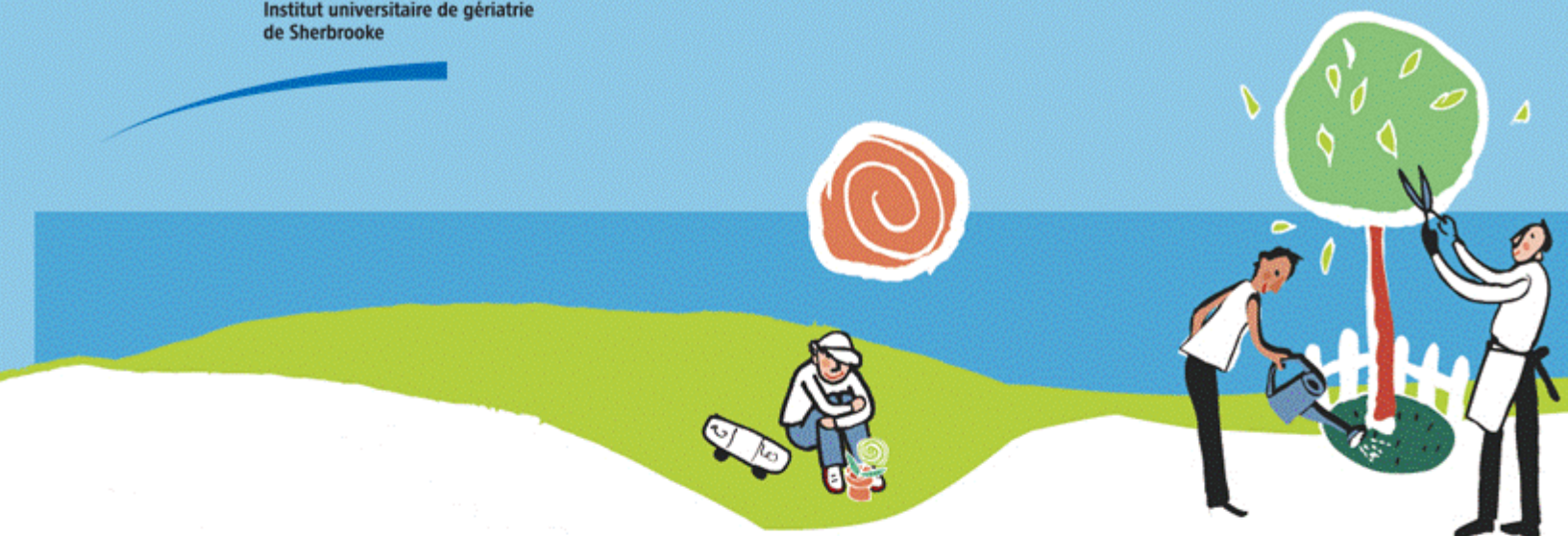


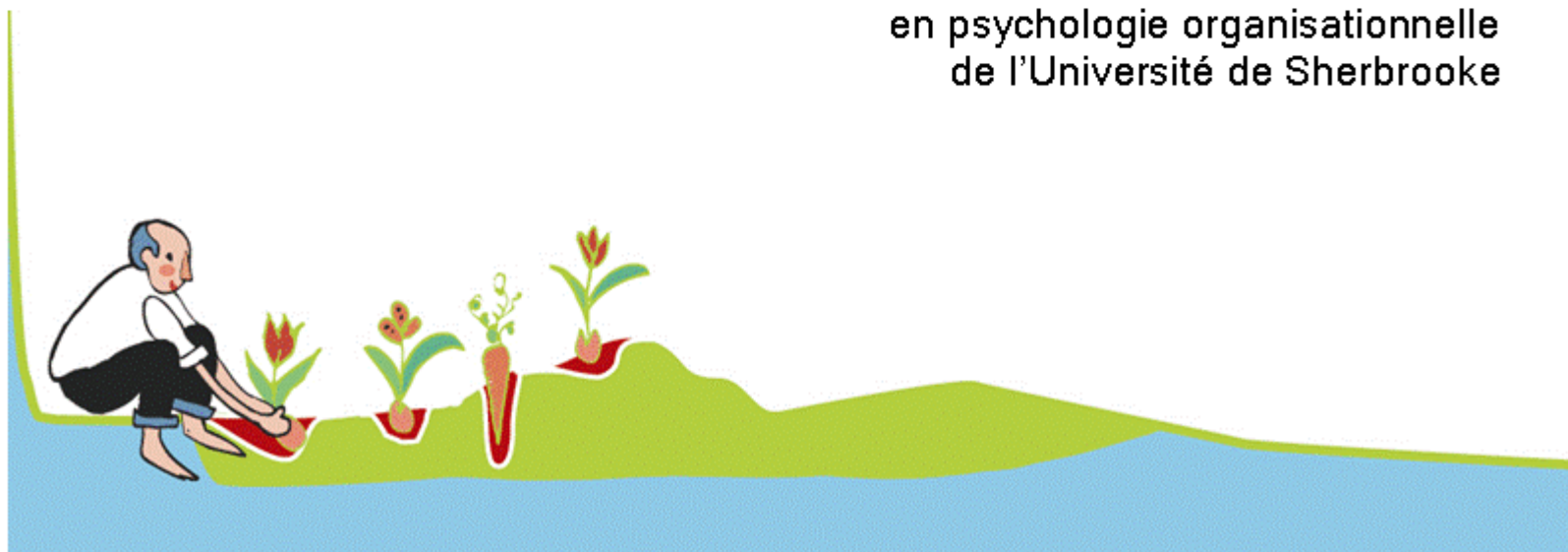


RAPPORT D'ENQUÊTE FEEDBACK

**Enquête sur les sessions d'information
données aux groupes de francisation
du Cégep de Sherbrooke
par des intervenants du CSSS-IUGS**

