



STRATÉGIES ORGANISATIONNELLES D'ADAPTATION CULTURELLE DES SOINS ET SERVICES DE PROXIMITÉ EN SANTÉ MENTALE

RAPPORT D'ETMI, MAI 2025

Questions d'évaluation du rapport

Q1- Quelles sont les stratégies organisationnelles d'adaptation culturelle qui facilitent **l'accès** aux soins et aux services de proximité en santé mentale pour les personnes de la diversité ethnoculturelle?

Q2- Quelles sont les stratégies organisationnelles d'adaptation culturelle qui facilitent **l'utilisation** et favorisent **l'engagement** des personnes de la diversité ethnoculturelle dans les soins et services de proximité en santé mentale?

Cinq thèmes émergents du rapport

1. Gouvernance organisationnelle.
2. Ressources humaines, matérielles et financières.
3. Initiatives d'information et d'engagement.
4. Prestation de soins culturellement adaptés.
5. Liens interétablissements.



Ce rapport d'évaluation des technologies et des modes d'intervention (ETMI) identifie les stratégies organisationnelles d'adaptation culturelle pouvant être implantées dans les services de proximité en santé mentale.



Il repose sur une revue de la littérature scientifique et grise et la consultation (groupes de discussion et comité consultatif).



CINQ VERBES D'ACTION

1) Accueillir : thèmes 2 et 4

2) Rejoindre : thèmes 2 et 3

3) Sensibiliser : thèmes 2 et 3

4) Collaborer : thèmes 2, 4 et 5

5) Gérer : thèmes 1, 2 et 4

Cette fiche repose sur les résultats et recommandations de l'ETMI portant sur les ressources humaines (thème 2) et la prestation de soins culturellement adaptés (thème 4).



CE QUE NOUS APPREND CETTE ETMI

Flexibilité dans l'espace

- Rapprocher physiquement les services des communautés.
- Créer un environnement accueillant, sécuritaire et confortable.
- Le caractère « très médical » des CLSC est identifié comme un frein.

Flexibilité dans le temps

- Horaires étendus, plages sans rendez-vous, durée prolongée des consultations pour tenir compte des barrières linguistiques et du recours à un interprète.

L'accueil initial compte

- Le premier contact avec un membre du personnel influence durablement le sentiment des jeunes envers les services.

Jumelage culturel

- Améliore la compréhension mutuelle et l'alliance thérapeutique.

Jumelage linguistique

- Le personnel multilingue facilite la consultation et la relation thérapeutique.

Continuité relationnelle

- La familiarité favorise l'engagement au traitement
- Le roulement du personnel fragilise cette continuité.



INITIATIVES INSPIRANTES



Aire ouverte

Service jeunesse 12-25 ans avec lieux d'intervention adaptés au profil des jeunes (cafés, parcs, résidences), plages sans rendez-vous où les jeunes peuvent simplement « se pointer ».

Réseau des Éclaireurs



Intervenant-e-s formé-e-s qui se déplacent dans la communauté pour aller à la rencontre des personnes en détresse. Ce ne sont plus les usager-ère-s qui doivent se rendre au CLSC, mais les intervenant-e-s qui vont vers eux.



RECOMMANDATIONS

Valoriser la diversité à l'embauche

- Valoriser l'embauche de personnes ouvertes à la diversité ethnoculturelle et le bagage culturel du futur employé.

Favoriser le multilinguisme du personnel

- Encourager l'embauche de personnes qui connaissent le français, l'anglais et d'autres langues.

Rapprocher les services des communautés

- Rapprocher les services de santé mentale des communautés ethnoculturelles, et vice-versa, notamment par l'entremise d'activités culturelles et artistiques.

Assurer la continuité relationnelle

- Viser une continuité des services basée sur la familiarité et la confiance des personnes de la diversité ethnoculturelle à l'égard des intervenant·e·s des services de santé mentale.



