

Dialogue

MIEUX COMMUNIQUER POUR MIEUX SOIGNER

français.mcgill.ca/hssaccess | PRINTEMPS/ÉTÉ 2006 | English version on reverse

Nouveau projet de l'Université McGill

11,5 millions pour améliorer la compréhension dans le système de santé du Québec



Le Projet de formation et de développement des ressources humaines de l'Université McGill investira 11,5 millions de dollars en quatre ans afin d'améliorer les services de santé en langue anglaise dans les régions du Québec.

Une bonne communication est essentielle pour des soins de santé de qualité. Dans une situation critique, se faire indiquer le chemin pour se rendre à l'hôpital dans une langue autre que la sienne peut être source de confusion et de retard. Lors d'échanges sur une maladie ou un traitement possible, des

explications compréhensibles et compatissantes s'imposent encore plus. Voilà pourquoi le Projet de formation et de développement des ressources humaines (PFDRH) de l'Université McGill est si crucial. Cette initiative quadriennale novatrice de 11,5 millions de dollars vise à améliorer les services de soins de santé en langue anglaise dans les régions du Québec.

«Des études montrent le rôle important de la communication dans le processus de thérapie et de rétablissement», souligne Mireille Marciel du Centre d'enseignement du français et de l'anglais de McGill. Coordinatrice de projet au PFDRH, Mme Marciel s'est beaucoup occupée de santé

VOIR 11,5 MILLIONS EN PAGE 2

La technologie au service d'anglophones isolés

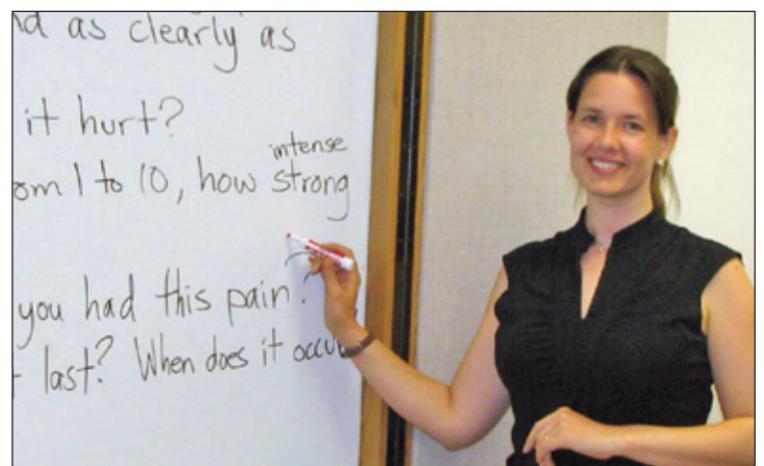
Le Projet de formation et de développement des ressources humaines (PFDRH) de l'Université McGill a tenu plusieurs séances interactives de télésanté en février et mars dernier pour offrir de l'information sur la santé, par vidéoconférence, à des anglophones des régions de la Montérégie, de la Basse-Côte-Nord et des Îles-de-la-Madeleine. La télésanté est

un aspect important du deuxième des deux secteurs d'intervention que le PFDRH privilégie, c'est-à-dire fournir de l'information sur la santé et du soutien aux collectivités anglophones du Québec qui vivent en région.

Les résidents, professionnels de la santé et travailleurs communautaires de ces collectivités

VOIR TECHNOLOGIE EN PAGE 4

DES COURS DE LANGUE ADAPTÉS AUX SOINS DE SANTÉ DANS L'OUTAOUAIS



Robyn Albers, du Collège Heritage de Gatineau, se sert de techniques novatrices dans ses cours pour améliorer les aptitudes en langue anglaise des travailleurs de la santé de la région. DÉTAILS EN PAGE 3.



Dialogue est une publication du Projet de formation et de développement des ressources humaines de l'Université McGill, dont l'objectif est d'assurer aux Québécois d'expression anglaise un accès équitable, dans leur langue, à la gamme de services de santé et de services sociaux. À cette fin, des initiatives sont élaborées et mises en œuvre partout dans la province en partenariat avec des établissements de services de santé et des organismes communautaires. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter notre site web à français.mcgill.ca/hssaccess.



