

Dialogue

MIEUX COMMUNIQUER POUR MIEUX SOIGNER

<http://francais.mcgill.ca/hssaccess> | PRINTEMPS/ÉTÉ 2007 | English version on reverse

Un projet novateur crée des partenariats favorisant les stages et la recherche

Le Projet de formation et de développement des ressources humaines (PFDRH) de l'Université McGill est une initiative novatrice et à phases multiples que subventionne Santé Canada afin d'accroître l'accès aux services de santé en langue anglaise dans des régions du Québec où la population est moins bien desservie. Mis en œuvre de concert avec le Réseau communautaire de santé et de services sociaux (RCSSS) et administré par la Faculté des arts de McGill, le projet met l'accent sur la

recherche et le partenariat entre les communautés, les fournisseurs de soins de santé et les établissements d'enseignement – une particularité qui le rend unique.

La première phase du PFDRH de McGill portait sur la création de partenariats, la mise en œuvre de cours de formation en langue seconde pour des travailleurs francophones et anglophones de la santé, et l'amélioration des services de santé en langue anglaise dans les régions du Québec. Le projet entre maintenant dans la phase suivante qui comprend la recher-

che, l'évaluation et l'organisation de stages pour des étudiants en soins de santé dans les régions.

« Le deuxième volet concerne la fidélisation du personnel. Nous avons mis en œuvre des programmes qui permettent à des étudiants anglophones et bilingues de suivre une formation en région », explique Madame Carmen Lambert, professeur au département d'anthropologie et chercheur principal qui supervise le PFDRH de McGill. Étant donné l'isolement de

VOIR UN PROJET EN PAGE 2

Les services de télésanté : en contact et à l'écoute des gens

L'isolement – social, physique ou affectif – est mauvais pour la santé



Les séances de télésanté sont menées par des animateurs qui assurent le bon déroulement des sessions. VOIR L'ARTICLE EN PAGE 4.

Nouveaux débouchés pour le personnel infirmier en Outaouais

L'Ontario se trouvant juste de l'autre côté de l'Outaouais, la région doit composer avec des défis uniques en ce qui concerne la fidélisation du personnel infirmier et des professionnels de la santé en mesure de fournir des services à la minorité de langue anglaise de la région et dont

l'héritage culturel est anglophone et allophone. Même si des établissements d'enseignement régionaux comme l'Outaouais Heritage College forment du personnel infirmier en anglais, environ 80 % des stagiaires partent pour effectuer leur stage dans des établissements de soins de santé de langue anglaise

situés à Ottawa.

« Nous avons constaté un exode important de diplômés du Heritage College vers l'Ontario », explique Brian Gibb, directeur général de la Regional Association of West Quebecers (RAWQ). « Les anglophones poursuivaient leurs études ici puis déménageaient de l'autre côté de la



Brian Gibb, directeur général de la Regional Association of West Quebecers (RAWQ), espère augmenter le nombre d'infirmiers bilingues qui prodiguent des soins aux francophones et anglophones de l'Outaouais.

VOIR NOUVEAUX EN PAGE 2



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 <http://francais.mcgill.ca/hssaccess>



03 Des étudiants participent à un programme pilote de français langue seconde pour se sentir plus à l'aise dans leur travail

SOMMAIRE

- 02** Stages pratiques dans l'est de Montréal
- 03** Petits pas porteurs de changement
- 03** Apprendre à parler avec soin
- 04** Les services de télésanté : en contact et à l'écoute des gens
- 04** L'évaluation, gage de l'amélioration des services

- 05** Combler le fossé linguistique
- 05** Pour accroître le nombre de professionnels de la santé bilingues dans toutes les régions
- 06** 131 projets partout au Québec soutenus par le Projet de formation et de développement des ressources humaines de l'Université McGill

Un projet novateur

SUIITE DE LA PAGE 1

certaines communautés, il a fallu développer de nouveaux outils pour appuyer et superviser les étudiants pendant leurs stages.