CONTEXTE D'IMPLANTATION

- Intégrer les compétences culturelles et le savoir-être à la grille d'embauche.
- Réfléchir aux risques de discrimination dans les équipes.
- Offrir le jumelage culturel uniquement aux personnes qui le souhaitent (pour certaines, cela peut susciter un sentiment de honte).
- Le manque de ressources peut allonger les délais d'attente.
- L'instabilité du personnel fragilise la continuité, surtout lorsque des interprètes sont impliqués.
- La rigidité du système de santé et les normes syndicales peuvent limiter les déplacements du personnel et l'étendue des horaires.

SOURCE : Unité d'évaluation des technologies et de modes d'intervention en santé mentale. Institut universitaire en santé mentale de Montréal. Stratégies organisationnelles d'adaptation culturelle des soins et services de proximité en santé mentale. Rapport d'ETMI préparé par Mélanie Pearson et Jean Damasse en collaboration avec Naïma Bentayeb, Institut universitaire SHERPA, CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Janvier 2025. 205 p.

Cette fiche repose sur les résultats et recommandations de l'ETMI portant sur les ressources matérielles (thème 2) et les initiatives d'information et d'engagement au traitement (thème 3).



CE QUE NOUS APPREND CETTE ETMI

Manque de documentation adaptée

- Le manque d'information et de documentation adaptée sur les services de proximité est identifié comme l'un des principaux obstacles à l'accès, tant dans la littérature que dans les groupes de discussion menés dans le cadre de l'ETMI.

Effets de la documentation adaptée

- Lorsque la documentation est culturellement adaptée, elle réduit la stigmatisation autour de la médication et améliore les connaissances. Elle facilite aussi l'accès aux services et traitements appropriés.

Contexte juridique

- Au Québec, les aspects juridiques de la traduction (Loi 101 et Loi 96) doivent être pris en compte dans la production de documentation multilingue.

Limites observées

- Aucune différence significative n'a été trouvée sur l'identification du problème ou la volonté de demander de l'aide entre documentation adaptée et non adaptée.

Combiner les outils

- Pour rejoindre les communautés moins visibles : combiner outils numériques et traditionnels, avec soutien de personnes-ressources en communication. Le contenu doit être co-construit par et pour les personnes de la diversité ethnoculturelle.



INITIATIVES INSPIRANTES

Le cerveau à tous les niveaux (Université McGill)

Plateforme de vulgarisation scientifique qui rend accessibles des contenus sur le fonctionnement du cerveau et les troubles de santé mentale. Le site propose des explications à plusieurs niveaux de complexité et dans plusieurs langues. Cité par le comité consultatif comme modèle à suivre pour produire une documentation simplifiée et accessible pour les personnes de la diversité ethnoculturelle.

PRAIDA (Québec)

Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeur·euse·s d'asile. Offre dès l'accueil de l'information dans plusieurs langues sur les services disponibles et les démarches à suivre, spécifiquement pour les personnes en demande d'asile. Donné en exemple comme initiative québécoise à dupliquer pour la diffusion d'information.



RECOMMANDATIONS

Traduire et adapter la documentation

- Traduire, adapter et rendre accessible en différentes langues, et dans un langage simplifié, les formulaires d'accès aux services, les descriptions des services et programmes, ainsi que les ressources éducatives et de sensibilisation à la santé mentale.

Informé par des outils diversifiés

- Informer les personnes de la diversité ethnoculturelle au moyen d'outils numériques et traditionnels, avec le soutien de personnes-ressources dans le domaine des communications, et en évaluer les retombées. Le contenu des messages serait culturellement et linguistiquement adapté par et pour les personnes de la diversité ethnoculturelle.



CONTEXTE D'IMPLANTATION

- Consultation des communautés pour mieux comprendre leurs besoins et attentes en matière d'information.
- Soutien et disponibilité des équipes
Communication des établissements pour s'impliquer et collaborer avec les personnes de la communauté.
- Le matériel produit devrait être évalué par les personnes concernées avant sa diffusion.
- Le matériel d'information doit être disponible dans des endroits stratégiques (salles d'attente, cliniques médicales).
- Tenir compte des barrières liées au statut légal, à la langue et au niveau de littératie des personnes immigrantes.
- Privilégier un langage clair et simple, accompagné d'illustrations, pour les documents sur les services de santé.
- Tenir compte du cadre juridique québécois (Lois 101 et 96) dans la production de documentation multilingue.

