche, et ce sur deux plans. D'abord, les recherches portant sur les intervenantes sociales issues de l'immigration ou racisées sont limitées au Canada (Pullen Sansfaçon, et al. 2014, Yan 2008). Il y a donc un besoin de porter davantage le regard sur les réalités vécues par cette catégorie de population. Ensuite, il serait pertinent de comprendre les réalités vécues par les intervenantes sociales issues de l'immigration et racisées en comparant différents contextes, par exemple des villes ayant de fortes proportions de migration avec d'autres qui en ont moins. Notre étude portait seulement un regard sur la réalité de la ville d'Ottawa, qui représente 42,7% de la population francophone de la province (Commissariat aux langues officielles 2019). La ville d'Ottawa comprend presque la moitié de la population francophone de la province. Nous pouvons donc déduire qu'on y trouve une plus forte concentration de services à la disposition des intervenantes lorsqu'elles développent leurs plans d'intervention. Ainsi, il serait judicieux de comprendre comment les dynamiques se présentent dans d'autres villes ou régions économiques de la province, comme Toronto qui comporte 19% de la population francophone ou London, qui en comprend seulement 1,5% (Commissariat aux langues officielles 2019). Sous la même optique, nous jugeons qu'il est important de comprendre les réalités dans d'autres provinces, comme la Colombie-Britannique où seulement 1,4% de la population identifie le français comme langue maternelle (Commissariat aux langues officielles 2018). En effet, nous pouvons poser l'hypothèse qu'au sein même du Canada, les luttes pour le français sont bien différentes d'une région géographique à l'autre.

Dans un autre ordre d'idées, notre recherche portait le regard sur les réalités des intervenantes œuvrant dans le milieu de la santé uniquement. De ce fait, nous sommes d'avis qu'il faudrait élargir les champs de recherche afin de comprendre les réalités des intervenantes œuvrant dans d'autres domaines du travail social tels que la protection de l'enfance, le domaine de l'éducation ou le développement communautaire. Ces lieux offrent en effet toutes sortes de réalités sociales bien différentes les unes des autres. En effet, différents milieux de travail peuvent imposer divers barèmes organisationnels à l'intervenant en ce qui a trait au développement du plan d'intervention (Drolet, Dubois et Nugent 2017). À titre d'exemple, les moments de tension peuvent être différents pour les intervenants sociaux travaillant au sein d'un organisme qui se spécialise dans l'offre de services auprès de migrants ou de réfugiés. Il se peut qu'on y trouve moins de tensions; il serait alors question de comprendre quels sont les facteurs contextuels qui permettent de réduire ces moments de tensions.

De plus, il serait important de poser un regard plus approfondi sur les réalités des communautés racisées et issues de l'immigration dans d'autres contextes francophones minoritaires canadiens. Il faudrait développer plus de recherches cherchant à comprendre la manière dont ces communautés vivent le fait d'être une minorité au sein d'une minorité. Il faudrait approfondir la manière dont ces communautés s'identifient ou non à la cause de la francophonie minoritaire dans leur province, mais aussi au Canada de manière plus générale. Il est de notre avis qu'en comprenant comment ces communautés se représentent la francophonie minoritaire, il sera plus facile de développer des stratégies afin de leur créer des espaces au sein du discours militant pour la francophonie minoritaire.

Pour conclure ce chapitre, nous aimerions souligner qu'il existe plusieurs moments et lieux de tension pour les intervenantes sociales que nous avons rencontrées. Nous avons constaté que le lieu de travail est teinté de comportements racistes. Les marqueurs d'altérité peuvent aussi venir influencer la manière dont les participantes se représentent leur identité. Plus encore, bien peu de participantes se sentent interpellées par la cause de la francophonie en Ontario. Enfin, il nous faut pousser les recherches concernant les réalités des intervenantes sociales racisées et issues de l'immigration au sein du contexte canadien, mais aussi au sein de la francophonie minoritaire au Canada.

CONCLUSION

Le Canada est depuis longtemps un pays d'immigration qui a accueilli une multitude de migrants provenant des quatre coins du monde, augmentant ainsi le nombre de résidents nés à l'étranger (Statistique Canada 2017). Conséquemment, on note une augmentation de la « diversité » au sein des professionnels de la santé, en Ontario (Denton, et al. 2002), mais on en connaît encore très peu sur les réalités vécues par ces derniers dans leur milieu du travail social (Al-Krenawi 1999, Pullen Sansfaçon, et al. 2014, Yan 2008). De ce fait, cette recherche avait pour objectif de comprendre les tensions identitaires que peuvent ressentir les intervenantes issues de l'immigration et racisées dans les milieux d'intervention santé, en articulant cette problématique avec celle de la « diversité » en contexte francophone minoritaire. Quels sont les défis et enjeux rencontrés par les intervenantes racisées et issues de l'immigration oeuvrant dans les milieux de la santé francophones à Ottawa et, plus largement, comment se représentent-elles au sein de la communauté francophone minoritaire ontarienne? Les concepts d'identités virtuelles et réelles furent donc utilisés (Goffman 1986) afin de comprendre l'impact des différentes formes d'assignation identitaire qu'elles subissent dans leurs vies professionnelle et personnelle sur leur processus de définition identitaire.

De ce fait, nous avons entamé ce mémoire en présentant la problématique entourant les réalités sociales de l'intervention en contexte francophone minoritaire en faisant un rappel des enjeux de l'intervention propres au contexte francophone minoritaire en Ontario. Par la suite, nous avons posé un regard sur les manières dont l'identité francophone est conceptualisée au Canada par l'entremise des notions de francophone « de souche » et de francophone portant l'identité de l'autre. Il fut question d'explorer certains rapports de

pouvoir et tensions qui peuvent être présents au sein des relations entre les francophones qui sont considérés « de souche » et les francophones vus comme « autres ». Enfin, nous avons exploré les moments de tensions qui prennent naissance dans le lieu de travail pour les intervenantes sociales racisées et issues de l'immigration. Ces moments de tensions peuvent avoir lieu avec des collègues de travail ou des utilisateurs de service, et peuvent découler de comportements racistes volontaires ou inconscients.

Nous avons donc questionné un total de six intervenantes sociales qui s'identifiaient comme étant racisées et issues de l'immigration, qui travaillaient dans la région d'Ottawa en contexte francophone minoritaire et dans le domaine de la santé. Nous avons recruté nos participantes par l'entremise d'une lettre d'invitation qui fut envoyée à nos contacts professionnels et qui fut par la suite disséminée suivant la méthode « boule de neige ». C'est ainsi que nous avons obtenu nos données par l'entremise d'entrevues semi-dirigées qui furent enregistrées à l'aide d'une enregistreuse électronique. Ces entrevues furent par la suite soumises à une analyse de contenu thématique. Nous avons ainsi questionné nos participantes sur trois thèmes. En premier, nous avons discuté de leur parcours migratoire ou de celui de leurs parents, et de la façon dont elles s'identifient à ce parcours, à leur langue maternelle ainsi qu'au pays d'origine de leurs ancêtres. En deuxième, il fut question de les interroger sur les moments de tension dans leur milieu de travail. Nous avons abordé les relations de travail avec les utilisateurs de services, ainsi qu'avec leurs collègues et supérieurs. Nous avons également touché à la question du racisme présent au sein du milieu de la santé à Ottawa. En troisième, nous avons scruté les sentiments d'appartenance des participantes à notre étude, notamment à l'endroit de la francophonie minoritaire en

Ontario. Nous avons ainsi cherché à savoir si ces dernières s'identifiaient à la cause de la francophonie minoritaire.

