

Boîte à outils multimédia : projet de formation à l'offre active des services de santé en français

Sylvain Vézina, Manon Cormier
Groupe de recherche et d'innovation sur
l'organisation des services de santé (GRIOSS)
Département d'administration publique
Université de Moncton

Journées d'étude de l'ACDEAULF
1^{er} novembre 2012



Objectifs de la présentation

- Présenter une démarche vers la production d'un outil de formation destiné avant tout à la sensibilisation et l'engagement des apprenants.
- Échanger sur les stratégies à adopter pour favoriser l'inclusion de tels contenus dans les programmes de formation.

Notre partenaire

Consortium national de formation en santé (CNFS)

Mandat

Améliorer l'offre de services de santé en français dans les communautés francophones en situation minoritaire (CFSM) par la formation collégiale et universitaire de professionnels francophones de la santé, et par le renforcement de la recherche dans le domaine de la santé ayant trait, en particulier, aux communautés francophones en situation minoritaire.

Notre partenaire (suite)

Institutions membres du CNFS



Origine du projet

Recommandation de l'évaluation en 2008

« Il est recommandé que le CNFS et ses institutions membres prennent tous les moyens à leur disposition pour s'assurer que les diplômés CNFS arrivent sur le marché du travail outillés pour faire face aux défis d'offrir et d'organiser des services de santé en français linguistiquement et culturellement appropriés en milieu minoritaire. »

...donc, d'être formés, sensibilisés et engagés envers l'offre active.

Origine du projet (suite)

Bonifier les formations afin de :

- Conscientiser les futurs professionnels aux enjeux et aux défis liés à la prestation des services de santé en français;
- Mieux les outiller pour qu'ils puissent intervenir de façon efficace dans un contexte minoritaire;
- Développer chez les étudiants :
 - 1) les réflexes, les comportements et la capacité d'agir pour assurer l'offre de services en français;
 - 2) la compréhension (historique, juridique) des enjeux de l'offre de services en français;
 - 3) les connaissances par rapport aux conséquences pour le patient/client d'être ou non, desservi dans la langue de son choix.

Étude préliminaire (2008-2009)

- 39 entrevues (professeurs, chercheurs, gestionnaires, professionnels de la santé, coordonnateurs du CNFS...)
- Questionnaire auprès d'étudiantes et étudiants et de nouveaux professionnels issus de domaines liés à la santé (898 personnes, taux de réponse 16 %)

