

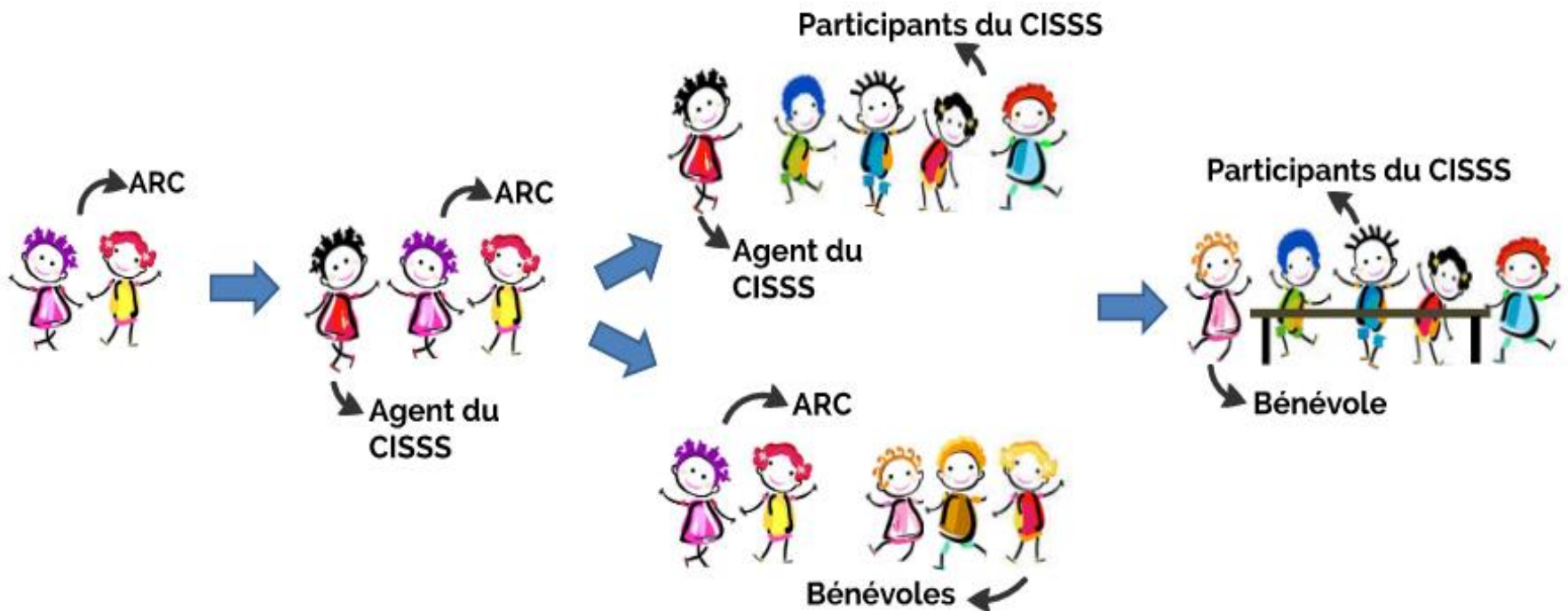
Pour gagner en assurance : Conversation avec la communauté d'expression anglaise



Lunch,
Laugh,
Learn

Lunch, laugh and learn (dîners -causeries)

Une collaboration du CISSS de la Montérégie-Centre et du Centre de référence et assistance (ARC)



LES FAITS

- La plupart des employés des CISSS ne sont pas tenus, par leur description de tâches, de parler anglais et il se peut qu'ils ne se sentent pas à l'aise lorsqu'ils doivent s'occuper d'un client d'expression anglaise.
- La plupart des francophones qui vivent à l'extérieur de Montréal ont très peu d'occasions de parler anglais.
- 53 800 personnes sur le territoire du CISSS de la Montérégie-Centre. Soit environ 14 % de la population et 27 % de la population du RLS Champlain.

