



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Estrie – Centre  
hospitalier universitaire  
de Sherbrooke



Institut universitaire de première ligne  
en santé et services sociaux

# Mieux répondre aux besoins des communautés linguistiques et culturelles de l'Estrie

CHSSN Conférence Bâtir ensemble 2023  
19 janvier 2023

**Anta Niang**

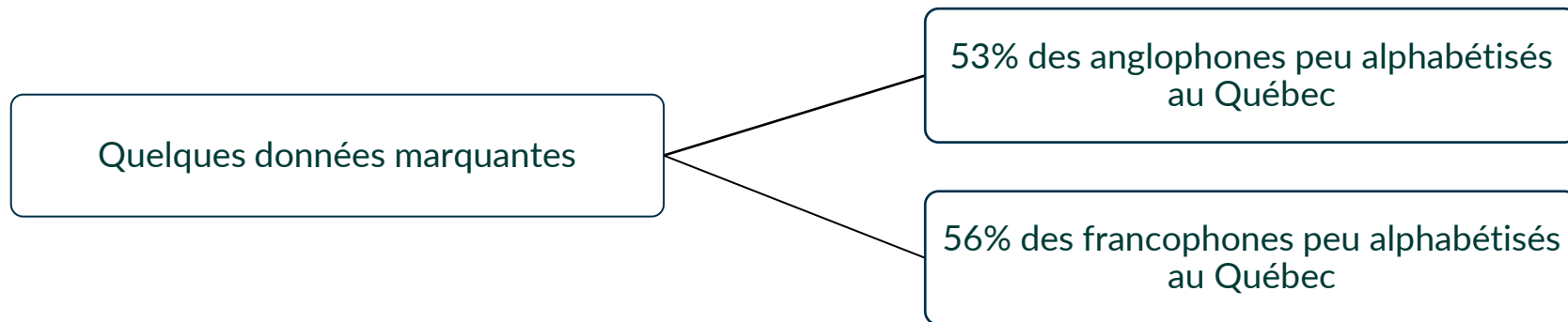
Chercheuse d'établissement, Institut universitaire de première ligne en santé  
et services sociaux du CIUSSS de l'Estrie – CHUS

Professeure associée, École de travail social, Université de Sherbrooke

**Joanna Bateman**

Directrice générale, Literacy in Action

## Des défis liés à l'alphabétisation au Québec



## Le mandat de Literacy in Action

Littéracie: « Capacité de comprendre, d'évaluer, d'utiliser et de s'engager dans des textes écrits pour participer à la société, accomplir ses objectifs et développer ses connaissances et son potentiel » (Organisation de coordination et de développement économiques, OCDE)

- ❖ Adresser les enjeux liés à l'alphabétisation pour les adultes et les familles de la langue anglaise
  - Tutorat
  - Offre d'activités communautaires et de prévention
- ❖ Créer des outils et programmes de formation
- ❖ Défense des droits (advocacy)

## La naissance de Health Services English Learners' Program (H.E.L.P)

- ❖ Projet pilote lancé à l'automne 2017 dans le cadre d'un partenariat entre le CIUSSS de l'Estrie-CHUS (Caroline van Rossum) et Literacy in Action (Joanna Bateman)
- ❖ Objectif: Améliorer l'accessibilité et l'adaptabilité des services de première ligne pour les personnes de langue anglaise en Estrie, par le moyen d'un programme de tutorat pour aider les professionnel.le.s de la santé et des services sociaux francophones à mieux communiquer avec les usager.e.s anglophones
- ❖ Soutien des apprenant.e.s via un cours en ligne offert par l'Université McGill
- ❖ Déroulement:
  - Pairage entre des tuteur.rice.s bénévoles recruté.e.s par LIA et des apprenant.e.s du réseau de la santé et des services sociaux
  - Modalités de rencontres variées (ex. présence, téléphone, Skype, etc.)
  - Lieux de rencontres variés (ex. cafétéria de l'hôpital, bibliothèque, café, parc, etc.)