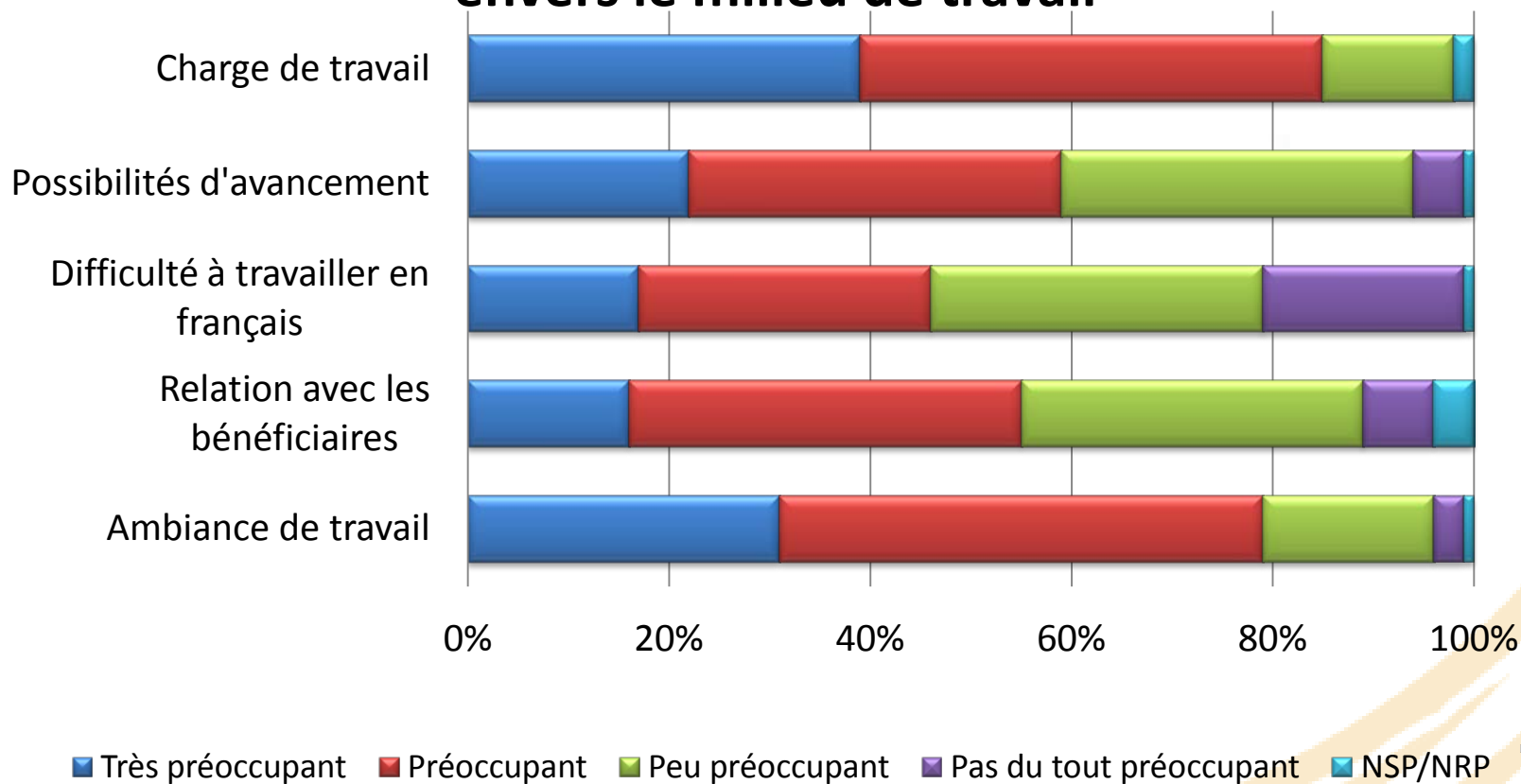
Étude préliminaire (suite)

Défis de l'offre active:

- Tendances chez le patient francophone à s'adresser d'abord en anglais pour obtenir rapidement un service;
- Alourdissement significatif de la tâche du personnel bilingue;
- Attitude ambiguë des employeurs envers leurs employés francophones bilingues.

Étude préliminaire (suite)

Préoccupations étudiantes envers le milieu de travail



■ Très préoccupant
 ■ Préoccupant
 ■ Peu préoccupant
 ■ Pas du tout préoccupant
 ■ NSP/NRP

Étude préliminaire (suite)

Actions à mener:

- Introduire de nouveaux contenus à la formation des professionnels sur les défis de l'offre active;
- Sensibiliser les formateurs pour l'introduction de la thématique dans le curriculum;
- Sensibiliser et outiller le milieu du travail pour une meilleure intégration de ces compétences.

Période d'échange

- φ À cette étape du projet, quelle stratégie auriez-vous suggérée?
- φ Pouvait-on mener une action unique susceptible de répondre à nos défis multiples?
- φ Comment engager tous ces acteurs qui ont des intérêts variés?

