



**Ministère de la Santé
et des Services sociaux**

Formations en interculturel

**État de la situation dans le réseau
de la santé et des services sociaux
du Québec**

Formations en interculturel

État de la situation dans le réseau de la santé
et des services sociaux du Québec

**Comité provincial pour la prestation des services de santé et des
services sociaux aux personnes issues des communautés
ethnoculturelles**

Novembre 2022

Auteurs et collaborateurs

Coordination des travaux, recherche et rédaction

Membres du sous-comité en interculturel du Comité provincial pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés ethnoculturelles

Amina Mezdour

Émilie Mogno – Secrétaire

Olga Tsegelnyk

Bilkis Vissandjée – Présidente

Membres du Comité provincial pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés ethnoculturelles

Elfi Esther Aldana Perez

Laura Anson Pérez

Rocco Famiglietti – Vice-président

Isabelle Hemlin

Phuong Hua

Thierry Kininga

Yvan Leanza

Amina Mezdour

Émilie Mogno – Secrétaire

Manuela Pedroso

Olga Tsegelnyk

Bilkis Vissandjée – Présidente

Le présent rapport ne lie pas le ministère de la Santé et des Services sociaux et ne constitue pas ses orientations. Il représente l'opinion du Comité provincial pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés ethnoculturelles. Son contenu n'engage que ses auteurs.

ÉDITION

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document est disponible version électronique à l'adresse :

www.msss.gouv.qc.ca section **Publications**.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépot légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

ISBN : 978-2-550-92984-0 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion du présent document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction partielle ou complète du document à des fins personnelles et non commerciales est permise, uniquement sur le territoire du Québec et à condition d'en mentionner la source.

Mot de la présidente

Le Comité provincial pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés ethnoculturelles (plus simplement appelé le Comité provincial) est inscrit dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-4.2). Le mandat principal de ce comité est de donner au ministre de la Santé des avis sur la prestation et l'accessibilité des services de santé et des services sociaux offerts aux personnes issues des communautés ethnoculturelles.

Depuis son renouvellement en 2019, le Comité provincial contribue, par ses travaux, à permettre un accès à des services de santé et à des services sociaux de qualité et adaptés, dans la mesure du possible, aux particularités des besoins tout en s'assurant de prendre en compte les défis de diverses natures, soit en matière linguistique, socioculturelle, ethnoculturelle ou socioéconomique. La démographie de la population québécoise se diversifie tout autant que celle des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux et nécessite que les uns apprennent des autres. À cet effet, au fil des années, les établissements ont mis en place de multiples formes et formats de formations, une diversité qui mène au constat de la nécessaire uniformisation de la panoplie des outils proposés. Dans cette perspective, le ministère de la Santé et des Services sociaux, poursuivant son engagement à offrir des services accessibles et de qualité à tout le personnel du réseau, a créé une plateforme de formation continue en 2017, laquelle vise la consolidation des acquis et l'accès en tout temps à un ensemble de formations.

Le présent rapport brosse l'état des connaissances en ce qui concerne la disponibilité des formations en interculturel dans le réseau de la santé et des services sociaux. Cette initiative du Comité provincial s'inscrit dans son plan d'action. Elle vise à lui permettre d'abord de connaître la nature et l'ampleur des ressources disponibles, puis d'investir au mieux pour rendre celles-ci accessibles et faire en sorte qu'elles puissent être utilisées. Il est entendu qu'entre autres mécanismes dans le réseau, les formations en interculturel permettent de relever le défi d'assurer l'équité et l'inclusion de la population québécoise dans toute sa diversité pour une accessibilité à des services et à des soins de qualité.



Bilkis Vissandjée

Présidente du Comité provincial pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés ethnoculturelles

© Amélie Philibert, 2022

Bilkis Vissandjée

Remerciements

- Répondants des dossiers ethnoculturels et répondants des ressources humaines des établissements du réseau de la santé et des services sociaux
- Amélie Bouchard, Direction générale de la gestion de la main-d'œuvre, ministère de la Santé et des Services sociaux

Révision linguistique et mise en page

- Yvette Gagnon, Correctrice-révisure
- Lyne Bety, Graphiste Standards accessibilité Web

Table des matières

Mot de la présidente	4
Remerciements	5
Révision linguistique et mise en page	5
Liste des tableaux et des figures	7
Liste des abréviations	8
1. Mandat du Comité provincial pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés ethnoculturelles..	9
2. Contexte et objectifs	9
3. Formation continue partagée.....	11
3.1. Responsabilités des centres hospitaliers universitaires fiduciaires.....	11
3.2. Responsabilités des établissements.....	11
4. Méthodologie de l'enquête.....	12
4.1. Établissements	12
4.2. Répondants ciblés.....	12
4.3. Conception de l'outil d'enquête	12
4.4. Administration de l'outil d'enquête	13
5. Résultats de la partie 1 – Les répondants.....	14
5.1. Profil et répartition des répondants par type de fonction.....	14
6. Résultats de la partie 2 – Connaissance de l'existence et de l'accessibilité des formations en interculturel	16
6.1. Connaissance des formations en interculturel offertes.....	16
7. Résultats de la partie 3 – Stratégies sur la sensibilisation à la diversité	18
7.1. Stratégies existantes	18
7.2. Suggestions spontanées au sujet des stratégies visant la sensibilisation à la diversité culturelle.....	18
7.3. Stratégies recommandées	19
8. Constats.....	20
9. Recommandations	21
10. Annexe 1 – Régions sociosanitaires du Québec.....	23
11. Annexe 2 – Liste des questions.....	24

Liste des tableaux et des figures

TABLEAUX

Tableau 1. Population immigrante admise au Québec de 2009 à 2018 et présente en 2020, selon la région sociosanitaire de résidence au Québec.....	9
Tableau 2. Connaissance et disponibilité des formations en interculturel : thèmes rapportés.....	16
Tableau 3. Répartition selon la connaissance des répondants quant à la disponibilité des formations en interculturel, par type de répondants (N= 25)	17
Tableau 4. Répartition des stratégies visant la sensibilisation à la diversité culturelle	19

FIGURES

Figure 1. Répartition par profil des répondants (N= 25).....	14
Figure 2. Répartition par type de fonction des répondants (N= 25).....	14
Figure 3. Répartition par type de direction dont relèvent les répondants (N= 25).....	15
Figure 4. Connaissance des formations en interculturel offertes (N= 25)	16
Figure 5. Existence de stratégies pour la sensibilisation à la diversité culturelle (N= 25).	18
Figure 6. Nuage de mots des stratégies visant la sensibilisation à la diversité culturelle	19

Liste des abréviations

ENA	Environnement numérique d'apprentissage
------------	---

FCP	Formation continue partagée
------------	-----------------------------

MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
-------------	---

PDRH	Plan de développement des ressources humaines
-------------	---

RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
-------------	--

1. Mandat du Comité provincial pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés ethnoculturelles

Le Comité provincial pour la prestation des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés ethnoculturelles (ci-après appelé Comité provincial) a été créé en vertu de l'article 433.1 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-4.2). Il a le mandat de fournir au ministre de la Santé des avis sur la prestation et l'accessibilité des services de santé et des services sociaux aux personnes issues des communautés ethnoculturelles du Québec.