Marie-Claude Haché
Louis Bélanger-Rwemayire

Étudiants au doctorat
en psychologie organisationnelle
de l'Université de Sherbrooke



RAPPORT D'ENQUÊTE FEEDBACK

ENQUÊTE SUR LES SESSIONS D'INFORMATION
DONNÉES AUX GROUPES DE FRANCISATION DU
CÉGEP DE SHERBROOKE PAR
DES INTERVENANTS DU CSSS-IUGS

Présenté à :
Madame Céline Bureau

Par :
Marie Claude Haché et Louis Bélanger-Rwemayire,
Stagiaires au doctorat en psychologie organisationnelle
Université de Sherbrooke

Le 1^{er} mai 2009

Rédaction

Marie-Claude Haché, Département de psychologie, Université de Sherbrooke
Louis Bélanger-Rwemayire, Département de psychologie, Université de Sherbrooke

Mise en pages

Marie-Ève Latulippe, Direction de la coordination et des affaires académiques

Centre de santé et de services sociaux –
Institut universitaire de gériatrie
de Sherbrooke



UNIVERSITÉ DE
SHERBROOKE



Le CSSS-IUGS est un centre affilié universitaire (CAU) du secteur social et un institut universitaire de gériatrie (secteur santé)

Vous pouvez obtenir ce document à l'adresse suivante :

Guichet de la DCAA

Centre de santé et de services sociaux – Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke
Direction de la coordination et des affaires académiques
500, rue Murray, bureau 100
Sherbrooke (Québec) J1G 2K6
819 562-9121, poste 47200
sgrimard.csss-iugs@ssss.gouv.qc.ca

ISBN-13 : 978-2-923738-16-1 (Version PDF)

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2009

Dépôt légal : Bibliothèque et Archives du Canada 2009

© 2009 Marie-Claude Haché et Louis Bélanger-Rwemayire,

Département de psychologie, Université de Sherbrooke

Il est illégal de reproduire une partie quelconque de ce document sans l'autorisation de l'auteur.

La reproduction de cette publication, par quelque procédé que ce soit, sera considérée comme une violation du droit d'auteur.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
RAPPEL DU CONTEXTE À L'ORIGINE DE LA DÉMARCHE.....	1
DÉROULEMENT DE LA DÉMARCHE ET MÉTHODOLOGIE UTILISÉE	2
ANALYSE DES RÉSULTATS	4
Tableau 1 : Session sur la violence conjugale - synthèse des propos.....	5
Tableau 2 : Session sur le réseau de la santé et des services sociaux - synthèse des propos	10
Tableaux 3 et 4 : Recommandations	15
Tableau 5 : Recommandations globales s'appliquant aux deux sessions	19
PRINCIPALES CONCLUSIONS DE L'ANALYSE	21
SUITES DE L'ENQUÊTE.....	22

INTRODUCTION

Ce document présente les résultats de l'enquête visant à évaluer les sessions d'information données aux groupes de francisation en termes de contenu, de format et de réponse aux besoins des personnes inscrites en francisation.

Nous présenterons dans l'ordre :

1. un rappel du contexte à l'origine de la démarche,
2. la méthodologie utilisée pour la cueillette d'informations,
3. une description et une analyse des résultats obtenus,
4. les principales conclusions issues de l'analyse,
5. les suites de l'enquête.

RAPPEL DU CONTEXTE À L'ORIGINE DE LA DÉMARCHE

À l'automne 2008, le Comité interculturel du CSSS-IUGS a formulé une demande pour faire une évaluation formelle des :

1. Sessions d'information sur le réseau de santé et de services sociaux
2. Sessions d'information et de sensibilisation sur la violence conjugale.

Cette évaluation est la première évaluation formelle depuis l'élaboration de ces sessions d'information.

Depuis 2004, les demandes pour les sessions augmentent. Bien que la rétroaction après chaque session soit positive et les demandes soient répétées d'année en année, le Comité interculturel se demande si l'information donnée et les outils sont toujours appropriés.

Notre cliente est Mme Céline Bureau, responsable du Comité interculturel et directrice du Projet clinique, de la santé publique et du développement des communautés. Mme Bureau était en charge de prendre les décisions importantes concernant l'intervention.

Notre interlocutrice principale est Mme Geneviève Guindon, agente de planification, de programmation et de recherche à la direction de la coordination et des affaires académiques et membre du Comité interculturel. Mme Guindon agissait en tant que personne-ressource.

