



**Lignes directrices pour la formation des futurs professionnels
de la santé et du service social**

GReFoPS

Groupe de recherche sur la formation professionnelle en santé et service social
en contexte francophone minoritaire

Dubouloz, C-J., Benoît, J., Guitard, P., Brosseau L., Savard, J., Drolet, M.,
Kubina, L-A., Casimiro, L., Savard, S.

Mars 2013

*Il est interdit de reproduire, modifier ou redistribuer ce document
sans l'autorisation écrite préalable des auteurs*

Remerciements

Nous souhaitons remercier les personnes suivantes d'avoir participé au groupe de discussion et d'avoir réviser les lignes directrices avec nous : Roger Parent, Sylvain Vézina, Jacynthe Carrière, Dre Louise Laramée, Halina Siedlikowski, Martin Beaudoin, Laurianne Loew, Karine Bujold, Geneviève Dostaler.

Nous remercions également le CNFS pour son appui financier.

Introduction

La diversité linguistique à l'intérieur du pays n'est pas un phénomène nouveau. Toutefois, les écrits scientifiques soutiennent que les besoins en matière de services sociaux et de santé des communautés francophones en situation minoritaire (CFSM) ne sont pas toujours comblés ni toujours adéquats. Selon les données de l'enquête postcensitaire de Statistique Canada sur la vitalité des communautés en contexte minoritaire, 53% des francophones hors Québec jugent « très important » ou « important » d'obtenir des services de santé en français alors que dans la pratique, près du tiers des francophones reçoivent des services en français de leur médecin ou autres professionnels de la santé (Corbeil et al., 2006). Encore aujourd'hui, beaucoup de gens n'ont pas accès à des services de qualité en français.

De plus, les professionnels qui oeuvrent en contexte francophone minoritaire rencontrent de nombreux défis dans leur offre de services sociaux et de santé en français. Dans l'étude de Drolet et al. (2013), les professionnels rencontrés mentionnent qu'ils composent régulièrement avec des clients aux compétences linguistiques diversifiées ou limitées. Au niveau organisationnel, ils identifient une pénurie de ressources, de personnel francophone ou bilingue en mesure d'offrir des services complets ou spécialisés en français, ou d'organismes francophones ou bilingues où ils peuvent référer leurs clients. Ils disent ne pas être en mesure d'offrir une intervention complète en langue française étant donné le manque de programmes, d'outils ou de documents en français.

Il est donc urgent de rectifier la situation pour assurer l'accessibilité aux services, la sécurité, la qualité et l'équité des services pour chacun. Le besoin de conscientiser les travailleurs sociaux et de la santé aux différences culturelles et linguistiques devient évident. Cette situation prévaut tant aux plans des services et de l'administration que de la formation des professionnels car une conscience de la diversité culturelle améliore d'autant le potentiel des travailleurs sociaux et de la santé à fournir des soins culturellement adaptés et à assurer l'efficacité des soins (Coutu-Wakulczyk, 2003).

Ainsi, la qualité des soins passe par l'offre active continue. L'offre active (OA) est définie par le CNFS (2012) comme :

L'offre active de services de santé de qualité en français ne se borne pas à offrir des services dans la langue du patient ; elle comprend aussi une approche globale de la planification et de la prestation des services de santé destinés à une communauté en milieu minoritaire. Il s'agit d'une approche proactive qui tient compte de l'état de santé de la communauté et de son manque historique de services de santé en français. Cette approche fait appel à la mobilisation de la communauté; elle tient compte de la diversité culturelle des patients ou bénéficiaires ; elle s'inscrit dans une perspective éthique ; elle met en place des mesures positives d'intervention, au besoin ; et elle vise à assurer la qualité des services et l'équité des bénéfices auxquels ont droit tous les citoyens francophones du Canada, peu importe leur situation minoritaire (p.10).

De là l'importance de la formation à l'offre active continue (à l'université et au collège) dans une perspective de compétence culturelle incluant une compétence linguistique, une connaissance des communautés francophones en situations minoritaires (CFSM) et des droits linguistiques.

C'est dans cette optique que nous proposons ces lignes directrices qui visent à former des futurs professionnels de la santé et du service social dans le but ultime d'offrir des services de qualité en français pour répondre aux besoins des CFSM. Fondées sur une recension d'écrits et les résultats d'un sondage réalisé auprès de formateurs des programmes francophones de santé et de service social au Canada (les programmes ciblés par le Consortium national de formation en santé-CNFS) ces lignes directrices visent plus particulièrement à définir et identifier les appuis nécessaires aux différents niveaux suivants: l'institution, les facultés, les programmes d'études et les formateurs (Legendre, 2005). Ce document s'avère ainsi un outil de référence pour les milieux de formation et les milieux de stage.