Nous avons constaté que les intervenantes sociales sont régulièrement ramenées au fait d'être « autres », c'est-à-dire étrangères, lorsqu'elles se retrouvent dans leur lieu de travail. En effet, il y a plusieurs manières dont l'altérité des participantes est soulignée. On constate d'abord que cette altérisation peut résulter du simple fait d'être l'une des seules membres de l'équipe à être racisée et issue de l'immigration. Dans d'autres cas, ce sont leur accent ou des différences culturelles réelles ou supposées, qui sont soulignées par les usagers ou les collègues. Néanmoins, nous avons constaté que ces différences pouvaient parfois être les bienvenues, notamment lorsque les intervenantes soulèvent que leur vécu les aide effectivement à comprendre les défis que rencontrent les utilisateurs de services issus de l'immigration. En parallèle, les intervenantes sont appelées à intervenir auprès d'utilisateurs de services qui parlent la même langue qu'elles. Elles avancent que cela ne leur cause pas une surcharge de travail et elles sont ravies de pouvoir aider les membres de leur communauté en occupant le rôle d'interprète linguistique.

Cela dit, nous avons observé qu'il y a des moments de tensions lorsque les intervenantes sont victimes de comportement racistes ordinaires, naïfs ou confiants. Effectivement, ces comportements peuvent être naïfs lorsqu'il est question de simples « blagues ». Le racisme est confiant lorsqu'un usager refuse ouvertement de travailler avec une intervenante à cause de sa « différence », par exemple la couleur de sa peau. Enfin, on constate que les intervenantes peuvent dénoncer ces comportements ou demeurer passives à leur égard, ce qui peut avoir des impacts sur leurs relations de travail avec leurs collègues. D'ailleurs,

certaines se sont retirées volontairement de situations sociales afin de ne pas être sujettes ou témoins de comportements racistes de la part de leurs collègues de travail.

Nous avons aussi questionné les participantes sur la question de la francophonie minoritaire en Ontario. Nous avons constaté que ces dernières ne se sentent pas toujours interpellées par la question ou la lutte pour la présence du français en Ontario. De même, les relations avec la langue française peuvent être tendues, car le français est souvent présent dans les vies de nos participantes à cause des legs coloniaux dans les anciennes colonies françaises. Plus encore, on note que le français est souvent la langue d’instruction et non la langue maternelle. Les participantes s’identifiaient d’abord à leur culture et langue maternelles. Les participantes ont aussi exprimé qu’elles ressentaient une distinction entre les francophones « de souche » et ceux qui ne le sont pas. En effet, nombreuses sont les participantes qui disent s’être senties avoir été mises de côté par la population francophone majoritaire. Les participantes ont donc un statut minoritaire au sein de la communauté francophone qui est déjà minoritaire. Cependant, elles s’engagent tout de même à offrir des services en français aux utilisateurs de services et à militer pour que ceux-ci puissent recevoir l’ensemble de leurs soins médicaux en français s’ils le désirent.

Notre analyse nous a aussi permis de constater que les intervenantes sociales issues de l’immigration et racisées portent une pluralité d’identités dans leur vie quotidienne. Plus encore, nous avons constaté que les identités des intervenantes sont dynamiques. En effet, des marqueurs tels que la langue maternelle permettent de créer un lien d’appartenance avec leur terre natale ou celle de leurs parents; ils leur permettent de savoir d’où elles viennent et d’établir et de consolider leur identité. Ainsi, les différentes étapes au sein des parcours de vie, telles que les études ou la naissance d’un enfant, influencent la manière

dont les intervenantes définissent leurs identités. Les identités sont dynamiques et sont en changement constant. Si l'identité liée à leurs origines culturelles est d'importance capitale pour elles, elle ne les définit à aucun moment en totalité. Cette identité s'amalgame d'ailleurs à d'autres traits puisés dans la société canadienne.

Enfin, les participantes ont partagé avec nous de possibles pistes de solution afin de diminuer les moments de tensions dans les milieux de travail. L'ensemble de nos participantes a mentionné l'importance d'ateliers de formation pour les professionnels de la santé de la population dite majoritaire afin de les sensibiliser au racisme. Elles sont d'avis que ces ateliers devraient être obligatoires tout en prenant soin qu'ils soient bien montés afin d'éviter de reproduire des stéréotypes. Dans une autre optique, les intervenantes ont aussi mentionné qu'elles ressentent moins de tension lorsque la gestion les appuie dans leurs démarches et les aide dans la dénonciation des comportements racistes qu'elles subissent. En effet, on note que lorsque la gestion demeure passive envers les comportements racistes que vivent certains employés, cela a un effet négatif sur la manière dont ces derniers perçoivent leur place et leur rôle au sein de l'organisation.

Notre analyse nous a donc permis de souligner quatre points saillants. Nous estimons que les comportements racistes ont un impact important sur la manière dont les intervenantes sociales conçoivent leur place au sein des organismes où elles œuvrent. Plus encore, les marqueurs d'altérité ont un effet sur leur processus de définition identitaire. C'est ainsi qu'il ne leur est pas toujours facile de trouver une place au sein de la francophonie minoritaire, qui a souvent tendance à souligner les différences entre les francophones « de souche » et les autres. De ce fait, il importe de développer des stratégies afin d'inclure les minorités vivant au sein de la francophonie minoritaire tout en n'imposant pas des altérités

ou des formes d'identités virtuelles péjoratives, figées et erronées. En somme, nous invitons la communauté francophone minoritaire à redéfinir les critères d'appartenance à son « nous » pour les rendre réellement inclusifs.

