
ÉLÉMENTS SAILLANTS DE L'ÉTUDE SUR LES FAMILLES VULNÉRABLES ET LA CONSOMMATION ÉLECTRONIQUE

À l'automne 2009, l'**Association des programmes canadiens de ressources pour la famille (FRP Canada)** a entamé un projet de recherche financé par le Programme de contributions pour les organisations sans but lucratif de consommateurs et de bénévoles d'Industrie Canada, intitulé *Les familles vulnérables et la consommation électronique : attitudes, comportements et obstacles actuels face aux informations électroniques*.

Le principal objectif de cette étude préliminaire et descriptive consistait à mieux connaître les pratiques actuelles en matière d'accès aux informations sur la sécurité des produits et d'utilisation de ces informations pour trois sous-groupes de familles vulnérables de quatre régions canadiennes. Les trois sous-groupes de familles recrutés pour cette étude étaient les suivants : 1) familles biparentales à faible revenu; 2) familles de nouveaux immigrants à faible revenu et 3) familles à faible revenu au chef de famille féminin.

Les 115 parents de cette étude participaient à des programmes de ressources pour la famille de St. John's (Terre-Neuve), Hamilton/Cambridge (Ontario), Winnipeg (Manitoba) et and Fort St. John (Colombie-Britannique). Le revenu familial annuel moyen des répondants était de 23 000 dollars.

Chaque participant a fait partie d'un groupe de discussion et a rempli une enquête. Les questions semi-structurées des groupes de discussion ont débordé du thème de cette étude pour inclure les informations sur la santé familiale. De plus, une enquête a été diffusée aux intervenants des centres de ressources pour la famille de partout au Canada. Cette enquête, remplie par 184 intervenants, a permis de connaître d'autres points de vue sur les pratiques actuelles des familles vulnérables et des professionnels eux-mêmes en matière de sécurité des produits.

Cette étude a démontré que la majorité des parents de cet échantillon utilisent Internet pour rechercher des informations sur la sécurité des produits et sur d'autres thèmes reliés à la santé familiale et qu'ils les utilisent. De nombreux participants de cette étude employaient des méthodes de recherche très sophistiquées, à partir de multiples sources, afin de recouper les informations. En revanche, des obstacles linguistiques, technologiques et autres semblaient persister : (1) les jeunes enfants dont il faut s'occuper, ce qui limite le temps pour utiliser Internet ou la rivalité avec d'autres membres de la famille pour accéder à l'ordinateur; (2) les informations sur la sécurité des produits et la santé dans Internet jugées non fiables et sources de confusion; (3) le niveau de langue nécessaire pour comprendre ces informations et (4) parler, de préférence, directement à une personne.

Les constatations de l'*enquête* des parents sont résumées ci-dessous (prière de noter que les questions de l'enquête portaient sur la sécurité des produits) :

- pourcentage des répondants possédant un ordinateur à domicile avec un service Internet : 72 % des familles biparentales à faible revenu; 77 % des familles de nouveaux immigrants à faible revenu et 79 % des familles monoparentales au chef de famille féminin;
- pourcentage des répondants qui utilisaient Internet et qui trouvaient très facile ou facile d'accéder aux informations électroniques : 81 % des familles biparentales à faible revenu; 65 % des familles

de nouveaux immigrants à faible revenu et 70 % des familles monoparentales au chef de famille féminin;

- pourcentage des répondants qui utilisaient Internet et qui trouvaient très facile ou facile de comprendre les informations électroniques sur la sécurité des produits : 50 % des familles biparentales à faible revenu; 42 % des familles de nouveaux immigrants à faible revenu et 37 % des familles monoparentales au chef de famille féminin.

Ces constatations permettent de conclure que, bien qu'un pourcentage élevé des répondants à l'enquête accède aux informations dans Internet, il existe un important problème de compréhension des informations électroniques sur la sécurité des produits.

De plus, les commentaires des groupes de discussion ont indiqué que le coût du service Internet est un lourd fardeau financier pour ces familles, mais qu'elles le jugent indispensable dans le monde d'aujourd'hui. Par exemple, plusieurs des chefs de famille monoparentale féminines de l'étude ont expliqué qu'elles annulaient habituellement le service d'accès à Internet pendant les mois précédant Noël et quand d'autres besoins familiaux sont prioritaires. Le revenu annuel moyen net de ces participantes était de 12 682 dollars.

Bien qu'il existe quelques différences entre les trois sous-groupes familiaux (négligeables entre les quatre régions géographiques), les suggestions des groupes ont été globalement similaires pour améliorer l'accès aux informations sur la sécurité des produits et la santé familiale, ainsi que l'utilisation de ces informations.

Voici le résumé des commentaires et des principales suggestions des *groupes de discussion* des parents :

- dispenser une formation informatique et à Internet gratuite pour réduire les obstacles technologiques;
- augmenter l'accès aux connexions Internet à bon marché pour les familles les plus vulnérables au plan financier (p. ex., les familles au chef de famille féminin);
- clarifier et simplifier les informations sur la sécurité des produits et la santé familiale en général;
- simplifier le niveau de langue des informations sur la sécurité des produits et la santé familiale;
- utiliser dans les lieux publics des affiches informatives, colorées et qui attirent le regard sur la sécurité des produits et la santé;
- utiliser des campagnes créatives et ciblées, parrainées par le gouvernement et les responsables de la santé, sur des thèmes pertinents pour les familles, à base, par exemple, de dépliants, de brochures et de courriers ou de courriels adressés directement aux familles;
- diffuser les informations dans d'autres langues (que le français et l'anglais) pour éliminer les obstacles linguistiques pour les familles d'immigrants;
- permettre aux parents de parler de ces questions avec d'autres parents (p. ex., discussions/groupes de discussion, forums, salons de la santé, groupes de parents, etc.);
- enfin, si besoin est, réviser la réglementation gouvernementale applicable actuellement aux entreprises pour les tenir responsables de leurs produits et de la communication d'informations facilement accessibles et compréhensibles sur les rappels.

Cette modeste étude a également révélé un consensus entre les parents et les professionnels des programmes de ressources pour la famille sur les préférences et les besoins en matière de méthodes de diffusion des informations sur la sécurité des produits et la santé familiale. Pour les 184 *professionnels* qui ont rempli leur enquête, les méthodes préférées pour se procurer des informations de ce type sont celles fondées sur les brochures élaborées par les organismes gouvernementaux (p. ex., Santé Canada), les conférenciers (p. ex., infirmiers de santé publique) et Internet.

Des paramètres d'étude similaires pourraient être employés pour les communautés francophones et autochtones de tout le Canada afin de poursuivre l'étude des facteurs favorables et des obstacles à l'accès aux informations sur la sécurité des produits et la santé familiale, ainsi qu'à leur utilisation par les familles vulnérables canadiennes.