

Entrevues

METISS et ses recherches en action

L'interculturel au bout du fil



Entrevue avec

Spyridoula Xenocostas, directrice, Centre de recherche SHERPA, CSSS de la Montagne
Carmen Rico de Sotelo, professeure, Département de communication sociale et publique, UQAM
Louise Sauvé, professeure, UER Éducation, TELUQ et directrice du Centre d'expertise et de recherche sur l'apprentissage à vie (SAVIE)

Bilkis Vissandjée, professeure, Faculté des sciences infirmières, Université de Montréal
par Andréanne Boisjoli

Les infirmières d'Info-Santé des quatre coins du Québec peuvent désormais répondre à des appels provenant d'autres régions que la leur. La diversité culturelle, plus souvent associée à Montréal, frappe donc aux portes des régions, et les professionnelles ont demandé à être mieux formées pour intervenir dans un contexte interculturel.



Spyridoula Xenocostas, directrice du Centre de recherche SHERPA du CSSS de la Montagne et praticienne-chercheuse de l'équipe METISS, en connaît un rayon sur les formations en interculturel. Depuis 2000, et de façon accélérée depuis 2010, elle gère une série de formations s'adressant aux intervenants et gestionnaires du réseau de la santé et du milieu communautaire. Ces formations visent à les aider à faire face aux défis liés à l'intervention dans un contexte d'immigration récente et de diversité, et à leur donner des outils pour améliorer leur pratique.

En 2007, le Service régional Info-Santé (SRIS) de Montréal lui demande d'adapter la formation de base « Interculturel 1 » à l'intention des infirmières qui font des interventions téléphoniques, et d'ajuster le contenu aux enjeux cliniques de ce milieu, caractérisé par l'absence de repères visuels. Fidèle à l'approche de partenariat et d'échange de savoirs du Centre de recherche, Spyridoula s'associe à trois chercheuses, Janine Hohl, Catherine Montgomery et Josiane Le Gall, et le SRIS libère des gestionnaires et infirmières pour se joindre au groupe de travail. Des exemples de cas cliniques, recueillis auprès des infirmières d'Info-Santé, sont adaptés et utilisés dans le cadre des formations, qui, depuis 2009, sont maintenant données deux fois l'an aux infirmières d'Info-Santé de Montréal ainsi qu'à des organismes offrant de l'écoute téléphonique, tels que des centres de crise et des organismes communautaires.

Une formation pour tout le Québec

Deux ans plus tard, les membres du comité clinique Info-Santé du ministère de la Santé lui expriment

L'équipe FRQSC METISS (Migration et Ethnicité dans les Interventions en Santé et en Services sociaux) est une équipe en partenariat entre le département de communication sociale et publique de l'UQAM et le Centre de recherche et de formation du CSSS de la Montagne. Elle compte parmi ses membres les chercheurs et praticiens-chercheurs suivants:

Membres réguliers :

Catherine Montgomery
(dir. scientifique)
Patrick Cloos
Daniel Côté
Habib El-Hage
Sylvie Gravel
Vania Jimenez
Yvan Leanza
Josiane Le Gall
Lilyane Rachédi
Guylaine Racine
Jacques Rhéaume
Ellen Rosenberg
Bilkis Vissandjée
Spyridoula Xenocostas

Membres collaborateurs :

Normand Brodeur
Grace Chammas
Geneviève Cloutier
Marguerite Cognet
Valérie Desomer
Ana Gherghel
Ghayda Hassan
Isabelle Hemlin
Nicole Huneault
Fasal Kanouté
Réal Lizotte
Soumya Tamouro
Michèle Vatz-Laaroussi
Margareth Zanchetta

leur souhait que cette formation puisse être donnée à toutes les infirmières d'Info-Santé, partout au Québec. En effet, un appel provenant d'une région peut maintenant être pris par une infirmière d'une autre région, et ce, afin de diminuer le temps d'attente. Ainsi, les professionnelles d'Info-Santé de partout au Québec, parfois peu habituées à travailler dans un milieu marqué par la diversité culturelle et

l'immigration récente, peuvent recevoir des appels de Montréal, où cette population est plus importante. Le besoin d'une formation en interculturel se fait donc sentir, de l'Abitibi jusqu'en Gaspésie, et des demandes ont été formulées par les infirmières à cet effet. En revanche, la formation doit être disponible en ligne : depuis l'adoption de la loi 100, les dépenses pour les formations et les déplacements ont été sérieusement réduites.