Bibliographie

- AL-KRENAWI, Alean (1999), « Social Workers Practicing in Their Non-Western Home Communities: Overcoming Conflict Between Professional and Cultural Values », *Families in Society: The Journal of Contemporary Human Services*, 80(5), p. 488-495.
- AYÓN, Cecilia, PEÑA, Veronica et BOU GOSHIN NADDY, Michela (2014), « Promotoras' Efforts to Reduce Alcohol Use among Latino Youths: Engaging Latino Parents in Prevention Efforts », *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work*, 23(2), p. 129-147.
- BARIL, Alexandre (2017), « Intersectionality, Lost in Translation? (Re)thinking Intersections between Anglophone and Francophon Intersectionality », *Atlantis*, 38(1), p. 125-137.
- BEAUD, Stéphanie et WEBER, Florence (2010), *Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques*. 4^e éd., Paris: La Découverte, 333p.
- BERGERON, Josée (2007), « Francophone Minorities: From a Homogeneous Representation to the Construction of a Plural Identity », *The American Review of Canadian Studies*, 37(3), p. 371-385.
- BOUCHARD, Louise (2011), « Le mouvement de santé en français en contexte linguistique minoritaire : les représentations des acteurs sur l'avenir des services », *Revue canadienne de sociologie*, 48(2), p. 203-215.
- BOUCHARD, Pier, VÉZINA, Sylvain, CORMIER, Manon et LAFORCE, Marie-Josée (2017), « L'engagement des futurs professionnels en faveur de l'offre active et d'un système adapté linguistiquement et culturellement », *in* : Drolet, Marie, Bouchard,

- Pier et Savard, Jacinthe, *Accessibilité et offre active*, Ottawa : Les Presses de l'Université d'Ottawa, p. 49-73.
- BOURGEAULT, Ivy Lynn, ATANACKVOIC, Jelena, RASHID, Ahmed et PARPIA, Rishma (2010), « Relations between Immigrant Care Workers and Older Persons in Home and Long-Term Care * », *La Revue canadienne du vieillissement*, 9(1), p. 109-118.
- BRETON, Raymond (1994), « Modalités d'appartenance aux francophonies minoritaires : essai de typologie », *Sociologie et Sociétés*, 26(1), p. 59-69.
- BRUBAKER, Rogers et COOPER, Frederick (2000), « Beyond « identity » », *Theory and Society*, 29(1), p.1-47.
- BRUBAKER, Rogers (2001), « Au-delà de « l'identité » », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 4(139), p. 66-85.
- BRYSON, Stephanie A. et BOSMA, Harvey (2018), « Health social work in Canada: Five trends worth noting », *Social Work in Health Care*, 57(8), p. 581-606.
- CARDINAL, Linda (2003), « Les restes de la nation canadienne-française et le discours 'communautariste' en milieu francophone hors Québec », *Francophonies d'Amérique*, (15), p. 71-80.
- CARDINAL, Linda (1994), « Rupture et fragmentation de l'identité francophone en milieu minoritaire; un bilan critique », *Sociologie et Sociétés*, 26(1), p. 71-86.
- CARIGNAN, Louise (2017), « Principales approches en travail social » in : Turcotte, Daniel et Deslauriers, Jean-Pierre, *Méthodologie de l'intervention sociale personnelle*, 2^e éd. [éd. orig. 2011], Laval : Presses de l'Université de Laval, p. 173-205.

- CEGELKA, Aimee (2016), « Achieving High-Quality Multicultural Geriatric Care », *Journal of the American Geriatrics Society*, 64(2), p. 255-260.
- COE, Kathryn, HARMON, Mary P., CASTRO, Felipe G., CAMPBELL, Nadia, MAYER, Joni P. et ELDER, John P. (1994), « Breast self-examination : Knowledge and practices of Hispanic women in two southwestern metropolitan areas », *Journal of Community Health*, 19(6), p. 433-448.
- Commissariat aux langues officielles (2019), *Infographie : le fait Français en Ontario* < <https://www.clo-ocol.gc.ca/fr/statistiques/infographiques/presence-francophone-ontario> > (page consultée le 15 juillet 2019).
- (2018), *Infographie: Le fait français en Colombie-britannique* < <https://www.clo-ocol.gc.ca/fr/statistiques/infographiques/presence-francophone-colombie-britannique> > (page consultée le 15 juillet 2019).
- COWELS, Louis (2003), *Social Work in the Health Field*, 2^e éd. [éd. orig. 2000], New York: The Haworth Social Work Practice Press, 407p.
- CRENSHAW, Kimberle (1991), « Mapping the Margins: Intersectionality, Identity Politics, and Violence Against Women of Color », *Stanford Law Review*, 43(6), p. 1241-1299.
- CÔTÉ, Isabelle (2019), « Théorie postcoloniale, décolonisation et colonialisme de peuplement : quelques repères pour la recherche en français au Canada », *Cahiers franco-canadiens de l'Ouest*, 31(1), p. 25-42.
- CUTURELLO, Paul (2011), « Discrimination : faire face ou faire avec? », *Agora débats/jeunesses*, 57(1), p. 63-78.

- DALLEY, Phyllis (2003), « Définir l'accueil : enjeu pour l'immigration en milieu minoritaire francophones en Alberta », *Francophonies d'Amérique*, 16, p. 67-78.
- DANIEL, Valérie (2011), « L'épreuve de la discrimination : postures individuelles et positions sociales », *Agora débats/jeunesses*, 57(1), p.79-89.
- DENTON, Margaret, ZEYTINOGLU, Urla, DAVIES, Sharon et LIAN, Jason (2002), « Job Stress and Job Dissatisfaction of Home Care Workers in the Context of Health Care Restructuring », *International Journal of Health Services*, 32(2), p. 327-357.
- DHOOPER, Surjit Singh (2012), *Social Work in Health Care: Its Past and Future*, 2^e éd., Washington: Sage Publishing, 341p.
- DROLET, Marie et BOUCHARD, Pier (2017), « Enjeux de l'accessibilité et de l'offre active de services sociaux et de santé au sein de la francophonie canadienne en situation minoritaire », in : Drolet, Marie, Bouchard, Pier et Savard, Jacinthe, *Accessibilité et offre active*, Ottawa : Les Presses de l'Université d'Ottawa, p. 14-32.
- DROLET, Marie, ARCAND, Isabelle, BENOÎT, Josée, SAVARD, Jacinthe, SAVARD, Sébastien et LAGACÉ, Josée (2015), « Agir pour avoir accès à des services sociaux et de santé en français : Des francophones en situation minoritaire nous enseignent quoi faire! », *Canadian Social Work Review*, 32(1-2), p.5-26.
- DROLET, Marie, DUBOIS, Madeleine et NUGENT, Bianca (2017), « L'exécution de l'action en intervention sociale personnelle », in : Turcotte, Daniel et Deslauriers, Jean-Pierre, *Méthodologie de l'intervention sociale personnelle*, 2^e éd. [éd. orig. 2011], Laval : Presses de l'Université de Laval, p. 107-141.

