

# NetLink

LE RÉSEAU COMMUNAUTAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX



PRINTEMPS 2022 | VOLUME 36

- + Atteindre les papas d'expression anglaise P3
- + De nouveau en pleine croissance ! P3
- + L'agent de liaison communautaire : une passerelle essentielle pour améliorer l'accès à la santé et aux services sociaux P4
- + Centre Eva Marsden P6
- + Nouvelles collaborations de recherche du CHSSN P7
- + Dites simplement ALLO pour améliorer les communications et les résultats en matière de santé P8
- + Jenn's Tuesday Musings P9
- + Une nouvelle année de financement COVID en santé mentale P9
- + Pauline Wiedow reçoit une médaille d'argent du lieutenant gouverneur P10
- + Bonne retraite à Brenda Edwards P10

## Mieux comprendre la situation des jeunes

« Le sondage Youth Pulse Check a été conçu pour mieux comprendre les lacunes et les obstacles auxquels les jeunes d'expression anglaise sont confrontés lorsqu'ils tentent d'accéder aux services », a expliqué Amy Bilodeau, gestionnaire

de programme pour les jeunes et la santé mentale au CHSSN.

« Ce groupe démographique des jeunes de 15 à 29 ans est nouveau pour bon nombre de nos réseaux ; ces résultats nous aideront donc à concentrer nos efforts pour améliorer les voies d'accès aux soins en santé mentale. »

La Dre Sunita Nigam, chercheuse basée dans les Cantons de l'Est, a travaillé

avec l'Initiative sur la santé mentale des jeunes pour concevoir un questionnaire en ligne axé sur les besoins en santé mentale et l'accessibilité des services.

Le sondage a été distribué par l'intermédiaire de divers réseaux et organisations partenaires du CHSSN, dont PROCEDE, McGill, Concordia, Bishop's et YES Montreal. 456 personnes ont répondu à l'enquête, ce qui représente un échantillon significatif pour un groupe démographique réputé difficile à atteindre.

« L'échantillon n'est pas suffisamment grand pour être pleinement représentatif, mais le nombre de réponses est suffisant pour que nous puissions faire état de résultats significatifs. Le point le



Mieux comprendre la situation des jeunes la suite...

plus marquant est l'impact du stress financier sur la santé mentale des jeunes d'expression anglaise. »

Près de deux tiers des répondants ont déclaré avoir des difficultés financières et la moitié d'entre eux ont indiqué que cela avait un impact négatif sur leur santé mentale. Le lien entre les difficultés financières et les problèmes de santé mentale est nettement plus fort dans certains groupes identifiables, comme les jeunes qui ont quitté les foyers d'accueil et les jeunes non-conformes au genre.

Ces problèmes, ainsi que d'autres comme la stigmatisation identifiée par la Dre Nigam, signifient qu'un suivi est nécessaire. Selon Mme Bilodeau, un élément de la réponse du CHSSN est clair :

« Nous avons demandé aux répondants à l'enquête s'ils souhaitaient rester en contact avec nous et poursuivre la conversation. Une forte majorité a répondu oui, nous avons donc l'intention de renforcer ces liens. »

« C'est la première fois que nous nous adressons directement aux jeunes dans le cadre d'une enquête », a observé Jennifer Johnson, la directrice générale du CHSSN. « Nous savons que ce type d'information est essentiel pour garantir que les jeunes obtiennent les services dont ils ont besoin dans le cadre des programmes communautaires et du système public. »



(de gauche à droite) Jennifer Johnson, la directrice générale du CHSSN et Amy Bilodeau, gestionnaire de programme pour la jeunesse et la santé mentale, rencontrent une délégation de Y4Y Québec (de gauche à droite : Cecilia Eraso, coordonnatrice des événements; Madeleine Lawler, présidente; Amy Bilodeau; Alexandre Pettem, assistant exécutif.

Pour Mme Bilodeau, l'étude représente un engagement majeur auprès des jeunes.

« En nous connectant de cette manière, a-t-elle déclaré, nous voulons renforcer le sentiment d'autonomie des jeunes et leur donner le sentiment d'un engagement significatif dans toutes nos initiatives. »

Pour lire une analyse complète des résultats de l'enquête, visitez le centre de documentation du CHSSN à l'adresse [chssn.org/fr/documents/](https://chssn.org/fr/documents/).



