

Dialogue

MIEUX COMMUNIQUER POUR MIEUX SOIGNER

NUMÉRO 6

www.mcgill.ca/hssaccess/fr

Hiver 2017

English version on reverse

Un projet fondé sur des partenariats

De bons et solides partenaires font toute la différence. L'équipe du Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé de l'Université McGill est bien placée pour le savoir. Depuis 2004, l'organisme responsable de l'ensemble des composantes de ce projet ambitieux a pu compter sur les connaissances, l'expérience et le dévouement de deux grands partenaires : le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le Réseau communautaire de santé et

tripartite ayant un but commun : offrir des soins de santé et des services sociaux de qualité aux Québécois d'expression anglaise à travers la province. *Mieux communiquer pour mieux soigner*, précepte à la base du Projet, nécessite des efforts sur plusieurs fronts : formation linguistique, activités de maintien en poste, sensibilisation communautaire, recherche, financement et suivi de la mise en œuvre. La collaboration est donc cruciale.

Le MSSS fournit un fort soutien à la mise en œuvre du Projet. Iannick Martin, coordonnateur à l'accès aux services en langue anglaise au MSSS, voit plusieurs bénéfices à ce partenariat : « La réputation d'excellence à l'échelle mondiale de l'Université McGill nous aide à rejoindre les différentes régions. L'Université offre également aux communautés de langue anglaise du personnel bilingue bien formé, dont les connaissances sont essentielles pour fournir un meilleur accès à des services de qualité partout au Québec. »

Le partenariat avec le RCSSS, dont les bureaux sont à Québec, a lui aussi évolué de façon significative au cours des années. L'organisme agit

comme un pont entre l'Université McGill et les 19 réseaux communautaires d'expression anglaise dont les initiatives de maintien en poste sont financées par le Projet. « D'une perspective communautaire, notre Réseau a bénéficié de ce partenariat avec McGill de deux façons : d'abord, il jouit d'un plus large bassin de professionnels de la santé et des services sociaux qui possèdent les compétences linguistiques adéquates, et ensuite il bénéficie d'un meilleur accès à des chercheurs du milieu universitaire qui concentrent leurs efforts sur les besoins des communautés d'expression anglaise, » a expliqué Jennifer Johnson, directrice générale du RCSSS.

Le succès à long terme d'une telle entreprise requiert une focalisation continue sur ses objectifs. « Afin d'obtenir des résultats optimaux, nous devons



Jennifer Johnson,
directrice générale
du Réseau
communautaire
de santé et de
services sociaux
(RCSSS)

de services sociaux (RCSSS).

La collaboration avec ces importants acteurs a évolué en un solide partenariat



Iannick Martin,
coordonnateur à
l'accès aux services
en langue anglaise
au ministère de la
Santé et des Services
sociaux (MSSS)

Photo prise par
Owen Egan

SOMMAIRE

02 Le Programme de développement de la recherche du Projet McGill : Mieux comprendre les enjeux linguistiques dans le processus de prestation de soins de santé

03 Réseaux communautaires : Une nouvelle bibliothèque numérique de matériaux de promotion et d'information, juste pour vous

04 Formation linguistique : Un gain de confiance essentiel

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.

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.



Suite de la page 1.

nous assurer de la stabilité et de la durabilité d'un tel Projet », a ajouté M. Martin. Mme

Johnson est d'accord : « Nous avons établi un partenariat très solide au cours des ans, nous devons nous assurer que cela continue.» ♦

ÉVÉNEMENTS D'INTÉRÊT

Partager les connaissances et les meilleures pratiques est essentiel à l'atteinte de notre objectif. L'Institut des politiques sociales et de la santé de McGill, dirigé par le professeur Daniel Weinstock, a organisé une conférence internationale intitulée *Langue et santé - Questions d'éthique et de politiques*, les 17 et 18 juin 2016. La conférence, orchestrée par Yael Peled, a réuni des conférenciers de diverses universités telles que les universités de Copenhague, de Chicago et celle d'Alaska Southeast de même que les universités Carleton et York. Un deuxième événement, qui a eu lieu le 16 juin, celui-là centré sur les résultats des recherches menées dans le cadre du Programme de développement de la recherche de McGill, présentait des conférenciers de McGill, de l'Université Laval, de l'UQAT, de l'UOAC, de l'Université de Montréal, de Concordia et de Bishop's. Les nombreux chercheurs du réseau Accès aux soins de santé pour les minorités linguistiques (ASSML) qui ont participé à cet événement ont eu la chance de

