



Centre de santé et de services sociaux
de la Montagne

Centre affilié universitaire

CENTRE
DE RECHERCHE
ET DE FORMATION

Entre-vues

METISS et ses recherches en action

LES FRUITS D'UNE EXPERTISE COLLECTIVE : LES FORMATIONS EN INTERCULTUREL

Louise Tremblay

Entrevue avec Spyridoula Xenocostas, directrice du Centre de
recherche et de formation, CSSS-CAU de la Montagne

Comment intervenir en tenant compte des différences? Comment aborder les enjeux que soulève l'intervention en milieu pluriethnique? Ces questions, qui ont émergé du milieu de la pratique à la fin des années 1990, sont à la base des séminaires de formation en interculturel du Centre de recherche et de formation (CRF) du CSSS de la Montagne.

Spyridoula Xenocostas, directrice des activités de recherche et de formation, les connaît bien. « Initiés en 2000, ils ont été précédés d'activités de formation continue. C'était à l'époque du CLSC Côte-des-Neiges, avant la fusion, raconte-t-elle. Pour répondre à une demande des intervenants, Janine Hohl et Fasal Kanouté, toutes deux professeurs au département de psychopédagogie et d'andragogie de l'Université de Montréal, ont travaillé pendant deux

ans, avec deux équipes d'intervenants, au rythme d'une réunion statutaire mensuelle portant sur l'intervention en contexte de diversité. À la fin de cet exercice, Janine Hohl considérait que toutes les équipes d'intervenants devraient avoir l'occasion de suivre ce type de formation.»

Pour permettre à tous les intervenants de discuter des enjeux de la pratique en milieu pluriculturel, l'idée de mettre sur pied une formation spécifique a germé. Grâce à une subvention du CQRS pour le transfert de connaissances, deux



Entre-vues est une publication de l'équipe METISS 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 sur le site Web du CSSS de la Montagne: <http://www.csssdelamontagne.qc.ca/publications/publications-du-crf/>

L'équipe FQRSC METISS (Migration et Ethnicité dans les Interventions en Santé et en Services sociaux) est hébergée au Centre de recherche et de formation du CSSS de la Montagne et compte parmi ses membres les 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

formations de base ont été développées : *Interculturel 1. Les mots pour dire et pour intervenir*, et *Interculturel 2. Connaître ses clients. Statuts, trajectoires et vécus migratoires*.

La première formation aborde des concepts de base : identité, culture, stéréotypes, préjugés, racisme, décentration. La deuxième, l'immigration et l'intégration des personnes dans la société. « Les séminaires Interculturel 2, qui mettent l'accent sur la connaissance des statuts et vécus migratoires de la clientèle en milieu pluriethnique, ont été mis sur pied et coanimés d'abord avec des intervenants du Service d'aide aux réfugiés et aux immigrants du Montréal Métropolitain (SARIMM), qui est maintenant le Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile (PRAIDA) », précise Mme Xenocostas. Ces formations, codéveloppées par des chercheurs de l'équipe METISS et des intervenants, intègrent à la fois des concepts théoriques et des perspectives issues de la pratique. Les concepts sont illustrés par des cas cliniques.

Fidèles au modèle de partenariat de l'équipe METISS, l'échange de savoirs, les séminaires de formation sont aussi coanimés par un chercheur du Centre de recherche et un intervenant. Donnés de façon régulière depuis 2003, d'abord au CLSC Côte-des-Neiges, puis au CSSS de la Montagne, ils sont aussi ouverts aux partenaires communautaires.

Ces formations de deux jours sont données à des groupes de 15

personnes de toutes disciplines et programmes.

« Au fil du temps, on a ajouté des formations, selon les demandes, dit Spyridoula Xenocostas. Elles ont fait des petits! Ainsi, en 2008, à la demande du Service régional Info-Santé de la région montréalaise, le CRF a codéveloppé, avec des infirmières d'Info-Santé, une formation de base en interculturel de deux jours destinée aux intervenantes du Service Info-Santé et des organismes communautaires qui font de l'écoute.»