## Résultats et défis soulevés

### ❖ Un grand succès du projet

- Multiplication du nombre d'apprenant.e.s et de tuteur.rice.s
- Échanges culturels
- Renouvellement du partenariat

### ❖ Mais des défis

- Planification des rencontres (horaire) et contraintes temporelles
- Définition des objectifs des rencontres afin de guider les conversations
- Demande vs. capacités

## La pandémie comme levier de réflexion autour de HELP

- ❖ Plusieurs défis liées à la pandémie
  
- ❖ Mais...une opportunité de réfléchir aux suites à donner au projet HELP
  - Évaluation des possibilités
  - Pérennisation de la gestion du projet
  - Développement de nouvelles stratégies d'apprentissage
  
- ❖ Importance de distinguer HELP et HELP 2.0

## L'origine du projet de recherche

- ❖ Fait suite à une volonté d'arrimer la recherche aux réalités et aux besoins du milieu:
  - Mieux outiller les intervenant.e.s du réseau de la santé et des services sociaux pour favoriser un meilleur accès de la communauté d'expression anglaise aux services de santé et services sociaux
  - Prévenir la judiciarisation en protection de la jeunesse en favorisant une intervention des familles en situation de vulnérabilité
    - en particulier la minorité linguistique (anglophone)
    - en tenant compte de la dimension culturelle

## Un projet de recherche basé sur une approche collaborative

- ❖ Une équipe de recherche multidisciplinaire, multi-sites et aux expertises variées
  - Plusieurs cochercheur.e.s: **Joanna Bateman**; **Naima Bentayeb**, chercheure d'établissement, Institut universitaire SHERPA, Montréal; **Claude Charpentier**, professeure agrégée, Université Bishop's, Sherbrooke; **Anta Niang**; **Julie Noël**, professeure adjointe, École de travail social, Université de Sherbrooke; **Caroline van Rossum**, coordinatrice des services à la population d'expression anglaise, CIUSSS de l'Estrie-CHUS, Sherbrooke; **Rosita Vargas Diaz**, professeure adjointe, École de travail social et de criminologie, Université Laval
  - 4 professionnel.le.s cochercheur.e.s; étudiant.e.s; coordonnateur.rice communautaire de LIA (à venir)
- ❖ Des partenaires communautaires et institutionnels
  - Literacy in Action; Mental Health Estrie
  - Direction de la protection de la jeunesse (DPJ), CIUSSS de l'Estrie-CHUS; Direction du programme jeunesse (DPJe), CIUSSS de l'Estrie-CHUS; Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat (DQÉPP), CIUSSS de l'Estrie-CHUS
- ❖ Un projet de recherche financé par la Fondation Vitae