DÉROULEMENT DE LA DÉMARCHE ET MÉTHODOLOGIE UTILISÉE

Toute la démarche s'est faite en collaboration avec Mme Bureau et Mme Guindon. Nous avons commencé la démarche en effectuant quelques rencontres avec Mme Guindon pour clarifier la demande et pour bien définir les paramètres de l'enquête. Une proposition d'intervention explicitant notre mandat, notre démarche ainsi que les rôles et responsabilités des principaux acteurs a été produite. Lors d'une rencontre subséquente, cette proposition a été présentée à Mme Bureau pour obtenir son approbation et y apporter les modifications désirées.

Tel que prévu dans cette proposition d'intervention, nous sommes allés évaluer le niveau de satisfaction et les attentes de nouveaux arrivants inscrits dans des cours de francisation du Cégep de Sherbrooke au sujet des sessions d'information élaborées et diffusées par le CSSS-IUGS.

Notre cueillette de données a été effectuée auprès d'un groupe de nouveaux arrivants inscrits en francisation qui ont assisté à une session d'information donnée par le CSSS-IUGS, auprès d'intervenants du CSSS-IUGS qui donnent ou qui ont déjà donné la formation, auprès des responsables du groupe de francisation ainsi qu'auprès d'intervenants du Service d'aide aux Néo-Canadiens (SANC). Le champ d'investigation a été approuvé au préalable par notre cliente, Mme Bureau.

Deux méthodes de cueillette d'information ont été utilisées pour cette démarche d'enquête : l'entrevue individuelle et l'entrevue de groupe.

Entrevues individuelles

Nous avons rencontré les intervenants du CSSS-IUGS qui avaient ou qui donnent encore les sessions d'informations, des intervenants du SANC, ainsi qu'un agent d'intégration au CÉGEP.

L'entrevue auprès des intervenants portait sur trois aspects :

1. le contenu (pertinence et quantité des thèmes abordés et de l'information donnée),
2. le format (méthodes d'enseignement, durée, moment où la formation est donnée, rythme et outils utilisés),
3. les besoins des nouveaux arrivants (leurs attentes et leur appréciation globale).

Entrevues de groupes

Nous avons rencontré un groupe de francisation qui avait reçu la session d'information sur la violence conjugale. Ce groupe était composé de 15 personnes, 10 femmes et 5 hommes, provenant de l'Amérique du Sud, de l'Afghanistan et des États-Unis. L'entrevue de groupe auprès des nouveaux arrivants visait à recueillir leurs avis sur la session d'information sur la violence conjugale en terme :

1. de contenu (pertinence et quantité des thèmes abordés et de l'information donnée),
2. de format (méthodes d'enseignement, durée, moment où la formation est donnée, rythme et outil utilisé),
3. de leurs besoins (leurs attentes et leur appréciation globale).

Puisqu'aucun groupe de francisation au CÉGEP n'avait reçu la session d'information sur le réseau de la santé nous avons dû ajuster notre canevas en fonction de la situation. Nous avons pris l'option d'investiguer leurs besoins.

Pour tenir compte du niveau de français du groupe, du champ d'investigation à couvrir et de la disponibilité des participants, nous avons dû adapter la méthode de l'entrevue de groupe. Nous avons tout d'abord divisé le groupe en deux, et nous avons attribué un groupe à chaque intervieweur. Nous avons utilisé un canevas d'entrevue pour guider le déroulement de l'entrevue de groupe et nous assurer de couvrir le champ d'investigation.

ANALYSE DES RÉSULTATS

Dans cette section, nous présentons l'analyse des données issues des entrevues individuelles et des entrevues de groupe auprès des 5 intervenants et des 15 nouveaux arrivants ainsi que les recommandations qui en découlent. Les recommandations sont des exemples d'actions pouvant être posées pour répondre aux besoins et aux préoccupations dégagées des propos des nouveaux arrivants et des intervenants. Ces recommandations auront à être adaptées en fonction du milieu et de la disponibilité des ressources.

Compte tenu de la quantité et de la diversité des informations recueillies au cours de cette démarche, nous avons dû faire des choix pour ne retenir que les informations qui nous semblaient les plus significatives. Il est à prévoir par conséquent que les participants à la cueillette ne retrouvent pas nécessairement toutes les opinions qu'ils ont exprimées en entrevue.

Tableau 1 : Session sur la violence conjugale - synthèse des propos

La session d'information sur la violence conjugale vise à sensibiliser les nouveaux arrivants à l'orientation québécoise de tolérance zéro face à la violence conjugale. On y aborde également les services offerts en lien avec cette problématique, de même que, de manière générale, les relations hommes-femmes et parents-enfants. Le tableau 1 (page suivante) présente les propos recueillis auprès des intervenants et des nouveaux arrivants, tant sur les aspects à conserver que sur les pistes d'améliorations de cette session. Ces propos sont classés dans trois catégories : le contenu des sessions, leur format et leur réponse aux besoins.