2. Contexte et objectifs

Depuis les dernières années, la diversification et la régionalisation de la population québécoise sont en croissance. Les données relatives aux personnes ayant immigré au Québec entre 2009 et 2018¹ (voir le tableau 1) montrent l'importance d'accroître l'accessibilité des formations en interculturel offertes au personnel du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) ainsi que celle de varier les stratégies visant à le sensibiliser à l'équité, à la diversité et à l'inclusion.

Tableau 1. Population immigrante admise au Québec de 2009 à 2018 et présente en 2020, selon la région sociosanitaire de résidence au Québec

N°	Région de résidence	Population immigrante admise au Québec de 2009 à 2018 et présente en 2020
1	Bas-Saint-Laurent	< 1 000
2	Saguenay–Lac-Saint-Jean	< 1 000
3	Capitale-Nationale	> 15 000 et < 25 000
4	Mauricie et Centre-du-Québec	> 5 000 et < 7 000
5	Estrie	> 7 000 et < 10 000
6	Montréal	> 205 000 et < 210 000
7	Outaouais	> 10 000 et < 15 000
8	Abitibi-Témiscamingue	< 1 000
9	Côte-Nord	< 1 000
10	Nord-du-Québec	< 1 000
11	Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	< 1 000
12	Chaudière-Appalaches	> 3 000 et < 5 000
13	Laval	> 30 000 et < 35 000
14	Lanaudière	> 7 000 et < 10 000
15	Laurentides	> 10 000 et < 15 000
16	Montérégie	> 50 000 et < 55 000
–	Indéterminée	> 10 000 et < 15 000

La formation en interculturel constitue l'un des moyens privilégiés de répondre au mieux aux besoins des personnes issues des communautés ethnoculturelles au moment de fournir des

1. MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA FRANCISATION ET DE L'INTÉGRATION, 2020 : *présence et portraits régionaux des personnes immigrantes admises au Québec de 2009 à 2018*, Québec, Ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration, 2021, 76 p. [http://www.mifi.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/PUB_Presence_Regions_2020.pdf].

Formations en interculturel

État de la situation dans le réseau de la santé et des services sociaux du Québec

services à ces personnes. Elle s'inscrit d'ailleurs dans les constats du rapport de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) intitulé *La formation interculturelle dans le réseau québécois de la santé et des services sociaux : constats et pistes d'action*².

Depuis 2017, avec les formations offertes dans les établissements du RSSS – sans intermédiaire ou par des consultants en formation –, on trouve en parallèle la formation continue partagée (FCP)³ incluse dans la plateforme de l'Environnement numérique d'apprentissage (ENA) provincial⁴. Cette plateforme, mise en place par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) de concert avec les établissements du RSSS, vise à assurer une grande accessibilité à une offre de qualité. Elle permet à la fois de réduire les coûts associés à la formation continue et de diversifier les modalités relatives à la diffusion des formations (en ligne, hybride et en présentiel). Cette double perspective, l'une des priorités du plan d'action 2021-2022 du Comité provincial, s'inscrit elle aussi dans les constats du rapport de l'INSPQ précité. La nécessité de faire un état de la situation au regard de l'ensemble des formations en interculturel offertes dans les établissements du RSSS a motivé les travaux ayant mené au présent rapport.

Au moment de la rédaction de ce document, deux formations en interculturel étaient offertes au personnel de tous les établissements du RSSS :

- « Intervenir en contexte d'immigration et de diversité ethnoculturelle », en ligne depuis janvier 2020 et mise à jour en juin 2021 ;
- « Comprendre pour mieux prévenir les violences liées au genre et à la sexualité en contexte de diversité », en ligne depuis mars 2021.

2. Sophie POULIOT, Susie GAGNON et Yolande PELCHAT, sous la coordination de Danièle FRANCOEUR, *La formation interculturelle dans le réseau québécois de la santé et des services sociaux : constats et pistes d'action*, Rapport, [Format PDF], [Québec], Institut national de santé publique du Québec, 2015, III, [29] p.

[https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/publications/2076_formation_interculturelle_reseau_sante.pdf].

3. La capsule promotionnelle de la FCP est consultable à l'adresse suivante : <https://vimeo.com/251815889>.

4. La plateforme est accessible à l'adresse suivante : <https://fcp.rtss.qc.ca/ena-login/index.html>.

3. Formation continue partagée

La formation continue partagée (FCP) répond aux besoins de tous les établissements du réseau de la santé et des services sociaux en matière de formation. C'est pourquoi le MSSS l'utilise dans le cadre de certains projets de formations à l'intention du personnel du réseau. L'Institut national de santé publique du Québec, en tant que producteur et diffuseur de formations en santé publique, a lui aussi recours à cet outil.

La FCP a pour objectif de donner à toute personne travaillant dans le RSSS, qu'elle soit salariée, cadre, stagiaire ou bénévole, un accès libre et gratuit à de la formation. Ainsi, elle comprend des formations de nature clinique ou autre et concerne les services de soutien, administratifs ou de gestion. Les contenus, la pédagogie et les modalités de diffusion de la FCP visent à joindre les intervenants du RSSS selon les spécificités et les besoins de chacune des régions du Québec. Le répertoire national de la FCP intègre l'ensemble des contenus pouvant être partagés par tous les établissements tout en répondant à des standards de qualité.

3.1. Responsabilités des centres hospitaliers universitaires fiduciaires

Quatre centres hospitaliers universitaires (CHU) ont été désignés comme fiduciaires⁵. Leur rôle est d'assurer la coordination de la formation continue dans les établissements qui leur sont associés (les 34 établissements et le MSSS ont été répartis entre les quatre CHU fiduciaires) tout en leur fournissant le soutien pédagogique ainsi que la logistique technique et technologique nécessaires à l'élaboration d'une formation locale. Il faut préciser ici que le contenu d'une telle formation, qu'elle soit de nature clinique ou non clinique, demeure sous la responsabilité des établissements. Les CHU fiduciaires ne sont donc pas responsables de son contenu, à moins qu'ils n'en soient les initiateurs.

