

Mesure de l'offre active de services en français en contexte minoritaire et du soutien organisationnel perçu, Version 1.0

(Savard, J., Casimiro, L., Benoit, J., Bouchard, P., 2014)

Cette mesure comprend deux parties : une première section portant sur les comportements d'offre active individuels des intervenants (23 énoncés, regroupés en 3 dimensions ou sous-échelles) et une deuxième section portant sur la perception du soutien organisationnel (42 énoncés regroupés en 6 dimensions ou sous-échelles). Les participants évaluaient la fréquence de chaque comportement décrit sur l'échelle allant de 1 (jamais) à 4 (toujours).

Une première étude pilote des propriétés métrologiques de l'outil a été réalisée auprès d'un échantillon de diplômés des cinq dernières années des programmes de formation en santé et en service social des universités d'Ottawa et de Moncton (voir annexe 1). En raison du petit échantillon, surtout pour l'évaluation de la fidélité test-retest (n=22), le degré de confiance envers les résultats demeure limité. De plus, la version expérimentale du questionnaire comportait un choix de réponse « ne s'applique pas ». Cela a rendu plus difficile le calcul d'un score total. En effet, il était difficile de déterminer si la réponse « ne s'applique pas » reflétait une situation clinique où le comportement ne serait jamais approprié (dont on ne devrait pas tenir compte dans le score total) ou s'il indiquait une absence du comportement pouvant découler d'un manque d'offre active (qui devrait mériter une valeur de zéro dans le score total). Deux scores totaux ont donc été calculés pour chaque échelle ou sous-échelle : 1) un score brut attribuant une note de « 0 » à chaque réponse « ne s'applique pas » et à chaque réponse manquante et 2) un score pondéré, qui considérait seulement les énoncés notés par le participant.

Avec les qualités actuellement démontrées, la *Mesure de l'offre active de services en français en contexte minoritaire* peut être utilisée comme outil d'autoévaluation pour les étudiants ou les intervenants qui souhaiteraient se situer personnellement par rapport à un ensemble possible de comportements d'offre active. Cet outil d'autoévaluation peut être un élément de sensibilisation qui permettra d'améliorer ses propres comportements. Si l'outil peut aussi être utilisé pour mesurer de l'évolution des comportements d'offre active, il faudra être prudent dans l'interprétation des résultats. Il serait utile de poursuivre les études de sa stabilité temporelle (fidélité test-retest) afin d'augmenter la confiance envers les résultats obtenus. La poursuite de l'étude de cette propriété auprès d'un plus grand échantillon, soit entre 30 à 50 participants, permettrait de déterminer le changement minimal qui peut être considéré comme un changement réel plutôt que comme une erreur de mesure.

Mesure de l'offre active de services en français en contexte minoritaire et du soutien organisationnel perçu, Version 1.0

Répondez le plus honnêtement possible Il est normal que tous les comportements énumérés dans ce questionnaire ne soient pas toujours réalisés. Répondez au questionnaire de manière à refléter votre pratique réelle.	jamais	rarement	souvent	toujours
Comportements d'offre active				
Accueil et prise en charge				
Quelles sont les actions que je prends personnellement pour faire connaître le fait que je peux offrir des services en français?				
1. Dans mon milieu de travail, je porte une identification quelconque qui indique que je peux offrir des services en français (p. ex., épinglette).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Je demande à mon client dans quelle langue, en français ou en anglais, il souhaite que je communique avec lui.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Lorsque j'accueille un client dont je ne connais pas la langue, je le salue en français en premier, suivi d'une salutation en anglais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Dans mon milieu de travail, il y a des moyens visuels démontrant que j'offre des services en français ou dans les deux langues officielles. (p. ex., affiche sur ma porte, sur mon bureau, sur mon agenda).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Lorsqu'il ne le fait pas, je sensibilise mon employeur à l'importance de la promotion des services en français qui sont disponibles dans mon établissement (p. ex., affichage, publicité, site Web)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Lorsque je réponds au téléphone, je réponds en français en premier, suivi de l'anglais, lorsque c'est nécessaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Le message de ma boîte vocale commence par une salutation en français, suivi de l'anglais, lorsque c'est nécessaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. La signature de mon courriel apparaît en français en premier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Je veille à ce qu'il y ait des documents informatifs et des outils de divertissement en français (p. ex., dépliants, revues, journaux, radio, télévision, jeux) dans les aires communes (salle d'attente ou autre).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Je reprends certaines expressions et un vocabulaire utilisés par le client pour qu'il se sente à l'aise de parler en français avec moi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intervention				
Dans mon intervention en français auprès d'un client francophone...				
1. je fais des démarches pour obtenir des outils d'information ou d'éducation pour les clients en français ou dans les deux langues officielles lorsqu'ils ne sont pas disponibles chez mon employeur.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. j'utilise des outils d'éducation ou d'information (p. ex., dépliants d'information, programmes d'exercices) dont le français est adapté à ma clientèle (p. ex., contexte culturel, ethnique ou réglementaire).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. pour l'entrevue initiale des clients francophones, j'utilise des guides ou des questionnaires dans un français adapté à ma clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. j'aide le client à bien comprendre les énoncés lorsque les outils utilisent un français difficile à comprendre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intervention spécialisée				
1. lorsque j'utilise des instruments de mesure standardisés (p. ex., questionnaires, échelles, inventaires), je m'assure d'utiliser des instruments validés en français (c.-à-d. dont la fidélité et la validité de la version française ont été mesurées).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> je n'utilise pas d'instruments de mesure standardisés			