SOURCE : Unité d'évaluation des technologies et de modes d'intervention en santé mentale. Institut universitaire en santé mentale de Montréal. Stratégies organisationnelles d'adaptation culturelle des soins et services de proximité en santé mentale. Rapport d'ETMI préparé par Mélanie Pearson et Jean Damasse en collaboration avec Naïma Bentayeb, Institut universitaire SHERPA, CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Janvier 2025. 205 p.

Cette fiche repose sur les résultats et recommandations de l'ETMI portant sur les formations (thème 2) et les activités de sensibilisation (thème 3).



CE QUE NOUS APPREND CETTE ETMI

Impact des formations

- Les formations améliorent la sensibilité culturelle, les connaissances et les compétences des intervenant·e·s. Elles favorisent des diagnostics et traitements plus appropriés, renforcent l'alliance thérapeutique et permettent d'offrir des services plus respectueux.

Activités de sensibilisation co-construites

- Les activités co-construites avec les communautés sont efficaces pour rejoindre les communautés moins visibles, améliorer la connaissance des problèmes et des ressources, motiver la recherche d'aide, réduire la stigmatisation et orienter vers les services.

Pérennité des activités

- Un pivot attitré est nécessaire. Le roulement du personnel est nommé comme barrière à la pérennité des activités de sensibilisation.

Limites des formations actuelles au RSSS

- Elles ne sont pas toutes obligatoires. La formation interculturelle de l'IU SHERPA se limite surtout à la sensibilisation à la différence et à la prise de conscience des biais.

Formations par des personnes concernées

- Il est suggéré que les formations soient offertes par des personnes de la diversité ethnoculturelle, cela améliorerait la qualité du message qui proviendrait d'une personne ayant vécu cette réalité.



INITIATIVES INSPIRANTES

Grille transculturelle + Comité transculturel (proposition du comité de suivi)

Outil d'évaluation tenant compte du parcours migratoire, de la culture et des croyances de l'usager·ère, incluant une description des symptômes des troubles mentaux. Formation disponible sur la plateforme ENA. Le comité de suivi propose la mise sur pied d'un comité transculturel qui jouerait un rôle de consultation pour les intervenant·e·s, accompagné d'un programme de mentorat.

CERDA + PRAIDA (formations québécoises existantes)

Proposent des produits de mobilisation des connaissances et des outils de soutien à la pratique. Le PRAIDA a développé et anime des séances de sensibilisation aux trajectoires des personnes demandeuses d'asile.



RECOMMANDATIONS

Proposer des activités de sensibilisation en co-construction avec les personnes de la diversité ethnoculturelle, sur les services de santé disponibles.

Former les intervenant·e·s

Offrir des formations basées sur le développement du savoir-être avec les personnes de la diversité ethnoculturelle et sur les interventions interculturelles en contexte de soins en santé mentale.



CONTEXTE D'IMPLANTATION

- Les formations ne doivent pas être basées sur le profil d'une communauté en particulier, mais viser le savoir-être et les interventions interculturelles.
- Privilégier une approche « patient-partenaire » : formation de base maîtrisée par tou·te·s, complétée par des formations plus ciblées.
- Porter sur la santé mentale spécifiquement (pas que la santé en général).
- Vulgariser en mots simples et en différentes langues, assurer la cohésion des messages au sein des directions.
- Proposer des activités variées avec médiateur·trice·s culturel·le·s, dans une posture d'humilité culturelle.
- Sensibiliser les leaders religieux dans le cadre d'interventions éducatives co-construites.
- Désigner un pivot attitré pour assurer la pérennité (le roulement du personnel est une barrière).

SOURCE : Unité d'évaluation des technologies et de modes d'intervention en santé mentale. Institut universitaire en santé mentale de Montréal. Stratégies organisationnelles d'adaptation culturelle des soins et services de proximité en santé mentale. Rapport d'ETMI préparé par Mélanie Pearson et Jean Damasse en collaboration avec Naïma Bentayeb, Institut universitaire SHERPA, CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Janvier 2025. 205 p.