3.2. Responsabilités des établissements

Un établissement peut élaborer ses propres formations, au niveau local, lorsqu'il ne s'en trouve aucune sur l'ENA provincial qui réponde à son besoin propre et qu'aucun autre établissement n'a exprimé un besoin similaire. Ainsi, il devra avoir consulté le répertoire provincial, plus largement connu sous le nom d'ENA provincial, avant toute initiative. Il doit également déclarer son besoin à son comité multi-établissements pour éviter qu'une formation fasse double emploi. Enfin, il doit appliquer les normes de qualité FCP à la formation qu'il conçoit afin de pouvoir en faire bénéficier les autres établissements, le cas échéant.

5. Les CHU fiduciaires sont : le CHU de Québec – Université Laval, le Centre hospitalier de l'Université de Montréal, le Centre universitaire de santé McGill et le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – CHU de Sherbrooke.

4. Méthodologie de l'enquête

4.1. Établissements



Les établissements desservant une population nordique ou autochtone⁶ n'étant pas visés par la Loi modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales (RLRQ, chapitre O-7.2), ils ne sont pas inclus dans l'enquête.

Sur 30 établissements, 25 ont participé au sondage, pour un taux de réponse de 83%. Le découpage des régions sociosanitaires du Québec où se situent les établissements est présenté à l'[annexe 1](#).

4.2. Répondants ciblés



Le Secrétariat à l'accès aux services en langue anglaise et aux communautés ethnoculturelles, qui relève de la Direction générale de la coordination réseau et ministérielle et des affaires institutionnelles du MSSS, a transmis le questionnaire aux répondants des dossiers ethnoculturels dans les établissements du RSSS. La liste des questions constitue l'[annexe 2](#).

En ce qui concerne les questions portant sur les catégories de personnel du RSSS ayant suivi des formations, l'aide du service de formation des ressources humaines des établissements pouvait être sollicitée. Les résultats de l'enquête distinguent deux types de répondants, soit les répondants des dossiers ethnoculturels et ceux des ressources humaines. Lorsque le terme *répondant* est utilisé seul, il fait référence aux deux types de répondants.

4.3. Conception de l'outil d'enquête



Le questionnaire a été préparé par les membres du sous-comité en interculturel relevant du Comité provincial. Il comprend trois parties, la première visant à déterminer le profil des répondants à partir, notamment, de leur titre d'emploi, de leurs service et direction ainsi que de leur établissement. La seconde partie porte sur la connaissance de l'existence, la disponibilité et l'accessibilité des formations en interculturel ainsi que sur les modalités administratives et techniques de celles-ci. Quant à la dernière partie, elle a permis de colliger des renseignements sur les stratégies utilisées pour sensibiliser le personnel à la diversité ainsi que des suggestions relatives à de nouvelles propositions.

6. Il s'agit des établissements situés dans les régions sociosanitaires du Nord-du-Québec, du Nunavik et des Terres-Cries-de-la-Baie-James.

Formations en interculturel

État de la situation dans le réseau de la santé et des services sociaux du Québec

Le questionnaire se compose de questions à choix multiples et de questions ouvertes ; il fallait compter entre dix et vingt minutes pour y répondre. L'outil d'enquête a été testé par un échantillon de répondants du réseau de la santé et des services sociaux, et validé par des membres du Comité provincial travaillant entre autres dans ce réseau.

4.4. Administration de l'outil d'enquête



Le questionnaire a été auto-administré en ligne à l'aide de l'outil Google Forms. Il a été acheminé par courriel à tous les répondants des dossiers ethnoculturels du RSSS visés par l'enquête. Ces personnes étaient invitées à communiquer avec les ressources humaines, au besoin, pour remplir le questionnaire.

Deux périodes ont été définies pour l'administration du questionnaire ; elles s'étalaient du mois de mars au mois de juillet 2021. Pendant la première période, les répondants avaient un mois pour remplir le questionnaire, soit du 25 mars au 25 avril 2021 ; un rappel a été envoyé par courriel le 13 avril 2021. Pendant la seconde période, seuls les répondants qui n'avaient pas encore pu participer au sondage ont été ciblés. Ils disposaient encore ici d'un mois pour y répondre, soit du 31 mai au 1^{er} juillet 2021. Un rappel, par courriel, a été effectué le 7 juin 2021. De plus, le 10 juin 2021, le Secrétariat à l'accès aux services en langue anglaise et aux communautés ethnoculturelles a fait un troisième rappel à l'occasion de la rencontre des répondants des dossiers ethnoculturels, rencontres qui se tiennent sur une base trimestrielle.

5. Résultats de la partie 1 – Les répondants

5.1. Profil et répartition des répondants par type de fonction



Parmi les **30** établissements visés, **25** ont participé à l'enquête, soit un taux de réponse de **83 %**.

Dans chacun des **25** établissements, une personne a rempli le questionnaire. Parmi ces personnes, **17 (68 %)** sont des répondants des dossiers ethnoculturels (voir la figure 1). Les répondants occupent des fonctions variées (voir la figure 2).

Figure 1. Répartition par profil des répondants (N= 25)