05 Connaître l'anglais facilite mon travail : Deux intervenants de première ligne partagent leurs points de vue

SOMMAIRE

- 02** De la salle de classe à la cafétéria : Des groupes de conversation en Montérégie pour parfaire ses aptitudes en anglais
- 03** L'accès à des soins en anglais : une priorité à Sherbrooke
- 03** Des cours de langue adaptés aux soins de santé dans l'Outaouais
- 04** À la recherche de ces mots qui soignent

- 05** Le Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal : Soins attentionnés pour besoins spéciaux
- 05** Un engagement à améliorer l'accès à Québec
- 06** 113 projets partout au Québec soutenus par le Projet de formation et de développement des ressources humaines de l'Université McGill

11,5 MILLIONS

SUITE DE LA PAGE 1



Mireille Marcil et Michael Udy, titulaires de postes clés au sein du Projet de formation et de développement des ressources humaines de l'Université McGill, s'occupent depuis longtemps de la question de l'accès aux soins de santé pour les anglophones du Québec.

communautaire tout au long de sa carrière. De 1989 à 1996, elle a travaillé pour le ministre de la Santé du Québec au développement et à la mise en œuvre de services sociaux en langue anglaise afin de satisfaire aux dispositions de la Loi 142 qui garantit aux anglophones du Québec un accès à des services dans leur langue. Son expérience en développement de programmes de langue seconde lui a appris à quel point une bonne communication entre les prestataires de services de santé (y compris les instances administratives et gouvernementales) et les groupes de langue minoritaire est essentielle pour comprendre et répondre aux besoins de chaque secteur.

«Les soins de santé reposent de façon substantielle sur la parole, les services sociaux encore plus», explique Michael Udy, directeur général des Centres de la famille et de la jeunesse Batshaw de Montréal. «La capacité des gens à poser des questions et à expliquer leur cas clairement augmente le niveau de confort et l'efficacité de la technologie disponible aujourd'hui en médecine moderne. Les questions de langue peuvent influencer la décision d'une personne à demander ou non des services et leur capacité à en bénéficier. On en voit la preuve en santé et en services sociaux, où l'accès est un défi dans plusieurs régions.»

Amorcé par le Comité consultatif des communautés anglophones en situation minoritaire et le Réseau communautaire de santé et de services sociaux (RCSSS, mieux connu sous l'acronyme CHSSN, de son nom anglais Community Health and Social Services Network), le PFDRH de McGill s'inscrit dans une initiative de 100 millions de dollars de Santé Canada visant à améliorer les services offerts aux minorités linguistiques du Canada.

L'Université assure l'encadrement pour administrer le projet qui se déploie en deux mesures (voir l'encadré) et le Centre d'enseignement du français et de l'anglais de McGill fait fonction de carrefour pour le réseau provincial de partenaires. Ces derniers comprennent notamment le RCSSS et des groupes communautaires régionaux, des organismes locaux de services de santé et de services sociaux, le ministère de la Santé et des Services sociaux, des établissements, le Réseau universitaire intégré de santé (RUIS) McGill, les Services de télésanté du CUSM, les Écoles de service social et des sciences infirmières de McGill, ainsi que des équipes de recherche pluri-institutionnelles gérées par McGill.

Un comité de direction encadre le mandat du projet. Composé de Jim Carter du RCSSS et de François Carrier, Estelle Hopmeyer, Jo Ann Lévesque, Mireille Marcil et Hélène Riel-Salvatore de l'Université McGill, le comité coordonne les partenariats et les programmes, alloue le financement aux groupes régionaux et oriente l'évolution des projets, en collaboration avec un comité consultatif. Celui-ci est présidé par Michael Udy et compte des représentants d'organismes partenaires du PFDRH, dont le professeur Norman Segalowitz, Nathalie Beauregard, Serge Bélisle, Germain Chevarie, Gilles Clavel, Julie Desjardins, Marjorie Goodfellow, Line Lacroix, Jocelyne Lalonde, Dre Carolyn Turner, Sheila Moore et John Topp.

Par la participation de collectivités régionales et d'un large réseau de partenaires, le PFDRH de McGill accroît l'accès à des services de santé et des services sociaux équitables pour les anglophones du Québec qui durera bien au-delà du mandat de quatre ans du projet. ♦

DEUX SECTEURS D'INTERVENTION PRIVILÉGIÉS POUR AMÉLIORER LES SERVICES DE SANTÉ EN RÉGION

Le Projet de formation et de développement des ressources humaines de l'Université McGill compte deux mesures, ou secteurs d'intervention, en ce moment.