Amy Bilodeau, gestionnaire de programme pour les jeunes et la santé mentale au CHSSN



Mardoché Mertilus, formateur et agent de liaison du Regroupement pour la Valorisation de la Paternité (RVP)



## Atteindre les papas d'expression anglaise

Fondé en 1997, le Regroupement pour la Valorisation de la Paternité (RVP) regroupe plus de 250 organismes et individus provenant des 17 régions du Québec. Le RVP rassemble et mobilise les acteurs sociaux du Québec soucieux d'influencer les politiques publiques et les services offerts aux familles pour les rendre inclusifs aux réalités paternelles.

La collaboration entre le RVP et le CHSSN a débuté en 2018 avec l'intention de mieux comprendre la réalité et les besoins des papas d'expression anglaise au Québec. Il était évident que les deux organisations pouvaient s'aider à atteindre leurs objectifs en travaillant ensemble. En utilisant une approche multi-stratégique, c'est ce qu'elles ont fait. Aujourd'hui, trois ans plus tard, les papas et les hommes sont devenus un dossier important au CHSSN ainsi qu'auprès de nombreuses organisations de notre Réseau.

Ce partenariat a déjà produit plusieurs résultats importants, notamment la création d'une ressource à temps plein pour aider les organisations de langue anglaise à mieux atteindre les pères, l'adaptation de plusieurs outils pour les praticiens communautaires et les parents, et plusieurs projets et activités communautaires pour les pères d'expression anglaise à travers le Québec.

« Nous sommes très heureux de cette collaboration », déclare Anne-Marie Cech, directrice de programme au CHSSN, « en particulier du travail que l'agent de liaison du RVP, Mardoché Mertilus, effectue directement avec nos réseaux. En tant que formateur du programme Groupe papa de RVP, Mardoché travaille avec plusieurs NPI pour aider les pères d'expression anglaise à accéder aux structures de soutien de groupe et à la formation aux compétences parentales. »

## De nouveau en pleine croissance !

Le CHSSN a accueilli deux nouveaux membres du personnel depuis notre dernier bulletin.

Pascale Guilbault, notre nouvelle directrice financière, a commencé en février dernier. Elle a travaillé pendant de nombreuses années comme contrôleur et directrice financière dans les secteurs privé et coopératif. Pascale cherchait à travailler dans le secteur communautaire et a trouvé que la mission du CHSSN correspondait à la sienne.

La plus récente recrue est Céline Lebigot, qui nous a rejoints en avril en tant que nouvelle assistante exécutive. Céline nous vient du secteur du marketing et, en plus d'aider à maintenir la machine du CHSSN en bon état de marche, elle nous aidera à gérer la présence croissante des médias sociaux et les exigences technologiques. Elle aussi cherchait à travailler pour une organisation qui « fait la différence » et a une passion pour l'aide aux populations vulnérables, comme tous les membres de notre équipe.

Bienvenue dans la famille du CHSSN, Pascale et Céline !

(de gauche à droite) en haut : Sara Lakhri, Jenn Cooke, Pascale Guilbault, Anne-Marie Cech, Amy Bilodeau ; en bas : Céline Lebigot, Jennifer Johnson, Erica Botner, lors de la retraite d'équipe CHSSN à Lac-Delage.



### INVITATIONS EN LIGNE (EN ANGLAIS) POUR PARTICIPER AU YOUTH PULSE CHECK



# L'agent de liaison communautaire:

une passerelle essentielle pour améliorer l'accès à la santé et aux services sociaux !

Plusieurs NPI, en collaboration avec leurs CISSS-CIUSSS à travers la province, ont mis en œuvre une approche de « liaison communautaire » pour améliorer l'accès aux services sociaux et de santé en langue anglaise.

Parfois appelé navigateur de patients, travailleur de proximité ou agent d'information et d'orientation, la liaison communautaire se définit notamment par son rôle de PONT entre la clientèle de langue anglaise et les professionnels de la santé et des services sociaux qui la servent. Ce rôle d'intermédiaire permet de relier les citoyens d'expression anglaise aux services, de les aider à s'orienter dans

le système de santé et de services sociaux et, parfois, d'accompagner les clients à leurs rendez-vous. Lorsque les professionnels de la santé et des services sociaux prennent conscience de l'existence de la liaison communautaire, ils en profitent également pour poser des questions et chercher des informations sur les clients d'expression anglaise.