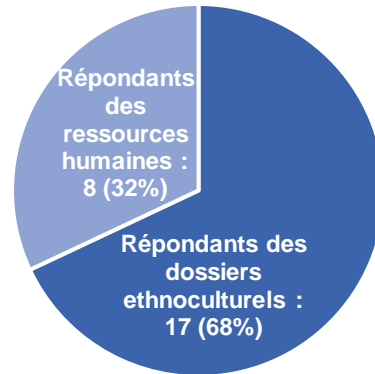
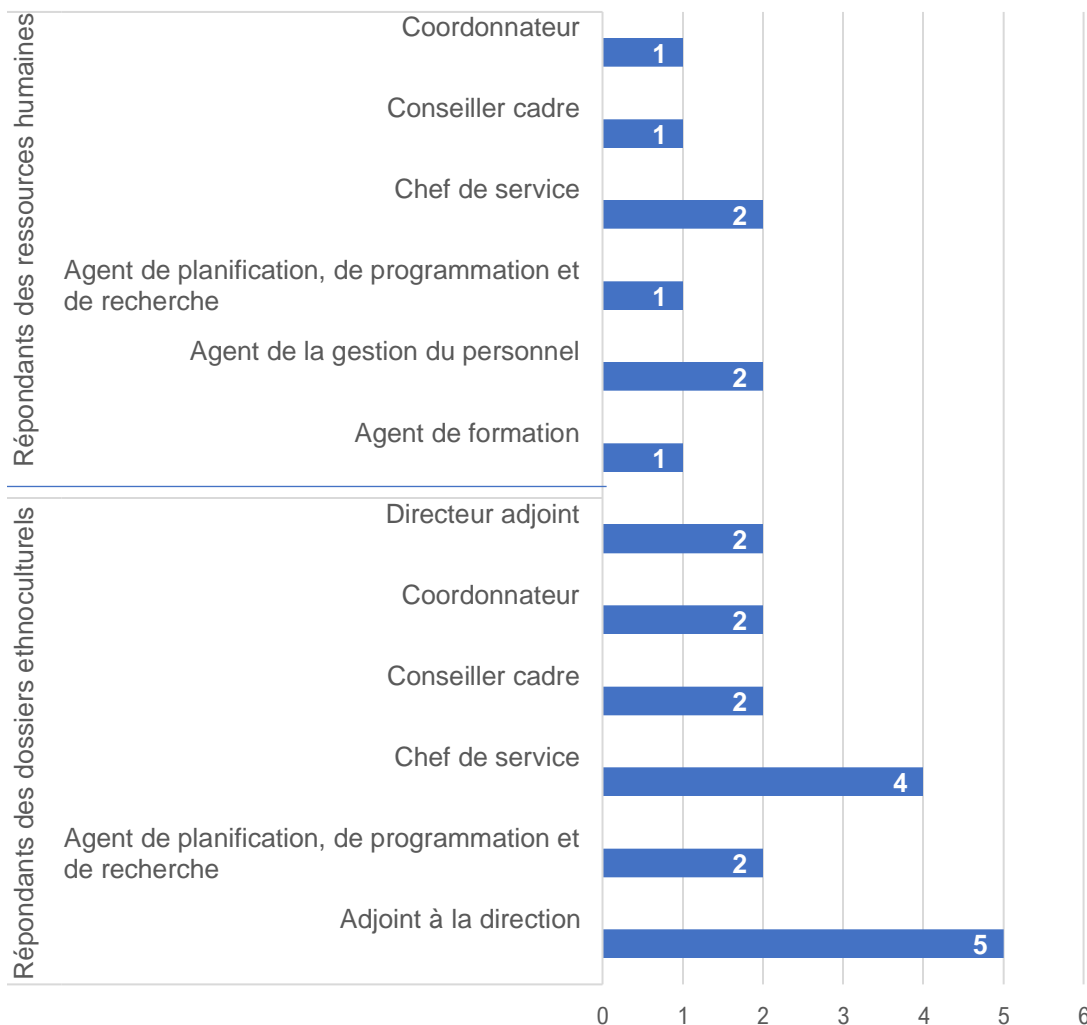


Figure 2. Répartition par type de fonction des répondants (N= 25)

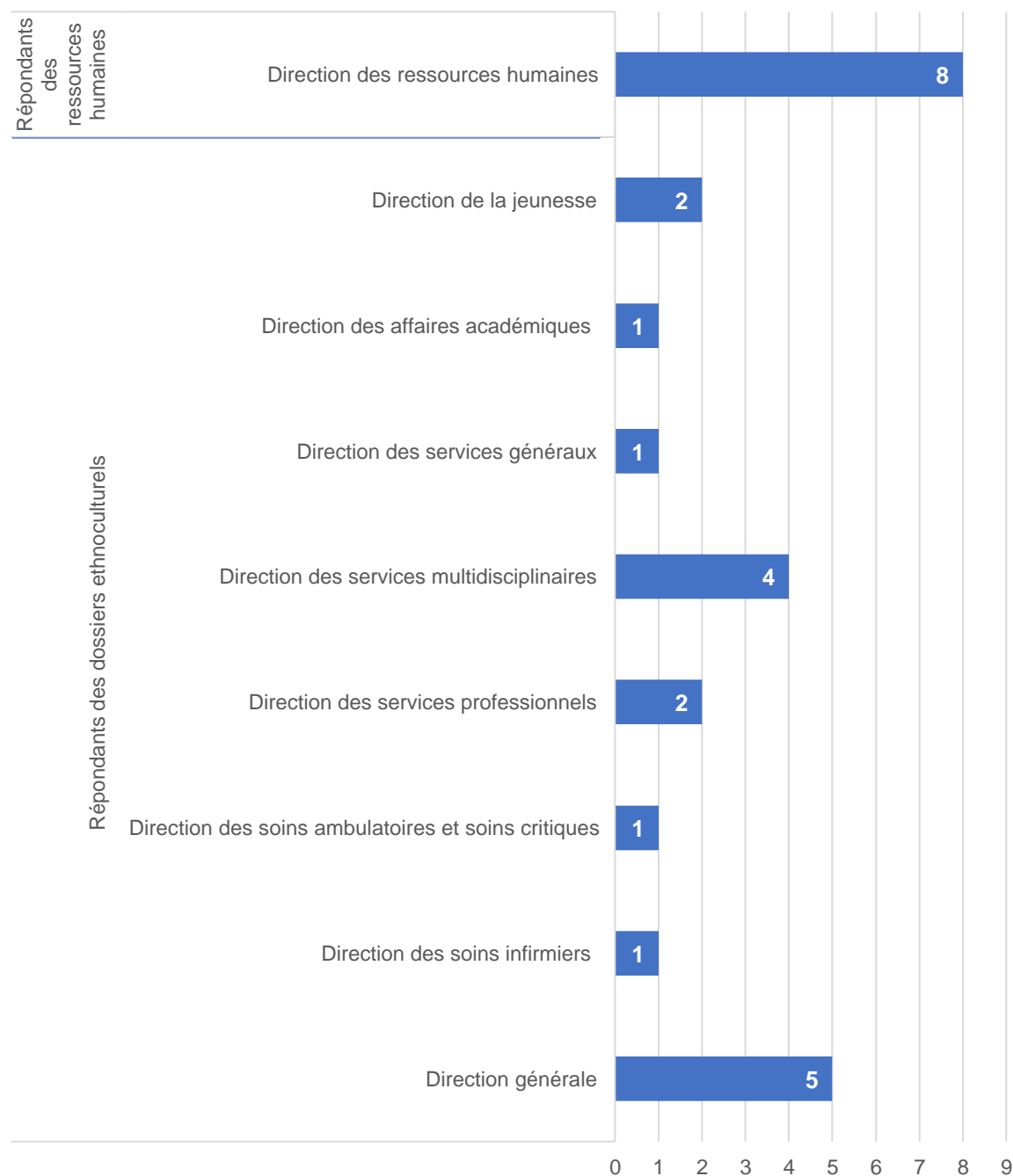


Formations en interculturel

État de la situation dans le réseau de la santé et des services sociaux du Québec

En ce qui concerne la répartition par type de direction ou de service, le tiers (8/25) des répondants relèvent de la Direction des ressources humaines (voir la figure 3). Ces 8 répondants (32 %) occupent des fonctions aussi diverses qu'agent de formation, agent de planification, de programmation et de recherche, chef de service ou coordonnateur (voir la figure 2).