MESURE 1 : PROGRAMME DE FORMATION LINGUISTIQUE

Le PFDRH investit un total de 5,75 millions de dollars dans la mise sur pied de programmes de formation linguistique à l'intention de professionnels de la santé et des services sociaux du Québec. L'initiative offre des cours d'anglais langue seconde à des professionnels francophones (pour l'essentiel du personnel de première ligne) et des cours de français langue seconde à des anglophones. À ce jour, 15 des 17 régions administratives du Québec ont choisi de participer par l'intermédiaire de leur agence de santé et de services sociaux.

«Les patients doivent sentir qu'ils peuvent avoir confiance en l'intervenant, qu'ils obtiendront réponse à leurs questions», souligne Hélène Riel-Salvatore, coordinatrice de la Mesure 1, à propos de l'importance d'une telle formation. «Et dans le cas de nouvelles négatives, ils doivent savoir qu'ils bénéficieront d'aide et de compréhension.»

MESURE 2 : PROGRAMME DE MAINTIEN EN POSTE ET DE SOUTIEN PROFESSIONNEL ET COMMUNAUTAIRE À DISTANCE

Le PFDRH réserve 3,375 millions de dollars au développement de projets novateurs que proposent des groupes et établissements régionaux en vue d'accroître le nombre de professionnels anglophones de la santé et des services sociaux dans leur région, ainsi que la diffusion dans ces régions d'information en anglais sur la santé.

«Il s'agit d'un modèle décentralisé», explique Estelle Hopmeyer qui coordonne la deuxième mesure du projet. «Chacune des collectivités propose quelque chose qui sera particulièrement utile à la région.»

Jusqu'ici, nombre des projets de la deuxième mesure en développement sont des stages avec encadrement et soutien en ligne, destinés à des étudiants anglophones en santé et service social. Des activités de soutien à distance et de perfectionnement pour professionnels à l'extérieur du Grand Montréal sont également mises en œuvre, ainsi que des séances de télésanté axées sur l'éducation et la prévention à l'intention de collectivités anglophones en région. ♦

De la salle de classe à la cafétéria

Des groupes de conversation en Montérégie pour parfaire ses aptitudes en anglais

Apprendre une langue dans le cadre structuré d'un cours est une chose, mais c'en est une autre que de transposer ce qu'on apprend à des situations réelles.

«Il était clair que les gens inscrits à notre programme devaient mettre leurs nouvelles connaissances en pratique dans un contexte plus naturel», raconte John Britton, coordonnateur des services de langue anglaise à l'Agence de santé et de services sociaux de la Montérégie. En 2005-06, avec le soutien du



Lorraine Torpy a vu au recrutement des bénévoles.

Projet de formation et de développement des ressources humaines (PFDRH) de l'Université McGill, l'Agence a offert des cours d'an-

glais langue seconde (ALS) donnés par des professeurs du Champlain Regional College. Les cours ont été suivis par 273 professionnels de la santé de la région.

Pour tenir compte de la nécessité de s'exercer à parler anglais, l'Agence a créé des groupes de conversation dans ses établissements et a invité des bénévoles anglophones du University Women's Club of the South Shore à visiter les étudiants dans leur milieu de travail. Sous l'impulsion de Lise Blondeau de

l'Agence, des groupes de cinq ou six étudiants travaillant dans le même établissement se rencontreraient régulièrement pour le dîner et bavardaient avec un bénévole pour mieux apprivoiser l'anglais.

«Tout l'intérêt du programme est d'apprendre à converser spontanément», précise Lorraine Torpy, présidente du Comité d'accès à l'Agence et agente de liaison communautaire pour le PFDRH, qui s'est occupée de recruter les bénévoles. «Nous voulions donner aux étudiants la

chance de s'exercer en racontant en anglais leurs occupations et leur quotidien.»