« Nous pensons à des ressources comme des sites web interactifs, des services de télésanté et des CD-ROM pour assister les étudiants qui sont en région, ainsi que du nouveau matériel pédagogique conçu expressément pour les travailleurs de la santé », poursuit Carmen Lambert.

Le Québec est un merveilleux terrain de recherche sur les services de soins de santé disponibles pour les minorités linguistiques et culturelles, fait valoir Nathalie Cooke, vice-doyenne à la Recherche à la Faculté des arts de McGill. « Le Québec est littéralement un laboratoire; une province de langue française avec de petites zones où se trouvent des communautés anglophones qui ont vraiment besoin de services de ce genre. »

Madame Jo Ann Lévesque, directrice du Bureau des initiatives de recherche à la Faculté des arts de McGill, reconnaît que le projet aura un impact direct sur la formation et la fourniture de services de santé dans les régions du Québec et au-delà. « Il donnera lieu à des modèles uniques, parce qu'il aura été développé avec la participation directe des groupes communautaires en tant que partenaires clés. »

« La relation devrait engendrer un renouveau des connaissances et la création de nouveaux modèles et de pratiques novatrices, favoriser l'innovation sociale et permettre d'améliorer l'accès aux services de santé », souligne Carmen Lambert qui ajoute que le programme de recherche a été structuré expressément autour de la prestation de services en région, à la fois pour la population et ensuite pour les travailleurs de la santé par le truchement de la formation linguistique spécialisée et du soutien professionnel.

« Ce projet est centré sur la communication », précise Nathalie Cooke. « Le savoir se façonne – il n'apparaît pas comme par magie. Il s'enrichit par des échanges entre les gens. » Les échanges se font entre les communautés et les établissements, mais



Carmen Lambert supervise le projet PFDRH, centré autour de la prestation de services en région pour la population d'expression anglaise et pour soutenir les travailleurs de la santé.

aussi entre les patients et les fournisseurs de soins. « Ce projet fait bien comprendre que le savoir s'édifie à l'intention de la collectivité et afin d'améliorer directement la vie sociale. »

L'évaluation est aussi un aspect crucial du projet, car la structure de partenariat et un grand nombre de programmes sont novateurs.

« L'évaluation nous donnera une très bonne idée de notre réussite à répondre aux besoins et du genre d'améliorations issues de notre travail », de dire Madame Lambert. « L'évaluation est importante non seulement pour nous, mais aussi pour les organisations communautaires et les fournisseurs de soins de santé. » Si les évaluations officielles ne seront pas terminées avant la fin de 2007, il est clair que les communautés et les particuliers bénéficient déjà des partenariats conclus et des initiatives entreprises dans le cadre du Projet de formation et de développement des ressources humaines (PFDRH) de l'Université McGill. ♦

Nouveaux débouchés

SUIITE DE LA PAGE 1

rivière. Parallèlement, nous menions une recherche qui a fait ressortir que le manque de services en anglais constituait la principale préoccupation. »

Il était évident que le problème n'était pas le trop petit nombre d'infirmières recevant une formation en anglais dans l'Outaouais, mais plutôt une pénurie de personnel infirmier bilingue capable de travailler dans le système de soins principalement francophone du Québec.

« Afin d'accroître l'accès aux services de santé, nous avons intérêt à réussir à accroître le nombre d'infirmières bilingues », poursuit M. Gibb. « Grâce aux subventions qu'offraient Santé Canada et le Projet de formation et de développement des ressources humaines (PFDRH) de l'Université McGill, nous avons la possibilité de changer les choses et nous en avons profité. »

Des membres de la RAWQ ont rencontré des responsables du Heritage College et de l'Initiative de réseautage et de partenariat en matière de services sociaux et de santé (IRPSSS) afin de proposer un programme pilote à deux objectifs. Le premier était que la RAWQ désirait accroître la compétence linguistique des étudiants par des cours de français conçus expressément pour des travailleurs de la santé, ce qui augmenterait leur capacité de

travailler dans un établissement de soins de santé francophone. Le deuxième objectif visait à multiplier les possibilités de stages dans des établissements de soins de santé francophones de la région pour les étudiants en soins de santé du Heritage College. Le deuxième objectif abordait directement la plus grande question des professionnels de la santé qui étudient dans l'Outaouais, mais qui vont ensuite travailler en Ontario.