Figure 3. Répartition par type de direction dont relèvent les répondants (N= 25)



6. Résultats de la partie 2 – Connaissance de l’existence et de l’accessibilité des formations en interculturel

6.1. Connaissance des formations en interculturel offertes



Parmi les 25 répondants, **12 (48 %)** ont mentionné que leur établissement offre des formations en interculturel, et ce, peu importe les modalités de diffusion – soit en ligne, en présentiel ou une forme hybride – et d’administration, c’est-à-dire par des ressources internes ou externes (voir la figure 4).

Parmi ces **12** répondants, **6** ont parlé de la formation en interculturel « Intervenir en contexte d’immigration et de diversité ethnoculturelle », disponible sur la plateforme de FCP au moment de l’enquête, et **2** ont mentionné celle qui s’intitule « Comprendre pour mieux prévenir les violences liées au genre et à la sexualité en contexte de diversité culturelle », elle aussi disponible sur cette même plateforme au moment de l’enquête. Les **4** autres répondants ont cité celle qui vise la sécurisation culturelle, « Sensibilisation aux réalités autochtones », mise en ligne en avril 2021 sur la plateforme de FCP. Par ailleurs, ces **12** répondants ont fait état de l’offre, dans leur établissement, d’autres formations sur des thèmes qui, selon eux, s’apparentaient aux formations en interculturel. Ces thèmes forment la catégorie « Hors FCP » du tableau 2.

Figure 4. Connaissance des formations en interculturel offertes (N = 25)

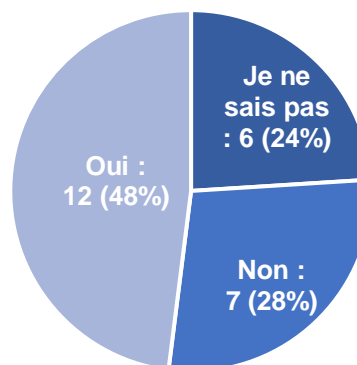


Tableau 2. Connaissance et disponibilité des formations en interculturel : thèmes rapportés

	Thèmes rapportés	Nombre de fois
FCP	« Intervenir en contexte d’immigration et de diversité ethnoculturelle »	6
	« Comprendre pour mieux prévenir les violences liées au genre et à la sexualité en contexte de diversité culturelle »	2
	« Sensibilisation aux réalités autochtones »	4
Hors FCP	Formation en interculturel	7
	Formation sur la prévention des violences conjugales en contexte interculturel	1
	Formation pour intervenir dans la communauté en contexte interculturel	1
	Formation pour lutter contre la radicalisation	1
	Formation pour lutter contre le racisme	1

Formations en interculturel
État de la situation dans le réseau de la santé et des services sociaux du Québec

Toujours selon la figure 4, les **13** autres répondants ont dit soit qu'aucune formation en interculturel n'était offerte dans leur établissement ($n = 7$), soit qu'ils ne savaient pas si des formations en interculturel y étaient offertes ($n = 6$). Le tableau 3 montre la répartition des réponses, par type de répondants, selon la connaissance que ces derniers ont de la disponibilité de formations en interculturel.

Tableau 3. Répartition selon la connaissance des répondants quant à la disponibilité des formations en interculturel, par type de répondants (N= 25)

	n	%
Répondants des dossiers ethnoculturels	17	68 %
Je ne sais pas	3	12 %
Non	6	24 %
Oui	8	32 %
Répondants des ressources humaines	8	32 %
Je ne sais pas	3	12 %
Non	1	4 %
Oui	4	16 %
Total (N)	25	100 %

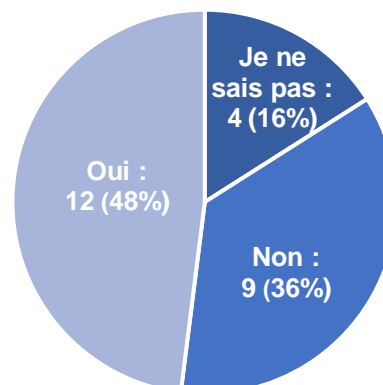
7. Résultats de la partie 3 – Stratégies sur la sensibilisation à la diversité

7.1. Stratégies existantes



L'existence de stratégies visant la sensibilisation du personnel à la diversité culturelle, dans les établissements, est mentionnée par **12** répondants, soit 48 % d'entre eux (voir la figure 5). Parmi les stratégies adoptées, la plus fréquemment rapportée consiste en la présence de comités dont, plus précisément, un comité régional de coordination s'occupant de l'accès des personnes issues des communautés ethnoculturelles aux services de santé et aux services sociaux ainsi qu'un comité paritaire d'inclusion et de civilité. Les répondants en question ont précisé que ces instances élaborent les plans d'action relatifs à la mise en œuvre des stratégies sur la sensibilisation à la diversité ethnoculturelle. L'un d'eux mentionne la présence d'agents de liaison dont le mandat est, entre autres, de sensibiliser le personnel du RSSS à l'approche en interculturel.

Figure 5. Existence de stratégies pour la sensibilisation à la diversité culturelle (N = 25)

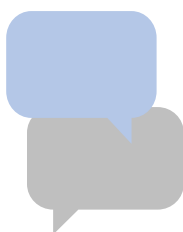


Sur 25 répondants, **3** mentionnent des stratégies en matière de sécurisation culturelle et de sensibilisation aux réalités autochtones

7.2. Suggestions spontanées au sujet des stratégies visant la sensibilisation à la diversité culturelle



« La plateforme de l'ENA est très peu connue (même des gestionnaires intermédiaires), ce qui limite son utilisation par le personnel ; les formations en lien avec l'interculturel sont donc encore moins connues. »



« Le service aux cadres a élaboré une formation pour les gestionnaires [...] offerte tous les mois [...]. Par la suite, elle sera offerte trois ou quatre fois par an pour former les gestionnaires nouvellement embauchés. Parallèlement, des capsules de formation, d'information et de sensibilisation seront offertes aux employés sur différents sujets en lien avec la diversité (religion, ethnicité, orientation sexuelle, politique, etc.) et l'interculturel. »

