

NOTES POUR LA PRÉSENTATION DE CARMEN LAMBERT

COLLOQUE SANTÉ CANADA

OTTAWA – 5 et 6 novembre 2009

Le projet McGill bâtit l'avenir sur de solides fondations

McGill Project builds the future on solid foundations

Mesdames, Messieurs,

C'est un grand plaisir pour moi de vous présenter le Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé, administré par la Faculté des arts de l'Université McGill. Notre projet sera désormais identifié sous le nom de Dialogue Santé McGill.

Présenter Estelle, Hélène, Andre et Norman.

LE PROJET ET SES TROIS MESURES

Notre projet contribue à appuyer les initiatives du gouvernement du Québec visant à favoriser l'accès, dans leur langue, aux services de santé et aux services sociaux pour les personnes d'expression anglaise du Québec. Trois types de mesures ont été retenus à cette fin.

D'abord, le programme de formation linguistique. Celui-ci consiste en des stratégies, des initiatives et des instruments de formation pour soutenir, dans les régions du Québec, des intervenants de la santé et des services sociaux dans leur communication avec des personnes d'expression anglaise. Dix-sept des dix-huit agences de la santé et des services sociaux ont organisé dans leur région des cours d'anglais langue professionnelle à leur intention.

Ensuite, le programme de maintien en poste et de soutien à distance. Celui-ci vise à rapprocher les professionnels d'expression anglaise des bassins de populations d'expression anglaise à desservir. Cette mesure regroupe trois volets.

Le volet maintien en poste s'adresse aux étudiants d'expression anglaise ou bilingues des programmes de la santé et des services sociaux. Ces étudiants sont invités à effectuer des stages dans des établissements de santé et de services sociaux en région qui sont moins bien pourvus en personnel de langue

PROJET

anglaise. La littérature nous indique l'importance du stage sur le premier emploi. Mais avant qu'un stage se transforme en emploi, il y a plusieurs défis à relever. C'est le mandat du Projet d'appuyer les établissements et les communautés qui reçoivent des stagiaires, de soutenir les superviseurs en milieu de stage et d'offrir à ces étudiants un soutien financier adéquat.

Le second volet, soit le soutien professionnel à distance, s'adresse à des professionnels d'expression anglaise exerçant en région. La première phase, réalisée en collaboration avec le Centre universitaire de santé McGill a permis d'offrir à ces professionnels des sessions de développement professionnel portant sur des sujets variés.

La mise en œuvre du troisième volet soit le soutien communautaire à distance à été confié au Réseau communautaire de santé et de services sociaux.

Enfin, en tant qu'établissement d'enseignement supérieur, devons relever le défi de promouvoir, développer et diffuser des connaissances, des stratégies et des pratiques qui vont guider, voire faciliter, la réduction des barrières à l'accès aux services de santé et aux services sociaux. Nous avons déjà jeté les bases solides d'un programme de recherche dont les résultats devraient permettre d'améliorer les pratiques de formation linguistique et apporter aux professionnels désireux de parfaire leurs compétences linguistiques en matière de communication professionnelle des outils précieux.

Nous allons maintenant vous présenter quelques résultats obtenus au cours de la première phase du projet soit de 2005 à 2009 et ensuite identifier les cibles d'amélioration ou de développement qui ont été retenues pour la seconde phase du Projet qui s'étalera de 2009 à 2013. Une attention particulière sera apportée à la contribution attendue du programme de recherche à l'ensemble du Projet dans cette seconde phase.

LE PROGRAMME DE FORMATION LINGUISTIQUE

QUELQUES RÉSULTATS

Durant les quatre années au cours desquelles des cours d'anglais langue professionnelle ont été offerts dans une centaine d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux du Québec, 7 112 intervenants se sont prévalus de ces cours offerts par une trentaine d'organismes de formation parmi lesquels on retrouve des universités, des cégeps, des commissions scolaires et quelques organismes privés. Dans la dernière année, les professionnels du domaine de la santé représentaient plus de 55% des inscrits tandis que ceux des services sociaux comptaient pour 25% et que le personnel de l'accueil comptait pour environ 15% des inscrits. Parmi les participants qui ont complété le cours, 89% ont été promus à un niveau supérieur.

PROJET

Pour appuyer les apprenants, une fois les cours de langue terminés, le Projet a produit trois cahiers d'apprentissage autonome : un à l'intention des réceptionnistes, un autre à l'intention des infirmières de triage et enfin un troisième à l'intention des intervenants psychosociaux. Les ordres professionnels concernés (ordre des infirmière et infirmiers du Québec, ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec) ont validé le contenu professionnel tandis que des experts en formation des adultes et en didactique des langues ont validé les approches pédagogiques. De plus, le Projet McGill a mis à la disposition des formateurs et des apprenants plus de deux cent liens vers des ressources pédagogiques.

