

# Dialogue

MIEUX COMMUNIQUER POUR MIEUX SOIGNER

NUMÉRO 5

[www.mcgill.ca/hssaccess/fr](http://www.mcgill.ca/hssaccess/fr)

Été 2016

English version on reverse



Les membres de l'équipe du Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé de l'Université McGill lors de la conférence *Golden Share*. Dans l'ordre habituel : Caroline Storr, Teri Baloukas, Nadine Mulindahabi, Mireille Marciel, Natalina Clemente, Claude Béland, Yael Peled, Gail Hawley-McDonald, Sarah Shaughnessy, Jean Robert.

## Un partenariat en vue de « Mieux communiquer pour mieux soigner »

Le Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé de McGill se veut une contribution aux initiatives du gouvernement du Québec pour assurer aux Québécois d'expression anglaise un accès dans leur langue à toute la gamme des services de santé et des services sociaux. À ce titre, le Projet propose diverses mesures visant à former et à maintenir en poste un nombre suffisant de professionnels capables d'offrir des services en anglais. Le Projet repose sur un partenariat entre l'Université McGill, le ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur et son réseau, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS) et ses établissements, ainsi qu'avec la communauté d'expression anglaise du Québec, par l'entremise du Réseau communautaire de santé et de services sociaux (RCSSS) et de ses réseaux régionaux. Le Projet appelle la participation des diverses parties prenantes et, de ce fait, favorise une action orientée sur les résultats et sur un bilan quantifiable.

Daniel Weinstock, chercheur principal

### LE PROJET DE FORMATION ET DE MAINTIEN EN POSTE DES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ DE MCGILL : UN CHEF DE FILE MONDIAL EN MATIÈRE DE RECHERCHE SUR LES LANGUES ET LA SANTÉ

Selon le professeur Daniel Weinstock, le défi lié à la prestation de soins de santé aux patients dans une langue qu'ils vont comprendre n'est pas particulier au Québec ou au Canada. « Aucun pays dans le monde n'est à l'abri des difficultés dont nous parlons ici », explique-t-il.

Le professeur Weinstock précise que, depuis qu'il a été nommé chercheur principal du Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé de McGill, il a été amené à découvrir de nom-

breux groupes de chercheurs qui, partout dans le monde, font un travail similaire sur les langues et l'accès aux services de santé.

Professeur et chercheur maintes fois récompensé, Daniel Weinstock a joint les rangs de la Faculté de droit de McGill en 2012 avant de devenir chercheur principal du Projet en 2013. Il souligne

Suite à la page 2.



Le professeur Daniel Weinstock, directeur de l'Institut des politiques sociales et de la santé de McGill, et chercheur principal, Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé de McGill.

Dialogue est produit par le Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé de l'Université McGill, financé par Santé Canada.



## SOMMAIRE

02 Phase 3 du Programme de formation linguistique : mesurer les effets

03 Tous à bord! La caravane de la santé met en relation des étudiants de Montréal et la population d'expression anglaise de la région des Laurentides

04 La recette du succès : encourager les diplômés aptes à s'exprimer en anglais et en français à travailler dans les régions du Québec éloignées des grands centres

**Avertissement :** Les vues exprimées ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles de Santé Canada ni celles de l'Université McGill. La reproduction d'extraits est autorisée à des fins non commerciales à condition que la source soit mentionnée. Toute reproduction partielle du présent numéro doit être fidèle au texte utilisé.

Suite de la page 1.

que son objectif ultime est que le Projet propulse le Canada au rang de chef de file dans ce domaine de recherche. Il entend créer un réseau international au sein duquel les chercheurs pourront échanger des connaissances et des pratiques exemplaires afin que, partout dans le monde, les divers travaux de recherche sur les langues et les soins de

santé ne soient pas menés en vase clos. Entre temps, précise-t-il, le travail mené au Québec par le Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé, lequel fournit des outils de formation pour la prestation de services en anglais et contribue à maintenir en poste des professionnels de la santé aptes à s'exprimer en anglais et en français, demeure essentiel. Le professeur Weinstock souligne le fait que plusieurs collectivités d'expression anglaise au Québec sont petites et fragiles. « L'idée selon laquelle le marché ferait en sorte de répondre aux besoins

de cette population n'est pas valable, ajoute-t-il. Il faut des actions positives et manifestes. » Enfin, le professeur Weinstock souligne que l'investissement de l'État constitue la seule façon d'assurer que les membres de ces communautés recevront les soins de santé appropriés lorsqu'ils se présentent dans une clinique ou un hôpital. « La capacité de se comprendre les uns les autres, s'assurer que les patients soient bien compris par le professionnel de la santé, voilà un des principaux déterminants d'une rencontre clinique réussie », rappelle-t-il. ♦

## Phase 3 du Programme de formation linguistique : MESURER LES EFFETS

Les interactions entre les professionnels de la santé et les patients peuvent parfois s'avérer stressantes. Ajoutez-y une barrière linguistique et le stress peut vite monter d'un cran. C'est exactement ce que le Programme de formation linguistique de McGill vise à prévenir.