Les étudiants peuvent apprendre du vocabulaire pratique et répéter des scénarios en classe, mais ils doivent cultiver l'art de parler anglais pour arriver à se sentir à l'aise dans cette seconde langue. «Il ne s'agit pas de les aider à s'améliorer en tant que psychologues ou thérapeutes, de dire M. Britton, mais plutôt à entretenir une conversation sans difficulté.» ♦

L'accès à des soins en anglais : une priorité à Sherbrooke

Le Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS) est un hôpital universitaire dans une ville principalement francophone de 150 000 personnes. Quelque 8 000 d'entre elles, soit un peu plus de cinq pour cent de la population, ont l'anglais pour langue maternelle. Quatrième plus grand hôpital au Québec, le CHUS comprend quatre établissements qui ont fusionné en 1995, mais qui sont situés sur deux sites différents. Il emploie environ 5 000 personnes dans des postes allant des services de base à la chirurgie avancée. Plus de 70 pour cent de ces postes concernent directement les soins aux patients. Le CHUS a 682 lits et dessert la région de l'Estrie. Le CHUS dessert aussi les régions du centre du Québec et la Montérégie (près de 30 pour cent des résidents en Montérégie parlent surtout l'anglais).



La directrice générale du Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS), Patricia Gauthier, est déterminée à améliorer l'accès aux services du CHUS pour les anglophones de la région. Comme elle le souligne, « c'est très important qu'[ils] puissent communiquer en anglais pour expliquer leurs symptômes à du personnel en mesure de comprendre et de poser les questions appropriées. »

Faciliter l'accès à des soins de qualité est une priorité au CHUS, ce qui signifie notamment d'être en mesure de traiter dans leur langue quelque 23 000 patients d'expression anglaise de la région de l'Estrie. « La population anglophone compte un grand nombre de personnes âgées qui, nous le savons, ont plus tendance à être unilingues », souligne Patricia Gauthier, directrice générale du CHUS. « C'est très important qu'elles puissent communiquer en anglais pour expliquer leurs symptômes à du personnel qui est en mesure de comprendre et de poser les questions appropriées, d'autant plus qu'être à l'hôpital est déjà stressant. »

FORMATION LINGUISTIQUE OFFERTE DEPUIS PLUSIEURS ANNÉES

« L'an dernier, à la demande de notre conseil d'administration et avec l'aide du Projet de formation et de développement des ressources humaines de McGill, nous avons mené une étude sur la satisfaction de la clientèle et le degré de compétence linguistique de notre personnel », poursuit Mme Gauthier. Comme le CHUS est un hôpital universitaire et que l'anglais est indispensable dans le cadre d'une formation professionnelle avancée, la plupart des membres du personnel comprennent l'anglais écrit. De plus, en raison des besoins spécifiques de la région, le CHUS

offre depuis de nombreuses années une formation en anglais langue seconde à son personnel par l'entremise du Centre de langues internationales Charpentier (CLIC). « L'étude a révélé que le degré de satisfaction était en général bon par rapport aux aspects les plus techniques ou professionnels des soins reçus », de dire Mme Gauthier.

L'étude a aidé à mettre en évidence les domaines à améliorer et a révélé que le personnel de première ligne, des agents de sécurité aux réceptionnistes, avait le plus de difficulté à communiquer en anglais.

En collaboration avec McGill, le CHUS a offert des cours d'anglais à 141 membres de son

personnel, ce qui porte le total de gens travaillant au CHUS qui ont bénéficié d'une telle formation depuis 2001 à plus de 750.

RECONNAÎTRE L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION

Marjorie Goodfellow milite depuis au moins vingt ans pour des soins de santé en anglais et siège également depuis plus de onze ans comme représentante élue de la population au conseil d'administration du CHUS. Elle fait profiter de sa riche expérience le comité consultatif du Projet de formation et de développement de McGill, dont elle est membre, et est fière de l'évolution des services en langue anglaise au CHUS.

Aux dires de Mme Goodfellow, la collectivité anglophone a réagi positivement et en grand nombre. « C'est très réjouissant d'entendre cela, surtout que cela montre l'esprit d'ouverture qui règne à l'hôpital, où on reconnaît qu'une bonne communication est un élément indispensable de soins de qualité. » ♦



Patricia Gauthier, directrice générale du CHUS

DES COURS DE LANGUE ADAPTÉS AUX SOINS DE SANTÉ DANS L'OUTAOUAIS

La région de l'Outaouais compte environ 54 000 personnes d'expression, parfois exclusivement, anglaise. Grâce au Projet de formation et de développement des ressources humaines de l'Université McGill, des professionnels de la santé de la région ont bénéficié de cours d'anglais langue seconde (ALS) donnés par des professeurs d'ALS du Collège Heritage de Gatineau. Les professeurs ont, par contre, dû modifier les cours réguliers d'ALS pour ce milieu particulier. « C'est de

l'anglais pour besoins spéciaux [*English for Special Purposes*] », explique Robyn Albers, un des professeurs associés au programme novateur de formation linguistique.