Spyridoula décide d'aller de l'avant. Avec l'aide de Rosane Lachance, alors directrice du SRIS de Montréal, elle obtient un partenariat formel auprès des responsables Info-Santé du ministère, et présente son idée de formation aux responsables des 15 SRIS du Québec, afin, d'une part, de s'assurer de leur participation au projet, et d'autre part, de prendre note de leurs besoins. Forte de ces appuis, elle s'associe à Carmen Rico De Sotelo, professeure à l'UQAM en Communication sociale et publique - ComSanté, à Louise Sauvé, professeure à la TÉLUQ et directrice du Centre d'expertise et de recherche sur l'apprentissage à vie (SAVIE) et à Bilkis Vissandjée, professeure à la Faculté des sciences infirmières de l'Université de Montréal et membre de METISS. Les chercheuses Catherine Montgomery (UQAM- METISS), Josiane Le Gall (CSSS de la Montagne - METISS) et Lise Renaud (UQAM - ComSanté), des gestionnaires du ministère de la Santé (Isabelle Poulin, Josée Boivin et Claire Légaré) et du CSSS de la Montagne (Suzanne Walsh, Rosane Lachance, Jean Lachance) ainsi que des infirmières d'Info-Santé participent également au projet.

« C'est un projet innovant, explique Spyridoula, parce qu'il met de l'avant à la fois l'expertise

en interculturel du CSSS de la Montagne et de l'équipe METISS, celle de SAVIE en technologies éducatives et en multimédia, et celle de l'équipe ComSanté dans le domaine de la communication et de la santé. Et bien sûr, ces expertises ne peuvent exister seules sans la contribution importante du ministère et des intervenants, pour s'assurer que les cas représentent les vrais enjeux et que la formation est conforme à toutes les normes et démarches cliniques en Info-Santé », explique-t-elle. Grâce à un fonds de développement de l'équipe METISS, elle soumet au Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE) une demande de financement qui est accueillie favorablement.

C'est la toute première fois que le Centre de recherche SHERPA tente l'expérience d'une formation à distance. Les défis sont multiples. « Comment est-ce qu'on peut s'assurer, dans une formation en ligne, de la même qualité d'apprentissage? s'est demandé Spyridoula. Comment est-ce qu'on peut répondre aux questions et préoccupations des participants, s'assurer qu'on y a bien répondu? » De plus, les formations en interculturel touchent des enjeux identitaires. « On aborde des sujets sensibles, qui ont une forte composante émotive. On amène le participant, non seulement à acquérir des connaissances sur l'autre, mais aussi à se questionner par rapport à sa propre identité, ses valeurs, ses pratiques. Dans nos formations habituelles, on peut intervenir sur place quand quelqu'un a une réaction émotive pour tout de suite échanger, parfois clarifier, parfois rassurer, parfois encadrer, mais dans un format de *e-learning*, c'est le participant et son écran. Qu'est-ce qu'on fait quand la personne a une telle réaction? »

Les commentaires des infirmières ayant participé aux premières formations :

« Cette formation est applicable à notre clientèle en général. À toutes les relations humaines. Tous nos clients sont différents. C'est une belle porte d'entrée qui nous aide avec tous nos clients. »

« Ça a changé ma façon de répondre à une personne qui n'est pas de ma culture. Avant, je ne voulais pas choquer, je voulais mettre à l'aise. Avec la formation, je réalise que c'est à une mère que je parle ou à une personne qui a de la douleur. C'est universel. Une mère veut le bien de son enfant, une personne qui souffre veut cesser de souffrir. Ça m'a redirigée dans mes interventions. »

« J'ai dédramatisé beaucoup de choses avec cette formation. Quand je commençais un appel et que je voyais que la personne avait un accent, j'avais toujours une appréhension. Je me demandais si on allait réussir à se parler, je me disais que ce serait plus compliqué. Maintenant, j'ai moins de crainte, j'ai plus d'ouverture, j'ai plus confiance et je me dis que l'on va arriver à se parler et à se comprendre. Là je peux prendre le temps, je peux déstresser, je ne focusse plus sur l'effort à faire. »

Un apprentissage personnalisé

Pour relever ces défis, la collaboration avec SAVIE a été déterminante dans la prise en charge du volet technopédagogique du projet. Il fallait à la fois faire en sorte que le contenu puisse être transmis malgré la distance, et s'assurer des aspects liés à l'ergonomie, notamment sur les plans du design, de la lisibilité et de la convivialité de la formation. Louise Sauvé et six personnes de son équipe (étudiants, informaticiens, spécialiste du multimédia, infographe) ont conçu un dispositif de formation s'appuyant sur les principes de la personnalisation de l'apprentissage, à travers la plate-forme Personn@lisa, conçue par SAVIE.

La formation contient quatre modules :

1. L'immigration et les peuples autochtones; 2. Le concept d'identité; 3. Le concept de culture; et 4. L'opposition « Nous » / « Eux » en contexte d'intervention. Il faut environ 2 heures pour compléter chacun des modules, qui contiennent de l'information, des cas cliniques issus de la pratique à Info-Santé, des exercices et des outils concrets permettant aux infirmières d'améliorer leur pratique. Chaque module est suivi d'une rencontre téléphonique en groupe, qui permet de donner une rétroaction aux participantes.