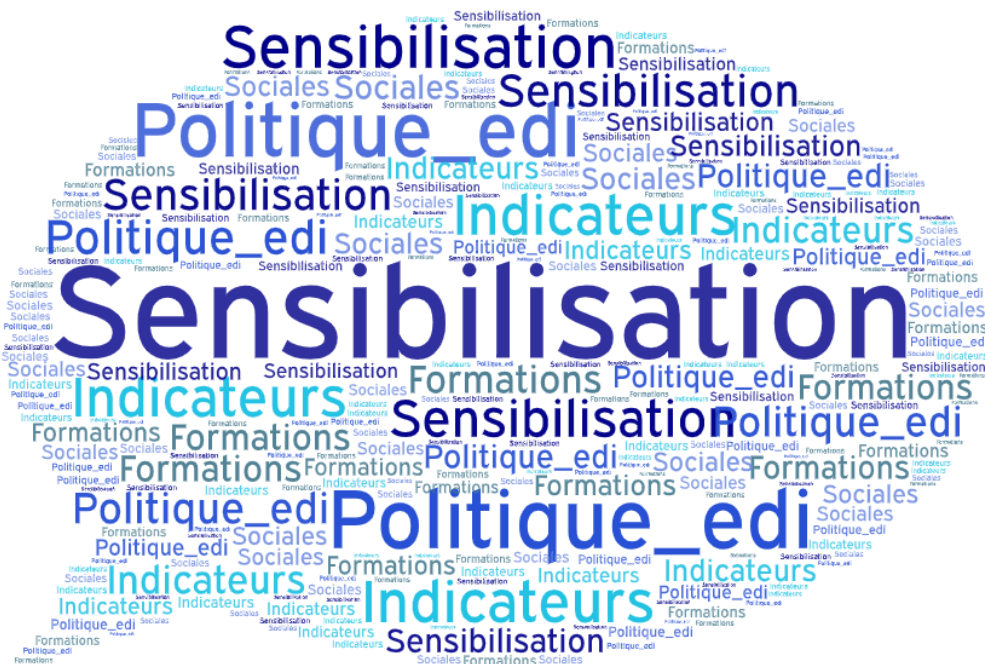
« Pour le PDRH 2021-2022, nous sommes présentement à collecter les besoins des différentes directions de notre établissement. »

7.3. Stratégies recommandées



Le nuage de mots⁷ (voir la figure 6) qui suit illustre les stratégies les plus fréquemment recommandées par les répondants lorsqu'il s'agit de favoriser des approches visant à sensibiliser le personnel à la diversité dans un contexte interculturel.

Figure 6. Nuage de mots des stratégies visant la sensibilisation à la diversité culturelle



Parmi les 25 répondants, **23** ont proposé la tenue d'activités de sensibilisation à la diversité dans un contexte interculturel, de loin la stratégie la plus fréquemment mentionnée. Suivent l'élaboration d'une politique en matière d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI) ainsi que l'intégration d'indicateurs en matière d'EDI aux ententes de gestion. Enfin, ils étaient autant de répondants à suggérer la mise en place de formations en matière d'EDI ou d'activités de nature sociale en tant qu'approches pour soutenir la diversité culturelle (voir le tableau 4).

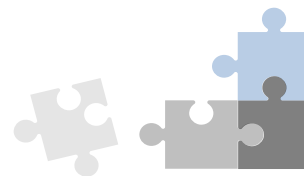
Tableau 4. Répartition des stratégies visant la sensibilisation à la diversité culturelle

Stratégies	Nombre
Activités de sensibilisation	23
Politique en matière d'équité, de diversité et d'inclusion	13
Indicateurs en matière d'équité, de diversité et d'inclusion	8
Formations en matière d'équité, de diversité et d'inclusion	3
Activités sociales	3

⁷ <https://wordart.com/create>

8. Constats

- ▶ La mixité des participants (répondants des dossiers ethnoculturels et répondants des ressources humaines) a permis d'obtenir un portrait global des formations en interculturel offertes dans le réseau de la santé et des services sociaux. Cette diversité touche également les rôles et les responsabilités que le personnel assume dans le réseau.
- ▶ Il ressort de l'enquête une grande méconnaissance des formations en interculturel mises en ligne sur la plateforme de formation continue partagée (FCP), bien que les établissements du réseau disposent d'un catalogue de ces formations.
- ▶ Il en ressort également une méconnaissance des objectifs poursuivis par la plateforme de FCP.
- ▶ Il arrive que des formations en interculturel offertes par des ressources externes ou conçues à l'interne fassent double emploi.
- ▶ Une certaine confusion émane de la diversité des interprétations données au concept de *formation en interculturel*, d'après certains exemples recensés : des formations portent sur la sécurisation culturelle⁸ (interventions auprès des membres des Premières Nations et des Inuit), notamment celle qui s'intitule « Sensibilisation aux réalités autochtones » et qui est disponible sur la plateforme FCP⁹, et d'autres portent sur les polarisations sociales (contexte de radicalisation menant à la violence), comme celle qui est titrée « Comprendre pour mieux prévenir : la radicalisation violente chez les jeunes au Québec¹⁰ ».
- ▶ Le recours à une stratégie unique en ce qui concerne la formation en interculturel :
 - ne permet pas d'appréhender la complexité des situations qui nécessitent une intervention en interculturel;
 - ne permet pas de développer les compétences nécessaires à une telle intervention ;
 - ne peut avoir que des effets très limités si ladite stratégie n'est pas intégrée à un ensemble d'actions visant l'amélioration de la qualité des services.
- ▶ Certaines des formations en interculturel locales (propres à chaque établissement du RSSS) ne sont pas inscrites sur la plateforme de FCP.
- ▶ La capacité, pour le personnel, de suivre une formation durant ou en dehors des heures de travail tout en étant rémunéré.



8. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *La sécurisation culturelle en santé et en services sociaux : vers des soins et des services culturellement sécurisants pour les Premières Nations et les Inuit*, [Fichier PDF] [Québec], Ministère de la Santé et des Services sociaux, Direction des communications, 2021, XVI, [50] p. [\[https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2020/20-613-02W.pdf\]](https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2020/20-613-02W.pdf).