- DUBAR, Claude (2015) *La Socialisation - Construction des identités sociales et professionnelles*. 5^e éd. [éd. orig. 1991], Paris: Armand Collin 251p.
- DUBOIS, Madeleine et KÉRSIT, Michèle (2005), « L'exclusion pistes de réflexion en contextes minoritaires », *Reflets : Revue d'intervention sociale et communautaire*, 11(1), p. 10-18.
- ENGSTROM, David W., PIERDA, Lisette M. et JONG, Wonmin (2009), « Bilingual Social Workers: Language and Service Complexities », *Administration in Social Work*, 33(2), p. 167-185.
- ERIKSSON, Maria et APPEL NISSEN, Maria (2018), « Social work, health and health care », *Nordic Social Work Research*, 8(2), p. 101-104.
- FONTAINE, Annie et TURCOTTE, Pierre (2017), « La prise de contact », in : Turcotte, Daniel et Deslauriers, Jean-Pierre, *Méthodologie de l'intervention sociale personnelle*, 2^e éd. [éd. orig. 2011], Laval : Presses de l'Université de Laval, p. 39-60.
- FORAMBUENA VALERO, Josefa (2011), « Questions d'altérité », *Pensée plurielle*, 3(28), p. 33-40.
- FORGUES, Éric, DOUCET, Michel et GUIGNARD NOËL, Josée (2011), « L'accès des aînés francophones au foyers de soins en milieu minoritaire, un enjeu linguistique en santé et mieux-être », *La Revue canadienne du vieillissement*, 30(4), p. 603-616.
- FOSSEY, Ellie, HARVEY, Carol, MCDERMOTT, Fiona et DAVIDSON, Larry (2002), « Understanding and evaluating qualitative research* », *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 36(6), p. 717-732.

- FUROT, Aude-Claire (2016), « Redessiner les espaces francophones au présent : la prise en compte de l'immigration dans la recherche sur les francophonies minoritaires au Canada », *Politique et Sociétés*, 35(1), p. 25-48.
- GANT, Larry M. et GUTIERREZ, Lorraine M. (1996), « Effects of Culturally Sophisticated Agencies on Latino Social Workers », *Social Work*, 41(6), p. 624-631.
- GARNEAU, Stéphanie (2018), « Intersectionality beyond feminism? Some methodological and epistemological considerations for research », *International Review of Sociology*, 28(2), p. 321-335.
- GARNEAU, Stéphanie (2017), « Le voile, l'alcool et l'accent. La "diversité" à l'épreuve du racisme vécu », *Diversité urbaine*, 17, p. 7-28.
- GARNEAU, Stéphanie (2010), « Penser le pluralisme des francophonies minoritaires canadiennes : de la logique identitaire à la question sociale », *Reflets : Revue d'intervention sociale et communautaire*, 16(2), p. 22-56.
- GARNEAU, Stéphanie (2019), « Racisme et discrimination raciale : des repères pour intervenir » in : Rachédi, Lilyane et Taïbi, Bouchra, *L'intervention interculturelle*, 3^e éd. [éd. orig. 2000], Montréal: Chenelière, p. 79-102.
- GEOFFRION, Paul (2006), « Le groupe de discussion », in : Gauthier, Benoît, *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, 4^e éd. [éd. orig. 1984], Québec: Presses de l'Université du Québec, p. 333-356.
- GÉRIN-LAJOIE, Diane et JACQUET, Mariane (2008), « Regards croisés sur l'inclusion des minorités en contexte scolaire francophone minoritaire au Canada », *Éducation et francophonie*, 36(1), p. 25-43.

- GILBERT, Anne, KÉRISIT, Michèle, DALLAIRE, Christine, CODERRE, Cécile Coderre et HARVEY, Jean (2005), « Les discours sur la santé des organismes franco-ontariens : du rapport Dubois à la cause Montfort », *Reflets: Revue d'intervention sociale et communautaire*, 11(1), p. 20-48.
- GLEASON, Philip (1983), « Identifying Identity: A Semantic History », *The Journal of American History*, 69(4), p. 910-931.
- GOFFMAN, Erving (1986), *Stigma*, Toronto: Simon & Schuster, 147p.
- GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO (2019), *Profil de la population francophone de l'Ontario – 2016* < <https://www.ontario.ca/fr/page/profil-de-la-population-francophone-de-lontario-2016> > (page consultée le 14 juillet 2019).
- GRINDSTED, Annette (2005), « Interactive Resources Used in Semi-structured Research Interview », *Journal of Pragmatics*, 37(7), p.1015-1035.
- HARPER, Élisabeth, TAÏBI, Bouchra et CARON, Nicole (2012) *Regards sur l'intersectionnalité*, Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes, 17p.
- HUGMAN, Richard, MOOSA-MITHA, Mehmoona et MOYO, Otrude (2010), « Towards a borderless social work: Reconsidering notions of international social work », *International Social Work*, 53(5), p. 629-643.
- HYSLOP, Ian (2018), « Neoliberalism and social work identity », *European Journal of Social Work*, 21(1), p. 20-31.
- IVACOVINO, Raffaele et LÉGER, Rémi (2013), « Francophone Minority Communities and Immigrant Integration in Canada: Rethinking the Normative Foundations », *Canadian Ethnic Studies*, 45(1-2), p. 95-114.

- JAMARANI, Maryam (2012), *Identity, Language and Cultural in Diaspora: a study of Iranian female migrants to Australia*, Victoria: Monash University Publishing, 216p.
- JOUNIN, Nicolas (2008), « Humiliations ordinaires et contestations silencieuses », *Sociétés contemporaines*, 70(2), p. 25-44.
- JOUNIN, Nicolas, PALOMARES, Élise et RABAUD, Aude (2008), « Ethnicisations ordinaires, voix minoritaires », *Sociétés contemporaines*, 70(2), p. 7-23.
- JUTEAU, Danielle (1994), « Essai - Multiples francophonies minoritaires : multiples citoyennetés », *Sociologie et sociétés*, 26(1), p.33-45.
- KÉRISIT, Michèle (1995), « «Nager à contre-courant comme des saumons... » : les défis d'un centre de santé communautaire en Ontario », *Reflets : Revue d'intervention sociale et communautaire*, 1(2), p. 18-36.
- KÉRISIT, Michèle (1998), « Les défis de l'intervention interculturelle en milieu minoritaire de langue française en Ontario », *Reflets : Revue d'intervention sociale et communautaire*, 4(1), p. 75-99.
- KNOWLES, Caroline (2003), *Race and Social Analysis*, Londres: SAGE Publications, 226p.
- KO, Eunjeong et LEE, Jaehoon (2010), « Completion of Advance Directives Among Korean American and Non-Hispanic White Older Adults », *Research on Aging*, 32(5), p. 618-644.
- KOUYÉ, Jean-Marie et SOULIÈRE, Marguerite (2018), « Les parcours d'intégration socioéconomique des nouveaux arrivants francophones à Ottawa : quels effets sur