Une étude récente menée par la Dre Joanne Pocock, consultante en recherche, a interrogé le CHSSN et cinq organisations NPI (CASA, Neighbours, ARC, CASE et ACDPN) et a recueilli leurs expériences de mise en œuvre de cette approche de liaison communautaire. Un modèle de liaison communautaire du CHSSN a également été créé, qui illustre l'intégration de cinq activités clés et réussies de la liaison communautaire dans l'amélioration de l'accès aux services sociaux et de santé pour la population de langue anglaise. L'étude fait la promotion de cette approche

globale en tant que pratique novatrice et avant-gardiste à étendre à d'autres régions du Québec.

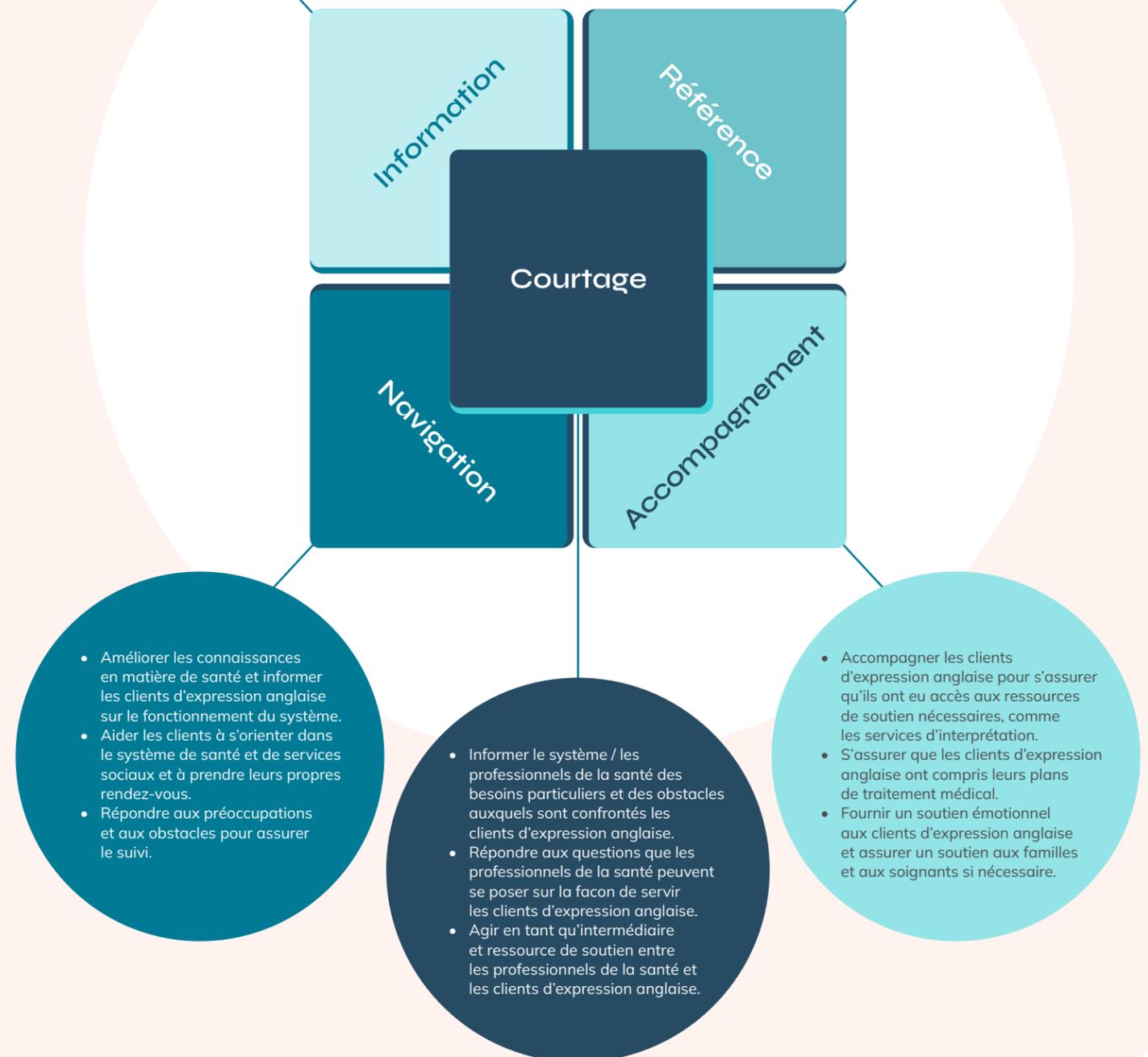
« Avoir des agents de liaison communautaires qui facilitent l'accès individuel est une progression naturelle pour nos réseaux », déclare Jennifer Johnson, directrice générale du CHSSN. « Plusieurs réseaux et leurs partenaires du CISSS-CIUSSS ont pris les devants sur cette pratique innovante. Cette étude qui documente leur succès devrait inspirer d'autres communautés à adopter une approche de liaison communautaire et aider les fournisseurs de services à reconnaître la valeur de ces postes au profit de bons résultats pour les patients. »