Tableau 1 : Session sur la violence conjugale – Synthèse des propos

Session sur la violence conjugale

Intervenants		Nouveaux arrivants	
Aspects à conserver	Pistes d'amélioration	Aspects à conserver	Pistes d'amélioration
<u>Contenu :</u> A.1 D'après les intervenants, conserver tous les thèmes Pourquoi : A.1.1 Les N.A. ne connaissent pas tous les types de violence A.1.2 Le phénomène de migration vient accentuer les problèmes, dont la violence conjugale A.1.3 C'est important d'en parler, car dans plusieurs sociétés c'est un sujet tabou A.1.4 Les N.A. n'ont souvent pas la même notion de la violence conjugale que les Québécois A.1.5 Le contenu est basé sur un programme préexistant. (efficacité prouvée)	<u>Contenu :</u> B.1 Selon les intervenants, il serait important d'aborder les thèmes suivants : B.1.1 Mettre l'accent sur les ressources disponibles (endroits, programmes) et sur les stratégies autant pour les personnes violentées que pour et les personnes qui ont posé un geste violent. B.1.2 Aborder les différences culturelles au niveau de l'éducation/corrections physique des enfants. o Mettre plus d'accent sur la DPJ, la démystifier. B.1.3 Parler de l'isolement, des difficultés à trouver un emploi et de leurs conséquences, notamment l'amplification du phénomène de violence conjugale	<u>Contenu :</u> C.1 Les N.A. trouvent que l'information reçue est importante à cause des différences culturelles, des différences au niveau de la loi et des conséquences criminelles. C.2 Les thèmes abordés sont importants, car ils aident à mieux comprendre la culture québécoise C.3 L'information est transmise de façon claire.	<u>Contenu :</u> D.1 Ils aimeraient avoir de l'information sur l'éducation et sur la correction des enfants.

Intervenants		Nouveaux arrivants	
Aspects à conserver	Pistes d'amélioration	Aspects à conserver	Pistes d'amélioration
A.2 Selon les intervenants, il ne semble pas avoir de problème quant à la clarté des informations, car le groupe est préparé au vocabulaire.	B.1.4 Parler du parrainage et de la violence qui peut y être associé. B.1.5 Aborder les valeurs et les normes du Québec B.1.6 Tous les intervenants se questionnent sur la pertinence d'utiliser les statistiques		
<u>Format :</u> A.3 Les intervenants sont d'avis que les sessions devraient durer entre 1 et 2 heures A.4 Les méthodes utilisées actuellement sont appropriées, mais les intervenants ont souligné l'importance de ne pas donner la session de manière magistrale. A.5 Les intervenants jugent que la personne qui donne la séance doit posséder les caractéristiques suivantes : - o Compétence interculturelle - o Connaître les lois de l'immigration - o A confiance en ce qu'il dit	<u>Format :</u> B.2 Bien qu'il soit suggéré pour une session d'avoir une durée maximale de 2 heures, il est aussi mentionné que cette durée est souvent insuffisante pour couvrir adéquatement toute la matière. B.3 Deux avis pour l'utilisation d'une vidéo : -2 intervenants nous ont mentionné la pertinence d'utiliser une vidéo qui traite de la violence conjugale. -1 intervenant juge que l'utilisation d'une vidéo demanderait trop de temps	<u>Format :</u> C.4 Une durée de 2 heures est adéquate C.5 Vitesse appropriée C.6 Méthodes utilisées conviennent C.7 Intervenant qui donne séance doit avoir les caractéristiques suivantes : - o Aimable - o Respectueux - o Connais le sujet - o Bien que ce soit un homme	<u>Format :</u> D.2 Dyade qui donne la séance, 1 homme et 1 femme. - o Exemple d'égalité D.3 Utilisation d'une vidéo est suggérée pour faire réfléchir D.4 Avis partagés quant aux moments d'avoir la séance - o Pour certains, la recevoir à la 2^e session est correct, car ils ont une meilleure connaissance du français - o Pour d'autres, ils aimeraient recevoir la séance le plus tôt possible, sans tenir compte du cours de francisation.

Intervenants		Nouveaux arrivants	
Aspects à conserver	Pistes d'amélioration	Aspects à conserver	Pistes d'amélioration
- o Être neutre (n'attaquer personne) - o Avoir déjà donné des sessions d'information - o 1 intervenant dit qu'il faudrait idéalement que la séance soit donnée par un homme immigrant - o Être dynamique - o Avoir une bonne capacité d'adaptation - o Diplôme -1 intervenant dit que les diplômes et les formations sont importante -1 intervenant dit que les diplômes ne sont pas important. A.6 Moment choisi pour donner la formation est adéquat, car il correspond au niveau de français des N.A.	B.4 Deux avis au niveau du rythme : -2 intervenants disent qu'il est trop rapide -1 intervenant dit que le rythme peut être soit trop lent, adéquat ou trop rapide selon le groupe. B.5 Trois avis quant au sexe de l'intervenant qui donne la séance : -2 intervenants disent qu'il faudrait idéalement une dyade homme/femme -1 intervenant croit que le mieux est un homme immigrant - 1 intervenant croit que ça peut être un homme ou une femme. B.6 Les N.A. attendent parfois longtemps avant de pouvoir suivre les cours de francisation et donc de recevoir les sessions d'informations et on oublie souvent les immigrants francophones.		