- la santé? », *Reflets: Revue d'intervention sociale et communautaire*, 24(1), p.127-158.
- KRELING, Barbara et SELSKY, Claire (2010), « 'The worst thing about hospice is that they talk about death': contrasting hospice decisions and experience among immigrant Central and South American Latinos with US-born White, non-Latino cancer caregivers », *Palliative Medicine*, 24(4), p. 427-434.
- LAPIERRE, Simon, CODERRE, Cécile, CÔTÉ, Isabelle, GARCEAU, Marie-Luce et BOURASSA, Chantal (2014), « Quand le manque d'accès aux services en français revictimise les femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants », *Reflets : Revue d'intervention sociale et communautaire*, 20(2), p.22-51.
- LEFEBVRE, Gérard (2015), *Altérité et travail social*, Paris: L'Harmattan, 238p.
- LEGAULT, Marie-Josée (2005), « Les francophones d'Ottawa: une communauté diverse », *Reflets: Revue d'intervention sociale et communautaire*, 11(1), p. 165-177.
- LESCELLEUR, Hélène et GARNEAU, Stéphanie (2016), « L'auto-divulgence délibérée au prisme du travail social : entre délégitimation professionnelle et requalification des savoirs d'expérience », *Intervention*, (144), p. 29-41.
- LIN, Ching-Hsuan, CHIANG, Pamela P., LUX, Emily A. et LIN, Hsiu-Fen (2018), « Immigrant social worker practice: An ecological perspective on strengths and challenges », *Children and Youth Services Review*, 87, p. 103-113.
- MADIBBO, Amal et LABRIE, Normand (2005), « La transformation des institutions et des communautés francophones face à l'immigration et à la mondialisation : une étude de cas », *Reflets: Revue d'intervention sociale et communautaire*, 11(1), p. 49-80.

- MAHER, Lisa et DERTADIAN, George (2017), « Qualitative research », *Addiction*, 113(1), p. 167-172.
- MARX, Sherry (2006), *Looking in the Mirror: Confronting Racism*, New York: Routledge, 196p.
- MELLOR, M. Joanna (2009), « Foreword: Social work with older immigrants & their families », *Journal of Gerontological Social Work*, 52(5), p. 443-444.
- MERSKIN, Debra (2004), « The Construction of Arabs as Enemies: Post-September 11 Discourse of George W. Bush », *Mass Communication and Society*, 7(2), p. 157-175.
- MIANDA, Gertrude (1998), « Les défis de l'intégration des nouveaux arrivants francophones en Ontario – Entrevue avec Antoine Dérose », *Reflets: Revue d'intervention sociale et communautaire*, 4(2), p. 20-31.
- MIKKONEN, Juha et RAPHAEL, Dennis (2010), *Social Determinants of Health: The Canadian Facts*, Toronto: York University School of Health Policy and Management, 63p.
- MINISTÈRE DE LA JUSTICE (2019), *Loi constitutionnelle de 1982* < <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/const/page-15.html> > (page consultée le 12 décembre 2018).
- (2019), *Loi sur les langues officielles* < <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/O-3.01/TexteCompleet.html> > (page consultée le 12 décembre 2018).
- MLCEK, Susan (2014), « Are We Doing Enough to Develop Cross-Cultural Comptencies for Social Work? », *British Journal of Social Work*, 44(7), p. 1984-2003.
- MOON, Jungrim (2017), « Developing Integrative Perspectives of Social Work Identity through Dialectics », *British Journal of Social Work*, 47(5), p. 1326-1343.

- MORGAN, Denise N. et RASINSKI, Timothy V. (2012), « The Power and Potential of Primary Sources », *The Reading Teacher*, 65(8), p. 584-594.
- ONWUEGBUZIE, Anthony J. et LEECH, Nancy L. (2005), « Taking the "Q" Out of Reserach: Teaching Research Methodology Courses Without the Divide Between Quantitative and Qualitative Paradigms », *Quality & Quantity*, 39(3), p. 267-296.
- PARK, Hye-young K. et HENDRIX, Cristina C. (2018), « A literature review on end-of-life care among Korean Americans », *International Journal of Palliative Nursing*, 24(9), p. 452-461.
- PARK, Nan Sook, JANG, Yuri, Ko, Jung-eun et CHIRIBOGA David A. (2016), « Factors Affecting Willingness to Use Hospice in Racially/Ethnically Diverse Older Men and Women », *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, 33(8), p. 770-776.
- PARRAMORE WILBOURN, Makeba et KEE, Daniel W. (2010), « Henry the Nurse is a Doctor Too: Implicitly Examining Children's Gender Stereotypes for Male and Female Occupational Roles », *Sex Roles*, 62(9), p. 670-683.
- PERRON-ROACH, Danielle (2015), « Hôpital Montfort : reflets de la francophonie en évolution », *Reflets : Revue d'interventino sociale et communautaire*, 21(2), p. 217-228.
- PETROS, Ana (2017), « L'altérité contemporaine », *Insistance*, 1(13), p. 37-47.
- PICKERING, Michael (2004), « Racial Stereotypes », in : Taylor, Gary et Spencer, Stephen, *Social Identities: Multidisciplinary Approaches*, New York: Routledge, p. 91-106.

- PIRES, Alvaro, P. (1997), « Echantillonnage et recherche qualitative : Essai théorique et méthodologique », *in* : Poupart, Jean, Deslauriers, Jean-Pierre, Groulx, Lionel, Laperrière, Anne, Mayer, Robert et Pires, Alvaro P., *La recherche qualitative: enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Boucherville: Gaëtan Morin éditeur, p. 113-169.
- PLANTE, Nathalie, BASSOLE, Angèle, HAMBOYAN, Hoori, KÉRISIT, Michèle et YOUNG, Marta (2005). « L'impact du conflit armé sur l'intégration des femmes immigrantes et réfugiées francophones en Ontario », *Reflets: Revue d'intervention sociale et communautaire*, 11(1), p. 178-186.
- POCKETT, Rosalie et BEDDOE, Liz (2017), « Social work in health care: An international perspective », *International Social Work*, 60(1), p. 126-139.
- PULLEN-SANSFAÇON, Annie, BROWN, Marion, GRAHAM, John et DUMAIS MICHAUD, Audrey-Anne (2014), « Adaptation and Acculturation: Experience of Internationally Educated Social Workers », *Journal of International Migration and Integration*, 15(2), p. 317-330.
- SABOURIN, Paul (2006), « L'analyse de contenu », *in* : Gauthier, Benoît, *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, 4^e éd. [éd. orig. 1984], Québec: Presses de l'Université du Québec, p. 357-385.
- SALE, Joanna E.M. et THIELKE, Stephen (2018), « Qualitative research is a fundamental scientific process », *Journal of Clinical Epidemiology*, 102, p. 129-133.
- SAVARD, Jacinthe, CASIMIRO, Lynn, BENOÎT, Josée et BOUCHARD, Pier (2014), « Évaluation métrologique de la Mesure de l'offre active des services sociaux et de

