



## OUTILS PRATIQUES

# SOUTIEN À L'IMPLANTATION

La Trousse d'orientation et de sensibilisation (TOS) a été développée afin que ses outils servent de points de repère aux équipes de santé des réfugié-e-s, tant pour l'accueil de nouvelles et nouveaux professionnel-le-s que pour le soutien au développement de leur expertise.

Son élaboration s'ancre dans une approche participative et s'appuie sur les principes des sciences de l'implantation. Ce document rassemble les stratégies d'implantation co-construites avec le comité de pilotage, ainsi que les retombées préliminaires issues d'une phase de pilotage de cinq mois.

## MÉTHODE D'IDENTIFICATION DES STRATÉGIES

Un sondage a été élaboré à partir des différents construits du Consolidated Framework for Implementation Research (CFIR). En plus des données socio-professionnelles, des informations ont été recueillies sur les facteurs influençant l'utilisation intégrée de la TOS au sein des équipes de santé des réfugié-e-s. Ces données portaient notamment sur le processus d'accueil en place au moment du sondage, le contexte de travail, le potentiel d'utilisation perçu de l'outil, ainsi que sur le processus de collaboration et de communication avec l'équipe-projet, dont le rôle était de faciliter l'utilisation de l'outil durant la phase de pilotage.

Les résultats ont permis, en collaboration avec le comité de pilotage, de cibler des objectifs spécifiques pour la phase de pilotage et de définir des stratégies d'implantation. Par la suite, la TOS a été présentée à l'ensemble des équipes participantes au projet pilote. Cette rencontre a permis d'identifier des facteurs influençant l'utilisation de la TOS, liés plus spécifiquement à ses caractéristiques (format d'apprentissage en ligne, durée des cours, etc.).

Pour plus de détails sur ces données, veuillez consulter le rapport du projet.

## OBJECTIFS D'IMPLANTATION

### OBJECTIF PRINCIPAL

Promouvoir une utilisation intégrée de la TOS dès l'entrée en fonction, et dans une perspective d'apprentissage continu.

### OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

**1**  
Assurer la libération d'une plage horaire, estimée entre 10 et 15 heures sur une période de trois semaines, pour soutenir le processus d'orientation des nouvelles et nouveaux professionnel-le-s au sein de l'équipe de santé des réfugié-e-s.

**2**  
Structurer la démarche d'orientation des nouvelles personnes intégrant l'équipe, en y incluant des modalités à la fois théoriques (au moyen de la TOS) et pratiques au sein de l'équipe (à travers les stratégies collaboratives : observation, jumelage, etc.).

**3**  
Favoriser l'utilisation de la TOS à des fins de développement professionnel continu.

## LISTE DES STRATÉGIES REPÉRÉES

1

2

3

4

5

6



## CONCLUSION

La TOS se veut un regroupement d'outils destiné à faciliter le processus d'accueil des professionnel-le-s et des intervenant-e-s œuvrant auprès des personnes réfugié-e-s et en demande d'asile. Pour en favoriser l'utilisation, il peut être pertinent de repenser les processus d'accueil et d'orientation au sein de votre équipe, afin de promouvoir une culture de soutien et d'apprentissage. La TOS est un outil parmi d'autres, au service d'un processus d'orientation et de collaboration qui repose également sur l'engagement des membres de vos équipes. N'hésitez pas à nous faire part de vos propres stratégies, défis et réussites!





## LISTE DES STRATÉGIES REPÉRÉES

### 1 Transmettre les informations nécessaires à l'utilisation de la TOS

Pilote : Les équipes participantes ont eu accès au guide pratique PDF et aux outils en ligne. Un soutien a été offert par l'équipe projet en lien avec la connexion à la plateforme.

- ✓ Depuis le lancement en avril 2025, la TOS est accessible sans nécessiter de connexion.

### Assurer une collecte de données sur les bogues et les améliorations à apporter

Pilote : Des améliorations et corrections ont été apportées aux quiz et à certains hyperliens. Des ajustements ont également été apportés au contenu afin d'en retravailler la synthèse. Des outils pratiques complémentaires ont été développés.

- ✓ Le CERDA est engagé à mettre régulièrement à jour ses productions, dans une optique d'amélioration continue et afin de proposer un contenu fondé sur les meilleures pratiques.

### 2 Vérifier les accès à un ordinateur pour l'utilisation de la TOS et de ses cours en ligne

Pilote : Certaines personnes n'étaient pas certaines d'avoir accès à un espace permettant d'utiliser la TOS.

- ✓ Cette stratégie peut inclure la gestion d'espaces de travail. Cela peut inclure la gestion d'espaces de travail ou la confirmation que la personne peut accéder aux outils en télétravail.

### 3 Intégrer la TOS dans le processus d'orientation des nouvelles et nouveaux professionnel·les (observation clinique, jumelage, etc.)

Pilote : Certaines équipes ayant participé à la phase de pilotage ont accueilli de nouvelles personnes et ont pu les référer directement à la TOS dès les premiers jours d'orientation. Certaines d'entre elles ont rencontré moins d'obstacles, notamment en raison de facteurs contextuels favorables, tels qu'un volume de demandes moins élevé et une augmentation des effectifs au sein de l'équipe.

À la suite du projet pilote, il est confirmé par les équipes participantes que la mise en œuvre de cette

- ✓ stratégie requiert la prise en compte de l'objectif 1, lequel concerne les heures de libération nécessaires à l'acquisition des connaissances spécifiques indispensables à sa mise en pratique.

### Adapter l'utilisation de la TOS selon les connaissances et les expériences antérieures des professionnel·les

Pilote : La TOS a été utilisée de façon variée par les membres des équipes de santé des réfugié·e·s ayant participé à la phase de pilotage.

- ✓ Bien qu'il soit possible de parcourir la TOS du début à la fin en suivant la progression des apprentissages, elle peut également être utilisée de manière flexible en ciblant des thématiques spécifiques selon les besoins.

### 4 Assurer des points de discussion réguliers sur l'utilisation de la TOS durant le processus d'orientation ainsi que lors de réunions d'équipes cliniques

Pilote : L'équipe-projet a élaboré des fiches résumées sur la TOS et proposé une rencontre de suivi de l'implantation avec le comité de pilotage.

Il serait pertinent d'explorer des stratégies

- systématiques au sein des équipes cliniques afin de favoriser une utilisation pérenne de l'outil.

### Promouvoir une utilisation de la TOS par tous les membres des équipes, incluant celles et ceux déjà orienté·e·s

Pilote : Une seule équipe participante a pu mettre en œuvre cette stratégie, en raison de circonstances particulières. L'initiative a toutefois permis de constater l'intérêt de disposer de bases communes et de découvrir de nouveaux outils de pratique entre collègues, et ce, peu importe leur niveau d'expérience.

- Il s'est avéré plus difficile pour les personnes déjà en poste de dégager du temps en raison des activités cliniques en cours. Une stratégie jugée pertinente consistait à ce que certaines personnes clés au sein de l'équipe développent une bonne connaissance de la TOS, afin de pouvoir orienter leurs collègues vers les sections pertinentes selon les besoins et les situations cliniques rencontrées.

### 5 Faire reconnaître la TOS comme formation par la direction des ressources humaines de l'établissement

Faire reconnaître les heures consacrées à l'apprentissage des contenus de la TOS comme des heures de formation admissibles auprès des ordres professionnels

- Ces stratégies, bien qu'identifiées comme pertinentes avant et après le projet pilote, n'ont pas été mises à l'essai.