Intervenants		Nouveaux arrivants	
Aspects à conserver	Pistes d'amélioration	Aspects à conserver	Pistes d'amélioration
<u>Besoins :</u> A.7 Selon les intervenants, la séance répond bien aux besoins des N.A. et les N.A. leur semblent satisfaits.	<u>Besoins :</u> B.7 Les intervenants mentionnent qu'il y a toujours place à l'amélioration. B.8 Il a été mentionné que la séance pourrait être plus longue, mais que les N.A. peuvent être saturés d'information lors de cette séance.	<u>Besoins :</u>	<u>Besoins :</u> D.5 Certains N.A. auraient aimé en savoir plus.

**Tableau 2 : Session sur le réseau de la santé et des services sociaux -
synthèse des propos**

L'objectif principal de la session sur le réseau de la santé et des services sociaux est d'informer les nouveaux arrivants sur les services offerts par la mission CLSC et ceux des médecins de famille, particulièrement les services accessibles sans référence préalable.

Le tableau 2 (page suivante) présente les propos recueillis auprès des intervenants et des nouveaux arrivants, tant sur les aspects à conserver que sur les pistes d'améliorations de cette session d'information. Comme les nouveaux arrivants consultés n'avaient pas assisté à cette formation, les réflexions proposées reflètent plutôt leurs souhaits en la matière. Ces propos sont classés dans trois catégories : le contenu des sessions, leur format et leur réponse aux besoins.

Tableau 2 :
Session sur le réseau de la santé et de services sociaux - synthèse des propos

Réseau de la santé et de services sociaux

Intervenants		Nouveaux arrivants
Aspects à conserver	Pistes d'amélioration	Ce qui est souhaité
<u>Contenu :</u> A.8 Tous s'entendent sur la pertinence des thèmes abordés	<u>Contenu :</u> B.9 Tous les intervenants disent qu'il y a des attentes par rapport au médecin de famille avant même que soit donnée la séance - o Ils mentionnent l'importance de bien expliquer l'accès aux médecins de famille B.10 Les intervenants soulèvent que l'information est difficile à assimiler pour beaucoup de N.A. - o La séance contient beaucoup d'informations - o Plusieurs arrivent avec des référents différents ou inexistantes par rapport au système de santé B.11 Certains N.A. ne se sentent pas concernés par certains thèmes. B.12 Le thème du guide alimentaire est déjà abordé par le Cégep B.13 Certaines informations sont données de toute façon lorsque les personnes vivent la situation (exemple : la grossesse) B.14 Un intervenant proposait de changer l'ordre de la séance. - o Commencer par le service de santé et finir par les services sociaux B.15 Un intervenant proposait de montrer aux N.A., schéma de tout le réseau et leur montrer les interrelations et son fonctionnement pour savoir comment naviguer dans le système de santé	<u>Contenu :</u> E.1 Les N.A. voudraient que tous les thèmes de la séance soient présentés. E.2 Veulent avoir de l'information sur les médecins de famille, comment en avoir un. E.3 Veulent savoir quoi faire en cas d'urgence E.4 Veulent avoir un survol du système pour connaître les services et comprendre comment ils fonctionnent E.5 Veulent avoir accès à des références pour avoir plus d'informations ou des sessions d'informations supplémentaires

Intervenants		Nouveaux arrivants
Aspects à conserver	Pistes d'amélioration	Ce qui est souhaité
	B.16 Expliquer qu'ils vont devoir passer par des intermédiaires avant de rencontrer un spécialiste de la santé. B.17 Expliquer la notion de gratuité des soins. (d'où vient cette gratuité, que tout n'est pas gratuit) B.18 Un intervenant trouve justifié d'utiliser du matériel traduit B.19 Ne pas créer de peur (exemple : vaccin de la grippe) B.20 Info-Santé : les N.A. sont limités dans l'utilisation de ce service lorsqu'ils ne maîtrisent pas bien le français B.21 Faire une distinction claire entre le curatif et le préventif B.22 Il a été mentionné que la communication entre les agents de liaison du cégep et les intervenants du CSSS-IUGS est importante pour connaître le niveau de français et la composition du groupe.	
<u>Format :</u> Les intervenants mentionnent que : A.9 Les sessions devraient avoir une durée maximum de 2 heures. A.10 Les intervenants jugent que la personne qui donne la séance doit posséder les caractéristiques suivantes : - o Dois avoir des compétences interculturelles - o Dois être patient, dynamique, à l'aise avec son identité, capable d'être confrontée.	<u>Format :</u> Les intervenants mentionnent : B.23 Il serait pertinent de structurer et d'ordonner l'information qui est remise aux N.A. B.24 Un intervenant mentionne que l'utilisation d'un PowerPoint comme support visuel pourrait être appropriée. B.25 Une visite des lieux serait intéressante, car les N.A. peuvent être anxieux de se présenter sur les lieux. B.26 Est avantageux de demander aux N.A. de décrire comment le système de santé était chez eux pour utiliser leurs référents. B.27 Côté rythme, les intervenants s'entendent sur le fait qu'il y a beaucoup d'informations transmises en peu de temps.	<u>Format :</u> E.6 Passer rapidement à travers l'information, mais avoir une période de questions. E.7 Un format de séance a été proposé : - o Avoir 2 sessions -La 1re : Informations de survol -La 2e : Informations ciblées, à la demande des N.A.