- santé en français en contexte minoritaire », *Reflets : Revue d'intervention sociale et communautaire*, 20(2), p. 83-122.
- SAVARD, Jacinthe, CASIMIRO, Lynn, BOUCHARD, Pier, BENOÎT, Josée, DROLET, Marie et DUBOULOZ, Claire-Jehanne (2015), « Conception d'outils de mesure de l'offre active de services sociaux et de santé en français en contexte minoritaire », *Minorités linguistiques et société*, 6, p. 131-156.
- SAVARD, Sébastien, et CHARBONNEAU, Dominique (2016), « Réalité, enjeux et défis de la pratique du développement communautaire auprès des communautés francophones en situation minoritaire », *Reflets : Revue d'intervention sociale et communautaire*, 22(2), p. 69-94.
- SAVOIE-ZAJC, Lorraine (2009), « L'entrevue semi-dirigée », in : Gauthier, Benoît, *Recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*, 5^e éd. [éd. orig. 1984], Québec: Presses de l'Université du Québec, p. 337-360.
- SENIOR, Kate et CHENHALL, Richard (2013), « Health Beliefs and Behavior », *Medical Anthropology Quarterly*, 27(2), p. 155-174.
- SHAW, Ian, RAMATOWSKI, Ann et RUCKDESCHEL, Roy (2013), « Patterns, Designs and Developments in Qualitative Research in Social Work: A Research Note », *Qualitative Social Work*, 12(6), p. 732-749.
- SPENCER, Sthephen (2014), *Race and Ethnicity*, 2^e éd. [éd. orig. 2006], New York: Routledge, 337p.
- STATISTIQUE CANADA (2017), *Immigration et diversité ethnoculturelle : faits saillants du Recensement 2016* < <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily->

- quotidien/171025/dq171025b-fra.htm?indid=14428-1&indgeo=0 > (page consultée le 31 mai 2019).
- (2018), *Le français et la francophonie au Canada*, < https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/as-sa/98-314-x/98-314-x2011003_1-fra.cfm > (page consultée le 4 juillet 2019).
- (2019), *Le français, l'anglais et les minorités de langue officielle au Canada* < <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2016/as-sa/98-200-x/2016011/98-200-x2016011-fra.cfm> > (page consultée le 17 juillet 2019).
- (2015), *Section 1 Définition de la population de langue officielle au Canada* < <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-642-x/2010001/article/section1-fra.htm> > (page consultée le 10 décembre 2018).
- SULLIVAN, John E. et ZAYAS, Luis E. (2013) « Passport Biopsies: Hospital Deportations and Implications for Social Work », *Social Work*, 58(3), p. 281-284.
- TAYLOR, Gary et SPENCER, Stephen (2004), *Social Identities: Multidisciplinary approaches*, New York: Routledge, 257p.
- THÉRIAULT, J. Yvon (1994), « Entre la nation et l'ethnie : Sociologie, société et communautés minoritaires francophones », *Sociologie et sociétés*, 26(1), p. 15-32.
- TREMBLAY, Gilles (2017), « L'élaboration du plan d'intervention », in : Turcotte, Daniel et Deslauriers, Jean-Pierre, *Méthodologie de l'intervention sociale personnelle*, 2^e éd. [éd. orig. 2011], Laval : Presses de l'Université de Laval, p. 83-105.
- VATZ-LAAROUSSI, Michèle, LESSARD, Diane, MONTEJO, Maria Elisa et VIANA, Monica (1999), « Quand la recherche féministe s'intéresse aux femmes

immigrantes », in : Dagenais, Hugette, *La recherche féministe dans la francophonie et convergences*, Montréal : Édition du remue-ménage, p. 335-357.

VERONIS, Luisa et HUOT, Suzanne (à paraître), « Imaginaires géographiques de la francophonie minoritaire canadienne chez des immigrants et des réfugiés d'expressions française », *Diversité Urbaine*.

VERONIS, Luisa et HUOT, Suzanne (2019), « La pluralisation des espaces communautaires francophones en situation minoritaire: défis et opportunités pour l'intégration sociale et culturelles des immigrants », *Francophonies d'Amérique*, p. 46-47.

WAKLEY, Richard (2000), « Des yeux étrangers vous regardent : l'enseignement du français vu de l'extérieur », *Documents pour l'histoire du français langue étrangère ou seconde*, 25, p. 1-15.

WELCH, David (1995), « Les Franco-Ontariens : la résistance comme mode de vie », *Reflets : Revue de l'intervention sociale et communautaire*, 1(1), p. 20-42.

WILLIS, Rosalind, PATHAK, Pathik, KHAMBHAITA, Priya et EVANDROU, Maria (2017), « Complexities of cultural difference in social care work in England », *European Journal of Social Work*, 20(5), p. 685-696.

YALOUZ, Dana, et MALOONEY, Gail (2015), « How do we perceive accents? The association between essentialist perceptions of accents », *Frontiers in Psychology*, 6.

YAN, Miu Chung (2008), « Exploring Cultural Tensions in Cross-Cultural Social Work Practice », *Social Work*, 53(4), p. 317-328.

Annexes

Guide d’entretien auprès des intervenants sociaux travaillant en contexte francophone minoritaire et racisés ou issus de l’immigration

Accueil

- Remerciements au participant pour sa participation à notre étude ;
- Présentation et signature du formulaire de consentement ;
- Présentation du matériel pour l’enregistrement audio ;
- Questions éventuelles.

Identité

1. Parlez-moi un peu de votre parcours migratoire ou de celui de vos parents. Êtes-vous migrant·e de première ou deuxième génération?
2. Comment pourriez-vous décrire votre sentiment d’appartenance à votre communauté ethnoculturelle?
3. Est-ce qu’il est ou était important pour vous d’apprendre la langue de votre pays d’origine (ou de vos parents)? Pensez-vous la transmettre ou l’avez-vous transmis à vos enfants? Pourquoi?
4. De manière générale, comment définiriez-vous votre identité culturelle?

Défis et moments de tensions dans le lieu de travail

1. Comment percevez-vous votre place au sein de l’organisation où vous travaillez? Sentez-vous que l’on vous réserve une place ou un rôle particulier du fait de vos origines? Pouvez-vous m’expliquer en quoi?
2. Sentez-vous qu’on vous attribue (les collègues, les clients, vos supérieurs, etc.) parfois des compétences ou des qualités particulières du fait de vos origines culturelles ou de votre histoire migratoire?
3. Pensez-vous que votre histoire migratoire et vos origines culturelles sont un atout dans votre travail? Pourquoi? Et si oui, dans quel(s) contexte(s) ou à quelles conditions?
4. A contrario, pensez-vous que vos origines ont parfois pu vous nuire dans votre milieu de travail? Pouvez-vous m’expliquer pourquoi?
5. Avez-vous vécu ou vivez-vous parfois des moments de tension ou de dilemme dans votre lieu de travail qui découleraient, selon vous ou selon les autres, de votre identité culturelle?
6. Avez-vous déjà été appelé à accomplir des tâches supplémentaires ou qui ne sont pas dans votre description de tâches à cause de vos multiples identités? (Si la participante hésite, donner la langue et la traduction comme exemple).
7. Avez-vous déjà vécu du racisme au travail (de la part de vos supérieurs, de vos collègues, des usagers, etc.)? Pouvez-vous me raconter? Qu’avez-vous fait? Si cela s’applique : sentez-vous que les choses ont été prises en main par vos supérieurs, par l’organisation? Que faudrait-il, selon vous, pour que cela soit fait?