Les cours étaient offerts à des groupes de dix étudiants par un professeur d'ALS et un animateur. « Les animateurs sont des gens qui ont occupé un emploi dans le milieu de la santé pendant de nombreuses années, de dire Mme Albers. Ils sont généralement bilingues, mais anglophones avant tout, et sont

en mesure d'aider les professeurs avec le vocabulaire spécialisé. »

S'INSPIRER DE SITUATIONS RÉELLES

Tous les quinze jours, les animateurs donnaient des cours et des scénarios pratiques pour que les étudiants s'exercent dans des situations qu'ils seraient susceptibles de vivre dans leur milieu de travail. « Au moyen d'études de cas, les professionnels se livraient à des interventions directes avec les animateurs qui leur apprenaient les expressions

justes à employer », raconte Gail Hawley-McDonald, responsable de l'accès aux services en anglais à l'Agence de santé et de services sociaux de l'Outaouais.

Les cours ont de plus été adaptés pour deux différents groupes de professionnels. Le premier comprenait des professionnels qui font des interventions psychosociales, notamment des travailleurs sociaux, des psychologues et des psychoéducateurs. La seconde formation sur mesure s'adressait à des prestataires de services de soutien à la personne à domicile — des pro-

fessionnels comme du personnel infirmier et des physiothérapeutes.

« Le programme a été conçu pour des professionnels de la santé dont le travail suppose des échanges en tête à tête », indique Mme Hawley-McDonald. Les étudiants étaient des francophones ayant au moins une connaissance intermédiaire de l'anglais. Ils fournissaient déjà des soins de santé en anglais dans la région et avaient manifesté le désir d'améliorer leur aptitude à communiquer efficacement avec leurs patients d'expression anglaise. ♦

À la recherche de ces mots qui soignent



Le professeur Norman Segalowitz dirige un programme de recherche à l'Université McGill qui vise à mieux comprendre la communication entre les travailleurs de la santé et les patients. Les résultats permettront d'enrichir l'enseignement d'une langue seconde destiné à ces travailleurs.

Le professeur Norman Segalowitz dirige l'équipe de recherche du Projet de formation et de développement des ressources humaines (PFDRH) de l'Université McGill, qui réunit neuf professeurs de quatre universités de Montréal. Ils étudient et développent des stratégies pour l'apprentissage, à distance et en classe, d'une langue seconde — qu'il s'agisse de l'anglais ou du français — stratégies qui sauront répondre aux besoins particuliers des collectivités régionales et des professionnels de la santé. Selon le professeur Segalowitz, le PFDRH de McGill représente une occasion exceptionnelle pour les linguistes, les psychologues, les pédagogues et les professionnels de la santé. «Le Projet jouit d'un réseau extraordinaire dans 15 régions du Québec», souligne-t-il.

«Le principal objectif de ce projet est d'améliorer les services pour les collectivités», rappelle Jo Ann Lévesque, directrice des initiatives de la recherche à la Faculté des arts de McGill et membre du comité consultatif du programme de recherche du PFDRH, en ajoutant que les aspects pratiques de la recherche en cours contribueront à cet objectif.

FAIRE LA LUMIÈRE SUR LA COMMUNICATION AVEC LES PATIENTS

«La recherche vise à comprendre la nature particulière de la communication qui s'établit entre ceux qui donnent des soins et ceux qui les reçoivent. Les professionnels de la santé et les patients sont en mode d'échange. Vu les craintes et la vulnérabilité en jeu, leurs conversations peuvent prendre des allures très particulières», précise M. Segalowitz. «Ce n'est pas du tout comme quand on achète une paire de chaussures au magasin. L'objet des discussions est très intime et personnel.»

«Ces questions n'ont jamais été abordés du point de vue des professionnels de la santé», indique la professeure Carolyn Turner de la Faculté des sciences de l'éducation de McGill, qui est membre de l'équipe. «Traditionnellement, c'est le patient

qui est responsable de la communication et qui doit se faire accompagner d'une personne bilingue. C'est pourquoi cette approche est bienvenue.» La recherche du PFDRH qui vise à améliorer l'apprentissage d'une langue seconde par les professionnels de la santé est inédite et devrait se traduire par une nouvelle compréhension de la manière dont les professionnels de la santé et les patients communiquent. Elle devrait également nous en apprendre plus sur le pouvoir qu'ont les mots en matière de soins.