Intervenants		Nouveaux arrivants
Aspects à conserver	Pistes d'amélioration	Ce qui est souhaité
- o Dois avoir une bonne capacité d'écoute - o Des intervenants croient que c'est une bonne idée que ce soit une femme qui donne la formation, car elle pourrait fournir un modèle d'affirmation aux femmes immigrantes. - o Une femme immigrante pourrait également être un modèle d'intégration et d'affirmation. A.11 Selon les intervenants, la session d'information est donnée à un bon moment, ni trop tôt et ni trop tard.	B.28 Côté formation professionnelle o 1 intervenant croit qu'il devrait y avoir un spécialiste des soins de santé physique et un spécialiste des soins de santé psychologique dans le but de donner des informations plus à jour. B.29 Miser sur la communication entre les agents de liaison du CEGEP et les intervenants du CSSS-IUGS concernant niveau de français et composition du groupe. B.30 Il faut adapter le contenu selon chaque groupe.	E.8 3 avis concernant le moment pour donner les sessions : - o Traduire la session dans différentes langues comme la session d'information sur les impôts - o Donner à la 2e session pour pouvoir comprendre le français. - o La session devrait être donnée à tous les N.A. et devrait se donner à l'aide d'interprètes, car ils considèrent que l'information sur la santé est importante, rapidement. Tout le monde n'a pas accès au cours de francisation et parfois c'est long avant d'être accepté dans le cours. E.9 La session devrait durer un maximum de 2h par séance E.10 Il est important pour les N.A. que la session soit donnée par quelqu'un qui maîtrise la matière E.11 La session devrait être imagée (vidéo, aide visuelle), adaptée au niveau de français, avec des dépliants et une période de questions.

Intervenants		Nouveaux arrivants
Aspects à conserver	Pistes d'amélioration	Ce qui est souhaité
<u>Besoins :</u> Les intervenants mentionnent : A.12 Il faut recadrer les attentes face aux services de santé et services sociaux. A.13 Il faut pouvoir traiter les déceptions. Par exemple celles reliées au fait qu'il n'est pas facile d'avoir un médecin de famille rapidement. A.14 Les attentes des N.A. sont très primaires, car ils connaissent peu le système de santé québécois. A.15 Selon les intervenants, l'appréciation globale des N.A. est très bonne. Toujours selon les intervenants, les N.A. sont souvent déçus d'apprendre que cela peut prendre du temps pour avoir accès aux services et qu'il est difficile d'obtenir un médecin de famille. A.16 L'appréciation de la part des intervenants est très bonne	<u>Besoins :</u>	<u>Besoins :</u> E.12 Ils ne connaissent pas grand-chose du système de santé. E.13 Veulent connaître les différences entre leurs systèmes de santé et le nôtre.

Tableaux 3 et 4 : Recommandations

Les tableaux 3 et 4 (pages suivantes) présentent les recommandations découlant des données présentées dans les tableaux 1 et 2. Le tableau 3 présente les recommandations concernant la session sur la violence conjugale et le tableau 4 présente celles sur la session sur le réseau de la santé et de services sociaux.

Pour chaque recommandation, nous indiquons d'où elles proviennent. À côté de chaque recommandation, on retrouve un ou des codes (exemple : C.2). Chacun de ces codes réfère à un propos venant des intervenants ou des nouveaux arrivants que l'on retrouve dans le tableau 1 ou 2. Un code ne réfère pas nécessairement à une idée exprimée par une seule personne, il peut s'agir d'une idée exprimée par une ou par plusieurs personnes.

En ce qui a trait à la recommandation 6 du tableau 3, il s'agit d'une recommandation que nous proposons en fonction de notre analyse des propos des intervenants et des nouveaux arrivants; il ne s'agit pas d'une recommandation mentionnée directement par les personnes consultées lors des entrevues.

Tableau 3 : Session sur la session sur la violence conjugale - recommandations

Recommandations sur la session sur la violence conjugale		Nouveaux arrivants	Tous les intervenants
Contenu			
1. Conserver les thèmes actuels (Si besoin d'enlever un thème, retirer les statistiques)		C.1; C.2	A.1; B.1.6
2. Rajouter les thèmes suivants ou mettre l'accent sur: a. Les ressources et les stratégies pour les personnes violentées et pour les personnes qui ont posé un geste violent. b. L'éducation et la correction physique des enfants au Québec c. Démystifier la DPJ d. Facteurs de risques ▪ Isolement ▪ Difficulté emploi ▪ Parrainage e. Mettre l'accent sur les normes et les valeurs du Québec (pour leur permettre de mieux comprendre le rationnel des lois canadiennes et québécoises)			B.1.1
		D.1	B.1.2
			B.1.2
			B.1.3; B.1.4
		C.2	B.1.5
Format			
3. Idéalement, la durée de la session ne devrait pas dépasser 2 heures par séance.		C.4	A.3; B.2
4. Idéalement donner la session d'information en dyade homme/femme		D.2	B.5
5. Continuer à donner le cours de façon non magistrale et à utiliser des méthodes variées et imaginées		D.3	A.4; B.3
Notre recommandation			
6. On relève la pertinence d'offrir la session d'information de violence conjugale en 2 séances. o Une première séance permettrait de faire une introduction de la matière et susciter la réflexion. o Cette première séance serait suivie d'une deuxième permettant de répondre aux questions, peurs, interrogations ayant été suscité par la première séance et de compléter l'information.		Nous nous sommes basés sur le fait que les intervenants et les nouveaux arrivants s'entendent pour dire qu'une séance ne devrait durer plus de 2 heures, mais que cette durée est souvent insuffisante pour couvrir toute la matière. De plus, les nouveaux arrivants mentionnent leur désir d'en savoir plus sur le sujet.	A.3; B.2; B.4; B.8; C.4; D.3; D.5.