Lignes directrices

1. L'appui de l'institution :

- a. Que la mission de l'établissement éducationnel identifie spécifiquement la formation pour la francophonie en situation minoritaire comme une de ses responsabilités, afin d'assurer :
 - i. Une cohérence entre sa mission et les objectifs éducationnels de ses différentes Facultés et départements interpellés (ex. Facultés des sciences de la santé, Facultés des sciences sociales, départements collégiaux, Facultés de Médecine, etc.);
 - ii. Une influence de sa mission sur l'ensemble des programmes de formation en service social et en santé.
- b. Que l'établissement éducationnel réserve des fonds appropriés pour le développement de ressources éducatives (tels que le personnel, les matériaux didactiques) en français pour la formation professionnelle à l'Offre active ;
- c. Que l'établissement éducationnel sensibilise le corps professoral à l'importance de l'Offre active.
 - i. Offrir de la formation aux corps professoral sur l'Offre active en français

2. L'appui des facultés et/ou départements (service social et santé) :

- a. Identifier au moins un objectif général de programme de formation sur l'Offre active pour l'ensemble des programmes de service social et de santé ;
- b. Former le corps professoral aux savoirs, savoirs-faire et savoirs-être en lien avec l'Offre active.

3. L'appui du programme d'études :

- a. Identifier des contenus spécifiques pour les programmes de formation en service social et en santé en lien avec l'Offre active ;
- b. Assurer que les contenus de formation soient en lien avec les trois dimensions du savoir de l'Offre active :
 - i. Savoirs : les connaissances en lien avec l'Offre active ;
 - ii. Savoirs-faire : les compétences en lien avec l'Offre active;
 - iii. Savoirs-être : les attitudes en lien avec l'Offre active

Ces contenus sont détaillés au tableau 1 de la page suivante.

4. L'appui aux formateurs :

De façon plus spécifique, la formation des formateurs aux savoirs, savoirs-faire et savoirs-être décrits au tableau 1 en lien avec l'Offre active inclut :

- a. Savoirs : faciliter l'accès des formateurs aux savoirs.
- b. Savoirs-faire : s'assurer que les formateurs soient capables de démontrer les comportements facilitant l'Offre active.
- c. Savoirs-être : sensibiliser les formateurs aux besoins des CFSM et aux attitudes en lien avec l'Offre active afin qu'ils valorisent les savoirs-être.

Tableau 1 : Contenus de formation possibles en lien avec l’Offre active

Savoirs : les connaissances en lien avec l’Offre active
• Connaître les caractéristiques précises des CFSM (statistiques, coutumes, besoins particuliers et autres) • Connaître les particularités de l’Offre active, telles que la définition de l’Offre active, les comportements de l’offre active et les déterminants de l’Offre active • Connaître l’importance de faire de l’Offre active pour la santé des CFSM (p.ex. sécurité du client) • Connaître les principes de base de la compétence culturelle • Connaître les principes fondamentaux de la compétence linguistique • Connaître les droits linguistiques au pays
Savoirs-faire : les compétences en lien à l’Offre active
• Communiquer l’importance de faire de l’Offre active • Démontrer des habiletés de leadership face à l’Offre active • Reconnaître et participer au développement d’un réseau afin de faciliter l’Offre active Pour les formateurs : • Utiliser les outils disponibles pour enseigner l’Offre active Pour les étudiants : • Utiliser les outils disponibles pour faire de l’Offre active

Savoirs-être : les attitudes en lien à l'Offre active

- Avoir une attitude qui favorise l'Offre active continue
- Avoir une éthique professionnelle en lien avec la diversité
- Être conscient de ses propres valeurs et croyances face aux gens de cultures différentes
- Être sensible aux besoins des CFSM afin de soutenir l'Offre active
- Être conscient de sa capacité et sentiments face à sa compétence linguistique
- Être conscient de sa capacité et sentiments face à sa compétence culturelle

Pour les formateurs :

- Démontrer ces savoirs-être avec ses étudiants en provenance des communautés francophones en situation minoritaire

Pour les étudiants :

- Démontrer ces savoirs-être auprès de clients en provenance des communautés francophones en situation minoritaire

5. Pour former les futurs professionnels du service social et de la santé à l'importance de l'Offre active et à offrir des services de qualité en français et pour atteindre les objectifs de savoirs, savoir-faire et savoirs-être cités ci-haut, les stratégies pédagogiques suivantes devraient être employées :

- Inclure un stage en CFSM ou avec des populations de diverses cultures;
- Inclure des objectifs propres à l'offre et à la demande de services en français dans l'encadrement et l'évaluation des stages;
- Diversifier les modalités pédagogiques telles que les activités par simulations et études de cas qui identifient des situations de vie des CFSM;
- Utiliser des modalités interactives qui suscitent la participation active des étudiants.

Le milieu éducationnel et ses formateurs pourront ainsi offrir un contexte pédagogique qui permettra aux étudiants d'acquérir des connaissances, des compétences et d'adopter des attitudes favorisant l'offre active de services sociaux et de santé de qualité en français dans leur futur rôle comme professionnels dans ces domaines.

Références

Aucoin, L. (2008). *Compétences linguistiques et culturelles des organisations de santé: Analyse critique de la littérature*. Ottawa, Ontario: Société santé en français.

Forgues, É., Bahi, B., & Michaud, J. (2011). *L'offre de services de santé en français en contexte francophone minoritaire*. Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques (ICRML).

Santé Canada (2001). « Certaines circonstances » : Équité et sensibilisation du système de soins de santé quant aux besoins des populations minoritaires et marginalisées. Ottawa, Ontario. http://www.hc-sc.gc.ca/hcsss/pubs/acces/2001-certain-equit-acces/part4-doc1_f.html, page consultée le 11 janvier 2013 [En ligne]