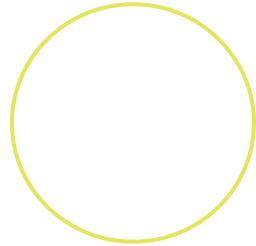
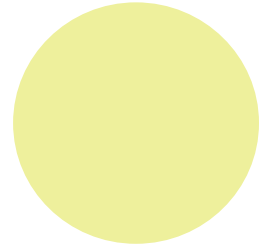


# Direction interculturelle



Septembre 2010



Année 1, n° 1

## Un nouvel outil de liaison

*Direction interculturelle* est le nouvel outil que l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal adopte pour mieux faire connaître les bons coups et les pratiques exemplaires du réseau montréalais et de leurs partenaires en matière d'intégration de la diversité culturelle dans l'adaptation des services sociaux et de santé à la population de sa région.

Le 29 septembre 2009, l'Agence conviait le réseau et ses partenaires à jeter un regard critique sur l'intégration de la diversité culturelle dans l'offre de service faite à la population montréalaise. Le but ultime de cet exercice est l'amélioration de la qualité des services pour tout un chacun.

*Direction interculturelle* est la suite logique du premier des *Rendez-vous interculturels* bisannuels organisés par l'Agence de Montréal. Cette infolettre se veut l'outil par excellence pour faire le pont entre deux rendez-vous interculturels.

Cette infolettre, au fil de ses trois parutions annuelles, sera un lieu d'échange et de partage de nos préoccupations quant à l'intégration de la diversité. Elle soulignera les pratiques exemplaires, rappellera l'existence d'outils, présentera des partenaires et sera l'occasion d'aborder les enjeux émergents dans le domaine.

Cette infolettre est la vôtre! En conséquence, la rédaction compte sur vos contributions pour la rendre dynamique, et vous sollicitera pour ce faire.

Surveillez sa prochaine sortie en janvier 2011.

### Dans ce numéro :

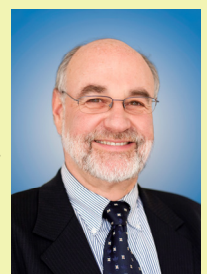
Les suivis apportés au RVI de 2009	2
Formation interculturelle : les besoins	2
L'offre de formation interculturelle	2
Pluriethnicité et services de 1 <sup>re</sup> ligne	3
Ententes de gestion : inclusion de la diversité	3
L'interprétation et la gestion des risques	3
L'Agence signe l'entente sur l'immigration	4
Le Maillage interculturel dès cet automne!	4

## Mot du Président-directeur général

C'est avec plaisir que l'Agence de Montréal publie cette première édition de *Direction interculturelle*. La santé de la population est au cœur de notre mission. Nous devons donc tenter de rejoindre chacun et chacune des Montréalais et des Montréalaises, quelle que soit sa trajectoire personnelle. C'est donc pour réfléchir aux façons de mieux être en contact avec notre population et aux moyens de considérer davantage ses particularités que l'Agence de Montréal a créé les *Rendez-vous interculturels* bisannuels et l'infolettre qu'elle vous présente aujourd'hui.

Bonne lecture!

David Levine



## Les suivis apportés au RVI de 2009

Le 29 septembre 2009, plus de 150 participants au premier *Rendez-vous interculturel* partageaient leurs visions de ce que devrait être un réseau montréalais adapté à la diversité de sa population.

Le Service du développement d'approches Qualité et le comité du *Rendez-vous interculturel* ont poursuivi leurs réflexions à la lumière des résultats de l'évaluation faite par les participants à ce premier Rendez-vous.



Les priorités des 18 prochains mois sont :

1. Identifier un porteur de dossier par établissement;
2. Tenir une rencontre annuelle à l'intention des porteurs du dossier Diversité interculturelle;
3. Proposer une offre de formations interculturelles aux employés et aux cadres;
4. Publier une infolettre à l'intention du réseau et de nos divers partenaires, et cela avec leur collaboration;
5. Mettre en valeur les bons coups du réseau et les outils développés.

## Formation interculturelle : les besoins

Au cours de l'hiver dernier, l'Agence de Montréal a procédé à une évaluation des besoins de formation interculturelle auprès des établissements après avoir rappelé que toute formation interculturelle doit développer une sensibilité à la dimension interculturelle de la relation professionnelle, de même qu'accroître les compétences permettant de mieux gérer cette relation; rendre les intervenants aptes à mettre à profit cette compétence au sein de leur propre environnement de travail, et au fil de leurs tâches ou responsabilités quotidiennes; et ainsi contribuer à optimiser le succès de l'intervention clinique.