Tableau 4 :

Session sur le réseau de la santé et des services sociaux: recommandations

Recommandations sur la session sur le réseau de la santé et des services sociaux	Nouveaux arrivants	Tous les intervenants
Contenu		
1. Traiter les attentes et les questions concernant les médecins de famille	E.2	B.9
2. Traiter des attentes et préoccupations, ne pas créer de peurs Ex. : vaccin pour la grippe		A.12; A.13; A.15; B.19
3. Fournir aux nouveaux arrivants des outils et des moyens pour se retrouver et naviguer dans le réseau de soins de santé et de services sociaux. Les habiliter à trouver l'information rapidement.	E.4; E.11	B.15
a. Schématiser le réseau de la santé		
b. Il serait, par exemple, avantageux de classer l'information et les références qui leur sont remises dans un dossier structuré.		B.23
c. Expliquer le principe d'intermédiaires. (exemple : Aller voir un généraliste pour se faire référer à un spécialiste)		B.16
d. Leur donner les informations nécessaires pour qu'ils sachent quoi faire et où aller en cas d'une urgence particulière.	E.3	B.20
4. Expliquer la différence entre les soins préventifs et les soins curatifs (Certains immigrants attendent de nécessiter des soins curatifs avant de faire appel aux ressources)		B.21
5. Expliquer le concept de gratuité, d'où l'argent provient, tout n'est pas gratuit		B.17
6. Mettre un accent particulier sur le service <i>Info Santé</i> mais être réaliste vis-à-vis les difficultés, pour un nouvel arrivant, en lien avec l'utilisation de ce service.	E.3	B.20
7. Pour certaines situations, comme une grossesse, les informations utiles sont données par le médecin. Nous suggérons donc de ne pas aborder ces sujets en profondeur.		B.13
Format		
8. La session ne devrait pas durer plus de 2 heures	E.9	A.9
9. Faire une visite des lieux et/ou faire une visite virtuelle (par vidéo) permet de - o Diminuer l'anxiété. - o D'expliquer le processus plus facilement - o De rendre plus concrète l'information	E.11; E.12; E.13	B.25

Recommandations sur la session sur le réseau de la santé et des services sociaux	Nouveaux arrivants	Tous les intervenants
Contenu		
10. Pour faciliter la compréhension de l'information : e. Axer la séance sur le visuel f. Utiliser leurs référents (partir de leurs connaissances) g. Bien structurer l'information : (Par exemple, parler des services préventifs et curatifs en lien avec la santé physique et ensuite parler des services préventifs et curatifs en lien avec les éléments psychosociaux). h. Utiliser du matériel traduit lorsque cela est possible i. Laisser place aux questions j. Évaluer la possibilité d'offrir des sessions d'informations complémentaires sur demande	E.11	B.24
		B.26
		B.14; B.23
	E.8	B.18
	E.6	
	E.5	
11. Étaler l'information en 2 séances, maximum de 2 heures par séance. o Une 1re séance plus générale et globale des services offerts o La 2e serait plus ciblée selon les besoins du groupe	E.7	B.11
12. Il est bien que ce soit une femme qui donne la session o Modèle pour les femmes du cours, exemple d'égalité		A.10
13. Optimiser les mécanismes de mise à jour des informations contenue dans la session	E.10	B.28

Tableau 5 : Recommandations globales s'appliquant aux deux sessions

Le tableau 5 (page suivante) présente des recommandations qui s'appliquent à la fois à la session sur la violence conjugale et à celle sur le réseau de santé et de services sociaux. Ces recommandations découlent des propos présentés dans les tableaux 1 et 2.

Pour chaque recommandation, nous indiquons d'où elles proviennent. À côté de chaque recommandation, on retrouve un ou des codes (exemple : B.22). Chacun de ces codes réfère à un propos venant des intervenants ou des nouveaux arrivants que l'on retrouve dans le tableau 1 ou 2.