## Un projet de recherche basé sur une approche participative et évaluative – Objectifs

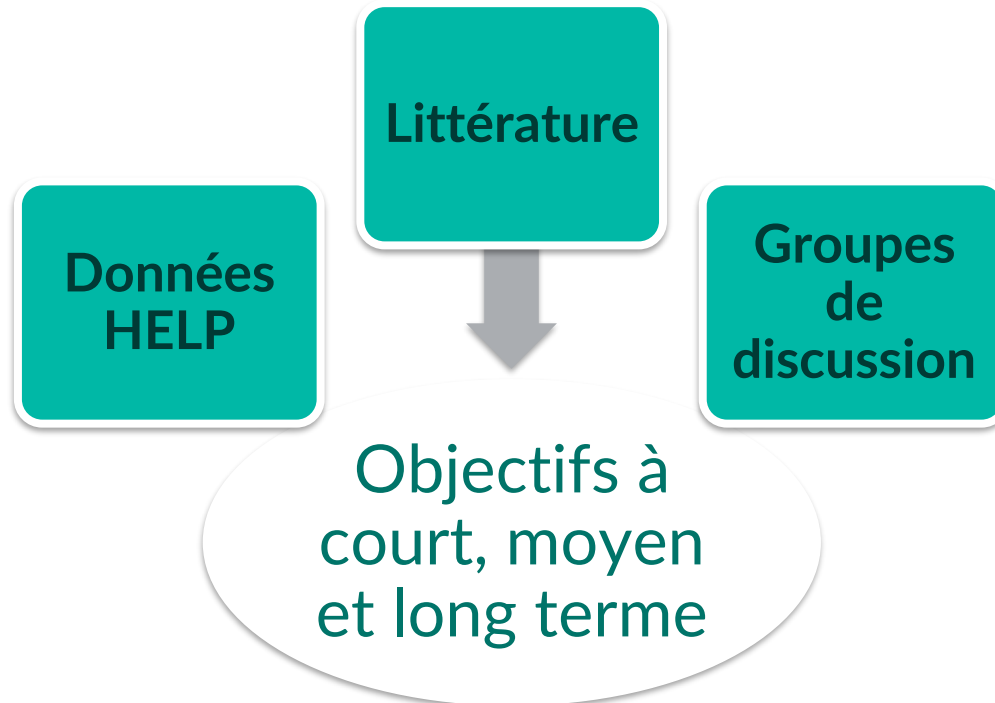
**Objectif général:** Évaluer le processus de mise en œuvre d'une nouvelle version de HELP (HELP 2.0) en favorisant une approche participative

Identifier les besoins de la communauté d'expression anglaise  
(accès aux services, apprentissage de la langue)

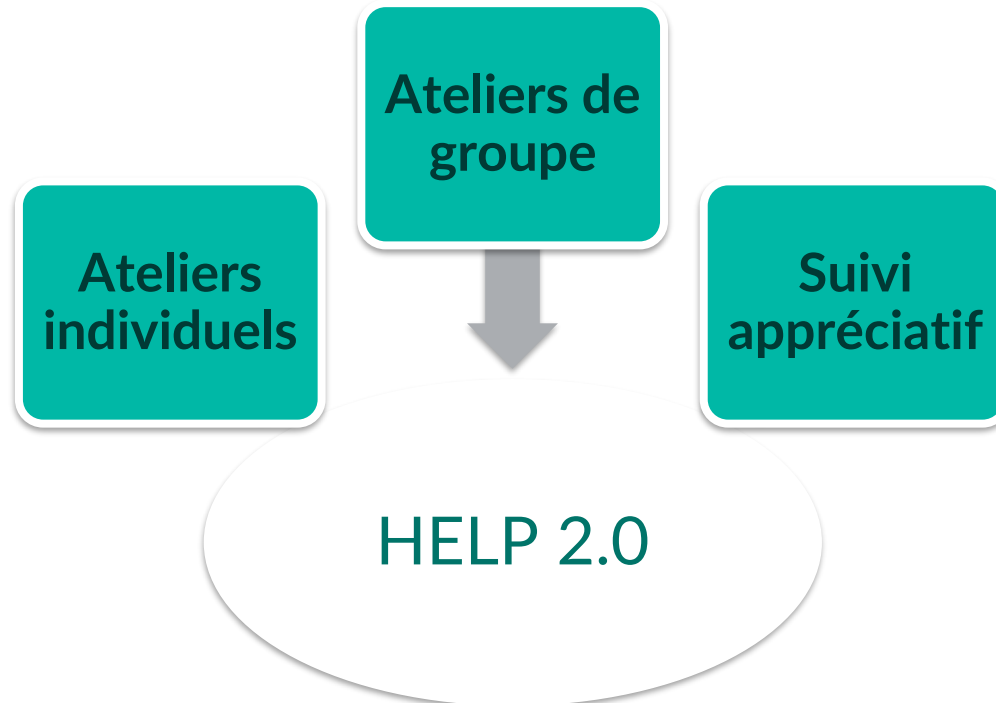
Codévelopper la nouvelle version de HELP

Évaluer la mise en œuvre de la nouvelle version de HELP

Étape 1. Identifier les besoins de la communauté d'expression anglaise  
(accès aux services, apprentissage de la langue)