Vous trouverez à droite un graphique visuel du modèle de liaison communautaire et de ses cinq composantes. Pour accéder à l'étude de recherche de la Dre Pocock, veuillez consulter le site [chssn.org/fr/document-category/publications-chssn/](https://chssn.org/fr/document-category/publications-chssn/)

- Promouvoir un répertoire à jour des services disponibles en anglais.
- Répondre aux demandes d'informations des clients d'expression anglaise.
- Veiller à ce que les documents d'information clé soient disponibles en anglais et accessibles.

- Comprendre les besoins et les obstacles des clients d'expression anglaise.
- Participer à des événements de sensibilisation pour établir la confiance et les relations.
- Orienter les clients d'expression anglaise vers des services en fonction de leurs besoins.

## CHSSN Le modèle de liaison communautaire



# Centre Eva Marsden:

Faire ce qui est  
nécessaire pour  
les personnes  
qu'il sert



Le Centre Eva Marsden pour la justice sociale et le vieillissement est le nouveau nom d'une organisation connue et respectée à Montréal depuis près de 50 ans – le Conseil des aînés de N.D.G. (CAANDG). Depuis ses premières années d'existence, le Centre Eva Marsden (EMC) s'est « consacré à restaurer l'humanité et la dignité de l'expérience de vieillir dans notre société ».



Sheri McLeod, directrice  
exécutive de l'EMC



« Au fil de notre histoire », explique Sheri McLeod, directrice exécutive de l'EMC, « nous avons évolué avec le système de santé publique et de services sociaux. »

EMC intervient au nom des personnes qui rencontrent des obstacles liés au logement, aux finances, à l'accès aux services de santé ou à des difficultés interpersonnelles. À partir de 2006, une nouvelle mission s'est ajoutée au travail d'EMC auprès des personnes âgées : les personnes de plus de 50 ans à faible revenu ont été intégrées à une initiative visant à promouvoir l'engagement et la participation des citoyens.

Après plusieurs petits projets réalisés en partenariat avec le CHSSN, l'EMC a été invité à devenir un NPI en développement en 2019, s'engageant ainsi à améliorer l'accès aux services de santé et aux services sociaux de manière plus générale, avec un accent particulier sur la communauté de langue anglaise au sein du territoire du CIUSSS-CODIM.

« Ce nouveau partenariat avec le CHSSN signifiait que nous devions vraiment consolider notre travail », a déclaré Mme McLeod. « Nous devons être clairs sur ce que nous apportons à la table, surtout lorsque nous interagissons avec les dirigeants des services sociaux et de santé du système public. Ce partenariat s'est avéré bien adapté. »

Jenn Cooke, gestionnaire du programme de Montréal au CHSSN, est d'accord. « EMC est l'exemple même de la résilience d'un organisme communautaire. Lorsque le COVID a frappé leur quartier, ils ont joué un rôle de leader, passant à l'action pour s'occuper des personnes qu'ils servent. »

« Nous sommes passés en mode crise avec COVID », se souvient Mme McLeod. « Nous avons fini par fournir des services essentiels d'une manière que nous n'avions jamais imaginée ; c'est ce qui était nécessaire, donc c'est ce que nous avons fait. »

## Nouvelles collaborations de recherche du CHSSN



Le Dr Jacques Roy,  
chercheur principal  
responsable  
de l'élaboration  
du portrait



(à gauche) Darla  
Fortune PhD, professeure  
agrégée, Sciences  
humaines appliquées,  
Université Concordia  
et (à droite) Sandra  
Smele, coordonnatrice,  
Vieillessement inclusif,  
diversité, santé et bien-  
être, CREGÉS, mèneront  
l'étude sur les pratiques  
de pointe



### Pôle d'expertise et de recherche en santé et bien-être des hommes

Le CHSSN a collaboré avec le Pôle d'expertise et de recherche en santé et bien-être des hommes pour créer un **Portrait des hommes et des pères de la communauté de langue anglaise du Québec et de leur rapport aux services.**

« Le Pôle est bien connu et très crédible auprès du gouvernement du Québec et les conclusions contenues dans le Portrait ont déjà été diffusées aux responsables du plan d'action provincial sur la santé et le bien-être des hommes », explique Russ Kueber, directeur des programmes du CHSSN.

### Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS)

Le CHSSN travaillera avec le CREGÉS pour étudier comment l'initiative des centres de mieux-être pour aînés du CHSSN peut devenir une « pratique exemplaire ». Une pratique exemplaire est un ensemble d'activités structurées conçues pour combler les lacunes ou répondre aux besoins en matière de prestation de services et pour produire des connaissances et des outils novateurs.

« Nous sommes ravis de collaborer avec un centre de recherche aussi bien établi qui excelle dans le domaine du vieillissement inclusif, de la diversité, de la santé et du bien-être », a déclaré Erica Botner, gestionnaire du programme pour les aînés au CHSSN.

**ALLO**  
projet Assistance,  
Linguistique,  
Liaison et  
Orientation

## Dites simplement ALLO

pour améliorer  
les communications  
et les résultats  
en matière de santé

« Le COVID a paralysé beaucoup de choses dans le réseau de la santé et des services sociaux », a déclaré Jody Lessard, présidente du comité d'accès de sa région, « mais cela ne nous a pas empêchés d'aller de l'avant avec une idée créative comme ALLO pour accroître l'accès en anglais aux personnes de notre communauté. Il s'agit d'un système entièrement volontaire qui est rentable et qui aide les gens à s'orienter dans ce qui peut être un système compliqué dans n'importe quelle langue. »

« Le CISSS de la Côte-Nord peut être fier de son projet Assistance, Linguistique, Liaison et Orientation (ALLO) », a déclaré Nathalie Lokoka, coordonnatrice du programme d'adaptation du CHSSN. « Il s'agit d'un simple repère visuel sous forme de « pochette » jaune pour les cartes d'identité des intervenants du réseau public de santé et de services sociaux qui sont en mesure de s'adresser aux clients et aux patients en anglais. »

« L'idée est venue de groupes communautaires de la Gaspésie et de l'Abitibi et tout le monde a immédiatement embarqué », se souvient Mme Lessard. « Quand les gens ont vu à quel point c'était facile et efficace, l'initiative ALLO a commencé à recevoir des demandes de médecins de cliniques privées de médecine familiale qui voulaient aussi participer. »

Sharon Tardif, agente de liaison avec le CISSS de la Côte-Nord



Nancy Bilodeau, répondante du CISSS de la Côte-Nord pour les services en langue anglaise, a été une organisatrice clé du programme ALLO. Elle souligne l'utilité de ce programme pour le personnel et les patients des quelque 50 établissements du réseau public du CISSS.

« Nous avons un certain nombre de clients qui sont « linguistiquement vulnérables », en particulier ceux qui viennent de la Basse-Côte-Nord pour des soins secondaires et tertiaires », a déclaré Mme Bilodeau. « Pour le personnel francophone unilingue, la pochette ALLO est un moyen facile de trouver rapidement de l'aide pour communiquer avec ces patients. »

Grâce à cette collaboration innovante, les professionnels de la santé, les patients et leurs familles sur la Côte-Nord n'ont qu'à dire « ALLO » pour avoir un meilleur accès aux soins en anglais. ■

## Jenn's Tuesday Musings

(Les pensées du mardi de Jenn)



Jenn Cooke,  
conceptrice des Pensées  
du mardi de Jenn

« Jusqu'à présent, j'ai reçu des réactions très positives ! », rapporte Jenn Cooke du CHSSN à propos de l'engouement suscité par son nouveau courriel bimensuel adressé aux membres des réseaux communautaires montréalais avec lesquels elle travaille.

Mme Cooke décrit son contact régulier par courriel comme « ma conversation bihebdomadaire avec vous, les organismes montréalais, où je vous tiens au courant de tout ce qui concerne le CHSSN, où je partage mes observations en tant qu'agente de développement communautaire pour Montréal, où je dresse le profil d'organismes et de personnes afin que nous puissions apprendre des experts et où je vous informe des événements intéressants à venir et d'autres choses ».