La majorité des établissements ont exprimé des besoins à cet égard, notamment quant à la gestion des demandes d'adaptation et de la communication interculturelle tant avec la clientèle qu'entre employés.

L'Agence a choisi de recourir cette année à l'expertise du Centre de recherche et de formation du CSSS de la Montagne pour donner les formations interculturelles nécessaires.

## L'offre de formation interculturelle

Le Centre de recherche et de formation du CSSS de la Montagne offrira en 2010-2011 les formations *Gérer dans la diversité*, spécifiquement destinée aux gestionnaires, et *Interculturel I – Les mots pour dire et intervenir*, conçue pour le personnel du réseau.

Le calendrier 2010-2011 compte quatre groupes *Gérer dans la diversité* et quatre groupes *Interculturel I*. Chaque formation dure deux jours répartis sur une même quinzaine. Les deux premiers groupes de gestionnaires formés en plein mois d'août ont affiché complet. Un franc succès!

Au cours des deux prochaines années s'ajouteront la formation *Interculturel II – Connaître ses clients : Statuts, trajectoires et vécus migratoires*, et des séminaires d'une demi-journée. Les séminaires aborderont des thèmes tels la santé mentale; la violence; la diversité dans l'éthique clinique; la réadaptation et ses soins; la fin de vie, le deuil et la mort.

L'Agence informera dès septembre les établissements de la prochaine période d'inscription. Les places sont limitées. Premier arrivé, premier inscrit!

## Pluriethnicité et services de 1<sup>re</sup> ligne

Année 1, n° 1

Sous la direction d'Alex Battaglini, adjoint à la Direction de la qualité et de la mission universitaire du CSSS Bordeaux-Cartierville–Saint-Laurent, vient de paraître l'ouvrage collectif *Les services sociaux et de santé en contexte pluriethnique*. Cet ouvrage traite, tant sur le plan pratique que théorique, de la santé des populations sous l'angle de l'organisation des services de première ligne, le tout dans un contexte de pluralité sociale et culturelle.

Ainsi, l'ouvrage comporte principalement deux axes d'analyses. Le premier axe regroupe des chapitres dont le propos porte sur les caractéristiques organisationnelles alors que le second axe rassemble des auteurs qui s'attardent plus spécifiquement aux caractéristiques sociales, culturelles et sociosanitaires de catégories de populations spécifiques (immigrants, réfugiés, personnes avec incapacités, hommes, femmes, etc.).

Écrit par des auteurs affiliés soit aux CSSS Bordeaux-Cartierville–Saint-Laurent, de la Montagne, Cavendish, de Laval, soit à la Direction de santé publique de Montréal et de l'Institut national de santé publique, ou encore aux universités de Montréal, McGill, UQAM, Sherbrooke et de Paris VII, cet ouvrage inspirera intervenants et décideurs. AB



## Ententes de gestion : inclusion de la diversité

L'Agence de Montréal a introduit, en 2008, la prise en compte de la diversité dans les ententes de gestion qu'elle signe avec les établissements. Cette décision illustre l'importance accordée à un réseau répondant à la diversité de sa clientèle, et qu'il s'agit d'une pièce déterminante pour assurer une offre de services de qualité.

En 2008, les indicateurs suivants sont retenus : 1) adoption d'une politique ou d'orientations, assurant la prise en compte de la diversité ethnoculturelle, et 2) implantation d'une procédure guidant le travail des intervenants lorsqu'ils œuvrent auprès de clients ne maîtrisant pas suffisamment le français ou l'anglais. En 2009, chaque établissement doit adopter une politique de gestion de la diversité.

Les bilans annuels permettent de cerner les forces des établissements, les points à améliorer quant à l'intégration de la diversité et de préciser le soutien offert par l'Agence.

## L'interprétation dans la gestion des risques

Depuis quelques années, des rapports du Bureau du coroner du Québec soulignent les risques encourus pour la qualité des soins lorsque soignant et soigné ne parlent pas la même langue, ou lorsque l'on remédie à cette difficulté par des solutions de fortune.