Afin de faciliter la réappropriation, par l'infirmière, de son apprentissage, une feuille de route

lui permet de déterminer elle-même l'ordre dans lequel elle veut aborder chaque module et sous-section. Par ailleurs, un portfolio personnel conserve, dans un même lieu, des traces de tout ce que l'infirmière a réalisé sur le plan de son apprentissage, ce qui lui permet de réviser les exercices réalisés. « On met à sa disposition des moyens pour qu'elle puisse adapter son apprentissage à son rythme », explique Louise Sauvé. Dans le cas des questions ouvertes, des exemples de réponses permettent à l'apprenante d'aller vérifier si la sienne était correcte.

Des aspects pratiques ont été pris en compte, par exemple le fait que le contenu d'une page ne doit pas dépasser la longueur de l'écran ou un mouvement de roulette de souris. « Les recherches confirment que si la page Web affiche trop de contenu, les apprenants risquent de ne pas le lire dans son entièreté », souligne Louise. En outre, le contenu de la formation, disponible en format texte et en format audio, est accessible aux personnes malvoyantes.

Chercheurs, intervenants et gestionnaires ont ajouté leur grain de sel à la conception. Ainsi, à la demande de certains SRIS, pour qui le travail auprès des communautés autochtones fait partie du quotidien, une section sur ces populations a été ajoutée au module 1, bien qu'il soit précisé qu'il

Pour en savoir plus

Les formations en interculturel du Centre de recherche SHERPA
www.sherpa-recherche.com/formation/formation-en-interculturel

La Société pour l'apprentissage à vie - SAVIE
www.savie.qc.ca

« C'était intéressant d'avoir à jouer avec les mêmes outils que les infirmières d'Info-Santé : la voix sans le regard. »

s'agit d'un champ d'études et d'une réalité tout à fait différents de l'immigration.

Une fois conçu, le dispositif de formation a été testé deux fois, soit une fois auprès des ASI (Assistant du supérieur immédiat) des 15 SRIS, et une seconde fois auprès de quinze infirmières provenant de 5 SRIS. Après chacun des prétests, les commentaires des participantes ont été recueillis et les modifications nécessaires ont été apportées au dispositif. Les réactions, dans l'ensemble, ont été très positives (voir encadré). Devoir maîtriser la technologie associée à la formation représentait bien entendu une exigence supplémentaire pour les infirmières. « Lors de l'évaluation du premier module, explique Carmen Rico De Sotelo, on a vu que c'était un gros défi pour les participantes de saisir le contenu et en même temps d'apprendre à travailler avec la plateforme en ligne. C'était plus facile pour les autres modules. »

« Le contenu de la formation, précise Bilkis Vissandjée, a aussi comme effet de renforcer une pratique infirmière de qualité de façon plus élargie. Il fait ressortir de façon encore plus évidente qu'établir une communication de qualité en contexte clinique est un réel défi et une responsabilité tant en

présence mais surtout par téléphone, où il n'y a pas de repères visuels. » Le format en ligne, par ailleurs, a beaucoup en commun avec le mode d'intervention propre à Info-Santé, qui se joue à distance.

« C'était intéressant, ajoute Carmen, d'avoir à jouer avec les mêmes outils que les infirmières d'Info-Santé : la voix sans le regard. »

Les quatre modules sont validés et la formation en ligne est finalisée. Bilkis Vissandjée, Josée Boivin et Claire Légaré en sont à mettre une touche finale sur un module 5 de mises en situations à visée certificative qui répondra aux exigences de l'OIIQ pour obtenir des crédits de formation continue admissibles à la catégorie des heures accréditées par l'Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec (OIIQ). La Faculté des sciences infirmières de l'Université de Montréal, une des instances reconnues par l'OIIQ à cet effet, émettra ce certificat.

Dans les mois à venir, des négociations seront en cours afin d'assurer la pérennité du projet, concernant l'hébergement du dispositif de formation en ligne, le soutien technique et pédagogique, et éventuellement, la mise à jour du contenu. ■

Entre-vues est une publication de l'équipe METISS (www.equipemetiss.com) qui a pour objectif de faire connaître les recherches et activités de ses membres. Elle s'adresse aux intervenants et gestionnaires du réseau de la santé et des organismes communautaires, aux chercheurs et aux étudiants intéressés par les questions liées à la pluriethnicité.

Elle est disponible gratuitement : <http://www.sherpa-recherche.com/partage-des-savoirs/bulletin-entre-vues>

Rédaction : Andréanne Boisjoli

Graphisme et mise en page : Andréanne Boisjoli

Équipe METISS, CSSS de la Montagne. 1801, boul. de Maisonneuve O., 6e étage, Montréal (Qc.) H3H 1J9

514-934-0505 poste 7611, andreeanne.boisjoli.cdn@ssss.gouv.qc.ca

ISSN 1923-5593 (imprimé)

ISSN 1923-5607 (en ligne)

Dépôt légal - Bibliothèque du Canada, 2014

Dépôt légal - Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2014

© Équipe METISS, CSSS de la Montagne, 2014.

Tous droits réservés



UQÀM

SHERPA
Recherche. Immigration. Société.

Centre de santé et de services sociaux
de la Montagne

Centre affilié universitaire