partager quelques-uns des résultats de leurs études portant sur d'importantes questions reliées au Québec. *Pour voir des photos de cet événement, rendez-vous au : <https://flic.kr/s/aHskFz779E>*

Un autre événement d'intérêt est à venir : le deuxième Colloque scientifique sur la santé des communautés de langue officielle en situation minoritaire au Canada se tiendra à Ottawa les 27 et 28 février 2017. La recherche dans ce champ a bien avancé depuis le premier colloque tenu en novembre 2009. Cet événement sera l'occasion d'obtenir l'information la plus à jour concernant la recherche en santé relative aux minorités d'expression anglaise et française au Canada et de partager les connaissances acquises. Cela permettra également d'aborder les divers défis liés à la santé, de promouvoir la recherche et d'influencer les pratiques dans ce domaine. McGill sera bien représentée à ce colloque par les chercheurs affiliés suivants :

Université McGill : Lia Sanzone, Madeleine Buck, Srividya Iyer, Eric Jarvis, James Falconer *Université Laval*: Shahrzad Saif, Jan Warnke *Centre hospitalier universitaire Sainte-Justine*: Andrea MacLeod *Institut national de santé publique du Québec*: Nathalie Auger

LE PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE LA RECHERCHE DU PROJET MCGILL :

Mieux comprendre les enjeux linguistiques dans le processus de prestation de soins de santé

« La langue joue un rôle crucial dans les soins de santé. L'existence de barrières linguistiques constitue donc un important obstacle à la prestation équitable de soins de santé dans les sociétés multilingues comme le Canada »,

souligne Yael Peled, boursière de recherche postdoctorale, Langues et santé, pour le réseau Accès aux soins de santé pour les minorités linguistiques (ASSML).

Le Canada présente un paysage linguistique complexe qui comprend les deux langues officielles et les langues autochtones, les langues parlées par les immigrants ainsi que les langues des signes. Au Québec, la priorisation du français constitue un défi pour la prestation de services de santé aux personnes d'expression anglaise et aux autres groupes linguistiques.

« Le Programme de développement de la recherche du Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé est unique, en ce sens qu'il se penche sur les répercussions de ces dynamiques linguistiques complexes », a expliqué Mme Peled. « Le Programme, créé et financé par le Projet, étudie



Photo prise par Owen Egan

Chercheurs de McGill membres de l'équipe ASSML, lors de la conférence *Langue et santé - Questions d'éthique et de politiques*, en juin:

Rangée arrière, de gauche à droite : James Falconer, Jan Warnke, Stéphanie Lapointe, _____, Alessandra Miklavcic, Mohammed Reza Abdolrahimpour, Parisa Safaei, Andrew Ryder, Nathalie Auger *Rangée avant, de gauche à droite* : Zoua Vang, Beverly Baker, Shahrzad Saif, Duncan Sanderson, Norman Segalowitz

leurs effets sur l'accès équitable aux soins de santé dans le contexte du Québec en ce qui concerne les communautés d'expression anglaise.»

Pour illustrer le Programme de développement de la recherche, Mme Peled attire l'attention sur deux études. La première, « *Language Barriers in Critical Settings* », menée par le docteur Eric Jarvis du Département de psychiatrie de l'Hôpital général juif, examine la façon dont les barrières linguistiques compromettent l'équité et la qualité des soins de santé mentale dans des situations d'urgence. Les résultats de la recherche démontrent qu'il est impérieux de mettre en place un service d'interprétation aux urgences en psychiatrie, les obstacles à la communication étant omniprésents chez les sujets étudiés. Malgré les difficultés rencontrées, l'étude constate que la plupart des patients étaient satisfaits des soins reçus alors que leurs cliniciens se sont sentis limités dans leur capacité à offrir des services de la meilleure qualité en raison des barrières linguistiques.