L'évaluation du Projet réalisée par l'ÉNAP en 2007 a confirmé la très grande satisfaction des participants aux cours d'anglais langue professionnelle. Près de 85% des apprenants se sont dit satisfaits. Au-delà de la satisfaction des apprenants et du nombre impressionnant d'intervenant qui ont suivi des cours sur une base volontaire, il faut se demander : Sommes-nous efficaces? Les méthodes et les instruments utilisés sont-ils à la fine pointe des connaissances? Allons-nous aussi loin que nous le pouvons dans l'enseignement de l'anglais à des intervenants du domaine de la santé et des services sociaux? Pour répondre à ces questions, nous avons mis en place un programme de recherche sur lequel j'élaborerai plus tard.

HORIZON 2009-2013

Comment se présente l'horizon 2009-2013? Les activités déployées au cours de la phase 1 (2004-2008) se poursuivront : cours d'anglais professionnel à plus de 8 000 intervenants, production de nouveaux cahiers d'apprentissage autonome, mise à jour des ressources didactiques du site Web. Trois ajouts importants méritent cependant d'être soulignés.

Le développement d'outils

La première année du programme sera dédiée à la création et à la mise en œuvre d'outils, de stratégies et de procédures en vue de l'élaboration de plans de développement pluriannuels en matière de formation linguistique. Les principaux outils comprendront des profils de compétences linguistiques centrés sur les tâches, lesquels identifieront les compétences linguistiques essentielles à l'exécution de certaines tâches et permettront d'établir les objectifs pertinents. Un instrument d'évaluation des besoins viendra compléter la trousse afin de tracer le parcours d'apprentissage des participants, ce qui permettra d'évaluer le coût et la durée de la formation d'un individu au fur et à mesure que ce dernier se rapproche du niveau de connaissances visé. Les participants au Programme suivront un plan de formation individuel. Le progrès de chaque apprenant fera l'objet d'un suivi périodique et son plan respectif sera ajusté en conséquence jusqu'à ce qu'il atteigne son objectif.

Des ateliers de développement professionnel

Des ateliers de développement professionnel seront offerts aux formateurs par le Centre d'enseignement du français et de l'anglais de la Faculté des arts de l'Université McGill en vue de partager des techniques et des approches adaptées aux besoins particuliers de la formation en anglais langue professionnelle. Durant la première année, le Projet a prévu concevoir et mettre en œuvre des ateliers en ligne sur l'enseignement à des groupes multi niveau et sur la prononciation. Les sujets abordés lors des sessions ultérieures seront choisis en fonction des besoins exprimés; la communication interculturelle, la communication avec des groupes d'âge particuliers sont quelques-uns des sujets possibles.

Des cours de français à des fins professionnelles

Une enveloppe additionnelle de plus de 1,3 M \$ sera accordée pour des cours de français à l'intention de 1 400 intervenants de la santé et des services sociaux d'expression anglaise pour améliorer leurs aptitudes à communiquer en français en vue de travailler en toute aisance dans le réseau de la santé et des services sociaux.

LE PROGRAMME DE MAINTIEN EN POSTE ET DE SOUTIEN À DISTANCE

QUELQUES RÉSULTATS

Maintien en poste

Le Projet a favorisé l'instauration de nombreux partenariats entre les écoles de formation professionnelle de McGill (nursing, service social, physiothérapie, ergothérapie, diététique, orthophonie), des établissements de santé et de services sociaux, des communautés d'expression anglaise et des cégeps anglophones. Ces partenariats ont conduit à la création de près de 340 stages d'étudiants des disciplines de la santé et des services sociaux en région, de 2005 à 2009.

De solides bases ont été établies pour assurer une supervision appropriée des stagiaires et leur offrir un soutien en matière de formation linguistique aussi bien qu'au plan financier. Depuis 2007 cent vingt neuf professionnels de la santé et des services sociaux ont participé à un cours en ligne de supervision. Mentionnons que ce cours résulte d'une collaboration entre le Consortium national de formation en santé – volet Université Ottawa qui a développé le cours en français et a autorisé le Projet McGill à le traduire et à l'offrir en anglais. Des cours de français répondant aux besoins précis des étudiants de la santé et des services sociaux ont été créés. À McGill, ils ont été suivis par 24 étudiants en 2006-2007, par 32 autres en 2007-2008 et par 26 en 2008-2009. En outre, trois cégeps anglophones offrent de tels cours dans le cadre du Projet. Il s'agit du

PROJET

Cégep Heritage dans l'Outaouais, du Cégep Vanier à Montréal et du Cégep Champlain St Lawrence à Québec. Au plan financier, 39 étudiants ont bénéficié d'un soutien financier pour défrayer le coût additionnel des dépenses d'un stage en région.