« Actuellement, tous les stages se font de l'autre côté de la rivière dans des établissements de langue anglaise d'Ottawa. À l'obtention de leur diplôme, les étudiants en sciences infirmières ont déjà fait un premier pas vers un travail en Ontario. Nous aimerions pouvoir leur donner la possibilité et la capacité de travailler en français, et de développer leurs propres contacts au sein du système de soins de santé de l'Outaouais afin qu'au terme de leurs études, ils aient déjà établi des contacts pour obtenir un poste », de dire M. Gibb.

Il espère qu'en offrant de la formation linguistique, des outils et des possibilités professionnelles aux étudiants en soins de santé de l'Outaouais, un plus grand nombre de ces jeunes professionnels de la région choisiront de rester et de travailler dans leurs propres communautés. ♦

Stages pratiques dans l'est de Montréal

Obtenir des services de santé en anglais peut être difficile même dans de grandes villes du Québec, surtout si on réside dans un quartier principalement francophone. Le Projet de formation et de développement des ressources humaines (PFDRH) de l'Université McGill, en partenariat avec le Fonds pour l'adaptation des soins de santé primaires (FASSP) et le Quebec Community Group Network (QCGN), s'emploie à modifier cet état de fait en offrant à des étudiants de langue anglaise d'effectuer des stages dans l'est de Montréal.



Gloria Borsellino, étudiante en travail social à McGill et stagiaire au Toxico-Stop trouve le stage stimulant et très satisfaisant grâce au soutien de son superviseur Emmanuel Aliatas.

Selon Janet Forsyth, gestionnaire de projet pour l'Initiative de stages dans l'est de Montréal au CSSS Pointe-de-l'Île, cet effort est apprécié en raison de la pénurie très importante dans sa région de services en anglais pour des gens qui éprouvent des difficultés physiques et financières et qui doivent se rendre ailleurs pour obtenir de tels services. Cela comprend des personnes âgées, des enfants atteints de déficience intellectuelle et leurs parents, ainsi que des adultes souffrant d'autres problèmes de santé mentale.

« Les cinq étudiants qui ont travaillé avec moi durant l'automne

ont fait du travail formidable », dit Mme Forsyth. « Je suis ravie d'avoir pu profiter de la présence de quelques étudiants durant la première année. »

Gloria Borsellino inscrite en travail social à McGill et stagiaire à Toxico-Stop, confie que le stage est à la fois stimulant et satisfaisant.

« Le stage est sensationnel, j'acquiers une solide expérience », dit-elle. « L'apprentissage de la langue est très important afin qu'un client puisse comprendre ce que vous dites. Et même si je parle français, je dois aussi intégrer l'aspect culturel. La formation est très effi-

cace, car je bénéficie de beaucoup de soutien et de supervision. »

« J'estime essentiel de trouver des superviseurs qui peuvent offrir l'assistance voulue dans un environnement francophone qui dispose de peu de services et de soutien communautaires à l'intention des anglophones » convient Mme Forsyth.

Gloria Borsellino a déjà reçu des commentaires positifs de la clientèle francophone et anglophone auprès de qui elle travaille. « Je pense que nombre d'anglophones de l'est de Montréal ont l'impression qu'enfin ils disposent exactement de ce dont ils ont besoin. » ♦

Petits pas porteurs de changement

Réussir à convaincre tout récent diplômé du secteur de la santé à effectuer un stage dans les régions plus éloignées du Québec est un défi – nombre de jeunes, même ceux qui sont originaires de ces régions, préfèrent l'effervescence et les débouchés d'une ville animée. Il est encore plus difficile de persuader des travailleurs de la santé de langue anglaise d'aller travailler dans ces régions. Des organisations communautaires et des fournisseurs de soins de santé publics travaillent pourtant de concert avec le Réseau communautaire de santé et de services sociaux (RCSSS) et l'Université McGill à relever ce défi. La deuxième mesure du Projet de formation et de développement des ressources humaines (PFDRH) de McGill porte essentiellement sur la formation et la

fidélisation de professionnels bilingues de la santé dans les régions plus éloignées du Québec afin de mieux servir les minorités de langue anglaise. Grâce au PFDRH, des organisations communautaires peuvent faire une demande de financement de projets qui répondent aux besoins particuliers de leur communauté.