En 2009-2010, c'est pour les cadres et le personnel d'encadrement du réseau de la santé et des services sociaux œuvrant dans un contexte pluriethnique que le CRF propose une troisième formation, *Gérer dans la diversité*. Cette formation a été codéveloppée, elle aussi, par des chercheurs et des cadres gestionnaires.

Les formations en interculturel sont vivantes et en constante évolution. « Ainsi, note Mme Xenocostas, on a commencé de manière régulière à insérer des résultats récents de l'équipe METISS. Par exemple, ceux des recherches de Josiane Le Gall sur la santé et les hommes immigrants ou, encore, sur les services périnataux auprès des familles musulmanes, sont très pertinents pour illustrer des enjeux de l'intervention.»

« Dans nos formations, ajoute-t-elle, nous considérons la culture comme un facteur parmi d'autres (statut, classe sociale, genre, langue, va-

leurs, etc.) dans l'intervention clinique. Nous cherchons à encourager les participants à prendre conscience de leurs propres identités (professionnelle, personnelle, etc.) et cadres de référence. Nous voulons, en outre, offrir des séminaires basés sur une approche pratique.»

Au cours des séminaires, beaucoup de temps est consacré au contenu, mais il y a aussi place pour les échanges entre les participants. Pour Spyridoula Xenocostas, « les échanges sont un moment privilégié pour s'approprier le contenu et faire des liens entre les cas traités dans la formation et l'expérience clinique des participants.»

Le Centre de recherche reçoit des demandes pour des formations en interculturel adaptées à divers contextes d'interventions spécifiques, dont les Centres jeunesse de Montréal. «Nous avons donc codéveloppé, comme nous le faisons toujours, la formation avec des personnes clés des Centres jeunesse. Il s'agit d'une formation de deux jours qui intègre aussi les résultats provenant des chercheurs du CRF et des Centres jeunesse», dit Mme Xenocostas.

Depuis 2010, l'Agence des services de santé et des services sociaux a intégré les formations *Interculturel 1* et *2* ainsi que *Gérer dans la diversité* dans sa programmation annuelle de formation pour tous les établissements de la région de Montréal.

Les formations du Centre de recherche ont le vent dans les voiles. Ainsi, en 2010-2011, une trentaine de formations ont été données, une cinquantaine en 2011-2012. « Depuis 2003, plus de 1875 personnes ont assisté aux formations en interculturel», dit Spyridoula Xenocostas.

D'autres institutions s'intéressent aux formations en interculturel. Comme l'Agence de la santé et des services sociaux de Laval et le Centre Dollard-Cormier. La formation *Interculturel 1* est offerte cette année à l'Institut universitaire Dollard-Cormier, adaptée au contexte des dépendances et toxicomanies.

Les premières formations en interculturel du début des années 2000 ont bien prospéré depuis. Et continuent à le faire, malgré les obstacles – la réorganisation interne occasionnée par la fusion des établissements de santé et services sociaux et une nouvelle loi du ministère de la Santé et des Services sociaux, en 2011, qui réduit les dépenses administratives, les déplacements et les formations.

Le Centre de recherche a plusieurs projets de développement en réserve, avec l'Ordre des travailleurs sociaux du Québec et le Regroupement des intervenants francophones en santé et services sociaux de l'Ontario (RIFSSSO), un organisme partenaire de l'équipe METISS, par exemple, qui est intéressé par une formation aux intervenants de première ligne, deuxième ligne et du secteur communautaire à Toronto.

« Le besoin de formation en interculturel est là. La demande augmente. Nous sommes même obligés de refuser des demandes. Il faut maintenir le niveau de qualité. Et il est toujours important qu'il y ait des intervenants de l'établissement demandeur qui soient prêts à s'engager pour développer une formation en interculturel adaptée à leur contexte de pratique. Cela, pour s'assurer que le lien se fait avec le contenu. Il ne faut pas s'éparpiller, aller trop vite», dit Mme Xenocostas.