Soutien professionnel à distance

Des partenariats créés entre le Centre universitaire de santé McGill et le Projet McGill ont permis d'offrir un soutien professionnel à distance par le biais de visioconférences s'adressant aux professionnels de la santé et des services sociaux. Ces visioconférences ont permis de rejoindre 22 sites audio et 22 sites vidéo en 2006-2007. En 2007-2008, ces séances ont attiré 168 participants à 50 sites vidéo et 32 sites audio dans 13 régions différentes..

Soutien communautaire à distance

Dès le début du Projet, le Réseau communautaire de santé et de services sociaux a été chargé de mettre sur pied des initiatives de soutien communautaire à distance afin d'augmenter les services de promotion et de prévention en matière de santé et de services sociaux aux personnes d'expression anglaise dans les régions.

HORIZON 2009-2013

Maintien en poste

La plupart des partenariats établis aux cours des quatre dernières années seront renouvelés, et de nouveaux s'ajouteront. Grâce à ces partenariats, le projet a comme objectif de créer, dans les prochains quatre ans, 400 stages en région qui seront comblés par des étudiants capables d'offrir des services de santé et des services sociaux aux personnes d'expression anglaise. On espère que ces stages généreront une centaine d'offres d'emplois aux étudiants. La cible proposée d'étudiants qui accepteront des postes et travailleront en région six mois après la réception de leur diplôme est d'environ 60.

La collaboration se poursuivra avec les écoles de formation professionnelle de McGill (Service social, Sciences infirmières, Sciences de la communication humaine, Physiothérapie et ergothérapie, et Diététique et nutrition humaine). L'instauration de partenariats avec des programmes provinciaux, des établissements d'enseignement et des organismes communautaires favorisera la promotion du projet.

L'équipe du Programme de maintien en poste examinera les façons de renforcer le soutien à la supervision des stagiaires. Des activités telles la compilation des pratiques exemplaires, la création d'un guide des pratiques novatrices en matière de supervision, de même que la création d'un guide des mesures incitatives

PROJET

destinées à attirer les superviseurs de stages, seront entreprises. On procédera à l'analyse des diverses options. Par la suite, un soutien financier à la supervision des stages pourrait être accordé. De nouveaux modules seront ajoutés au cours de supervision en ligne.

L'analyse des activités de formation en français langue professionnelle à l'intention des étudiants des disciplines de la santé et des services sociaux de McGill permettra d'adapter les cours actuellement offerts et d'en ajouter de nouveaux afin de mieux répondre aux besoins des étudiants.

Les étudiants qui effectueront un stage en région éloignée continueront de bénéficier d'une aide financière. De plus, le projet établira une stratégie d'allocation de bourses destinées aux étudiants des régions éloignées qui s'inscriront à des programmes de santé et de services sociaux à Montréal pour ensuite retourner effectuer un stage dans leur région en s'engageant à y travailler après avoir obtenu leur diplôme. Le projet formera des partenariats avec des programmes provinciaux tels que *Place aux jeunes* afin de favoriser la promotion, le recrutement, l'accompagnement et le soutien d'étudiants qui retourneront dans les régions pour y chercher un emploi. De plus, un partenariat sera établi avec les services d'admission et de recrutement de l'Université McGill en vue d'inciter plus d'étudiants des régions à venir étudier à McGill.

Ces efforts de promotion seront appuyés par la création d'un groupe de travail formé d'étudiants qui auront le mandat d'examiner diverses approches promotionnelles technologiques attrayantes pour les jeunes. Les étudiants deviendront d'importants partenaires grâce aux groupes de travail et à la création d'un programme de Jeunes ambassadeurs de McGill chargé de promouvoir le projet et ses avantages pour les communautés d'expression anglaise du Québec.

Le projet aidera les partenaires régionaux à organiser localement des journées carrière et à participer aux journées carrière de McGill afin d'attirer les étudiants dans leur région. Il fera aussi la promotion des initiatives locales sur le site Web du Projet, dans des brochures et lors de rencontres en personne avec ses partenaires.