La deuxième étude, « *English Language*

Demands of the University Programs in Quebec and their Relationship to Nurses' Preparedness for the 'Practice of the Profession' », a été menée par Shahrzad Saif du Département de langues, linguistique et traduction de l'Université Laval. L'étude visait à déterminer si les programmes en soins infirmiers des universités francophones du Québec préparaient convenablement les infirmières à communiquer en anglais dans le contexte des soins de santé. Jusqu'ici, l'étude met en évidence une divergence entre ce qui est offert et les compétences linguistiques qui sont requises. Les résultats finaux de la recherche mettront probablement en évidence le besoin de continuer de trouver des façons novatrices d'améliorer les habiletés en langue seconde des infirmières, soit comme étudiantes, soit comme professionnelles de la santé.

Le Projet McGill est fier de soutenir les travaux de recherche qui amélioreront la prestation de soins de santé et de services sociaux aux communautés d'expression anglaise

au Québec. Améliorer la qualité des relations entre les patients et les professionnels de la santé, en faisant tomber les barrières de la langue, constitue un élément crucial de ce processus. ♦



Dr. Yael Peled, boursière de recherche postdoctorale, *Langues et santé*, pour le réseau Accès aux soins de santé pour les minorités linguistiques (ASSML)

Photo prise par Owen Egan



Photo prise par Owen Egan

RÉSEAUX COMMUNAUTAIRES :

Une nouvelle bibliothèque numérique de matériaux de promotion et d'information, juste pour vous

Avez-vous déjà eu à créer un dépliant pour votre propre réseau et souhaité avoir accès à des dépliants que d'autres avaient créés avant vous? L'équipe du Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé de McGill pensait à vous lorsqu'elle a bâti sa nouvelle bibliothèque numérique de

matériaux de promotion et d'information. Un système de gestion de contenu créé par McGill accueillera l'espace privé où les réseaux communautaires seront en mesure de télécharger leurs matériaux. Que ce soit des brochures, dépliants, sacs, affiches, tasses ou clés USB, tous les types de matériaux peuvent être sau-

vegardés sur la plateforme.

La bibliothèque se veut un instrument pour partager des idées ou des outils de promotion et pour célébrer le travail accompli par chaque réseau. Plutôt que d'avoir à tout inventer à partir de zéro, les professionnels seront maintenant en mesure de voir ce que les autres font, d'y trouver inspiration et de partager avec eux. Non seulement cela réduira les coûts et le temps passé sur chaque initiative mais la bibliothèque aidera également à créer une nouvelle communauté d'idées. « La nouvelle bibliothèque est tout à fait ingénieuse. Elle aide nos partenaires dans la promotion de leurs outils et leur permet de partager avec les autres », a expliqué Sarah Shaughnessy, chargée de projet pour le Projet McGill et l'une des championnes

Ont participé à la séance préliminaire :
Katherine Quast, directrice générale, Assistance and Referral Centre
Sarah Shaughnessy, chargée de projet, Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé de l'Université McGill
Rachel Hunting, directrice générale, Association des Townshippers

Suite de la page 3.

de la nouvelle bibliothèque.

« Place aux discussions, au partage des idées et à la célébration des initiatives »,

a ajouté Mme Shaughnessy. La nouvelle plateforme fera plus que

permettre de voir et de montrer, elle rendra possible les discussions, wikis et blogues, ce qui sera certainement très utile à plusieurs. Tout le matériel sera téléchargé sur une base volontaire et illimitée et classé par dossier, type de matériel, réseau communautaire, région et année. Il sera par la suite facile à consulter, grâce à un vocabulaire d'identification qui rendra l'outil très convivial. L'utilisation de la bibliothèque fera également l'objet d'un suivi de façon à optimiser son utilité.