« Notre but est de faire en sorte que le prestataire et le patient se comprennent mieux », précise Mireille Marcil, directrice du Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé. « La suppression des barrières linguistiques permet de réduire le stress, de rassurer autant le patient que le professionnel de la santé et, finalement, d'accroître la qualité du service. »

Depuis sa création en 2003, le Programme a permis à plus de 11 000 professionnels de la santé et des services sociaux partout dans la province d'avoir accès à une formation linguistique. Les cours, financés par le Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé de McGill étaient, au début, dispensés par les cégeps et les autres universités ainsi que par des prestataires du secteur privé. Cette méthode de formation décentralisée avait pour inconvénient qu'il était difficile de mesurer l'impact des divers cours de langue offerts.

« Pour véritablement mesurer les résultats du Programme, il nous faut

savoir quelles compétences linguistiques les participants ont acquises, si ces compétences ont été utilisées dans le cadre de leur travail et si la formation linguistique a amélioré la prestation des services, poursuit Mme Marcil. La méthode initiale ne nous permettait pas de recueillir ces informations. »

La recherche d'une meilleure approche a conduit à confier à l'École d'éducation permanente de McGill le mandat de créer des cours de langue répondant aux besoins de trois groupes de professionnels (soit, les professionnels de la santé, les intervenants sociaux et le personnel de première ligne), et comportant huit échelons pour chaque groupe. « Il s'agit de 24 cours en tout, explique Effie Dracopoulos, directrice associée, Langues et communication interculturelle de l'École d'éducation permanente de McGill. Le minimum requis pour un cours en classe étant de sept apprenants, nous avons été amenés à concevoir des cours en ligne. Dans les régions éloignées, il n'y a pas toujours suffisamment de participants pour former une classe. » La communication orale constituant la clé du succès de toute formation linguistique, McGill a également mis sur pied des classes virtuelles. Depuis l'hiver 2016, ces classes virtuelles sont accessibles à chacun des huit échelons.

Annie Vienney est la répondan-

te du dossier Langue anglaise pour l'accessibilité aux services de santé et aux services sociaux pour la population anglophone, au Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue.

**« Certains postes nécessitent une parfaite connaissance et une très bonne maîtrise de l'anglais pour répondre aux besoins de notre population parce que nous traitons d'enjeux délicats et travaillons souvent avec des personnes vulnérables, tant dans le domaine de la santé que dans le domaine social »,**

confie Mme Vienney. « Les employés qui participent aux cours d'anglais ont réellement apprécié les échanges et l'interaction avec les formateurs et les autres apprenants. Cette formation linguistique est selon moi très pertinente et très adaptée aux besoins du person-



« PERDU DANS LA TRADUCTION »

nel de notre réseau. » Un participant s'est exprimé ainsi : « J'ai davantage confiance en moi et je suis plus calme maintenant quand je reçois un appel en anglais. » Un autre participant a ajouté, « Je parle anglais plus facilement maintenant. Je suis plus proactif au travail. »

Le personnel infirmier et les travailleurs sociaux ont également commenté

positivement l'aspect virtuel du cours. « Grâce aux simulations, nous avons interagi avec le formateur et nos collègues sans éprouver de stress », dit une participante. Une autre a dit qu'étudier à McGill avait constitué un véritable « plus » : « Je suis fière d'avoir pu étudier à McGill grâce à Internet! J'ai vécu une expérience très positive! » ♦

*La Caravane de la santé du Collège John Abbott et le Programme de bourses de leadership communautaire en santé et services sociaux sont deux des 78 initiatives du Programme de maintien en poste du Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé de McGill. Le Programme de maintien en poste vise à accroître la présence, dans le réseau provincial de soins de santé, de techniciens et de professionnels aptes à répondre aux besoins des clients d'expression anglaise, dans leur langue, et à élargir la gamme de services offerts aux communautés d'expression anglaise au Québec.*

# TOUS À BORD!

## La caravane de la santé met en relation des étudiants de Montréal et la population d'expression anglaise de la région des Laurentides

Ellen Wilson a eu toute une surprise quand une étudiante en soins infirmiers lui a annoncé qu'elle avait fait une crise cardiaque dans le passé, à son insu. « Je n'avais pas l'intention d'y aller, mais mon époux y allait », a-t-elle raconté, faisant référence à la Caravane de la santé du Collège John Abbott qui est passée dans sa ville, à Lachute, à la fin de mars 2016.

Formée d'étudiants de 3e année du Collège John Abbott inscrits aux programmes en soins infirmiers, en hygiène dentaire, en soins préhospitaliers d'urgence et en services d'intervention en délinquance auprès des jeunes et des adultes, la Caravane de la santé a pour but de fournir aux étudiants l'occasion de se familiariser avec les collectivités d'expression anglaise vivant à l'extérieur de Montréal.