9. La formation porte le numéro de code suivant : [ENA ID 10224](#).

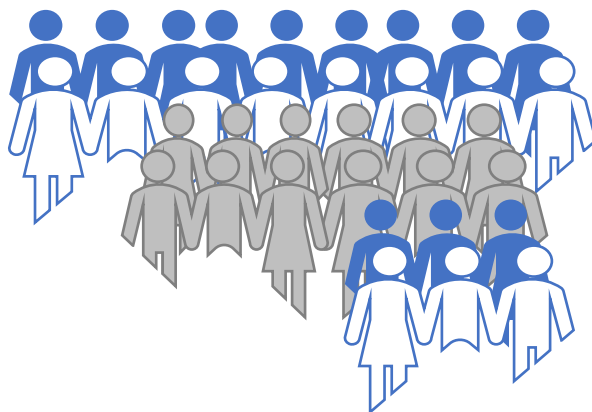
10. Modules de formation produits par l'Équipe RAPS (Recherche et action sur les polarisations sociales), le centre de recherche SHERPA et le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal.

9. Recommandations

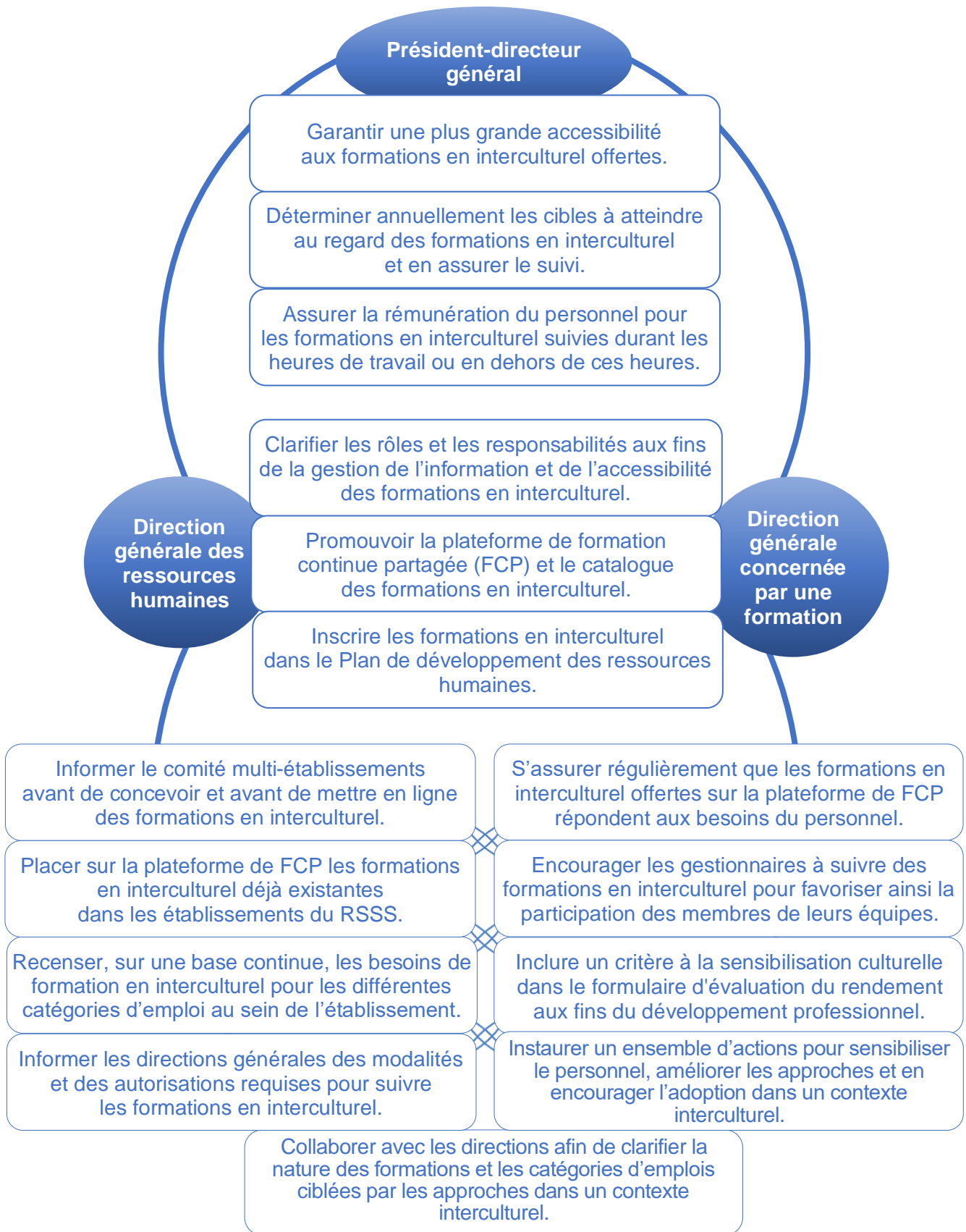
L'ensemble des constats convergent vers la pertinence, pour les établissements, de se doter d'une politique en matière d'équité, de diversité et d'inclusion afin de permettre la mise en œuvre des recommandations de façon pérenne.

Ayant inscrit au rang des priorités, dans son plan d'action 2021-2022, la nécessité de faire un état de la situation en ce qui concerne les formations en interculturel offertes dans les établissements du RSSS, le Comité provincial a tiré les recommandations qui suivent des travaux réalisés par le sous-comité en interculturel et des constats ressortant de l'enquête qu'il a menée au sujet de ces formations. Les recommandations, enrichies par la contribution des membres du Comité provincial, visent à garantir une accessibilité et une prestation de qualité au regard des services de santé et des services sociaux fournis aux personnes issues des communautés ethnoculturelles. Ces recommandations, qui s'inscrivent dans le mandat du Comité provincial, ont pour double objectif d'assurer une plus grande accessibilité aux formations en interculturel et de faire en sorte que celles-ci fassent partie du développement des pratiques et des moyens de pérenniser les acquis du personnel du RSSS.

Les recommandations proposées à la page suivante visent à assurer une prestation des services de santé et des services sociaux de qualité aux personnes issues des communautés ethnoculturelles au Québec.