« Traditionnellement, c'est le patient qui est responsable de la communication et qui doit se faire accompagner d'une personne bilingue. C'est pourquoi cette approche est bienvenue. »

TRAITER LA SOUFFRANCE AVEC EFFICACITÉ

M. Segalowitz est d'avis que comprendre la signification des mots — en particulier leur sens propre en situation de soins de santé — est vital au traitement efficace de la souffrance physique et psychique. Un des cinq projets en cours porte sur le langage et le vocabulaire de la douleur. «Le but est de tenter de comprendre comment les mots décrivant la douleur sont associés les uns aux autres», explique-t-il. «Les mots sont-ils regroupés et liés de la même façon en anglais et en français? Les traductions qu'offrent les dictionnaires de ces mots sont peut-être utiles, mais il est possible que les mots ne soient pas employés exactement de la même façon dans l'une et l'autre langue.»

Si tout ce qui précède semble très abstrait, l'équipe est convaincue que ce genre de recherche aidera les professionnels de la santé à mieux comprendre ce que ressent un patient. La façon dont les professionnels de la santé et les patients communiquent est tout aussi importante que les mots qui sont utilisés, de dire M. Segalowitz. Se faire entendre et se sentir compris est un aspect déterminant des soins qui permet d'atténuer la frustration et l'anxiété tant chez les patients que chez les travailleurs de la santé. Le programme de recherche du PFDRH tente de lever le voile sur le pouvoir de la communication en matière de soins pour le bénéfice des professionnels de la santé et des patients. ♦

TECHNOLOGIE

SUITE DE LA PAGE 1

se sont réunis pour les séances dans des cliniques, des établissements d'enseignement et même des hôtels locaux qui disposaient de la technologie nécessaire. Selon Jo Ann Jones, infirmière et coordonnatrice communautaire du programme de services de télésanté à distance, l'accueil réservé aux séances a été impressionnant. «Pour la première, Cancer101, nous avons 80 participants à six endroits différents. Les cinq séances de télésanté que nous avons tenues en trois mois ont été suivies par plus de 361 participants.»

Les séances comprenaient une présentation de 45 minutes donnée par un spécialiste et une période de questions de 45 minutes. Le cancer, les soins palliatifs et le deuil ainsi que l'information sur les drogues et l'alcool pour les adolescents ont été abordés. «La soif de savoir était contagieuse», de dire Mme Jones. «Les questions des uns en suscitaient chez d'autres.»

CRÉER UN SENTIMENT DE RAPPROCHEMENT

Les régions étant reliées par vidéoconférence, les participants d'un endroit pouvaient voir et entendre ceux d'autres régions. Cela a favorisé un sentiment de rapprochement chez les gens, en particulier chez les adolescents qui ont ainsi pu constater que d'autres jeunes se débattaient avec les mêmes questions qu'eux. «Comme ils sont aux prises avec des problèmes que nous éprouvons ici aussi, tout le monde pouvait comprendre»,

explique Tyler Burke, animateur et coordinateur des séances anglaises de télésanté aux Îles-de-la-Madeleine.

Les besoins des collectivités ont été prépondérants dans le choix des sujets à aborder pendant les séances. Le développement et la mise en œuvre de celles-ci procèdent de la collaboration entre les Services de télésanté du CUSM, le Réseau communautaire de services de santé et de services sociaux (RCSSS) et le PFDRH.

APPRENDRE ENSEMBLE

Les bienfaits des séances sont déjà évidents pour les professionnels locaux de la santé. «Au nombre des participants se trouvait un groupe d'étudiants en soins à domicile qui a beaucoup appris des séances», explique M. Burke. Jo Ann Jones ajoute que les séances ont aussi été l'occasion pour des professionnels francophones de la santé étudiant l'anglais de mettre leurs nouvelles aptitudes en pratique. «Ils apprennent ensemble», observe-t-elle.