	jamais	rarement	souvent	toujours
2. lorsque j'utilise des instruments de mesure standardisés (p. ex., questionnaires, échelles, inventaires), je vérifie si les études d'évaluation comprenaient des francophones en situation minoritaire afin de mieux interpréter les résultats.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> je n'utilise pas d'instruments de mesure standardisés				
3. dans les circonstances où une activité de groupe est offerte uniquement en anglais, je trouve un moyen d'offrir une activité équivalente en français.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> je n'offre pas d'activités de groupe dans ma pratique				
4. Lorsque je prépare des ressources informationnelles et éducationnelles à l'intention des clients, je les prépare en français ou en français et en anglais (p. ex., documents écrits, présentations)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> je ne prépare pas de telles ressources				
5. lorsque je supervise des stages, je demande à recevoir des stagiaires capables de parler en français afin de mieux servir ma clientèle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> je ne supervise pas de stages				

Soutien et aiguillage

Il m'arrive de diriger un client francophone vers un autre intervenant (demande de consultation, transfert d'établissement, etc.)? Si oui, remplissez cette section. Sinon, passez à la prochaine section.

- | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. je consulte une liste à jour des employés et des organismes qui peuvent offrir des services en français. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. j'offre au client la possibilité d'être dirigé vers un autre intervenant ou organisme francophone. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. je précise la langue d'usage du client dans le dossier de transfert. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. j'informe verbalement l'intervenant du choix langagier du client, ou je demande à quelqu'un de le faire. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Soutien organisationnel perçu

Accueil et prise en charge

Dans mon milieu de travail, il est habituel de/d' ...

- | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. présenter des affiches en français ou dans les deux langues officielles du Canada. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. fournir des épinglettes ou plaquettes indiquant le service disponible dans les deux langues officielles du Canada. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. afficher, de façon visible et claire, la disponibilité des services en français. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. offrir de l'information en français ou dans les deux langues officielles du Canada sur le site web de l'établissement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. mettre à la disposition des clients des revues, des fascicules et des médias présentant l'information dans les deux langues officielles du Canada. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. diffuser de l'information dans les journaux et à la radio en français. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. recruter du personnel capable d'offrir des services en français à tous les paliers de services | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. tenir les réunions en français ou dans les deux langues officielles du Canada | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. faciliter l'utilisation du français entre les employés. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. informer le client de l'engagement de l'établissement à lui offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles du Canada. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. converser en français entre employés francophones. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. imprimer le papier en-tête et les cartes d'affaires de l'organisme en français ou dans les deux langues officielles du Canada. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