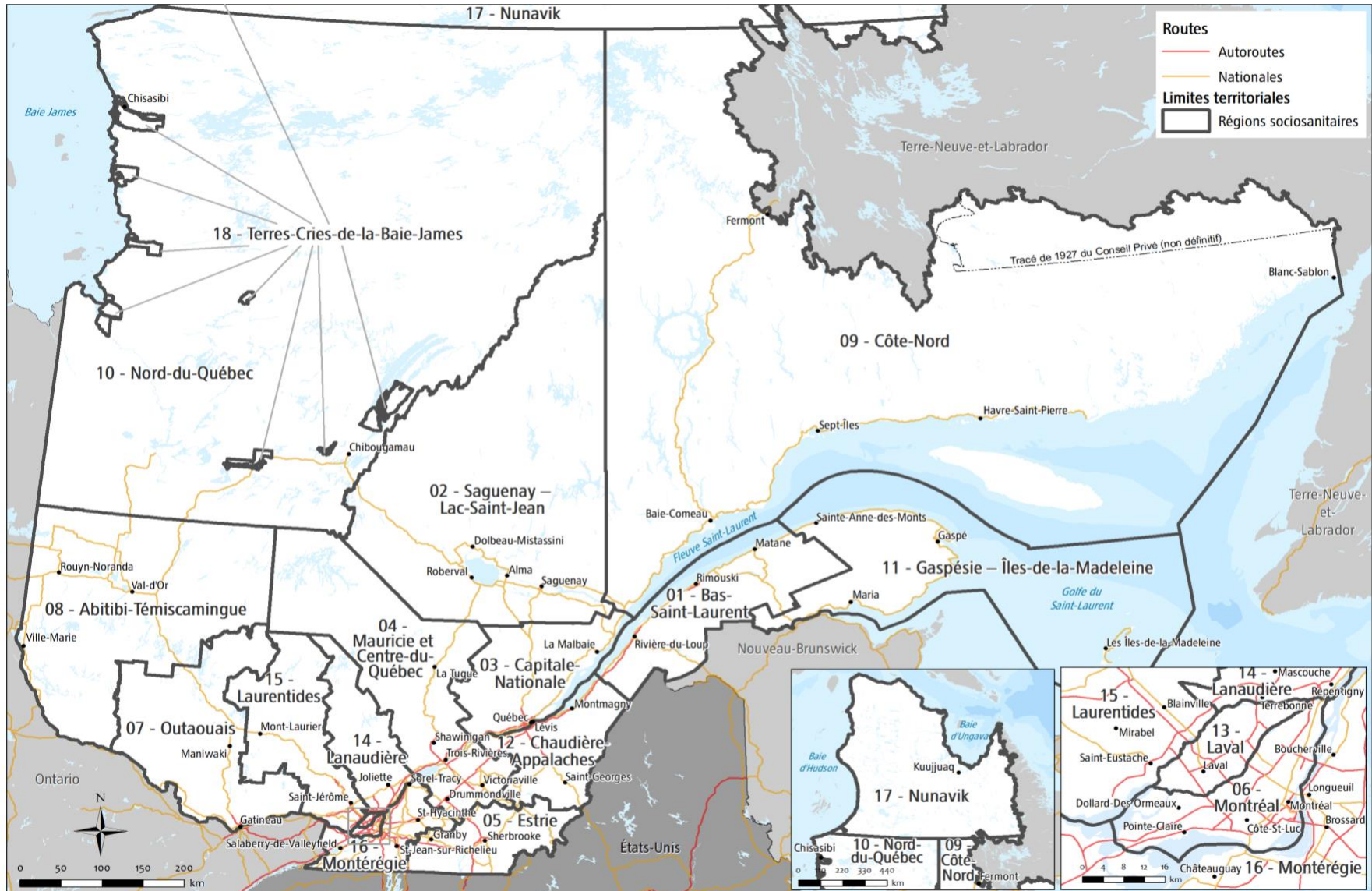


Formations en interculturel
État de la situation dans le réseau de la santé et des services sociaux du Québec



Formations en interculturel
État de la situation dans le réseau de la santé et des services sociaux du Québec

10. Annexe 1 – Régions sociosanitaires du Québec



Ministère de la Santé et des Services sociaux
 Direction générale de la coordination, de la planification, de la performance et de la qualité
 Direction générale adjointe de l'information, de la performance et de l'évaluation
 Direction de l'analyse statistique et de la performance, mai 2020

Santé
 et Services sociaux
Québec

Sources : Limites territoriales : DASP, DGAÎPE, DGCPPQ, MSSS, avril 2020;
 Base de données géographiques et administratives à l'échelle de 1/1 000 000, MERN;
 Base de données topographiques du Québec (BDTQ) à l'échelle de 1/20 000, MERN.

11. Annexe 2 – Liste des questions

Partie 1 – Profil des répondants

1. Sélectionnez votre établissement.
2. Veuillez indiquer votre prénom et votre nom.
3. Veuillez indiquer votre titre d'emploi.
4. Veuillez indiquer votre service et direction.

Partie 2 – Connaissance, disponibilité et accessibilité des formations en interculturel

5. Est-ce que des formations en interculturel sont inscrites dans le Plan de développement des ressources humaines (PDRH) 2019-2020 de votre établissement ?
 - 5.1. Est-ce que la formation « Intervenir en contexte d'immigration et de diversité ethnoculturelle » est inscrite dans le PDRH 2019-2020 ?
 - 5.2. Est-ce que la formation « Comprendre pour mieux prévenir les violences liées au genre et à la sexualité en contexte de diversité culturelle » est inscrite dans le PDRH 2021-2022 ?
 - 5.3. Est-ce que des gestionnaires ont suivi une ou plusieurs formations en interculturel inscrites au PDRH en 2019-2020 ?
 - 5.3.1. Veuillez indiquer le nombre de gestionnaires.
 - 5.4. Est-ce que des employés ont suivi une ou plusieurs formations en interculturel inscrites au PDRH en 2019-2020 ?
 - 5.4.1. Veuillez indiquer le nombre d'employés.
 - 5.4.2. Veuillez cocher toutes les catégories d'emplois ayant suivi une ou plusieurs formations en interculturel en 2019-2020. Plusieurs choix de réponses possibles.
6. Est-ce que des formations en interculturel sont disponibles dans votre établissement ?
 - 6.1. Veuillez indiquer le titre des formations en interculturel disponibles dans votre établissement.
7. Selon le PDRH de votre établissement, est-ce qu'une autorisation est nécessaire pour suivre une formation sur la plateforme de formation continue partagée (FCP) de l'Environnement numérique d'apprentissage (ENA) ?
 - 7.1. Veuillez cocher les affirmations qui s'appliquent. Plusieurs choix de réponses possibles.

Partie 3 – Stratégies à la sensibilisation à la diversité

8. Quelles stratégies recommanderiez-vous de mettre en place afin de sensibiliser les gestionnaires et les employés du RSSS à des approches sensibles à la diversité culturelle ? Plusieurs choix de réponses possibles.
9. Avez-vous des informations ou des commentaires que vous désirez partager au sujet des formations en interculturel dans votre établissement ?
 - 9.1. Veuillez préciser.
10. Existe-t-il des stratégies en place dans votre établissement visant à sensibiliser les gestionnaires et les employés du RSSS à la diversité culturelle de la population québécoise ?
 - 10.1. Veuillez préciser.