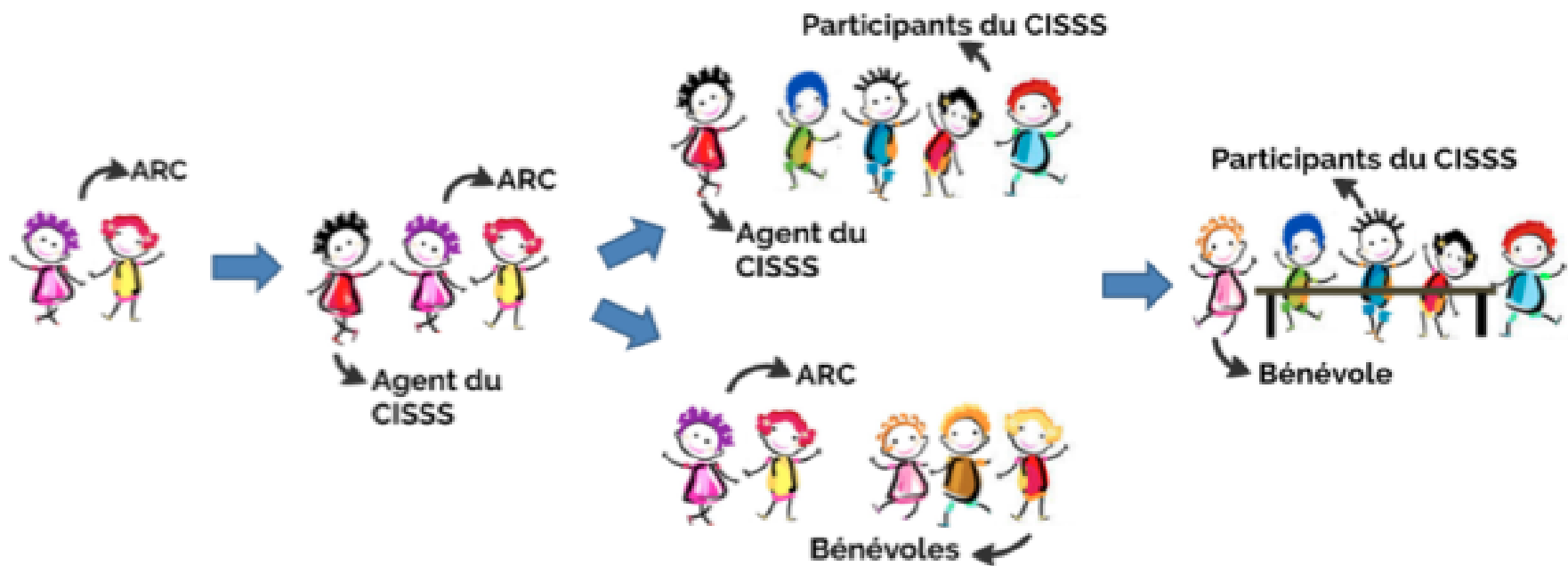
LE DÉBUT

- Le rôle de l'ARC :
 - Faciliter l'accès aux services en anglais
 - Promouvoir le bilinguisme chez les professionnels de la santé
 - Mobiliser la communauté
 - Recruter des bénévoles
 - Collaborer avec les partenaires
- Veut organiser une activité pour accroître les capacités linguistiques des employés du CISSS et les amener à développer leur confiance en eux.