Rapports à la francophonie minoritaire

1. De manière générale, vous sentez-vous faire partie de la communauté francophone à Ottawa? En Ontario? Comment l'expliquez-vous?
2. Que pensez-vous des défis que rencontrent les francophones vivant en contexte minoritaire? S'agit-il d'une cause qui vous tient à cœur? Pouvez-vous m'expliquer pourquoi?
3. Sentez-vous parfois que cette cause entre en contradiction ou en tension avec votre identité culturelle? Par exemple, avez-vous déjà senti le besoin de mettre de côté votre identité culturelle au nom des luttes pour la francophonie minoritaire? Ou vice versa? Pouvez-vous m'expliquer ou me donner des exemples?

Conclusion

1. Qu'est-ce que les milieux de travail pourraient faire afin de diminuer les moments de tension pour leur employés qui sont issus de l'immigration, racisés et francophone minoritaire?
 2. Avez-vous d'autres commentaires ou d'autres informations que vous voudriez partager avec nous?
- Remercient au participant pour sa participation

Annexe II – Lettre d’invitation

Invitation à participer à un projet de recherche : Tensions identitaires et intervention sociale: étude exploratoire auprès d’intervenants sociaux issus de l’immigration à Ottawa⁸.

Bonjour,

Je m’appelle Gabrielle Welch et je suis étudiante de maîtrise en travail social à l’Université d’Ottawa.

J’aimerais vous inviter à participer à un projet de recherche sur la manière dont les intervenants sociaux issus de l’immigration et racisés perçoivent leurs rôles, leur place ainsi que leurs identités dans les milieux de la santé en contexte francophone minoritaire. De ce fait, la question de recherche est la suivante : comment les intervenants sociaux issus de l’immigration et racisés conçoivent-ils leur rôle professionnel et leurs identités dans leur milieu de travail en contexte francophone minoritaire?

Très peu de recherche se sont intéressées à cette question. Il s’agit d’une très belle occasion de partager vos expériences et votre vécu, les plus positifs (ex. : compétences spécifiques reconnues) comme les plus négatifs (ex. : difficultés d’insertion professionnelle, racisme, etc.).

Pour participer, il faut répondre aux critères suivants:

- détenir un diplôme de travail social et travailler dans le domaine de la santé;
- travailler en milieu francophone minoritaire;
- se définir ou se sentir définie comme une personne issue de l’immigration (immigrant ou née de parents migrants) et racisée (appartenant à une minorité visible).

La participation au projet comporte les éléments suivants :

Participer à une entrevue d’une durée de 60 à 90 minutes qui aura lieu au moment de votre choix, à l’extérieur du lieu et des heures de travail (dans un lieu qui vous convienne).

Les participants seront retenus suivant le principe du premier arrivé, premier servi.

En outre, je vous serais reconnaissante si vous acceptiez de demander à celles et ceux de vos collègues qui semblent répondre à ces critères s’ils accepteraient que je communique avec eux au sujet de cette recherche.

Si vous souhaitez participer à cette recherche, ou pour en savoir plus, merci de communiquer avec moi ou avec ma superviseure par courriel ou aux numéros de téléphone indiqués :

Chercheuse

Gabrielle Welch

Étudiante à la maîtrise en travail social

⁸ Par économie d’espace, le masculin sera employé.

École de service social
Université d'Ottawa
(613)889-3981
gwelc057@uottawa.ca

Directrice du mémoire
Stéphanie Garneau
Professeure Agrégée
École de service social
Université d'Ottawa
(613)562-5800, poste 2012
stephanie.garneau@uottawa.ca

Annexe III – Fiche sociodémographique

Fiche sociodémographique

1. Sexe :
2. Année de naissance :
3. Lieu de naissance :
4. Année d'arrivée au Canada (si pertinent) :
5. Langue(s) maternelle(s) :
6. Langue(s) de scolarisation :
7. Langue(s) parlée(s) à la maison :
8. Langue(s) parlée(s) au travail :
9. Identité ethnoculturelle (auto-identification) :
10. Année d'obtention du diplôme de travail social :
11. Lieu d'obtention du diplôme de travail social :
12. Année d'entrée dans l'organisation actuelle :
13. Postes occupés (et durées) dans l'organisation actuelle :
14. Postes, organisations (et leur durée) occupés dans le passé :

Annexe IV – Approbation du Comité d'éthique de l'Université d'Ottawa

20/03/2019

Université d'Ottawa

Bureau d'éthique et d'intégrité de la recherche

University of Ottawa

Office of Research Ethics and Integrity

CERTIFICAT D'APPROBATION ÉTHIQUE | CERTIFICATE OF ETHICS APPROVAL

Numéro du dossier / Ethics File Number

S-02-19-2793

Titre du projet / Project Title

Tensions identitaires et
intervention sociale: étude
exploratoire auprès
d'intervenants sociaux issus de
l'immigration à Ottawa.

Type de projet / Project Type

Mémoire de maîtrise / Master's
major research paper

Statut du projet / Project Status

Approuvé / Approved

Date d'approbation (jj/mm/aaaa) / Approval Date (dd/mm/yyyy)

20/03/2019

Date d'expiration (jj/mm/aaaa) / Expiry Date (dd/mm/yyyy)

19/03/2020

Équipe de recherche / Research Team

Chercheur / Researcher

Gabrielle Maria WELCH

Stéphanie GARNEAU

École de service social / School of Social Work

École de service social / School of Social Work

Role

Chercheur Principal / Principal Investigator

Superviseur / Supervisor

Conditions spéciales ou commentaires / Special conditions or comments

550, rue Cumberland, pièce 154 550 Cumberland Street, Room 154
Ottawa (Ontario) K1N 6N5 Canada Ottawa, Ontario K1N 6N5 Canada

613-562-5387 • 613-562-5338 • ethique@uOttawa.ca / ethics@uOttawa.ca
www.recherche.uottawa.ca/deontologie | www.recherche.uottawa.ca/ethics

Université d'Ottawa

Bureau d'éthique et d'intégrité de la recherche

University of Ottawa

Office of Research Ethics and Integrity

Le Comité d'éthique de la recherche (CÉR) de l'Université d'Ottawa, opérant conformément à l'*Énoncé de politique des Trois conseils* (2014) et toutes autres lois et tous règlements applicables, a examiné et approuvé la demande d'éthique du projet de recherche ci-nommé.

L'approbation est valide pour la durée indiquée plus haut et est sujette aux conditions énumérées dans la section intitulée "Conditions Spéciales ou Commentaires". Le formulaire « Renouvellement ou Fermeture de Projet » doit être complété quatre semaines avant la date d'échéance indiquée ci-haut afin de demander un renouvellement de cette approbation éthique ou afin de fermer le dossier.

Toutes modifications apportées au projet doivent être approuvées par le CÉR avant leur mise en place, sauf si le participant doit être retiré en raison d'un danger immédiat ou s'il s'agit d'un changement ayant trait à des éléments administratifs ou logistiques du projet. Les chercheurs doivent aviser le CÉR dans les plus brefs délais de tout changement pouvant augmenter le niveau de risque aux participants ou pouvant affecter considérablement le déroulement du projet, rapporter tout événement imprévu ou indésirable et soumettre toute nouvelle information pouvant nuire à la conduite du projet ou à la sécurité des participants.