Qu'il s'agisse de réunir des professionnels de la santé, des groupes communautaires et des gens qui partagent les mêmes préoccupations, de relier les régions du Québec ou d'offrir à des professionnels de la santé en région de poursuivre leur formation, l'essentiel est de mettre les gens en contact. Voilà la clé d'accès à la nouvelle ère de soins de santé pour les anglophones du Québec dont tirent parti le PFDRH, le RCSSS et les Services de télésanté du CUSM. ♦



Des séances de télésanté tenues récemment par le Projet de formation et de développement des ressources humaines de l'Université McGill ont permis de fournir de l'information essentielle sur la santé à des anglophones de trois régions isolées du Québec.

Le Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal SOINS ATTENTIONNÉS POUR BESOINS SPÉCIAUX

Le Centre de réadaptation de l'Ouest de Montréal (CROM) offre des services d'adaptation, de réadaptation et d'intégration sociale à des personnes atteintes de déficience intellectuelle, dans la région où le pourcentage d'autistes est le plus élevé au Québec.

Le CROM fournit des services à la population d'expression anglaise de sa région depuis de nombreuses années. Il partagera son expertise en tant que participant à la Mesure 2 du Projet de formation et de développement des ressources humaines de McGill (PFDRH), qui est axée sur la mise en œuvre de stages dans des établissements publics afin de favoriser le maintien en poste de professionnels fournissant des services en langue anglaise.

«Nous sommes le plus grand établissement anglophone pour personnes handicapées au Québec», explique Katherine Moxness, directrice des services professionnels et directrice par intérim des services à l'enfance et à la famille du CROM. «Il a ceci d'unique que d'autres centres de réadaptation font souvent appel à nos services anglais.»

Le programme de stages que le CROM a développé avec le PFDRH de McGill permettra à des professionnels de la santé encore en formation d'y effectuer un stage en langue anglaise. Ainsi, ils se prépareront aussi bien à travailler dans des établissements anglais qu'à offrir des services de langue anglaise dans les établissements de langue française où ils pourraient être embauchés. Les étudiants en service social et autres domaines de la santé bénéficieront aussi d'une expérience enrichissante auprès de personnes atteintes de déficience intellectuelle.

RÉUSSIR À MAINTENIR DES PROFESSIONNELS EN POSTE

«Former des professionnels et parvenir à les intéresser à poursuivre leur carrière dans notre domaine est un objectif primordial», souli-

gne Suzanne Kennedy, conseillère à la coordination de la qualité et de la planification au CROM. Avec la pénurie marquée de professionnels qualifiés en autisme, l'accès à des services adéquats dans l'une ou l'autre des langues officielles est difficile pour les enfants qui ont besoin d'une intervention à un stade précoce si on veut qu'ils acquièrent les aptitudes indispensables à leur intégration.

«Autrement, ces jeunes nécessiteront beaucoup plus de soutien et de soins de notre établissement à l'âge adulte», de dire Mme Moxness. Le but du partenariat entre le CROM et le PFDRH de McGill est de permettre à de futurs professionnels de la santé d'acquérir de l'expérience dans un milieu de langue anglaise et de pouvoir s'investir dans un domaine très spécial et gratifiant des soins de santé. ♦

UN ENGAGEMENT À AMÉLIORER L'ACCÈS À QUÉBEC

Louis Hanrahan, directeur général de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's Home à Québec, connaît bien les nuances en matière d'accès à des services en langue anglaise. Les deux établissements offrent des services en anglais et M. Hanrahan a déjà été responsable de ce dossier à ce qui est maintenant l'agence régionale de santé et de services sociaux. Il s'implique aussi dans des programmes de formation en anglais langue seconde dans la région de Québec depuis le début des années 1990. Étant donné l'étendue de son expérience dans le domaine, M. Hanrahan a une bonne idée des meilleures approches à adopter.

«Il faut concentrer nos efforts sur des gens qui utiliseront assez couramment [l'anglais] et qui sont donc motivés à l'apprendre, dit-il. On se fait des illusions quand on pense pouvoir transformer en un ou deux cours quelqu'un qui



Louis Hanrahan, directeur général de l'Hôpital Jeffery Hale – Saint Brigid's Home

se débrouille passablement en anglais en une personne qui peut bel et bien interagir de façon professionnelle dans cette langue.»