Tournée nationale

- Approche dialogique = engagement des partenaires (décideurs, professionnels, formateurs, apprenants, experts)
- 3 régions (Atlantique, Ontario, Ouest)
- Objectifs
 - Identifier des contenus à développer
 - Déterminer un plan d'action pour la livraison des contenus

Tournée nationale (suite)

**PROFIL DES PROFESSIONNELS ET DES GESTIONNAIRES EN SANTÉ
 APPELÉS À ŒUVRER EN CONTEXTE MINORITAIRE
 Savoir, Savoir-faire et Savoir-être**

Savoir	Savoir-faire	Savoir-être
<ul style="list-style-type: none"> • Langue comme déterminant de la santé • Caractéristiques du travail en contexte minoritaire • Réalités et conditions des communautés en situation minoritaire • Développement identitaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Leadership • Outils pour le réseautage • Engagement envers la francophonie/bilinguisme • Compétences linguistiques et culturelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Développement de la fierté – savoir-être et construction de sens • Connaissance et affirmation de soi • Ouverture à la pluralité • Habiletés sociales

Les énoncés en GRAS sont jugés prioritaires

Tournée nationale (suite)

Agir sur trois priorités

1. Définir une **toile de fond pédagogique** comprenant un corpus de connaissances (savoir) et un profil de compétences (savoir-faire, savoir-être).
2. Créer une **boîte à outils** : produire des trousseaux adaptés à chacun des publics cibles (professeurs, étudiants, précepteurs de stage, gestionnaires, professionnels, etc.).
3. **Rendre accessible** cette boîte à outils (guichet unique, centre d'excellence sur les compétences linguistiques et culturelles en santé) et en faire la promotion.

Cadre de référence

Six Éléments

1. Présenter les fondements de l'offre active
2. Proposer une définition évolutive de l'offre active
 - « Une offre active est centrée sur le patient. Elle reconnaît et respecte la personne comme être unique avec ses différences linguistiques culturelles et autres. »
3. Répertorier les conditions gagnantes
4. Relever les caractéristiques du travail en milieu minoritaire
5. Développer un cadre d'apprentissage

Cadre de référence (suite)

6. Proposer un profil de compétences ciblé

- Savoir:** relation directe entre l'offre active et qualité des services; approche centrée sur le patient; connaissance des droits, des réalités et défis; connaissance du milieu et conditions de travail.
- Savoir-faire et savoir-être:** compétences et attitudes; connaissance de soi.
- Savoir agir:** leadership éthique et transformationnel; faire preuve d'engagement et exercer le leadership.
- Savoir vivre ensemble:** leadership mobilisateur.

Premiers outils

DOIVENT:

- Contribuer à initier les formateurs
- Mobiliser les professionnels en formation
- Servir à la sensibilisation des décideurs

* Témoignages sur vidéo

Comment en accroître l'impact sur les formateurs et le milieu?

Premiers outils (suite)

Vidéo

<http://cnfs.net/fr/vidlist.php?tmpl=7&vid=18>

GRIOSS

Boîte à outils multimédia

Principe de base:

Favoriser une approche centrée sur les acteurs en faisant entrer dans la salle de classe la perspective des jeunes futurs professionnels, des gestionnaires, des professionnels du milieu et des experts.

Boîte à outils multimédia (suite)

Thèmes retenus

- Caractéristiques des CLOSM
- Caractéristiques du travail en milieu minoritaire
- Langue et santé (déterminant, sécurité, qualité)
- Leadership
- Compétences culturelles et ouverture à la pluralité
- Approche centrée sur le patient
- Enjeux et défis de l'offre active
- Éthique (confidentialité, consentement éclairé)

Boîte à outils multimédia (suite)

Contenu de la boîte

- Fiches de sensibilisation
- Documents vidéo
- Exercices
- Études de cas
- Compléments documentaires
- Jeu de rôle (simulation)
- Liste de conférenciers potentiels
- Blogue/chat

Boîte à outils multimédia (suite)

Support

Un site Web comprenant à la fois des sections ouvertes à tous et des sections à accès limité.

- facilité d'accès pour les utilisateurs
- accès réservé aux formateurs là où c'est requis
- possibilité de mise à jour
- Inclure une fonction de compilation du succès/satisfaction des utilisateurs.

Vos réactions

- Justesse de notre stratégie
 - Son potentiel
 - Ses limites
- Ajustements à apporter pour étendre la possibilité d'emploi de la boîte
- Outils à inclure
- Suggestions diverses

MERCI!

 GRIOSS

 Consortium national
de formation en santé