Pour en savoir plus

www.csssdelamontagne.qc.ca / Centre de recherche et de formation / Formations en interculturel

Kanouté, F., J. Hohl *et al.* (2007). Les mots pour le dire et pour intervenir. Dans M. Cagnet et C. Montgomery (dirs.), *Éthique de l'altérité. La question de la culture dans le champ de la santé et des services sociaux* (p. 241-2610). Québec : Presses de l'Université Laval.

Rédaction:

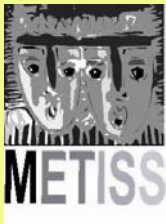
Louise Tremblay

Comité de publication:

Jeanne-Marie Alexandre
Andréanne Boisjoli
Annie Joseph
Catherine Montgomery
Jean Paiement
Jacques Rhéaume
Dr. Jean-François Saucier
Suzanne Walsh
Spyridoula Xenocostas
Marlene Yuen

Graphisme et mise en page :

Andréanne Boisjoli



Centre de recherche et de formation, CSSS de la Montagne
1801, boul. de Maisonneuve O.
6e étage
Montréal (Qc.) H3H 1J9
514-934-0505 poste 7611
andreanne.boisjoli.cdn@ssss.uv.qc.ca

ISSN 1923-5593 (imprimé)
ISSN 1923-5607 (en ligne)

Dépôt légal - Bibliothèque du Canada, 2012
Dépôt légal - Bibliothèque et archives nationales du Québec, 2012

© Centre de recherche et de formation, CSSS de la Montagne, 2012.
Tous droits réservés

« Nous considérons la culture comme un facteur parmi d'autres (statut, classe sociale, genre, langue, valeurs, etc.) dans l'intervention clinique. Nous cherchons à encourager les participants à prendre conscience de leurs propres identités (professionnelle, personnelle, etc.) et cadres de référence ».

Le Centre de recherche et de formation initie, cette année, des réunions de réflexion avec l'équipe de formateurs. Selon Spyridoula Xenocostas, ceux-ci ont besoin d'un espace pour exprimer leurs besoins, discuter de la dynamique de groupe, de son encadrement.

Un processus d'évaluation des séminaires en trois phases est aussi en développement. Par questionnaire, les participants pourront d'abord formuler leurs attentes au début de la formation, puis évaluer la formation à la fin du séminaire et quelques mois plus tard. «Cela permettra, entre autres, d'en savoir plus sur l'intégration dans la pratique de ce qui a été discuté dans la formation», dit Mme Xenocostas.

L'équipe METISS du Centre de recherche a plus d'un projet dans ses poches. Ainsi, elle veut créer des fiches synthèses des résultats de recherche sur les thèmes qui sont souvent soulevés dans les formations. Ces fiches deviendront un outil pour les formateurs, mais aussi pour les intervenants. Elles seront disponibles sur le site Web du CRF.

L'équipe se lancera également dans la formation en ligne (*e-learning*). Pour réaliser ce projet, un financement vient d'être obtenu de la part du ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation (MDEIE), volet transfert de connaissances. L'objectif, créer un outil d'autoformation pour les 15 Services d'Info-Santé du Québec. La formation dédiée au Service Info-Santé deviendra donc provinciale.

La directrice des activités de recherche et de formation caresse un autre projet : celui de rédiger un manuel de formation, un outil qui serait utile tant aux formateurs qu'aux participants.

« Les formations en interculturel n'auraient pu se développer sans l'engagement des programmes du CSSS de la Montagne, note Spyridoula Xenocostas. Ils acceptent de libérer les intervenants pour suivre les formations ainsi que pour les coanimer. Les cadres croient à cette formation et ils la supportent. Les formations sont le fruit d'un travail d'équipe. Ce qui nous distingue, c'est l'expertise collective.» ■