L'équipe espère une participation

active de tous les réseaux communautaires; cette initiative de gestion de contenu a été élaborée avec et pour eux et c'est l'utilisation qu'ils en feront qui assurera le déploiement de son plein potentiel. Cette plateforme de collaboration innovante sera disponible sous peu et des séances de formation sont prévues. Une séance préliminaire d'information a eu lieu, à laquelle ont participé Rachel Hunting de l'Association des Townshippers et Katherine Quast de l'Assistance and Referral Centre. Nous vous tiendrons au courant! ♦

FORMATION LINGUISTIQUE : Un gain de confiance essentiel

Formation linguistique en français pour les étudiants d'expression anglaise

Afin de bien performer à leur test de l'OQLF et durant leur stage et d'être assez confiants pour travailler dans un environnement de travail francophone, les étudiants en santé et services sociaux doivent être à l'aise en français, tant à l'écrit qu'à l'oral. Leur travail nécessite qu'ils utilisent leurs compétences linguistiques pour poser les bonnes questions, utiliser les bons termes, démontrer de l'empathie, être sensibles aux différences culturelles, bâtir la confiance et développer une relation optimale afin de poser le bon diagnostic et d'assurer un suivi. Et tout ça, dans une langue qui n'est pas leur langue maternelle.

Ce défi, c'est avec enthousiasme qu'une équipe du Centre d'enseignement du français de la Faculté des arts de l'Université McGill aide les étudiants à le

relever. Centrés sur la santé et les services sociaux, les cours de *formation linguistique en français à l'intention des étudiants inscrits dans les programmes de santé et de travail social* (sciences infirmières, ergothérapie, physiothérapie, travail social, diététique et nutrition humaine et sciences de la communication humaine) ont vu le jour à la suite de consultations auprès d'étudiants et d'anciens étudiants ainsi que de professionnels. L'aspect pratique des cours qui en ont résulté est fondamental et très apprécié par les étudiants qui littéralement apprennent par la pratique. Les cours vont du niveau débutant jusqu'au niveau avancé. Cinq d'entre eux sont offerts avec crédits et, lorsque cela est possible, les étudiants peuvent prendre des dispositions pour que leurs notes n'apparaissent pas à leur relevé, ce qui peut atténuer le stress associé aux notes. Deux autres cours sont offerts sans crédits.

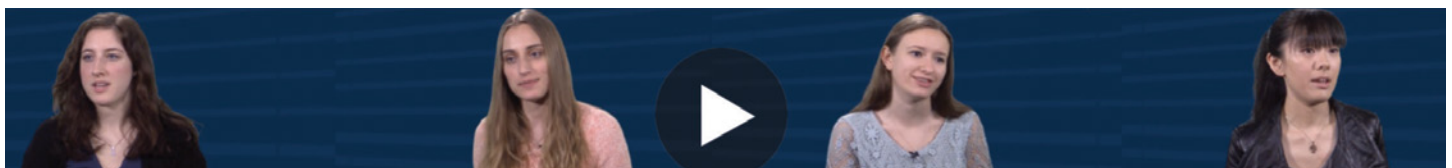
Les cours sont centrés sur des objectifs spécifiques développés

en collaboration avec les écoles professionnelles. Ils sont basés sur des tâches de la vie réelle, ce qui aide les étudiants à acquérir le vocabulaire nécessaire aux interactions avec patients et collègues. Une telle formation est très exigeante, aussi bien en temps qu'en énergie, et un nombre limité d'étudiants peut s'inscrire. Au dernier semestre, 26 étudiants ont pris part au programme de formation linguistique en français. « Cela signifie qu'il y a maintenant 26 professionnels de plus qui sont capables de fournir des services à la population tant d'expression française que d'expression anglaise.

« Ils sont très motivés à fournir les meilleurs soins possible et ont acquis beaucoup de confiance »,

a dit Hélène Riel-Salvatore, professeure, qui a développé et coordonne ces cours. Pour Mme Riel-Salvatore, les besoins sont bien réels.