Cette fiche repose sur les résultats et recommandations de l'ETMI portant sur les ressources humaines (thème 2) et la prestation de soins culturellement adaptés (thème 4).



CE QUE NOUS APPREND CETTE ETMI

Interprétariat professionnel

- L'interprète professionnel·le améliore la compréhension de l'utilité des services psychologiques, facilite la communication et la relation thérapeutique, renforce le respect des rendez-vous et réduit la disparité dans l'utilisation des services.

Recours à la famille comme interprète

- Le recours à la famille peut engendrer un conflit intergénérationnel et nuire à la confidentialité. Solution de dernier recours uniquement.

Médiation interculturelle

- Peut favoriser l'intégration et soutenir l'autonomie, mais peu de données empiriques sur son efficacité.

Collaboration avec les organismes communautaires

- La collaboration est jugée efficace pour l'accès aux services. Les médiateur·trice·s qui œuvrent entre les services rendent les jeunes plus réceptif·ve·s au counseling. Les leaders communautaires aident à la navigation entre ressources et à l'orientation vers les services.

Partenariats établissements-communautaire

- L'efficacité est démontrée : accès immédiat aux services, processus d'orientation facilité par un·e navigateur·trice en santé, hausse des évaluations psychiatriques et de la rapidité de traitement.



INITIATIVES INSPIRANTES

Connecticut Latino Behavioral Health System (Paris et al., 2016)

Modèle de partenariat entre une équipe communautaire multidisciplinaire et des universités offrant des cours sur la santé mentale en espagnol. Résultats : 950 adultes hispanophones unilingues de plus admis en services, 250 évaluations psychiatriques sur place, réduction significative des listes d'attente. Présence d'un·e navigateur·trice en santé entre les points de services. Modèle qualifié de reproductible.

Intervention éducationnelle auprès de leaders spirituels (Garner et Kunkel, 2020)

Engagement de leaders spirituels de communautés religieuses, formés à l'évaluation, l'orientation et le suivi des fidèles susceptibles de faire une dépression ou un suicide. Résultats : meilleure connaissance, réduction de la stigmatisation, orientation effective vers des agences communautaires en santé mentale.



RECOMMANDATIONS

Faciliter l'accès aux interprètes Maintenir et concentrer les ressources financières et le soutien administratif afin de faciliter un accès rapide à des interprètes, à des services de médiation culturelle et de traduction.

Intégrer la médiation interculturelle dans les établissements de santé mentale en misant sur du personnel qualifié.

Développer des partenariats S'engager dans le développement de projets de partenariat entre les services de santé de proximité et les organismes communautaires, en vue d'offrir du soutien en santé mentale pour les personnes de la diversité ethnoculturelle.

Assurer la disponibilité des interprètes S'assurer de la disponibilité et d'un accès facilité et continu à des interprètes professionnels qualifiés à l'égard des personnes de la diversité ethnoculturelle.

Coordination bidirectionnelle Assurer une collaboration et une coordination bidirectionnelle entre les services de proximité en santé mentale et les organismes communautaires pour l'orientation et l'accompagnement des personnes de la diversité ethnoculturelle vers les services de santé mentale.



CONTEXTE D'IMPLANTATION

- Faciliter l'utilisation de services de traduction et de modalités numériques (p. ex. Voyce).
- Les interprètes doivent être formé·e·s au contexte de la santé mentale.
- Former les intervenant·e·s à travailler avec les interprètes.
- La médiation interculturelle est appropriée à un contexte organisationnel particulier; la formation des interprètes à ce rôle demeure un défi.
- Présenter les services offerts en santé mentale aux services de proximité et organismes communautaires; mieux définir le corridor de services.
- Cette recommandation suppose la disponibilité de ressources tant dans les services de santé que dans les organismes communautaires.

Cette fiche repose sur les résultats et recommandations de l'ETMI portant sur la gouvernance organisationnelle (thème 1), les ressources humaines (thème 2) et la prestation de soins culturellement adaptés (thème 4).