Le printemps dernier, Lachute était sur la liste des nombreuses localités visitées par la Caravane de la santé qui s'est arrêtée dans des centres communautaires et des écoles de la région des Laurentides. Avec l'aide du Centre de ressources familiales 4 Korner – un réseau communautaire local partenaire

du Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé – la Caravane a visité huit localités dont Lachute, Gore, Kanusetake et Arundel. Sous la supervision de professionnels de chacun de leur domaine, les étudiants ont répondu à des questions portant sur la santé et ils ont détecté des problèmes comme un rythme cardiaque irrégulier ou une haute pression artérielle.

Les participants aux cliniques et les étudiants ont qualifié leur expérience d'enrichissante. Les stagiaires en ont retiré bien plus qu'une expérience professionnelle en contexte réel – ils ont aussi visité des localités où ils pourraient vouloir s'établir un jour.

**« J'ai beaucoup appris sur les populations des Laurentides. Je n'avais aucune idée qu'autant de personnes devaient se déplacer si loin pour accéder à des soins de santé de base dans la langue de leur choix »,**



La Caravane de la santé du Collège John Abbott en action.

a avoué Marsella Cilbiyikoglu, une étudiante en hygiène dentaire qui participait à la Caravane.

Joseph van de Sluys, un étudiant en soins infirmiers, a dit qu'il était surpris de découvrir les difficultés auxquelles la population d'expression anglaise des Laurentides est confrontée. Des patients lui ont raconté qu'ils se rendent jusqu'à Hawkesbury, en Ontario, pour obtenir des services en anglais.

**« Dans leur propre localité, ils n'ont pas les services qui leur permettraient de consulter plus souvent et de prendre soin d'eux-mêmes »,**

a-t-il précisé.

Ellen Wilson a été frappée par la patience et la gentillesse des étudiants et assure qu'elle participera certainement de nouveau à la Caravane de la santé. « Nous avons vraiment apprécié notre visite et nous avons dit à tous nos amis que, si la Caravane revient un jour, ils seraient fous de ne pas y aller », a-t-elle conclu. ♦



## LA RECETTE DU SUCCÈS :

**encourager les diplômés aptes à s'exprimer en anglais et en français à travailler dans les régions du Québec éloignées des grands centres**

Pour Caroline Cooper, une ergothérapeute de la Basse-Côte-Nord, la décision de retourner dans sa région pour y travailler après ses études était pleine de bon sens. « Ma famille vit ici. Mes racines sont ici », précise-t-elle.

En général, travailler dans la Basse-Côte-Nord est un choix que seules les personnes qui ont des liens dans la région sont prêtes à faire. Cette région éloignée compte quatorze petites localités semées le long d'une côte d'environ 400 kilomètres en bordure du Labrador, quelques-unes n'étant accessibles que par motoneige.

« C'est un style de vie rural. Il n'y a pas de cinémas ni de centres commerciaux. Ça prend un type de gens particulier pour vivre ce genre d'existence », rappelle Kimberly Buffitt, directrice des programmes à la Coasters Association, en parlant des difficultés à attirer dans sa région des professionnels de la santé aptes à s'exprimer en anglais et en français.

Selon l'Organisation mondiale de la santé, les étudiants issus des régions éloignées qui reçoivent une formation professionnelle en santé et ser-

vices sociaux ont davantage tendance à retourner pratiquer dans ces régions. Dans cette optique, le Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé de McGill a créé le Programme de bourses de leadership communautaire en santé et services sociaux et accordé 145 bourses, entre 2011 et 2015, à des étudiants en provenance des régions du Québec visées par le Programme, dont la Basse-Côte-Nord. Dans le cadre de ce programme de bourses, les étudiants s'engagent à retourner travailler dans un établissement public de soins de santé ou de services sociaux dans l'une des régions visées, pendant au moins un an.

Mme Cooper, qui a reçu une bourse pour les années scolaires 2011-2012 et 2012-2013, souligne que le Programme a l'avantage d'offrir un coup de pouce financier indispensable aux étudiants des régions éloignées qui quittent la maison à un jeune âge pour faire leurs études postsecondaires. « Cela coûte très cher », explique-t-elle, faisant remarquer que les étudiants doivent payer leur transport, leur loyer et leurs frais de subsistance.

Mme Buffitt ajoute que le Programme de bourses, en place depuis 2011, a été d'un apport crucial pour sa région.

**« Il incite véritablement nos étudiants à revenir quand ils commencent leur carrière. »**

Cathy Brown, directrice générale du CASA (Committee for Anglophone Social Action) précise que la région de Gaspé connaît les mêmes problèmes de maintien en poste. « Comme dans toutes les petites villes du Québec, nos jeunes ne sont pas chauds à l'idée de revenir en région pour y faire carrière.»

Mme Brown ajoute que le Programme porte déjà ses fruits, indiquant qu'Alexandra MacWhirter, récipiendaire d'une bourse 2012-2013, s'est récemment établie dans la région pour travailler dans un CISSS comme infirmière.

« Le programme encourage les jeunes à envisager autrement leur avenir. Cela les incite à revenir », conclut Mme Brown. ♦

**Caroline Cooper a été récipiendaire d'une bourse pendant ses études en ergothérapie.**