## Étape 2. Codévelopper la nouvelle version de HELP



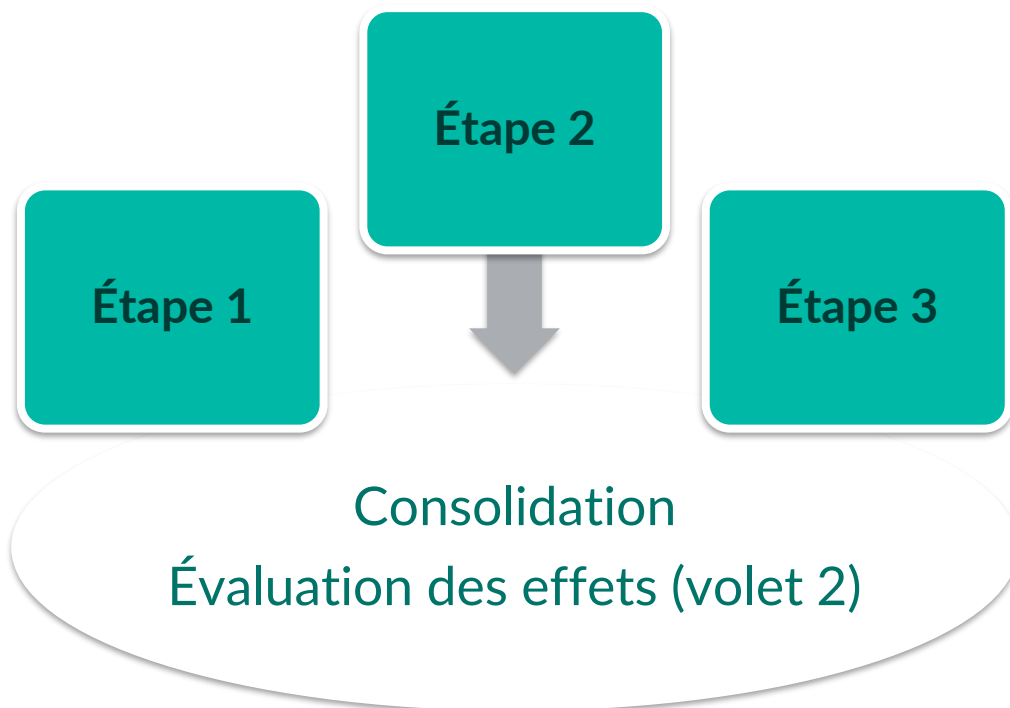
## Étape 3. Évaluer le processus de mise en œuvre du programme

Groupes de  
discussion  
Tuteur.ric.es

Groupes de  
discussion  
Apprenant.e.s

- Compréhension des expériences
- Ce qui a ou non fonctionné

## Étape 3. Évaluer la mise en œuvre du programme



- ❖ Pourquoi partager ce projet aujourd'hui ?
  - Collaboration institutionnelle (McGill, CIUSSS Estrie-CHUS), communautaire (OBNL) et terrain (professionnel.le.s et citoyen.ne.s)
  - Favoriser une approche participative: Identifier et reconnaître les besoins de la communauté (par et pour)
  - Favoriser un arrimage temporel
  
- ❖ Volonté d'explorer les conditions gagnantes pour bâtir ensemble afin de mieux répondre aux besoins de la communauté linguistique et culturelle



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de l'Estrie – Centre  
hospitalier universitaire  
de Sherbrooke



Institut universitaire de première ligne  
en santé et services sociaux

# Mieux répondre aux besoins des communautés linguistiques et culturelles de l'Estrie

Merci pour votre attention

Pour nous contacter:

**Anta Niang**

[anta.niang.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca](mailto:anta.niang.ciusse-chus@ssss.gouv.qc.ca)

**Joanna Bateman**

[Joanna.bateman@lia-estrie.org](mailto:Joanna.bateman@lia-estrie.org)