The University of Ottawa Research Ethics Board, which operates in accordance with the *Tri-Council Policy Statement* (2014) and other applicable laws and regulations, has examined and approved the ethics application for the above-named research project.

Ethics approval is valid for the period indicated above and is subject to the conditions listed in the section entitled "Special Conditions or Comments". The "Renewal/Project Closure" form must be completed four weeks before the above-referenced expiry date to request a renewal of this ethics approval or closure of the file.

Any changes made to the project must be approved by the REB before being implemented, except when necessary to remove participants from immediate endangerment or when the modification(s) only pertain to administrative or logistical components of the project. Investigators must also promptly alert the REB of any changes that increase the risk to participant(s), any changes that considerably affect the conduct of the project, all unanticipated and harmful events that occur, and new information that may negatively affect the conduct of the project or the safety of the participant(s).

Germain ZONGO

Responsable d'éthique en recherche / Protocol Officer

Pour/For **Barbara GRAVES** Président(e) du/ Chair of the **Comité d'éthique de la recherche en sciences sociales et humanités / Social Sciences and Humanities Research Ethics Board**

550, rue Cumberland, pièce 154 550 Cumberland Street, Room 154
Ottawa (Ontario) K1N 6N5 Canada Ottawa, Ontario K1N 6N5 Canada

613-562-5387 • 613-562-5338 • ethique@uOttawa.ca / ethics@uOttawa.ca
www.recherche.uottawa.ca/deontologie | www.recherche.uottawa.ca/ethics

Formulaire de consentement

Titre du projet: Les défis de l'inclusion dans les milieux professionnels de la santé en contexte francophone minoritaire : étude exploratoire auprès d'intervenants sociaux issus de l'immigration à Ottawa.

Chercheuse :

Gabrielle Welch

Étudiante à la maîtrise de service social

École de service social

Université d'Ottawa

(613)889-3981

gwelc057@uottawa.ca

Directrice de mémoire :

Stéphanie Garneau

Professeure agrégée

École de service social

Université d'Ottawa

(613)562-5800 poste 2012

stephanie.garneau@uottawa.ca

Invitation à participer: Je suis invité(e) à participer à la recherche nommée ci-haut qui est menée par Gabrielle Welch, étudiante à la maîtrise en service social à l'Université d'Ottawa et supervisée par Stéphanie Garneau, professeure agrégée à l'École de service social de l'Université d'Ottawa.

But de l'étude: Le but premier de l'étude est de comprendre les expériences et les défis vécus par les intervenants issus de l'immigration et racisés qui travaillent dans les milieux professionnels de la santé en contexte francophone minoritaire à Ottawa. De manière plus approfondie, cette recherche a comme sous-objectif de comprendre la manière dont les diverses identités des intervenants sociaux interagissent et influencent les réalités vécues dans leur milieu de travail. Il est aussi question de comprendre les relations qu'ont les intervenants sociaux avec leurs collègues, ainsi que les clients ou usagers des services. Enfin, nous cherchons à comprendre comment ces enjeux s'articulent avec les luttes menées par les francophones minoritaires.

Participation: Ma participation consistera essentiellement à participer à une entrevue individuelle d'ordre semi-dirigée qui sera d'une durée de 60 à 90 minutes. Durant cette entrevue, on me posera des questions en lien avec mes expériences vécues dans mon lieu de travail ainsi que dans la communauté francophone minoritaire de manière générale. L'entrevue sera enregistrée par l'entremise d'un format audio à des fins de retranscription.

Risques: Je comprends que ma participation à cette recherche peut potentiellement engendrer un inconfort émotionnel. J'ai reçu l'assurance de la chercheuse que tout se fait en vue de minimiser ces risques en me réservant le droit de ne pas répondre à certaines questions ou de me retirer complètement de l'étude sans justification de ma part.

Bienfaits: Ma participation à cette recherche aura pour effet d'approfondir les connaissances scientifiques sur les réalités des intervenants sociaux racisés travaillant en contexte francophone minoritaire. Ces connaissances pourront permettre de mettre en lumière les réalités, enjeux et modalités d'inclusion des intervenants racisés dans les milieux professionnels de la santé en contexte francophone minoritaire.

Confidentialité et anonymat: J'ai l'assurance de la chercheuse que l'information que je partagerai avec elle restera strictement confidentielle. Je m'attends à ce que le contenu ne soit utilisé que pour l'analyse des données dans le cadre du projet de recherche nommé et décrit ci-haut. Ma

confidentialité sera respectée par l'entremise de documents électroniques protégés par l'entremise de mots de passe. Le nom des participants sera gardé séparément des données obtenues lors de l'entrevue. Seules la chercheuse principale et sa directrice de mémoire auront accès à la véritable identité des participants.

L'anonymat est garantie par l'entremise du fait que des pseudonymes seront assignés aux noms des participants afin de protéger leur identité. La liste des noms et des pseudonymes des participants sera gardée dans un fichier différent de celui des données, dans l'ordinateur.

Conservation des données: Les données recueillies, dont les fichiers audio et les transcriptions d'entrevue, seront conservées de façon sécuritaire dans l'ordinateur personnel de la chercheuse, lequel sera muni d'un mot de passe qu'elle seule connaît. En ce qui a trait aux documents papiers, ils seront conservés dans un casier avec un cadenas à l'École de service social, dans l'édifice de la Faculté des sciences sociales. Quand le projet de recherche prendra fin, les documents électroniques seront transférés sur une clef USB et supprimés de l'ordinateur de la chercheuse. La clef USB, ainsi que les autres documents papiers, seront conservés dans le bureau de la directrice de mémoire pour une période de cinq (5) ans, après quoi ils seront tous détruits.

Participation volontaire: Ma participation à la recherche est volontaire et je suis libre de me retirer en tout temps et de refuser de répondre à certaines questions sans subir de conséquences négatives. Si je choisis de me retirer de l'étude, les données recueillies jusqu'à ce moment seront retirées de l'étude.

Acceptation: Je, (nom), accepte de participer à cette recherche menée par Gabrielle Welch, étudiante à la maîtrise en service social de l'École de service social de l'Université d'Ottawa supervisée par Stéphanie Garneau.

Pour tout renseignement additionnel concernant cette étude, je peux communiquer avec la chercheuse ou sa superviseure.

Pour tout renseignement sur les aspects éthiques de cette recherche, je peux m'adresser au Responsable de l'éthique en recherche, Université d'Ottawa, Pavillon Tabaret, 550, rue Cumberland, pièce 154, (613) 562-5387 ou ethics@uottawa.ca.

Il y a deux copies du formulaire de consentement, dont une copie que je peux garder.

Signature du participant. et:

Date:

Signature de la chercheuse:

Date: