

## **Augmenter le nombre de professionnels de la santé et des services sociaux bilingues au Québec**

19 janvier 2023

---

**Jean Robert, PhD**

Conseiller principal, Dialogue McGill  
Université McGill

## Le contexte de Dialogue McGill

- Lancé en 2004, Dialogue McGill est financé par le Programme de santé des langues officielles de Santé Canada
- Basé à la Faculté de médecine et des sciences de la santé de l'Université McGill
  - Directrice et investigatrice principale : Carmen G. Loiselle, RN, PhD, FCAHS, FCAN
  - Directrice associée : Jacqueline Vachon, MSc
- L'objectif principal de Dialogue McGill est le recrutement, la formation et la rétention de professionnels de la santé bilingues au Québec.

## Le contexte de Dialogue McGill (suite)

- Les trois programmes de Dialogue McGill :
  1. Formation linguistique
  2. Recrutement et maintien en poste de professionnels bilingues
  3. Recherche et évaluation des performances

## Le contexte de Dialogue McGill (suite)

- Exemples d'initiatives :
  - Bourses pour étudiants en échange d'un engagement d'un an de pratique dans une région du Québec après l'obtention du diplôme
  - Projets axés sur le recrutement, l'emploi et la rétention de professionnels bilingues (par exemple, augmentation des stages dans le secteur public)
  - Financement de projets de recherche sur les besoins d'accès aux services sociaux et de santé des communautés de langue anglaise
  - Diffusion des connaissances et mise à jour des connaissances, des stratégies et des meilleures pratiques (par exemple, conférence annuelle).

# PROGRAMME DE FORMATION LINGUISTIQUE

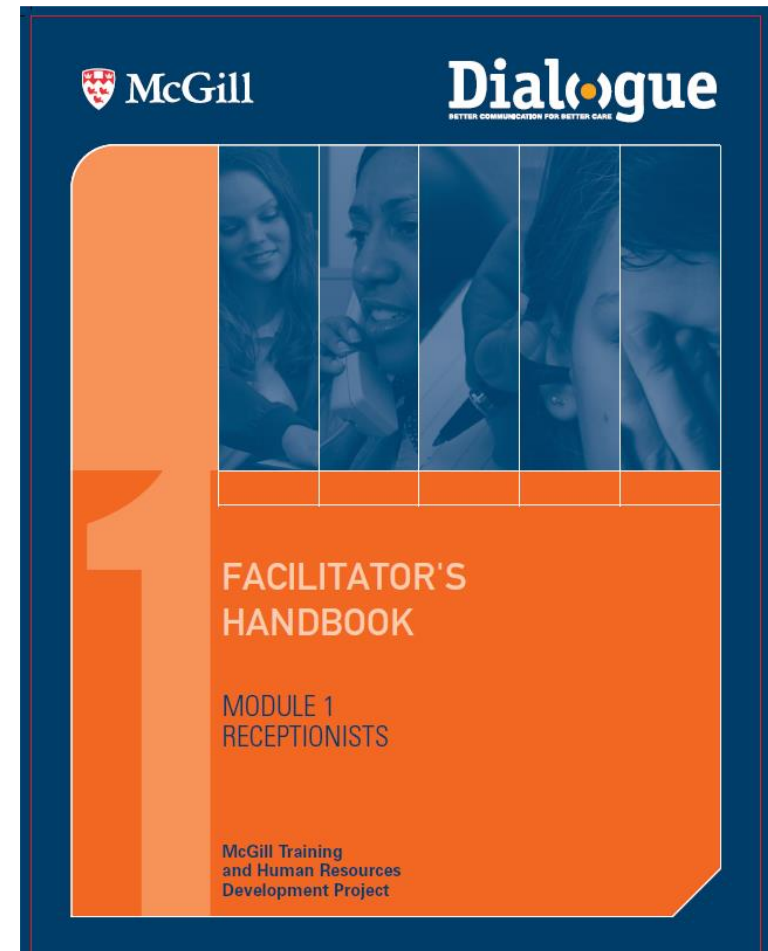
## Formation linguistique

- Des professionnels de 26 institutions québécoises reçoivent une formation en langue anglaise
  - Objectif : Augmenter la maîtrise de la langue seconde par le biais de cours formels, d'ateliers, de programmes communautaires, etc.
- Des étudiants d'universités et de cégeps apprennent et pratiquent une langue seconde pour travailler dans le secteur public québécois
- Ateliers de préparation aux examens de l'Office Québécois de la langue française (OQLF)

# Formation linguistique

Dialogue McGill soutient également d'autres initiatives d'apprentissage des langues, notamment :

- Cafés de conversation et webinaires (organisés par les réseaux communautaires)
- Formation des étudiants en langue seconde avec des patients fictifs
- Création et diffusion de matériel d'apprentissage gratuit de la langue anglaise
- Initiatives visant à identifier et à soutenir les professions ayant le plus besoin de bilinguisme par le biais de programmes sur mesure
- Projets novateurs qui répondent aux besoins des patients en langue anglaise (par exemple, études sur les applications d'interprétation médicale).



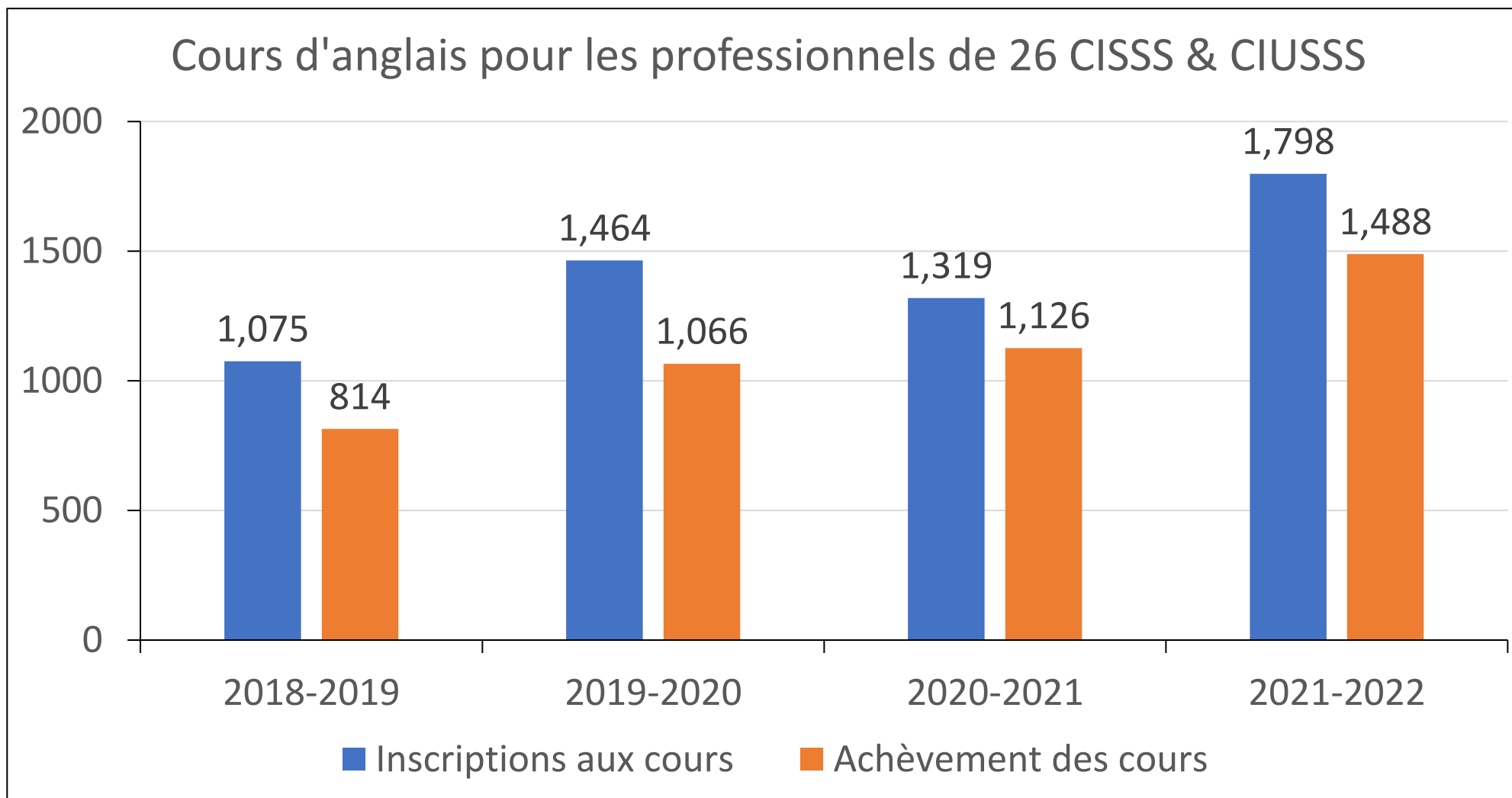
# Formation linguistique

Les cours d'anglais de Dialogue McGill sont offerts par l'École des études permanentes de l'Université McGill (programme Anglais Santé) :

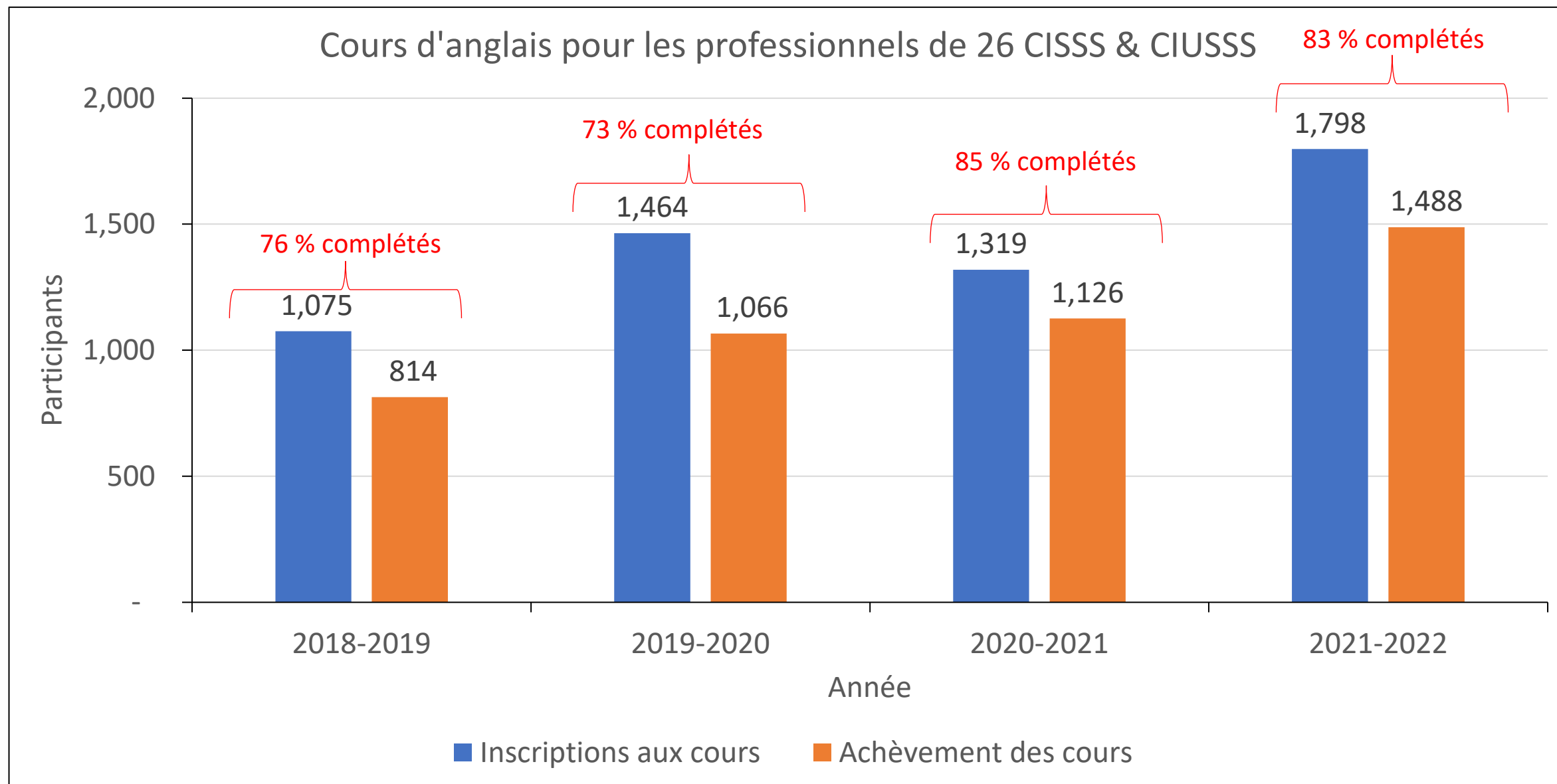
- Contenu du cours créé spécifiquement pour 3 domaines professionnels :
  - Soins de santé, services sociaux et administration des soins de santé
- 8 niveaux de langue : Débutant 1, 2, 3 - Intermédiaire 1, 2, 3 - Avancé 1, 2
- Modules de formation en ligne 24 heures sur 24
- Cours de conversation complémentaire de 16 heures
- <http://anglaissante.mcgill.ca/fr/>



# Formation linguistique



# Formation linguistique



## Formation linguistique

- Enquête sur la satisfaction et l'impact de la formation linguistique sur le lieu de travail
  - Objectif :
    - Évaluer la satisfaction des professionnels à l'égard des cours d'anglais et l'impact sur le lieu de travail
    - Utiliser les résultats pour orienter la programmation future
  - Un panel d'experts a été formé pour créer une enquête
    - Expertise en matière d'apprentissage d'une deuxième langue, de communautés de langue anglaise, d'enseignement supérieur, de psychométrie, de méthodologie et de statistiques.

## Formation linguistique

- Enquête sur la satisfaction et l'impact de la formation linguistique sur le lieu de travail
  - Enquête envoyée à 26 établissements publics de santé et de services sociaux du Québec
  - Enquête distribuée par les institutions aux professionnels ayant participé à au moins un de nos cours d'anglais entre 2018-2022.

## Formation linguistique

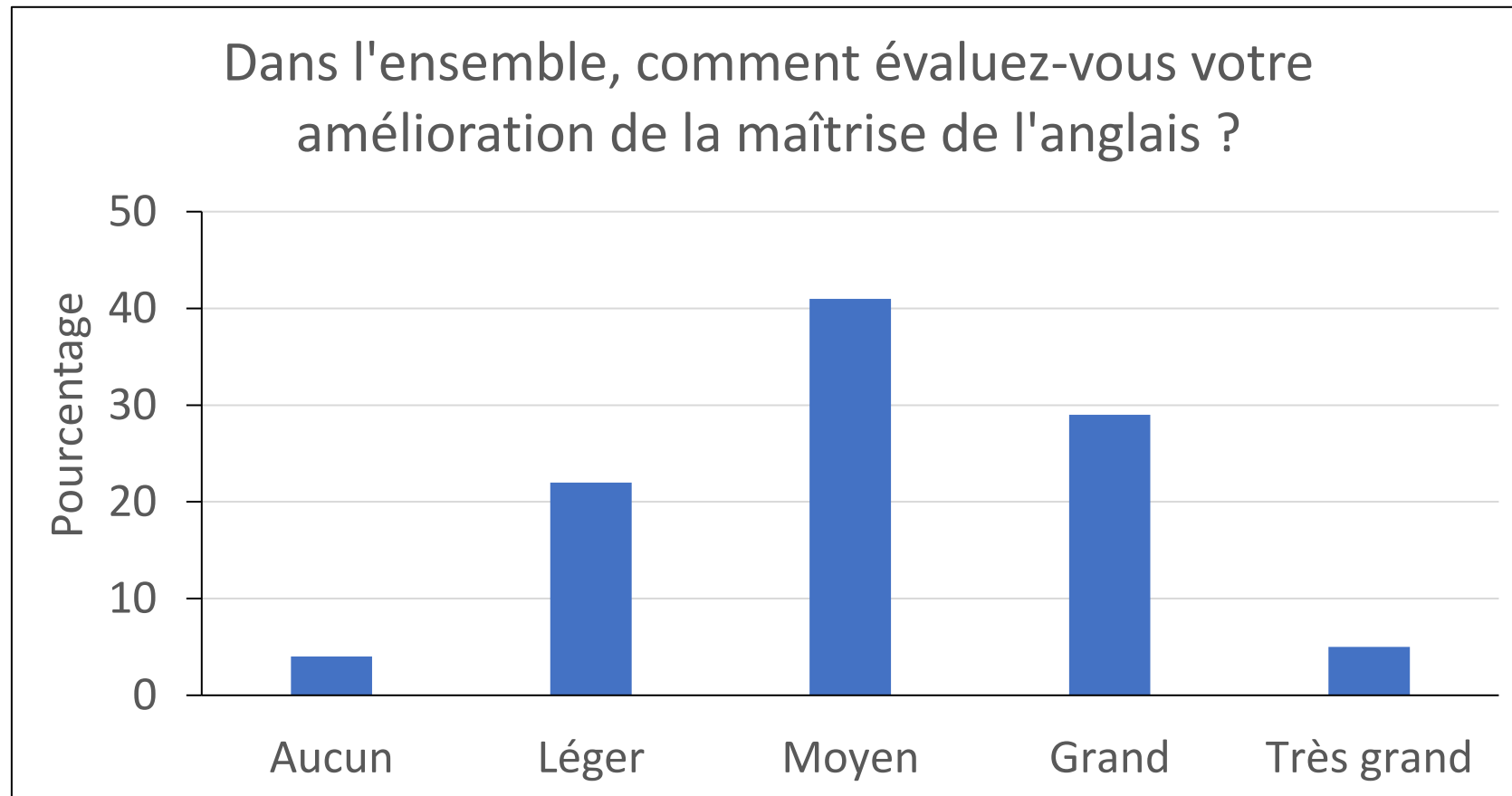
- Enquête sur la satisfaction et l'impact de la formation linguistique sur le lieu de travail
  - 668 participants ont répondu à l'enquête
  - 91% de femmes
  - Professions :
    - 62,5% de professionnels de la santé
    - 18,5% de professionnels des services sociaux
    - 9,3 % employés de la réception
    - 9,7 % autres professions

## Formation linguistique

- Enquête sur la satisfaction et l'impact de la formation linguistique sur le lieu de travail
  - **Résultats de l'enquête**
    - **Question : Indiquez le pourcentage de temps où vous avez parlé en anglais avec les patients :**
      - Avant le cours d'anglais = 18 %
      - Après le cours d'anglais = 24 %
      - Différence = + 6 %
        - Le test t dépendant est statistiquement significatif à  $p < 0,01$

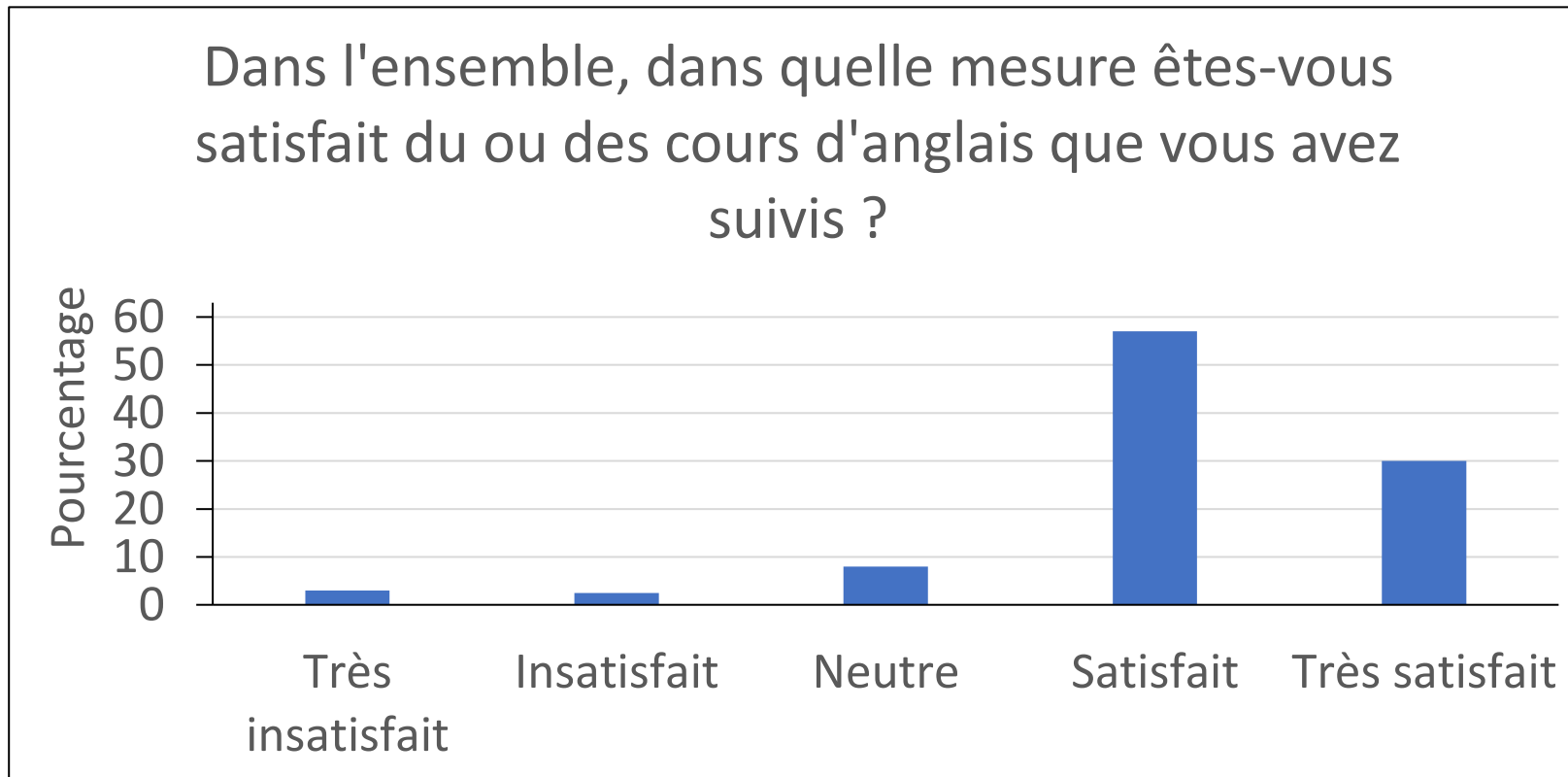
# Formation linguistique

- **Résultats de l'enquête**



# Formation linguistique

- **Résultats de l'enquête**





## Formation linguistique

- Projet sur les profils linguistiques
  - Le contexte :
    - Ann Martell du CISSS des Îles a soumis une demande de projet visant à examiner les besoins en matière de maîtrise de l'anglais par poste professionnel (par exemple, le niveau de maîtrise de l'anglais pour les infirmières).
    - Dialogue McGill et Ann ont élargi le projet et consulté le MSSS, les établissements et d'autres intervenants clés.

# Formation linguistique

- Projet sur les profils linguistiques
  - Objectifs :
    - Pour créer un guide avec les ressources suivantes :
      - Liste des meilleurs tests pour déterminer les compétences en anglais
      - Niveau d'anglais recommandé pour chaque poste professionnel et description détaillée des niveaux d'aisance
      - Liste des cours de Dialogue McGill qui correspondent aux niveaux de maîtrise recommandés