« La réponse est excellente. Nous estimons que le projet a des effets positifs », souligne Suzanne Aubre, directrice générale de la Corporation de développement de la communauté d'expression anglaise de Mégantic (MCDC). La MCDC a participé au premier volet du PFDRH et, selon Mme Aubre, le succès du premier volet a généré le soutien nécessaire pour les initiatives de la deuxième mesure.

En effet, la MCDC collabore avec des établissements de



Myriam Gayrard, coordonnatrice des stages à la MCDC, explique que le soutien de la communauté est essentiel pour le succès de cette initiative.

soins de santé et d'enseignement pour offrir des stages à des étudiants de langue

anglaise originaires de la région et promouvoir les avantages de vivre et de travailler dans la région de Thetford Mines.

« Nous cherchons à faire ressortir ce que signifie vraiment la vie au sein d'une plus petite communauté », explique Suzanne Aubre.

Myriam Gayrard, coordonnatrice des stages à la MCDC, explique que le soutien de la communauté est essentiel car il n'existe encore aucune infrastructure réelle. « Nous tentons d'obtenir l'aide de quelques familles pour qu'elles accueillent des stagiaires chez elles », poursuit-elle.

L'initiative de la MCDC se poursuivra pendant deux ans, mais même si elle n'en est qu'à ses débuts, la réponse est déjà très positive : le nombre de stagiaires ayant manifesté leur intérêt dépasse la capacité d'accueil des établissements

locaux.

La MCDC a déjà presque atteint son objectif de six stagiaires dans les établissements de soins de santé locaux dès la première année de l'initiative! On attribue le succès de ses efforts à l'attitude positive et concertée de McGill ainsi que celle de la communauté locale et du réseau de soins de santé.

« Je suis ravie de l'empressement manifesté par McGill à travailler avec nous et à s'adapter à nos besoins », indique Mme Aubre. « Le financement nous a permis de changer les choses. Il est impossible pour une petite organisation communautaire de prendre des mesures pour résoudre des questions comme celle-ci sans l'engagement d'organisations comme l'Université McGill et le RCSSS ainsi que le soutien financier du gouvernement. » ♦

APPRENDRE À PARLER AVEC SOIN



Madame Hélène Riel-Salvatore, Directrice du Centre d'enseignement du français et de l'anglais et coordonnatrice du Programme de formation linguistique du Projet McGill supervise un programme pilote de cours de français langue seconde visant à développer des habiletés de communication écrite et verbale spécifiques au secteur des soins de santé.

Les étudiants de langue anglaise qui espèrent exercer leur profession en tant qu'infirmiers ou travailleurs sociaux au Québec doivent relever le défi d'apprendre à communiquer efficacement en français. Dans les faits, une connaissance pratique du français écrit et parlé est exigée pour obtenir une attestation professionnelle au Québec.

L'Université McGill a décidé de soutenir ces étudiants par un programme pilote qui a commencé à

l'automne 2006 et qui offre des cours visant à développer des aptitudes de communication écrite et verbale spécifiques au secteur des soins de santé.

« Le but est d'aider les étudiants à se sentir plus à l'aise en français, suffisamment pour effectuer un stage dans un environnement francophone », explique Madame Hélène Riel-Salvatore, directrice du Centre d'enseignement du français et de l'anglais et coordonnatrice du Programme de formation linguistique à l'Université McGill. « À titre

de stagiaires dans un milieu francophone, ils sont aussi en mesure d'aider les patients de langue anglaise. »

Ganit Novak, une des étudiantes du professeur Riel-Salvatore, se spécialise en travail social à McGill. Elle a suivi un cours d'immersion en français à l'école secondaire à Vancouver, mais estimait avoir besoin de connaissances linguistiques plus spécifiques au Québec et à la profession qu'elle compte exercer. « Les cours m'ont aidée beaucoup », dit Mme Novak. « Le français

enseigné à Vancouver diffère quelque peu de celui qui est utilisé au Québec. J'ai appris beaucoup de vocabulaire et de termes qui se rapportent expressément au travail social. C'est très utile lors des séances de counselling; je cherche moins mes mots. »

Ces cours sont toujours considérés comme un programme pilote, mais il est clair que la demande est élevée et que l'impact potentiel sur les soins de santé au Québec est substantiel. Ganit Novak souligne que la formation a été déterminante dans sa

décision de rester et de travailler au Québec. « Cela me prépare à l'examen donné par l'Office québécois de la langue française qui me permettra de demeurer au Québec. »

Hélène Riel-Salvatore et ses étudiants estiment que les cours ajoutent de la valeur au système de soins de santé du Québec, non seulement en encourageant plus de jeunes travailleurs de la santé à exercer leur profession au Québec, mais aussi en améliorant la qualité du service disponible aux patients de langues anglaise et française. ♦

Les services de télésanté : en contact et à l'écoute des gens

L'isolement – social, physique ou affectif – est mauvais pour la santé

SUITE DE LA PAGE 1

Jeunes et moins jeunes, anglophones et francophones, tous ressentent le besoin d'être écoutés et de se sentir épaulés. Pour les anglophones qui connaissent un problème de santé ou de nature sociale et qui vivent dans une région isolée offrant peu de services en anglais, ce sentiment d'isolement peut prendre une ampleur considérable.

Le Réseau communautaire de santé et de services sociaux (RCSSS) et le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) ont recours à la technologie pour réduire l'isolement dans le cadre de leur initiative de télésanté.

Les Services de télésanté CUSM/RCSSS tiennent actuellement des séances interactives de vidéoconférence avec onze communautés isolées du Québec, afin d'offrir du soutien aux gens et de les sensibiliser davantage à des questions

relatives à la santé, allant notamment de l'intimidation au THADA (trouble d'hyperactivité avec déficit de l'attention), de la maladie d'Alzheimer à la dépression. La réaction des participants a été très positive, et un nombre croissant d'organisations communautaires y participe maintenant.

« Nous avons doublé le nombre de partenaires organisationnels depuis l'an dernier », souligne Jo Ann Jones, une infirmière autorisée et éducatrice médicale qui est la coordonnatrice du soutien communautaire du RCSSS pour les Services de télésanté.

Les séances de télésanté de deux heures comprennent une session informative entrecoupée d'échanges et une période de questions en compagnie d'un spécialiste de la santé de l'hôpital. À l'autre bout, les gens d'une communauté isolée se rassemblent dans des établissements d'enseignement ou des hôpitaux désignés à cette fin, ou même des hôtels qui peuvent fournir l'infrastructure

technologique. Des animateurs de chacune des communautés aident à cerner les besoins et assurent le bon déroulement des séances.

Les participants sont invités à poser des questions, et les groupes des diverses communautés peuvent voir et entendre les questions de même que la réponse du spécialiste. Proposés par les communautés les sujets des séances de télésanté sont pertinents et il arrive parfois que les connaissances acquises puissent sauver la vie de certaines personnes.

« J'ai appris comment aider une personne en pleine crise suicidaire ou qui envisage de se suicider. On nous a donné d'excellents conseils », déclare un participant.

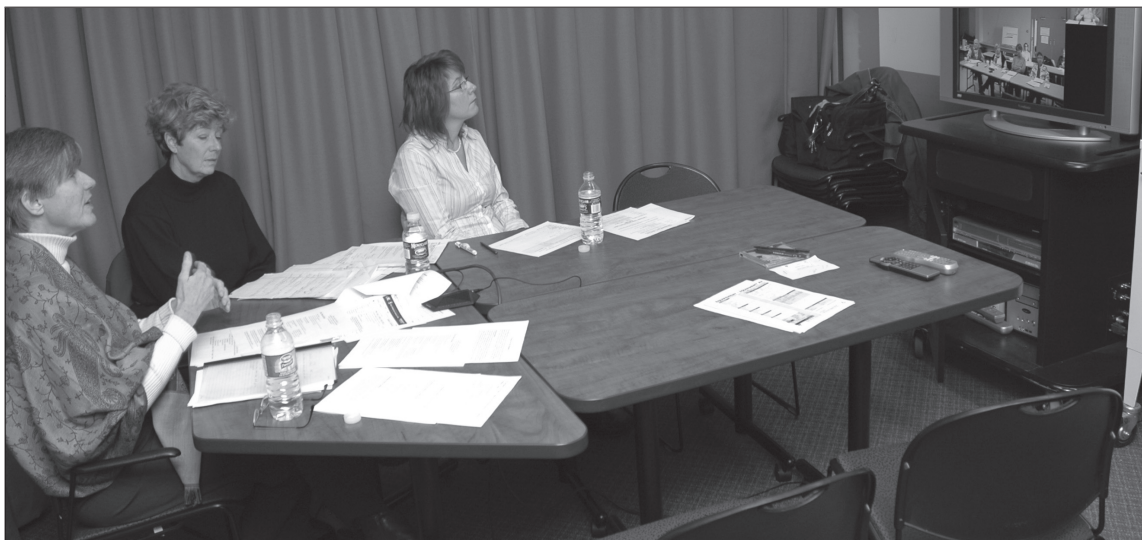
Un autre dit avoir appris que la dépression n'est pas synonyme d'une vie de misère. « Dans 99 % des cas, on peut guérir d'une

dépression si on obtient de l'aide. »

Une séance portant sur l'intimidation a attiré 91 étudiants, professeurs et professionnels de la santé de six communautés dans neuf sites de télésanté. Les participants ont appris « comment faire face à différents types de jeunes tyrans » et « les effets de l'intimidation sur les autres ». Ils ont aussi exprimé leur intérêt pour des séances futures, de l'information et des ateliers sur ce même sujet.

Jo Ann Jones affirme que le RCSSS assure un suivi accru et offre même l'enregistrement vidéo des séances sur DVD aux communautés qui ne peuvent participer directement aux séances. La télésanté se sert des technologies pour mettre les gens en contact de façon à avoir une influence sur leur vie et à créer des réseaux d'aide qui ont des effets réels et sains. ♦

Les séances de télésanté sont menées par des animateurs qui assurent le bon déroulement des sessions.



Les Services de télésanté McGill/RCSSS tiennent actuellement des séances interactives de vidéoconférence avec onze communautés anglophones isolées du Québec, afin d'offrir du soutien aux gens et de les sensibiliser davantage à des questions relatives à la santé.

L'ÉVALUATION, GAGE DE L'AMÉLIORATION DES SERVICES

L'évaluation, interne et externe, est un élément crucial du Projet de formation et de développement des ressources humaines (PFDRH) de l'Université McGill.

La toute première étape du projet a été de demander à des organisations communautaires d'évaluer les besoins précis dans leur région pour des services en langue anglaise et de concevoir des propositions en fonction de ces évaluations. Des programmes de formation linguistique et de stages pratiques ont ensuite été développés à partir de cette base de données. Au fur et à mesure de l'avancement de ces programmes, des évaluations internes continues ont permis d'ajuster les programmes pour qu'ils répondent véritablement aux besoins des participants et des communautés.

Par ailleurs, le PFDRH de McGill a confié au Centre de recherche et d'expertise en évaluation (CREXE) de l'École nationale d'administration publique (ÉNAP) la tenue d'une évaluation en deux phases. La première phase évalue la mise en œuvre des programmes en tenant compte des commentaires des partenaires du projet – l'Université McGill, des organisations communautaires et des établissements de soins de santé et a donné lieu à un rapport à la fin de mars.

Natalie Kishchuk, une consultante indépendante en évaluation qui assure la liaison entre le PFDRH et le CREXE, coordonne l'exercice d'évaluation. « Qu'ils soient positifs ou négatifs, nous recherchons des résultats utiles qui permettront d'ajuster et d'améliorer le projet là où il le faut. Une évaluation a toujours deux finalités – la responsabilité et l'acquisition de connaissances. » La première phase de l'évaluation porte surtout sur les partenariats réalisés et la mise en œuvre des propositions mises de l'avant conjointement par les partenaires.

« Nous sommes très satisfaits de la réaction positive de nos part-

naires publics et d'autres groupes communautaires. Les professionnels de la santé sont très réceptifs à notre collaboration et nous ont fait des commentaires positifs », affirme Rachel Garber, directrice générale de l'Association des Townshippers. « Nous avons aussi constaté un désir réel chez les professionnels de la santé d'améliorer leur anglais, et chez les professionnels de langue anglaise, celui d'améliorer leur français. »

La deuxième phase de l'évaluation portera sur les effets et les



Natalie Kishchuk, une consultante indépendante en évaluation qui assure la liaison entre le PFDRH et le CREXE, coordonne l'exercice d'évaluation.

résultats d'initiatives particulières. Les conclusions paraîtront en septembre.

« À ce moment-là, nous étendrons la collecte de données à des gens participant plus étroitement à la mise en œuvre de la formation et des autres mesures du projet », explique Mme Kishchuk.

La conception finale de la deuxième phase dépendra en partie des conclusions tirées de la première phase de l'évaluation, mais l'objectif principal demeure inchangé – s'assurer que le PFDRH de McGill crée des programmes qui se traduisent par des changements réels et par un impact mesurable sur la prestation des services de soins de santé en langue anglaise, dans les régions. ♦

COMBLER LE FOSSÉ LINGUISTIQUE

La communication est une voie à double sens et, sans aucun doute, on se sent plus à l'aise lorsqu'on possède les outils nécessaires pour bien saisir les subtilités de la communication dans une langue seconde. La première mesure du Projet de formation et de développement des ressources humaines (PFDRH) de l'Université McGill visait à fournir ces outils à des travailleurs francophones de la santé, au moyen de cours d'anglais et de groupes de conversation dirigés par des bénévoles locaux. Pouvoir communiquer avec clarté est important à tous les échelons dans le domaine des soins de santé – de l'administration à la pratique des soins – pour que les patients reçoivent les meilleurs soins.



Hélène Ouellet, une agente administrative à l'Hôpital Pierre-Boucher de Longueuil, dit se sentir déjà plus compétente et à l'aise lorsqu'elle parle anglais, même si elle vient tout juste de commencer à suivre les cours.

« L'approche à la formation linguistique de McGill a été conçue pour le travail. Il y avait beaucoup d'exercices et le tout était réellement adapté à nos besoins », indique Linda Gagné au sujet des

cours d'anglais qu'elle a suivis en 2006. Animatrice et conductrice d'autobus au CHSLD St-Rémi, le travail de Mme Gagné l'amène à interagir quotidiennement avec des patients. Elle a trouvé

le cours de huit semaines très profitable.

« La formation m'a beaucoup aidée – le vocabulaire et la grammaire étaient adaptés à nos besoins. Je suis plus décontractée lorsque je converse et je communique mieux avec les gens. Et je pense que les gens apprécient vraiment mes efforts pour leur parler dans leur langue. »

Hélène Ouellet, une employée administrative qui travaille à la comptabilité et à la facturation à l'Hôpital Pierre-Boucher de Longueuil, doit souvent communiquer avec des patients de l'extérieur du Québec et du Canada à propos de leur facture. Et même si elle vient tout juste de commencer à suivre les cours, elle dit se sentir déjà plus compétente et à l'aise lorsqu'elle

parle anglais.