Tableau 5 : Recommandations globales s’appliquant aux deux sessions

Recommandations qui s’appliquent aux 2 sessions	Nouveaux arrivants	Tous les Intervenants
Étant donné l’importance des sujets abordés lors des sessions d’information, nous pensons : 1. Qu’il serait avantageux de profiter de la mine d’information privilégiée que sont les agents de liaison afin de mieux connaître les besoins du groupe, le niveau de français et ce que le groupe a déjà vu en classe. Cela permettrait également d’adapter la formation aux besoins et aux questions du groupe. 2. Qu’il pourrait être pertinent d’évaluer la possibilité de donner ces sessions d’information dès que possible aux nouveaux arrivants, qu’ils fassent parties des groupes de francisation ou non - o nouveaux arrivants francophones (ex. : Africain) - o lapse de temps parfois long avant d’avoir accès au cours de francisation 3. Les sessions données à tous les nouveaux arrivants pourraient être données à l’aide d’interprètes. Ces interprètes pourraient être des étudiants du 3^e niveau de francisation Rencontre les objectifs du cégep : exposer les nouveaux arrivants à différentes personnes parlant le français, avec leurs particularités (accent, expressions, etc.)		B.22; B.29; B.30
	D.4; E.8	B.6
	E.8	

Limites de l’enquête

En ce qui a trait aux entrevues individuelles, nous avons eu accès à un échantillon limité au niveau des intervenants. Le milieu étant petit, on ne pouvait garantir totalement l’anonymat, ce qui aurait pu influencer le niveau de transparence des intervenants dans leurs réponses.

Les limites de temps et les contraintes reliées au milieu, c'est-à-dire la difficulté d’avoir accès à un groupe ayant suivi la formation sur la violence conjugale, ont fait en sorte que nous n’avons rencontré qu’un seul groupe de francisation.

PRINCIPALES CONCLUSIONS DE L'ANALYSE

Conformément à l'engagement que nous avons pris envers notre cliente, nous essaierons maintenant de répondre à la question suivante, laquelle est extraite de la proposition d'intervention :

Dans quelle mesure les sessions d'informations, élaborées et diffusées par des intervenants du CSSS-IUGS, sont-elles adéquates en termes de contenu, de format et de réponse aux besoins des nouveaux arrivants inscrits dans les groupes de francisation du Cégep de Sherbrooke?

Les propos recueillis chez les intervenants et les nouveaux arrivants nous indiquent que les deux sessions d'informations sont utiles et qu'elles répondent à des besoins. Ils nous permettent également de proposer des pistes d'améliorations. Tout d'abord, pour ce qui est de la session sur la violence conjugale, il n'y a pas de grandes insatisfactions, mais il y a des possibilités d'amélioration en termes de contenu de format et de réponse aux besoins. Il est ressorti que certains thèmes pourraient être ajoutés ou abordés plus en profondeur, ce qui suggère un changement dans le format et dans la durée de la session.

Pour ce qui est de la session sur le réseau de la santé et des services sociaux, étant donné qu'aucun des groupes de francisation n'avait reçu la session, nous ne pouvons pas directement répondre à la question. Par contre, notre enquête nous a permis de recueillir de l'information qui suggère des pistes d'amélioration pour mieux répondre aux besoins et aux attentes des nouveaux arrivants. Ces recommandations touchent à la fois le contenu et le format des sessions.

Puisque les nouveaux arrivants rencontrés n'avaient pas suivi les sessions d'information sur les services de santé et services sociaux, il pourrait être pertinent de faire un suivi lorsque cette session d'information sera donnée de nouveau.

SUITES DE L'ENQUÊTE

Lors de la présentation des résultats de l'enquête au Comité interculturel du CSSS-IUGS, le 22 avril 2009, un exercice de priorisation des actions à entreprendre a été effectué par le comité. Bien que certaines recommandations semblent avoir fait consensus, l'adoption formelle des recommandations que le comité proposera aux directions concernées du CSSS-IUGS s'effectuera lors d'une rencontre subséquente.

À PROPOS DU DOCUMENT ...

Ce document présente les résultats d'une enquête portant sur les sessions d'information offertes aux nouveaux arrivants inscrits dans les groupes de francisation du Cégep de Sherbrooke. L'objectif était de vérifier dans quelle mesure ces sessions d'information, élaborées et diffusées par des intervenants du CSSS-IUGS, sont adéquates en termes de contenu, de format et de réponse aux besoins des nouveaux arrivants. Y sont exposées également les recommandations formulées tant par les participants à l'étude que par les auteurs.



À PROPOS DES AUTEURS...

Étudiants en psychologie organisationnelle, Marie-Claude Haché et Louis Bélanger-Rwemayire en sont à leur premier stage dans le cadre du programme de doctorat en psychologie organisationnelle (D.P.s) auquel ils sont inscrits depuis septembre 2008 à l'Université de Sherbrooke. Céline Bureau, directrice du projet clinique, de la santé publique et du développement des communautés, a guidé l'orientation et les objectifs de l'enquête. Geneviève Guindon, agente de planification, de programmation et de recherche à la Direction de la coordination et des affaires académiques, a travaillé en coopération étroite avec les étudiants consultants tout au long du processus d'intervention.

À PROPOS DU CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX—INSTITUT UNIVERSITAIRE DE GÉRIATRIE DE SHERBROOKE (CSSS-IUGS)

Le CSSS-IUGS possède une désignation d'institut universitaire de gériatrie et une désignation de centre affilié universitaire. Ces deux désignations font en sorte de créer un environnement de travail où l'innovation est présente dans l'optique de contribuer au rehaussement constant de la qualité des services. Cela se traduit par l'omniprésence de l'enseignement, de la recherche et du partage des connaissances au sein de l'établissement. Les publications du CSSS-IUGS visent ainsi à favoriser la diffusion et le partage des connaissances produites par les intervenants, les gestionnaires, les chercheurs et les stagiaires de l'établissement.