LE PROGRAMME DE RECHERCHE

Le Projet de formation et de maintien en poste des professionnels de la santé de l'Université McGill inclut un volet recherche pour favoriser la réussite de sa mission soit celle d'appuyer les initiatives du gouvernement du Québec visant à rendre les services de santé et les services sociaux plus accessibles aux Québécois d'expression anglaise. À cette fin, une équipe interinstitutionnelle (les quatre universités de Montréal sont représentées) et multidisciplinaire (psychologie, nursing, ergothérapie, sociolinguiste, spécialiste en mesure et évaluation etc) a été mise en place

PROJET

La « valeur ajoutée » du programme de recherche découle de la nature scientifique même de son travail. La recherche contribuera à établir une base scientifique rigoureuse pour l'adoption de politiques et d'initiatives visant à éliminer les barrières linguistiques dans le système de santé. En procurant un cadre scientifique à la mise en œuvre du Projet, les activités de recherche de l'équipe prolongent sa durabilité en matière de visibilité, de financement ultérieur, et de formation de personnel hautement qualifié dans un domaine actuellement en forte croissance dans le monde entier. La valeur ajoutée comprend aussi la généralisabilité des activités de mise en œuvre du programme de formation linguistique par l'identification de leur incidence sur les problèmes de communication des communautés linguistiques en situation minoritaire en matière de santé, et cela, bien au-delà des frontières du Québec.

Les objectifs du Programme sont d'approfondir les connaissances acquises lors de la Phase 1 du Projet, d'élaborer de nouveaux projets de recherche étudiant les moyens possibles de surmonter les barrières reconnues à l'accès des minorités linguistiques aux services de santé, et d'accroître la diffusion et l'adoption de connaissances, de stratégies et de pratiques exemplaires susceptibles de résoudre les problèmes de santé propres aux communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Les domaines de recherche proposés pour 2010-2013 incluent entre autres, sans toutefois s'y limiter :

- la création d'un instrument de mesure permettant de renseigner les infirmières sur leur compétence linguistique lors d'interactions orales en anglais avec les clients d'expression anglaise;
- l'étude des enjeux liés à l'anglais utilisé par les professionnels de la santé dans leurs entretiens sur la douleur afin d'augmenter leur sensibilité et leur aisance lors de communications avec leurs patients;
- l'étude de la nature de la communication utilisée avec les patients qui reçoivent des soins par l'entremise de la technologie de la télésanté;
- la création de modules d'apprentissage faisant appel à la technologie de la reconnaissance de la parole pour la formation des professionnels de la santé en langue seconde;
- l'étude de la perception des utilisateurs d'expression anglaise sur la qualité et l'efficacité de la communication en anglais des professionnels de la santé et des services sociaux dont la langue maternelle n'est pas l'anglais;
- l'étude la perception qu'ont les professionnels de la santé et des services sociaux de leurs propres compétences linguistiques lorsqu'ils offrent des services dans une langue seconde;

PROJET

Pour réaliser ses recherches, l'équipe de recherche du Projet dispose d'un bassin unique de plus de 7 000 apprenants adultes désireux de parfaire leurs compétences linguistiques en matière d'interaction sociale et professionnelle et d'échange d'information et de consignes. Ces apprenants proviennent d'horizons professionnels et géographiques différents. L'équipe de recherche du Projet bénéficie également de la présence d'un ensemble d'établissements de formation et de plus d'une centaine de formateurs dont l'intérêt à contribuer à l'amélioration des connaissances dans le domaine de la formation des adultes est déjà acquis.

Un budget de 1,3 M \$ sera alloué au programme de recherche pour une période de quatre ans.

CONCLUSION

Notre projet est un projet rassembleur fondé sur la création de multiples partenariats pour contribuer à l'amélioration de l'accès pour les personnes d'expression anglaise. Tablant sur les forces du programme 2005 – 2009 et les recommandations recueillies lors d'évaluations et de consultations auprès des personnes intéressées, le programme de 2009 – 2013 est centré sur les résultats. Issu des besoins identifiés tant par la communauté d'expression anglaise que par le réseau de la santé et des services sociaux, il repose sur la bonne volonté du personnel d'améliorer sa capacité de communiquer et sur l'engagement des établissements de santé et de services sociaux à adapter leurs services aux personnes d'expression anglaise. Il a le soutien et la collaboration du ministère de la Santé et des Services sociaux, de la communauté d'expression anglaise (par l'entremise du Réseau communautaire de santé et de services sociaux et de ses partenaires), et compte déjà parmi ses collaborateurs quelque 130 partenaires des secteurs public et privé. Grâce aux activités planifiées dans le cadre de ses trois mesures, le Projet compte atteindre son objectif de former et de retenir un nombre suffisant d'intervenants en santé et en services sociaux, capables d'offrir des services en anglais pour combler les besoins des Québécois d'expression anglaise