« Avant, je devais demander à mon superviseur de faire l'appel, tandis que maintenant j'y arrive seule. C'est bien de pouvoir s'exprimer dans la langue maternelle des patients et de pouvoir ainsi obtenir l'information dont j'ai besoin. Il est important que les gens nous comprennent et que je les comprenne », précise Mme Ouellet. « Mon anglais est loin d'être parfait, mais je peux comprendre et être comprise. J'apprécie beaucoup d'avoir la possibilité de suivre ces cours. » Si on se fie aux échos enthousiastes des patients comme des travailleurs de la santé, il est clair que jeter des ponts pour améliorer la communication profite à tout le monde. ♦

Pour accroître le nombre de professionnels de la santé bilingues dans toutes les régions

La deuxième mesure du Projet de formation et de développement des ressources humaines (PFDRH) de l'Université McGill vise à accroître le nombre de personnes bilingues travaillant en région afin d'améliorer les services de soins de santé et les services sociaux offerts aux minorités de langue anglaise.

« La stratégie que nous privilégions est de mettre en oeuvre divers stages pratiques pour des professionnels en sciences infirmières, en travail social, en physiothérapie et en ergothérapie, en sciences de la communication humaine, en diététique et en nutrition humaine », explique Madame Estelle Hoppmeyer, professeur à l'École de travail social et coordonnatrice du Programme de maintien en poste qui fait partie du PFDRH de McGill. « Le but recherché est que lorsque les gens auront fait l'expérience des régions, ils pourraient décider d'y demeurer pour travailler dans leur domaine professionnel. »

Madame Hoppmeyer a d'abord dû évaluer les besoins particuliers de chaque communauté et établir un moyen pour résoudre les nombreux défis organisationnels que posait l'organisation de stages pratiques dans des régions souvent très éloignées. Pour démarrer ce projet pilote, un appel de propositions a été envoyé à des groupes communautaires, des centres de santé et de services sociaux, et des établissements d'enseignement anglophones pour les informer que le PFDRH était disposé à financer une évaluation des besoins pour les soins de santé en anglais au sein de leurs communautés. À partir de cette évaluation, les groupes communautaires et les établissements étaient invités à proposer un plan d'une durée de deux ans ayant pour but de répondre à ces besoins.



Estelle Hoppmeyer, professeur à l'École de travail social et coordonnatrice du Programme de maintien en poste espère que les stagiaires qui auront fait l'expérience des régions, décideront d'y demeurer.

C'est très complexe », explique le professeur de l'École de travail social. « Étant donné les trois partenaires, il faut considérer le cycle des stages pratiques, avoir du financement, prévoir des superviseurs, etc. » En effet, les professionnels de la santé qui effectuent leur formation – comme le personnel infirmier, les physiothérapeutes,

les ergothérapeutes et les travailleurs sociaux – doivent tous être supervisés par un professionnel d'expérience. Le PFDRH s'est tourné vers le Consortium national de formation en santé, volet Université d'Ottawa qui offrait un cours éprouvé de supervision en ligne, en français, pour appuyer les superviseurs francophones en Ontario et dans le reste du pays.

« Ils étaient très intéressés par le fait que nous voulions utiliser leur matériel, le traduire et l'afficher sur le Web en anglais », indique Madame Hoppmeyer. « On y trouve des articles, des exercices préparatoires et des clips vidéo comportant des exercices de simulation de rôles. Ils sont très interactifs et le site comprend aussi des jeux-questionnaires, des animations PowerPoint et d'autres éléments. »

Le PFDRH a traduit les cinq modules du cours et a testé avec succès le premier module à l'automne 2006 auprès de quinze superviseurs de quatre groupes professionnels. Les premier et deuxième modules ont été utilisés en février 2007.

Estelle Hoppmeyer travaille également au développement d'outils qui offrent aux professionnels un soutien approprié et continu par le truchement de nouvelles technologies de communication telles des séances de téléformation par vidéoconférence à l'intention des professionnels, du soutien et des discussions de groupe en ligne. Les nouvelles technologies et de nouvelles approches, permettent de façon novatrice d'attirer des professionnels des soins de santé dans les régions éloignées du Québec. ♦