« Ce programme de formation linguistique a été une expérience révélatrice pour moi, tant sur le plan professionnel qu'humain. Je suis très heureuse et fière que nous offrons de tels cours. »



Des étudiantes témoignent – 4 students will tell you more

MISE À JOUR

Vous souvenez-vous de l'article sur la Caravane de la santé John Abbott publié dans Dialogue 5? Formée d'étudiants de 3^e année du Collège John Abbott inscrits aux programmes en soins infirmiers, hygiène dentaire, soins préhospitaliers d'urgence et en services d'intervention en délinquance auprès des jeunes et des adultes, la Caravane amenait des étudiants de Montréal vers des communautés d'expression anglaise dans la région des Laurentides afin de leur offrir des soins de santé. Il s'agit de l'une des nombreuses initiatives du Programme de maintien en poste du Projet McGill. Nous sommes heureux de vous signaler que trois étudiants qui ont pris part à la Caravane de la santé ont récemment reçu des offres d'emploi dans la région. *Félicitations!*

Un des mandats du Centre d'enseignement du français au sein de la Faculté des arts de l'Université McGill a toujours été de favoriser l'intégration des étudiants de McGill à la population montréalaise et québécoise », a ajouté Mme Riel-Salvatore.

Et les étudiants partagent son enthousiasme. Ils démontrent beaucoup d'intérêt et de motivation en classe et le niveau de satisfaction dans les évaluations est constamment élevé.

Pour en savoir plus sur ces cours :

<http://www.mcgill.ca/hssaccessfiles/hssaccess/cours-de-francais-v14fin-030117.pdf>

Et pour voir des témoignages d'étudiantes : dontforgetyourkey.com

Autre façon novatrice d'apprendre le français à la disposition des étudiants



Photo prise par Owen Egan

Lia Sanzone, directrice adjointe de programme à l'École de sciences infirmières Ingram, directrice du Programme de mentorat par les pairs en sciences infirmières et clinicienne adjointe au Centre universitaire de santé McGill (CUSM) en sciences infirmières

en sciences infirmières : le *Nursing Peer Mentorship Program* ou Programme de mentorat par les pairs en sciences infirmières. Tout a commencé en 2014 en tant que projet spontané, lorsque des étudiants en sciences infirmières de l'Université McGill ont exprimé un besoin pour ce type de soutien qui n'était pas satisfait à l'université. Après un sondage informel et grâce à une subvention, le Programme était né. La première rencontre s'est tenue en janvier 2014 et a réuni 30 dyades. Aujourd'hui, 125 mentors et mentorés se rencontrent régulièrement dans un cadre informel. En janvier 2016, des ateliers en français ont été ajoutés pour aider à la rétention d'étudiants en sciences infirmières qui ont peu ou pas d'expérience pratique en français. Lia Sanzone, directrice adjointe de programme à l'École des sciences infirmières Ingram, directrice du Programme de mentorat par les pairs en sciences infirmières et clinicienne adjointe au Centre universitaire de santé McGill (CUSM) en sciences infirmières, explique le Programme : « Dans le cadre d'activités sociales informelles, telles qu'un "chocolat chaud et biscuits", des étudiants en sciences infirmières et d'expression française agissent comme enseignants et d'autres étudiants participent à une conversation avec eux (s'ils sont au niveau 2 et veulent apprendre des termes médicaux) pour améliorer leurs habiletés verbales. Sinon, les étudiants en sciences infirmières et d'expression française font du tutorat auprès de petits groupes d'étudiants eux aussi en sciences infirmières et d'expression anglaise et leur enseignent

des termes de base en français (ce qui constitue le niveau 1).

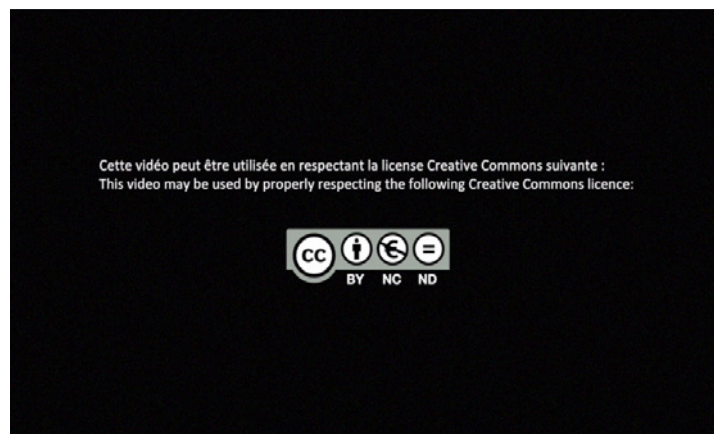
Dans un tel contexte, parmi leurs pairs, dans un cadre informel, ils peuvent se permettre de faire des erreurs sans se sentir jugés. Ça se veut une façon moins intimidante d'apprendre la langue.