Le Tuesday Musings de Jenn est un autre excellent moyen d'étendre et d'approfondir les réseaux qui améliorent l'accès en anglais aux services sociaux et de santé à Montréal. ■

## Une nouvelle année de financement COVID en santé mentale

« Le CHSSN est extrêmement heureux que le Secrétariat des relations avec les Québécois d'expression anglaise (SRQEA) ait renouvelé pour une autre année son financement COVID en santé mentale », a déclaré Jennifer Johnson, directrice générale du CHSSN. « Ces fonds soutiennent l'expansion des services et des programmes de santé mentale destinés aux citoyens d'expression anglaise particulièrement touchés par la pandémie. »

Selon Bill Floch, Secrétaire adjoint du SRQEA, « Nous avons pris connaissance des résultats de la recherche sur la

façon dont la pandémie a eu un impact plus important sur la communauté de langue anglaise, et ces fonds fourniront un soutien direct à ceux qui en ont besoin. »

« Les résultats de la première année de cette programmation ont été exceptionnels », a déclaré madame Johnson. « Nous sommes convaincus que nos réseaux et les organisations participantes peuvent poursuivre et renforcer ce succès grâce au soutien de cette année. » ■

Pour en savoir plus sur les organisations participant à ce programme de financement, veuillez consulter le site <https://chssn.org/fr/projects/cmhi/>

# Pauline Wiedow

## reçoit une médaille d'argent du lieutenant gouverneur

Des félicitations bien méritées sont de mise pour Pauline Wiedow, directrice générale du Réseau communautaire de la Montérégie Ouest (MWCN), qui a reçu une médaille du lieutenant-gouverneur (pour la deuxième fois) le 23 avril 2022 pour son dévouement en tant que bénévole au service des besoins de sa communauté.

« J'ai été vraiment, vraiment surprise », a déclaré Mme Wiedow. « Bien sûr, je suis heureuse de recevoir cette reconnaissance de la part du lieutenant-gouverneur du Québec, mais le fait que quelqu'un ait pris le temps de me proposer pour ce prix est génial ! »

Mme Wiedow raconte qu'elle a travaillé pendant dix-huit ans strictement en tant que bénévole pour mettre en place le MWCN, commençant en 1999 sous le nom de « The Focus Group » avant d'adopter le nom de Châteauguay English Community Network en 2004, puis d'élargir la portée géographique et culturelle de l'action de l'organisation en tant que MWCN en 2016.

« Notre financement n'a commencé qu'en 2018 », a déclaré Mme Wiedow avec une fierté tranquille « et maintenant nous avons cinq bureaux dans cinq MRC et treize employés qui travaillent sur un éventail croissant de programmes. »

Mais, comme c'est le cas pour tant de NPI dans la province, tout a commencé par le travail acharné de bénévoles dévoués comme Pauline Wiedow. ■



Pauline Wiedow, directrice générale du Réseau communautaire de la Montérégie Ouest (MWCN)

Brenda Edwards, directrice de l'administration du CHSSN



## Bonne retraite à la directrice de l'administration du CHSSN,

# Brenda Edwards !

« Brenda a été mon bras droit », déclare Jennifer Johnson, directrice générale du CHSSN. « Elle a commencé avec nous officiellement en 2007 et a travaillé sans relâche dans les coulisses pour assurer une bonne gestion de projet depuis les premiers investissements fédéraux dans le CHSSN. »

« Elle nous a également aidés à construire une organisation forte et nous laisse dans une position très solide », poursuit Mme Johnson. « Les bonnes habitudes en matière de rapports financiers et narratifs qu'elle a instaurées depuis son arrivée dans notre organisation ont été les pierres angulaires du succès du CHSSN. »

« Nous sommes tellement reconnaissants envers Brenda pour tous ses conseils et son soutien au fil des années », déclare Kevin McLeod, directeur général d'AGAPE à Laval. « Je suis désormais un meilleur directeur exécutif et AGAPE une meilleure organisation grâce à elle. »

« Il va être très difficile de la voir partir », souligne avec émotion Mme Johnson, « et encore plus difficile d'exprimer adéquatement à quel point elle a été importante pour cette organisation. Brenda a été un modèle pour nous au CHSSN et elle nous manquera beaucoup. » ■