Lunch and Learn

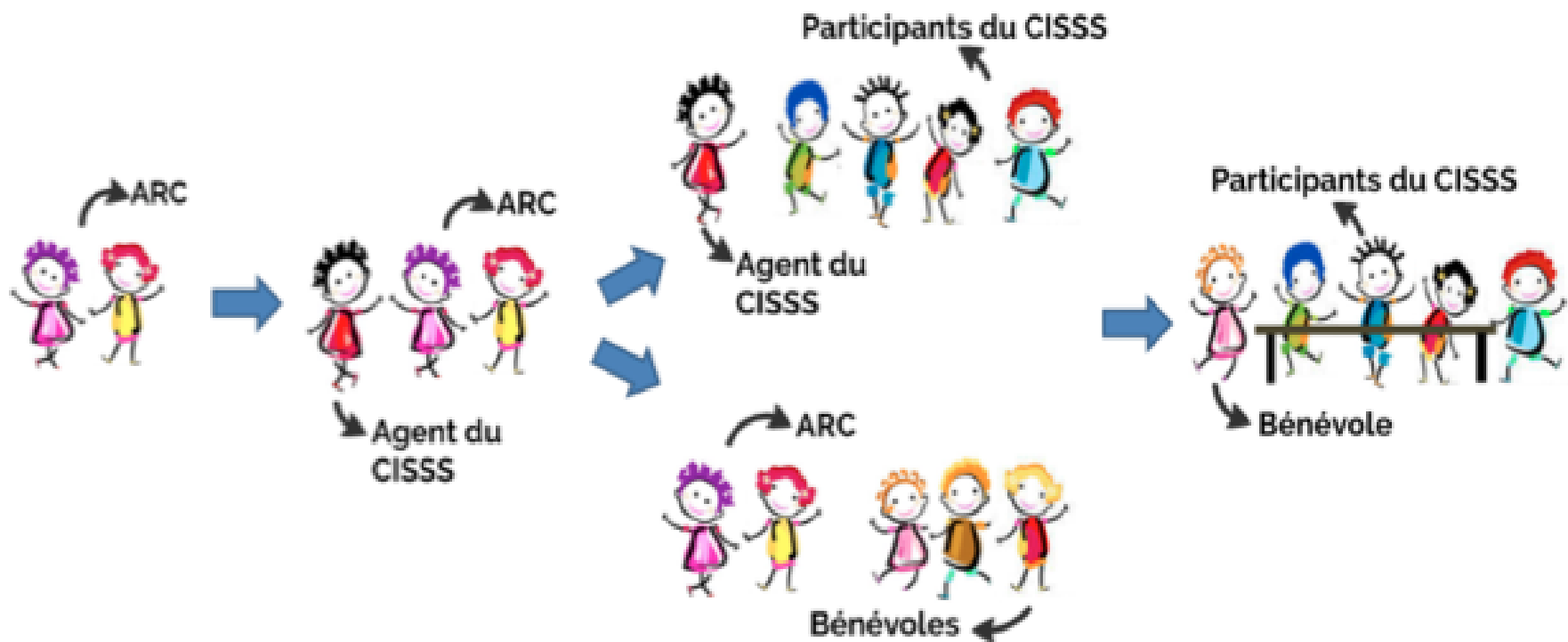
Les professionnels de la santé s'exercent à parler anglais en petits groupes informels à l'heure du lunch



LE PARTENARIAT

- ARC, en partenariat avec le CISSS de la Montérégie-Centre, a pour objectif de :
 - Faciliter l'accès à des services en anglais
 - Collaborer avec ses partenaires
 - Sensibiliser les employés à la réalité de la population d'expression anglaise
 - Faciliter le développement de compétences linguistiques
- ARC et l'agent de liaison du CISSS construisent le projet ensemble
- L'agent de liaison fait la promotion du projet à l'intérieur du CISSS





LES RESPONSABILITÉS DE L'ARC : LES BÉNÉVOLES

- Préparer le matériel
- Recruter les bénévoles
- Assurer le suivi des bénévoles
- Fournir soutien et ressources, si besoin



RECRUTEMENT DES BÉNÉVOLES

STRATÉGIE DE RECRUTEMENT

- Concevoir la description de tâches du Meneur de conversation anglaise
- Faire la promotion du travail de bénévole dans l'ensemble de la communauté
- Interview, dépistage, orientation et soutien

Participation

- Hiver 2017 Pilote : 1 bénévole
- Printemps 2017 : 2 bénévoles
- Automne 2017: 3 bénévoles