Au moment où ils passeront leurs examens de langue professionnelle (après trois ans), nous espérons qu'ils auront surmonté leur stress et performeront mieux. »

Cet automne, un autre projet a été créé pour aider les étudiants à améliorer leurs compétences à l'écrit en français. Il comprend la traduction de présentations PowerPoint en classe. Les étudiants peuvent simultanément voir les termes cliniques en français et en anglais, ils peuvent ainsi se familiariser avec la terminologie. Cela s'est avéré bénéfique autant pour les étudiants d'expression anglaise que française. Dans l'ensemble, le Programme de mentorat par les pairs a apporté aux étudiants en sciences infirmières de McGill beaucoup de confiance en contexte clinique, de même qu'un sentiment d'appartenance à une famille professionnelle. Espérons que cela se traduira par un renforcement du maintien en poste du personnel. Une initiative avantageuse de tous les points de vue!

Formation linguistique en anglais pour les étudiants d'expression française à l'aide de vidéos sur le web

L'équipe du Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé de McGill a élaboré avec succès une gamme d'outils d'apprentissage autonome en langue anglaise spécifiquement conçus pour les infirmières de triage, les réceptionnistes et les prestataires de services psychosociaux. En plus des cahiers d'exercices, le matériel inclut des DVD d'accompagnement contenant des vidéos de formation. Plutôt que de se



Suite de la page 5.

reposer sur ses lauriers, l'équipe a décidé que ce matériel serait d'autant plus utile s'il était disponible en ligne.

L'équipe a confié le mandat de cet ambitieux projet à Cégep à distance. Créé en 1991 par le Collège de Rosemont, Cégep à distance offre un modèle à progression autocontrôlée aux étudiants de niveau collégial, qui peuvent s'inscrire à tout moment de l'année et trouver tout leur matériel de cours en ligne. « Hébergées sur un serveur et cataloguées à partir d'informations pertinentes à propos de leur contenu, les vidéos de formation linguistique en langue anglaise du Projet McGill seront dorénavant accessibles à un plus large public. En fait, elles seront disponibles à travers le monde », a expliqué Ryan Moon, responsable du secteur anglophone à Cégep à distance. Des discussions préliminaires sont en cours quant à l'adaptation d'autres composantes du matériel d'apprentissage dans le cadre d'une deuxième phase.

Qu'est-ce que cela signifie pour les

étudiants d'expression française?

Cela signifie que des vidéos de formation linguistique en anglais peuvent maintenant être utilisées sur diverses plateformes d'apprentissage, en tout lieu et à tout moment.

Elles peuvent également être visionnées maintes et maintes fois, tout cela s'avérant fort utile aux étudiants d'expression française qui doivent fournir des soins optimaux aux patients d'expression anglaise.

Et qu'est-ce que cela signifie pour les personnes qui enseignent l'anglais? « Cela signifie, a précisé M. Moon, que les enseignants peuvent accéder au matériel de cours de partout et peuvent réutiliser les vidéos en classe sans contrevenir au droit d'auteur (leur réutilisation est autorisée sous *Creative Commons*) en autant qu'elles ne sont pas modifiées ou utilisées à des fins commerciales. Il est très simple pour les

enseignants d'intégrer ces vidéos dans leurs plateformes d'apprentissage, telles que Moodle. »

D'excellentes nouvelles autant pour les étudiants d'expression française que pour les enseignants qui donnent des cours d'anglais. Les vidéos seront également accessibles dans tous les cégeps très bientôt. Nous vous tiendrons informés de nos progrès. ♦



Ryan Moon, responsable du secteur anglophone à Cégep à distance