LE SOUTIEN INSTITUTIONNEL : UNE DES CLÉS DU SUCCÈS

Divers éléments concourent aux bons résultats d'un apprentissage. Il y a le désir d'apprendre, les aptitudes de base des étudiants, les occasions pour ces derniers de mettre en pratique leurs capacités, et un soutien institutionnel et pédagogique constant afin de contribuer au maintien des connaissances. «Lorsqu'on privi-

légie les besoins professionnels en ce qui a trait au vocabulaire et les situations dans lesquelles il est employé, on constate que c'est souvent très profitable et efficace», souligne M. Hanrahan.

Il estime toutefois qu'attirer davantage de personnel bilingue et d'expression anglaise au sein du système de santé de la ville de Québec est un défi de taille. Voilà pourquoi, avec des fonds alloués par le Projet de formation et de développement des ressources humaines de l'Université McGill, M. Hanrahan aide à mettre sur pied des programmes pour que les jeunes anglophones de la ville de Québec puissent y être formés et y trouver de l'emploi dans le domaine de la santé. «Étant donné notre situation, il est évident que nous devons rester à l'écoute des besoins de nos concitoyens anglophones, qui n'hésitent pas à nous rappeler nos responsabilités quand il le faut!» ♦

Connaître l'anglais facilite mon travail

Deux intervenants de première
ligne partagent leurs points de vue



Solange Poirier, réceptionniste à l'Hôpital Hôtel-Dieu de Saint-Jérôme



Serge Drolet, aide-infirmier à l'Hôpital de Rimouski

Dans les établissements de santé, on doit, dans nombre de situations, fournir de l'information sans ambiguïté. En général, la première personne que rencontrent les patients ou leur famille est un travailleur de la santé comme Solange Poirier. Réceptionniste à l'Hôtel-Dieu de Saint-Jérôme, elle doit notamment fournir de l'information par téléphone et accueillir les gens à leur arrivée à l'hôpital.

«Comme nous sommes les premières personnes que les gens rencontrent ou à qui ils parlent au téléphone, il est important de les rassurer et de les renseigner avec précision afin de réduire leur nervosité et leurs souffrances», explique Mme Poirier. Avant de suivre le cours d'anglais offert par son employeur, elle constatait que son manque d'aisance en anglais ajoutait au stress de son emploi. «Par moments, j'avais vraiment l'impression d'être incapable d'établir un bon contact avec les gens et de trouver le moyen de les renseigner de manière à ce qu'ils comprennent. Je trouvais ça très difficile.» Le travail de Mme Poirier consiste à fournir de l'information avec rapidité, précision et efficacité.

«S'il me faut cinq minutes pour trouver les bons mots pour être comprise, cela signifie que je prends du retard et que je dois ensuite me dépêcher pour tenter d'accommoder tout le monde. Depuis mon cours d'anglais, je suis fière de moi, car je sais que j'offre vraiment de bons services. Et je remarque que je suis moins fatiguée à la fin de mon quart de travail parce que je suis moins anxieuse.»

RASSURER LES PATIENTS

Aide-infirmier à l'Hôpital de Rimouski, Serge Drolet était content et surpris d'apprendre qu'il était l'un des cinquante candidats à avoir été choisi pour améliorer son anglais. «Cela me gênait de parler anglais à cause des erreurs que je faisais», dit-il. «Le professeur a contribué à diminuer une grande part de mon stress. Je participais beaucoup au cours, qui m'a vraiment plu.» Tellement que M. Drolet projette de poursuivre son apprentissage pour parfaire son anglais. Être en mesure de comprendre les patients et d'échanger avec eux lorsqu'il les conduit au bloc opératoire lui permet de mieux faire son travail. «Je pense que cela rassure et reconforte la personne qui est malade.»

M. Drolet et Mme Poirier estiment tous les deux avoir profité sur le plan professionnel et personnel de la formation en anglais. «Le cours est bien structuré et c'est un gros avantage de pouvoir le suivre. Comme je ne croyais pas être choisi, je suis très heureux et je vais tout faire pour pouvoir continuer pendant les trois prochaines années. Je désire vraiment m'améliorer», de dire M. Drolet. Mme Poirier est du même avis : «C'est comme si mon patron m'avait fait un cadeau en m'offrant l'occasion de suivre des cours d'anglais.»

Les cours d'anglais langue seconde à l'Hôtel-Dieu de Saint-Jérôme et à l'Hôpital de Rimouski sont financés par le Projet de formation et de développement des ressources humaines de l'Université McGill, tout comme les cours offerts dans quelque 80 autres établissements de santé de la province. ♦