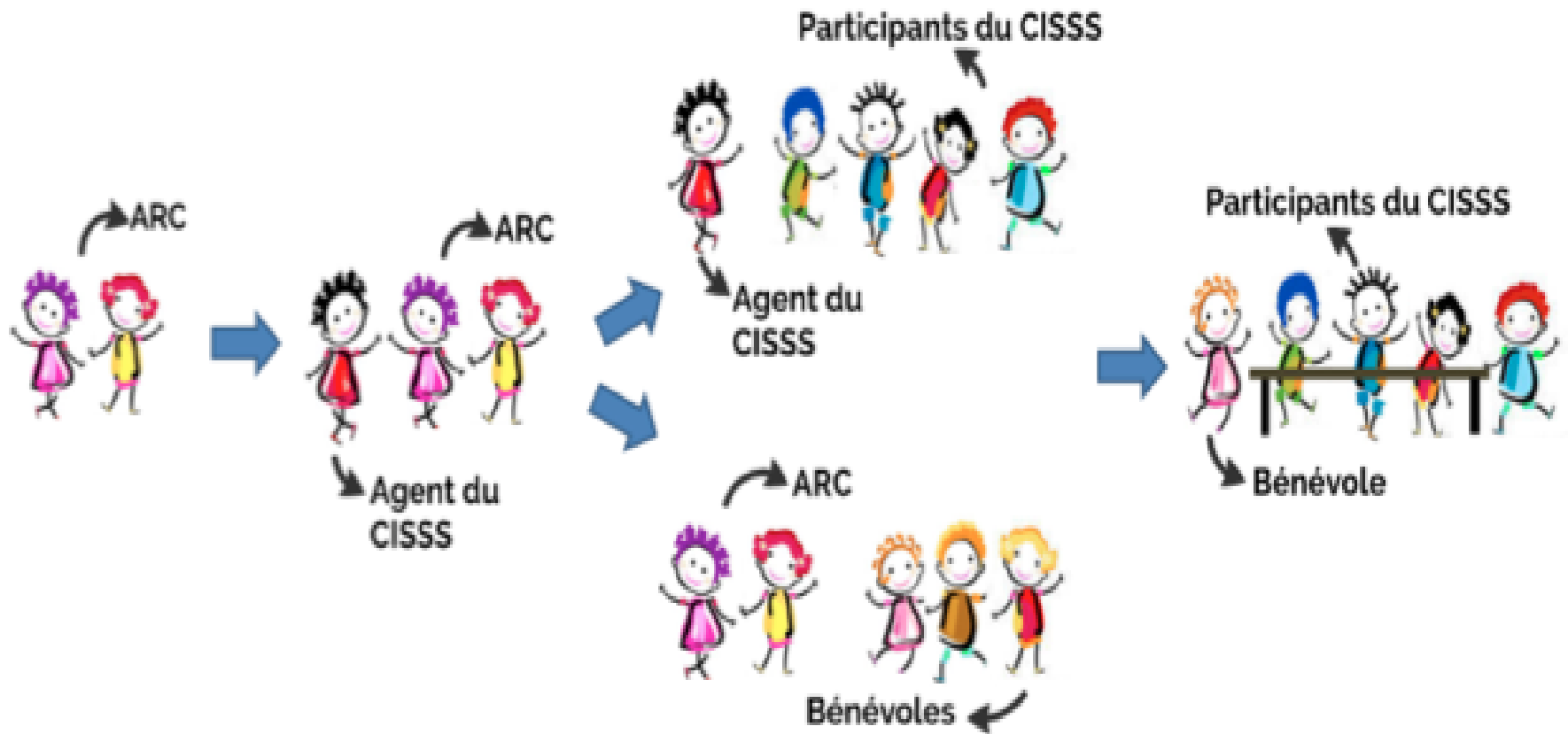


RÔLE DES BÉNÉVOLES

Les bénévoles meneurs de conversation encouragent les échanges dans les groupes de conversation en langue seconde. Les groupes se rencontrent une fois par semaine pendant six semaines consécutives à l'heure du lunch.

Aptitudes requises : Une attitude positive, un comportement amical, la capacité de mener un groupe et de s'exprimer de manière claire en anglais. Une expérience en enseignement ou en animation de groupe est un atout, mais n'est pas obligatoire.

Responsabilités : Les bénévoles doivent être ponctuels, fiables, discrets et attentionnés. Ils doivent être en mesure de converser sans contrainte en anglais, d'encourager et de soutenir l'implication de tous les participants.