L'Agence de Montréal a fait appel à l'expertise de l'Office régional de la santé de Winnipeg. Ainsi en septembre 2009, madame Jeannine Roy est venue présenter la démarche développée par le professeur Sarah Bowen pour intégrer le recours aux interprètes dans le cadre d'analyse de gestion des risques.

Cette année, déjà deux coroners ont émis des recommandations visant à une meilleure utilisation des services de la Banque interrégionale d'interprètes afin de diminuer les événements indésirables entraînés par les barrières de communication entre les soignants et les allophones. Ainsi, une des recommandations demande aux établissements de déposer leurs politiques et procédures de recours aux interprètes auprès de l'Agence de Montréal.

Heureusement, l'Agence et plusieurs établissements avaient pris les devants!

## L'Agence signe l'entente sur l'immigration

Le 18 janvier dernier, M<sup>me</sup> Yolande James, alors ministre de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), dévoilait la première entente spécifique triennale en matière d'immigration, d'intégration et de relations interculturelles dans la région de Montréal. Pour M<sup>me</sup> James, l'objectif de celle-ci est de « faire de l'immigration un levier au service du développement de notre métropole ». La Conférence régionale des élus et huit partenaires majeurs coordonneront leurs efforts pour réaliser des projets misant sur la diversité et favorisant l'intégration des immigrants au marché du travail.

Dans le cadre de cette entente, l'Agence de Montréal s'est engagée, entre autres, à :

1. contribuer à l'offre de stages d'observation destinée aux personnes immigrantes, notamment les nouveaux arrivants, dans le réseau de la santé et à l'ASSSM;
2. contribuer à l'offre d'expériences de travail ou de stages d'intégration aux personnes formées à l'étranger souhaitant exercer une profession régie par un ordre professionnel;
3. contribuer, par différentes stratégies, à l'insertion sociale des femmes immigrantes isolées, notamment par des interventions de nature psychosociale adaptées aux particularités ethnoculturelles;
4. promouvoir et favoriser une plus grande représentativité des personnes des communautés culturelles au sein des établissements du réseau, et des conseils d'administration.



M<sup>me</sup> James et les signataires de l'entente spécifique de la région de Montréal. © MICC

L'Agence collaborera avec ses divers partenaires pour faire un succès de cette entente. Source : [www.micc.gouv.qc.ca/](http://www.micc.gouv.qc.ca/)

## Le Maillage interculturel dès cet automne!

Né d'une volonté d'Emploi-Québec et du MICC, suite à l'entente ci-dessus mentionnée, une offre de stages de trois à cinq jours a été mise sur pied pour offrir aux immigrants récents un premier contact avec le milieu du travail. Grâce à ces stages, les immigrants auront la possibilité de s'intégrer plus rapidement et plus facilement au marché de l'emploi.

Dans une perspective gagnant-gagnant, l'employeur y puisera aussi des avantages non négligeables : valorisation des employés responsables des stagiaires, connaissances sur la diversité culturelle, observation de ressources disponibles pour un emploi et développement de mesures d'intégration dans son établissement. Tous les candidats aux stages auront préalablement suivi la formation « S'adapter au monde du travail québécois » du MICC.

L'Agence de Montréal a expérimenté, ce printemps et cet été, quelques modèles d'implantation pour ensuite déployer le programme aux établissements du réseau cet automne. C'est donc un rendez-vous en septembre, car l'intégration, c'est l'affaire de tous! VF

Direction interculturelle est publiée trois fois l'an par le Service du développement d'approches Qualité.

Édition : Jeanne-Éveline Turgeon  
Coordination et rédaction : Isabelle Hemlin  
Révision linguistique : Christelle Morteau et Louis Guyon

Ont contribué à ce numéro : Alex Battaglini et Viviane Fournier

ISSN 1923-9084—Direction interculturelle (imprimé)  
ISSN 1923-9092—Direction interculturelle (en ligne)

Vous avez des questions ou des commentaires?

Par téléphone : 514 597-0769, poste 6514  
Par courriel : [DirectionInterculturelleMontreal@ssss.gouv.qc.ca](mailto:DirectionInterculturelleMontreal@ssss.gouv.qc.ca)

Site Internet de l'Agence : [www.santemontreal.qc.ca](http://www.santemontreal.qc.ca)

Agence de la santé  
et des services sociaux  
de Montréal

Québec