CE QUE NOUS APPREND CETTE ETMI

Un enjeu structurel

- La compétence culturelle est encore largement conçue au niveau individuel ou clinique plutôt que structurel. L'enjeu est de la déplacer vers le niveau organisationnel.

Déficit de gouvernance

- Les initiatives d'évaluation et de contrôle de la qualité des services adaptés à la diversité sont peu connues des intervenant·e·s, ce qui révèle un déficit de gouvernance et de reddition de comptes.

Représentativité faible

- La représentativité des personnes de la diversité ethnoculturelle au niveau des conseils d'administration reste faible dans le RSSS.

Recrutement dans des fonctions clés

- L'embauche d'un·e agent·e de liaison en santé mentale issu·e de la diversité ethnoculturelle dans une clinique générale améliore l'orientation vers les services de thérapie.



INITIATIVES INSPIRANTES

Représentativité au CA de l'Hôpital Maisonneuve-Rosemont

L'HMR est l'un des rares établissements du RSSS à avoir intégré des personnes de la diversité ethnoculturelle dans ses instances de gouvernance, tant au conseil d'administration de l'hôpital qu'à celui de sa Fondation. Ce type de représentativité demeure exceptionnel : la majorité des participant·e·s aux groupes de discussion de l'ETMI affirment ne pas connaître les mesures d'adaptation culturelle mises en place par leurs propres organisations.

Développement d'une expertise locale au CLSC Benny Farm (NDG, CCOMTL)

Le CLSC de Benny Farm a développé au fil du temps une expertise en intervention auprès des communautés ethnoculturelles du quartier Notre-Dame-de-Grâce, à travers des projets pilotes, des activités de rapprochement et une connaissance approfondie de la population locale. Cette expertise reconnue a eu un effet d'attraction sur le recrutement, facilitant l'embauche de personnel motivé et qualifié.



RECOMMANDATIONS

Créer un comité décisionnel et intersectoriel qui s'assurera de la promotion de changements structurels d'adaptation culturelle, de l'élaboration du plan stratégique des activités à implanter, de la supervision et de la documentation du processus, et d'en assurer le suivi.

Actualiser le portrait populationnel de la diversité ethnoculturelle résidant sur le territoire montréalais afin d'adapter l'offre de services de santé mentale en fonction de leurs besoins.

Recruter dans des fonctions clés

Recruter des personnes de la diversité ethnoculturelle dans des fonctions clés comme des spécialistes en soins et en interventions culturellement adaptés, et des agent·e·s de liaison.

Impliquer les personnes et leurs proches

Impliquer et accompagner les personnes de la diversité ethnoculturelle et leurs proches dans les soins offerts en santé mentale et prendre en compte leurs perceptions et croyances à cet égard.

Évaluer les stratégies Que la haute direction des établissements de santé mette en place des mécanismes d'évaluation des stratégies d'adaptation culturelle (une fois celles-ci implantées).



CONTEXTE D'IMPLANTATION

- Le comité doit être opérationnel, rattaché à une instance de la haute direction, multisectoriel (incluant des organismes communautaires en santé mentale et en immigration).
- Le mandat pourrait être attribué à un comité existant.
- L'actualisation du portrait doit reposer sur des données quantitatives et qualitatives, en tenant compte des savoirs contextuels et expérientiels, en collaboration avec les chercheur·euse·s, les organisations communautaires et la santé publique.
- Mécanismes d'évaluation : sondage de satisfaction des usager·ère·s, rétention de l'apprentissage des formations, taux de suivi.
- La rigidité actuelle sur les diplômes limite le recrutement; le bassin de candidatures est restreint et les budgets insuffisants.
- Faire preuve d'ouverture sur la religion et le contexte sociopolitique de l'héritage culturel des usager·ère·s.

SOURCE : Unité d'évaluation des technologies et de modes d'intervention en santé mentale. Institut universitaire en santé mentale de Montréal. Stratégies organisationnelles d'adaptation culturelle des soins et services de proximité en santé mentale. Rapport d'ETMI préparé par Mélanie Pearson et Jean Damasse en collaboration avec Naïma Bentayeb, Institut universitaire SHERPA, CIUSSS Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal. Janvier 2025. 205 p.