RESPONSABILITÉS DU CISSS : PARTICIPANTS

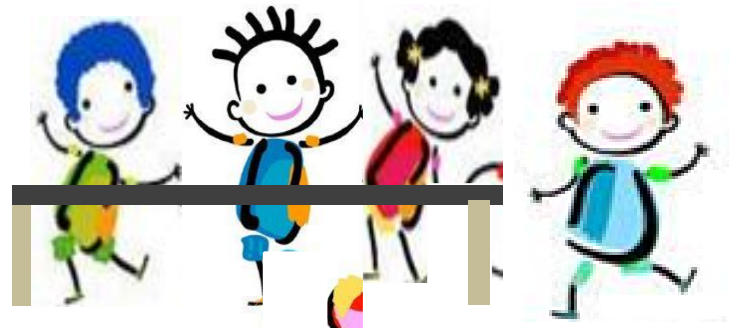
- Préparer le matériel
- Réserver le local
- Recruter les participants
- Faire le suivi des participants
- Au besoin, seconder les bénévoles pendant les rencontres



RECRUTEMENT DES PARTICIPANTS

Stratégie de recrutement :

- Mémo de recrutement
- Priorité donnée aux employés qui ont déjà participé
- Surbooking

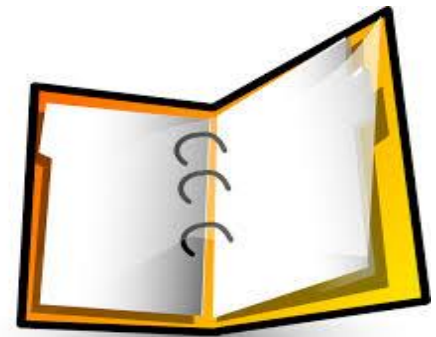


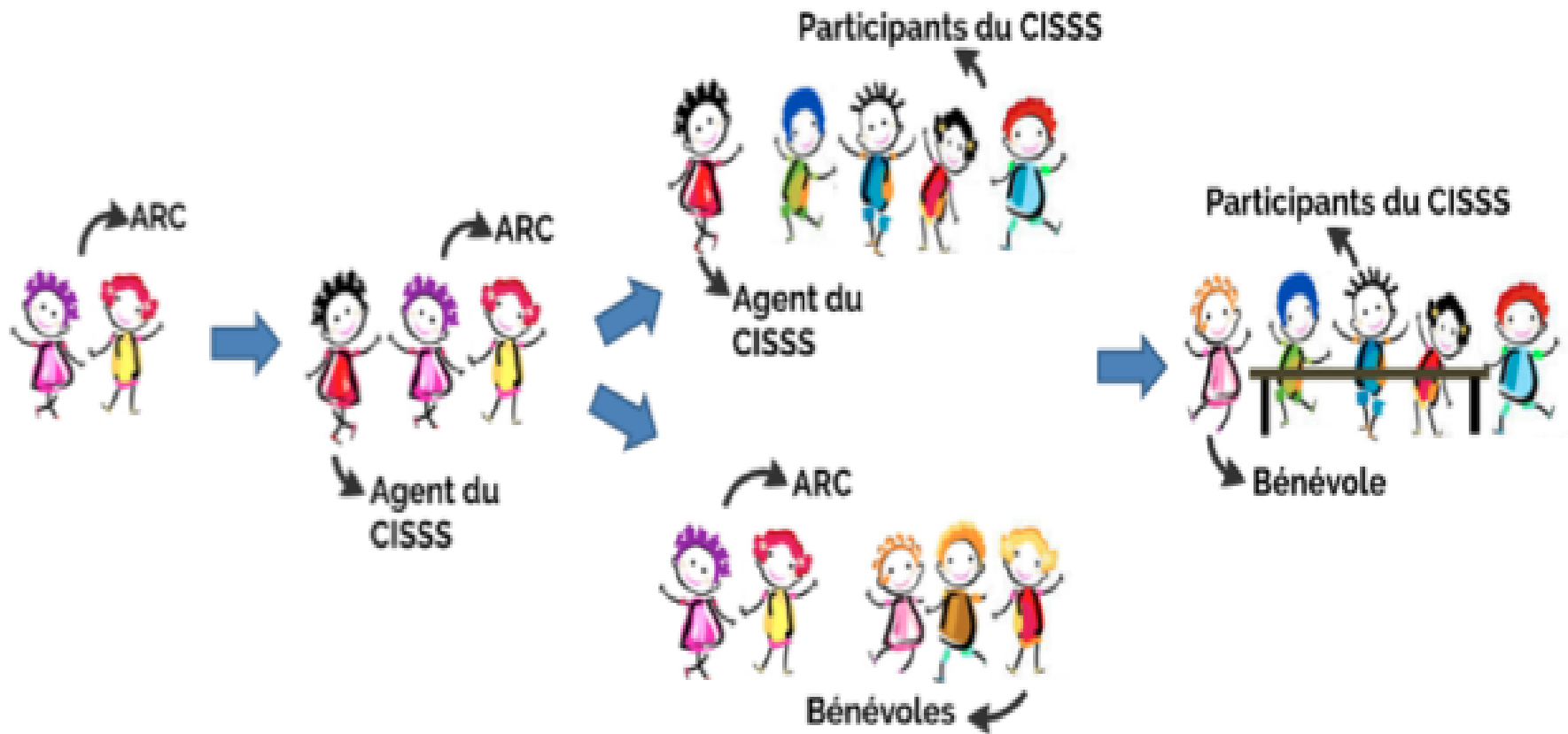
Participation :