# Formation linguistique

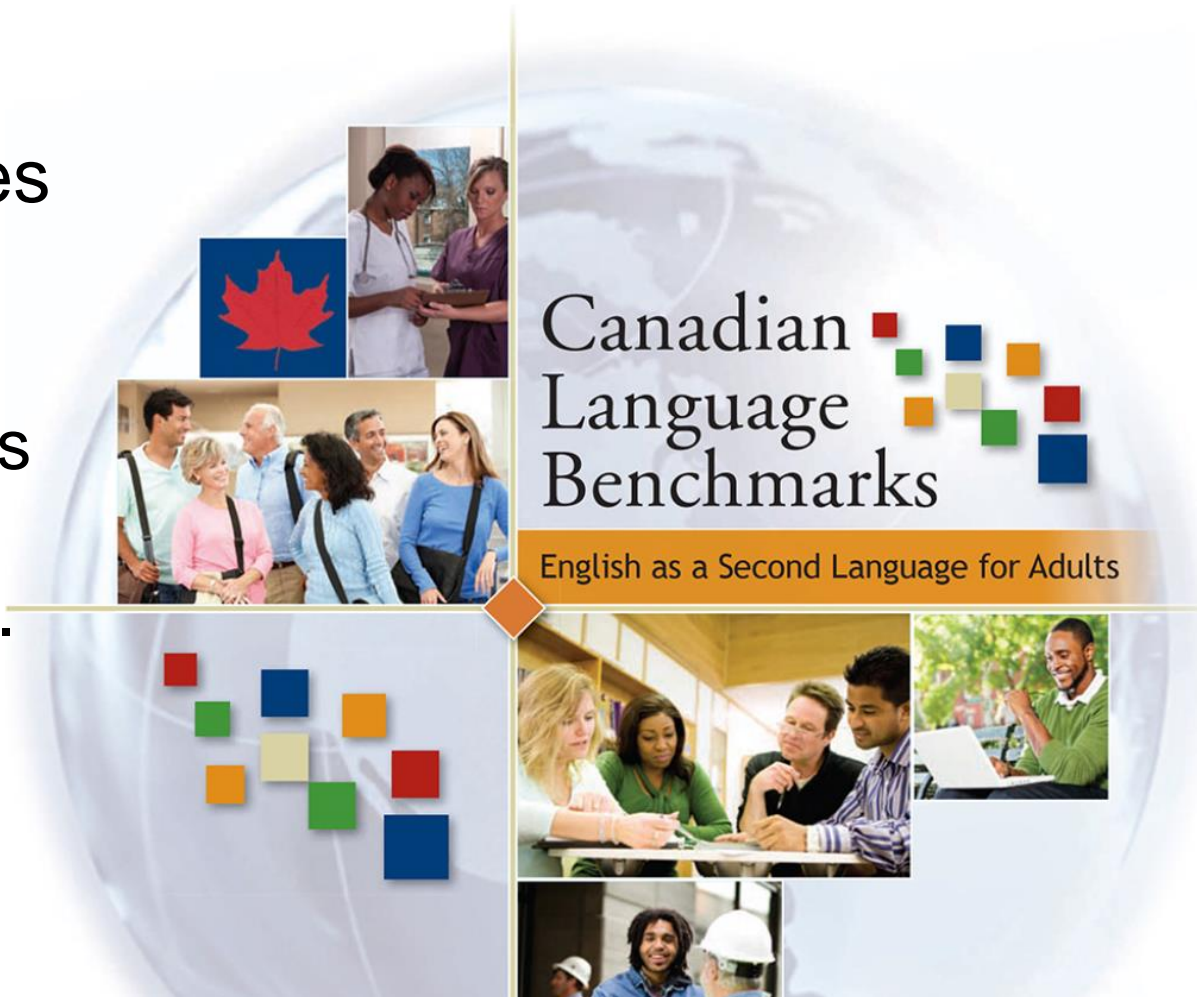
- Projet sur les profils linguistiques
  - Stratégies pour atteindre les objectifs :
    - Revue de la littérature
    - Consultations :
      - Panel d'experts
      - Représentant du MSSS (un merci spécial à Ange Beaulieu)
      - Représentants des institutions de santé publique et des services sociaux
  - Création et distribution de l'enquête aux gestionnaires et aux ressources humaines de 26 institutions

## Formation linguistique

- Projet sur les profils linguistiques
  - Revue de la littérature
    - Qu'est-ce qu'un test bien validé décrivant clairement chaque niveau de maîtrise de l'anglais ?
      - Exemple : Test of English as a Foreign Language (TOEFL) Essentials (120 \$/test), Canadian Language Benchmarks (CLB ; 120-150 \$/test)

# Formation linguistique

- Projet sur les profils linguistiques
  - Le meilleur test pour décrire clairement les niveaux de compétence en anglais était les Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC).
  - Version française : Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)



Source :

<https://www.canada.ca/content/dam/ircc/migration/ircc/english/pdf/pub/language-benchmarks.pdf>

# Formation linguistique

- Projet sur les profils linguistiques



## Overview of CLB and NCLC competency levels Aperçu des niveaux de compétence NCLC et CLB

Competency level that should be achieved by learners at the end of each CLB level in each skill.