- Hiver 2017 Pilote : 5 participants
- Printemps 2017 : 2 groupes : 20 participants
- Automne 2017 : 3 groupes : 45 participants

MATÉRIEL

- Liste des participants
- Trousse du bénévole :
 - Description de tâches
 - Listes de vocabulaire + Passeport santé
 - Questionnaire d'appréciation
 - Matériel pour les activités :
 - ✓ Débat
 - ✓ Vrai ou faux
 - ✓ Qui suis-je?
- Certificat d'achèvement
- Mention dans I-Centre : le bulletin électronique quotidien du CISSS





Une extraordinaire expérience pour chacun



Commentaires de participants :

- « À Lunch and learn, on s’amuse vraiment. L’animateur est super. »
- « Plus qu’une fois par semaine, ce serait possible? »
- « J’ai appris plusieurs nouveaux mots et des nouveaux verbes. Ma prononciation s’est améliorée. »
- « Je me sens à l’aise maintenant de parler avec des clients d’expression anglaise. »
- « La dernière fois, un patient (d’expression anglaise) m’a comprise! »
- « Au CHSLD, j’ai bavardé avec un patient (d’expression anglaise). »

LES BÉNÉFICES : GAGNANT – GAGNANT - GAGNANT

■ **CISSS et ARC :**

- Remplir leurs responsabilités
- Mieux répondre aux besoins de la communauté d'expression anglaise

■ **Bénévoles :**

- Une occasion d'aider la communauté
- Reconnaissance

■ **Participants :**

- Assurance accrue et connaissances accrues
- Volonté accrue de parler en anglais quand l'occasion se présente

■ **Communauté d'expression anglaise :**

- Sentiment d'être bienvenu au moment de demander des services
- Accès aux services dans la langue de son choix

DÉFIS ET SOLUTIONS POSSIBLES

Défis	Solutions
Coûteux en temps – difficile de créer plus de groupes	Bénévoles autonomes Plus de ressources allouées au projet
Assiduité	Surbooking Des sessions plus structurées Valoriser la participation Inscription hiver et printemps seulement
Accès pour les bénévoles	Stationnement gratuit

PROJETS À VENIR

- Créer des groupes dans d'autres lieux (ex. CLSC, CHSLD)
- Offrir des possibilités d'apprentissage individuel : sur base volontaire, en jumelant des employés du CISSS avec des membres isolés de la communauté (visites et appels téléphoniques informels, activités)

POUR PLUS D'INFORMATION

- CISSS de la Montérégie-Centre
Émilie Bergeron
Agent de liaison en langue anglaise
Téléphone : 450 445-4452, poste 2474
emilie.bergeron.cssscclm16@ssss.gouv.qc.ca
- ARC - Health & Social Services
Robyn Graham
Project Coordinator
Telephone: 450.812.0981
robyngraham@arc-hss.ca