CLB level	Listening	Speaking	Reading	Writing
CLB 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Understand individual greetings, introductions and goodwill expressions; very short, simple instructions, commands and requests related to immediate personal needs; expressions used to attract attention and to request assistance in situations of immediate personal need; and very simple information about highly familiar, concrete topics.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Use and respond to basic courtesy formulas and greetings.</li> <li>– Give brief, simple, common, routine instructions to a familiar person.</li> <li>– Make and respond to simple requests related to immediate personal needs.</li> <li>– Give basic personal information in response to direct questions.</li> <li>– Ask for basic personal information.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Understand short greetings and simple goodwill messages; and, very short, simple instructions for common, familiar everyday situations.</li> <li>– Get information from very short, simple, common formatted texts.</li> <li>– Recognize names, numbers and some basic details in very simple, short texts related to everyday situations and immediate needs.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Convey greetings or other goodwill messages by completing very short, simple standard texts.</li> <li>– Copy numbers, letters, words, short phrases or sentences.</li> <li>– Complete very short, simple or simplified forms that require only basic personal identification information.</li> <li>– Write a few words to complete a short, guided text or answer simple questions.</li> </ul>
CLB 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Understand greetings, introductions, requests, goodwill expressions and an expanding range of basic courtesy formulas; short, simple, common instructions, commands, requests and directions related to immediate personal needs; expressions used to make and respond to requests and warnings in situations of immediate personal need; and simple</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Use and respond to courtesy formulas and greetings.</li> <li>– Give short, simple, common, routine instructions.</li> <li>– Make and respond to simple requests related to common everyday activities.</li> <li>– Ask for basic personal information.</li> <li>– Give very simple warnings and cautions; expanded basic personal information; and basic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Understand short greetings and other goodwill messages; short, simple, clearly sequenced instructions for common, familiar everyday situations; and purpose and some basic details in very simple, short texts related to everyday, familiar, situations and topics.</li> <li>– Get information from simple formatted texts.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Convey an expanding range of goodwill messages by guided notes.</li> <li>– Copy from simple lists or very short passages, to complete short tasks.</li> <li>– Complete short, simple or simplified forms that require basic personal identification or familiar information.</li> <li>– Write a few words to complete a short, guided text or answer</li> </ul>

# 1. Formation linguistique (suite)

- Projet sur les profils linguistiques
  - Création d'une enquête avec les descriptions du niveau de maîtrise de l'anglais du NCLC a été envoyée aux institutions publiques
  - Les questionnaires de professionnels ont été invités à donner leurs recommandations sur la maîtrise de l'anglais pour 5 postes :
    - Agent administratif (réception)
    - Infirmière
    - Préposé
    - Travailleur social
    - Éducateur spécialisé

## Formation linguistique

- Projet sur les profils linguistiques
  - Le projet est en cours, mais voici les résultats préliminaires de l'enquête basée sur 55 participants :
    - 42 superviseurs de professionnels
    - 2 directeurs des ressources humaines
    - 1 directeur d'unité
    - 10 autres types de professionnels



## Managers' recommended English fluency levels (by position)



## Programme de formation linguistique : Orientations futures

- Consultations en cours sur les prochaines étapes du projet de profils linguistiques
- Lancement d'une nouvelle enquête avec 5 postes professionnels supplémentaires
- Rapport et guide à compiler puis à discuter avec le MSSS
- Diffusion du rapport et du guide aux principaux intervenants, y compris les institutions publiques québécoises
- Continuer à offrir des cours d'anglais aux professionnels
- Initiatives nouvelles et en cours pour accroître la capacité des professionnels bilingues au Québec

**Veillez nous contacter pour en savoir plus sur  
Les programmes de Dialogue McGill :  
[info.dialoguemcgill@mcgill.ca](mailto:info.dialoguemcgill@mcgill.ca)**

**Prochaine conférence les 7 et 8 février (demi-journées) :  
Services de santé mentale pour les Québécois : La langue  
compte**

# Remerciements

---

- Merci au CHSSN pour l'invitation à faire cette présentation et pour avoir tenu cet événement important et opportun.
- Nous remercions Ange Beaulieu (le MSSS), les institutions et les professionnels qui ont participé aux consultations et ont répondu aux questionnaires
- Merci à notre commanditaire, Santé Canada, et à l'équipe de l'OLCDB.



Santé  
Canada

Health  
Canada

*Les programmes de Dialogue McGill ont été rendus possibles grâce à une contribution financière de Santé Canada.*