	jamais	rarement	souvent	toujours
Intervention				
Dans mon milieu de travail, il est habituel de/d' ...				
1. fournir des outils de travail facilitant le service en français ou dans les deux langues officielles du Canada (p. ex., calendriers, correcteurs de langue, dictionnaires, formulaires).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. fournir un glossaire de terminologie médicale ou de services sociaux et de santé en français.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. offrir des services d'information, de prévention ou de soins spécialisés à distance en français (p. ex., centre d'appels, Internet, vidéoconférences, télémédecine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. vérifier que les outils d'éducation et d'information en français sont adaptés à la clientèle (p. ex., contexte culturel, ethnique ou règlementaire).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. développer des outils d'éducation et d'information qui présentent le texte en français et en anglais dans le même document.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. rédiger la documentation (dossiers, rapports, formulaires d'assurance, etc.) dans la langue préférée par le client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soutien et aiguillage				
Dans mon milieu de travail, il est habituel de/d' ...				
1. indiquer le choix langagier du client sur les formulaires utilisés lors du transfert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. tenir une liste à jour des professionnels et des organismes dans la région ou la ville qui peuvent offrir des services en français.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. inciter le personnel à informer les clients des possibilités d'être dirigés vers des services en français dans la région ou ailleurs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Développement professionnel continu				
Dans mon milieu de travail, des activités de formation continue sont offertes :				
1. pour permettre de développer sa compétence linguistique en français.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. sur la terminologie en français propre à notre travail.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. sur l'offre active de services sociaux et de santé en français.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. sur la compétence culturelle et linguistique.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. sur les ressources facilitant l'offre de services en français.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. sur les enjeux et défis des communautés francophones en situation minoritaire.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. sur les droits linguistiques.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. des formations sont offertes en français.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gestion et gouvernance				
Dans mon organisme...				
1. il y a du personnel-cadre capable de s'exprimer en français.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. il y a au moins un siège réservé à un représentant de la communauté francophone au conseil d'administration.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. on sensibilise les intervenants aux lois, aux règlements et aux politiques provinciales sur les services en français.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. il est habituel de vérifier la qualité de l'offre des services en français.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. il est habituel de valoriser le travail fait pour offrir des services en français	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. le nom officiel de l'organisme est affiché en français ou dans les deux langues officielles du Canada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. il y a une politique écrite sur l'offre de services en français ou dans les deux langues officielles du Canada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Extrait de : Savard, J., Casimiro, L., Benoit, J., Bouchard, P. (2014 - accepté). Évaluation métrologique d'une Mesure de l'offre active de services sociaux et de santé en français en contexte minoritaire, *Reflète: revue d'intervention sociale et communautaire*, 20(2). (à paraître vers novembre 2014).

	jamais	rarement	souvent	toujours
Obstacles				
Dans mon milieu de travail, les éléments suivants m'empêchent d'offrir des services en français autant que je le souhaiterais :				
1. Attitudes du syndicat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Horaire trop chargé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Absence de leadership de l'employeur / l'organisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Pressions / préjugés de la communauté contre la prestation de services en français	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Pressions / préjugés des collègues contre la prestation de services en français	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Environnement de travail ne favorise pas l'utilisation du français	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Annexe 1 : Caractéristiques de la Mesure de l'offre active de services en français en contexte minoritaire, version 1.0

Échelle et sous-échelle	Nombre d'énoncés	Score total Moy ± é.t.	Fidélité test retest (CCI)	Consistance interne (α)
Échelle des comportements d'OA des intervenants				
Accueil / prise en charge Score brut ¹ Score pondéré ¹	10	(n=60) 23,1/40 ± 8,5 (57,8 %) 28,5/40 ± 8,0 (71,1 %)	(n=22) 0,644 0,589	(n=56) 0,743
Intervention Score brut Score pondéré	4	(n=55/53) 11,4/16 ± 4,4 (71,3%) 13,1/16 ± 3,0 (81,9 %)	(n=22) 0,587 0,843	(n=53) 0,752
Intervention spécialisée Score brut Score pondéré ²	5	(n=58/53) 8,6/20 ± 5,0 (40,0%) 14,0/20 ± 4,6 (70,0 %)	(n=20) 0,476 0,602	(n=52) 0,597
Soutien et aiguillage Score brut Score pondéré	4	(n=32) 12,1/16 ± 3,6 (75,6 %) 12,8/16 ± 3,4 (80,0 %)	(n=12) 0,701 0,916	(n=32) 0,743
<u>Total : comportements des intervenants</u> Score brut Score pondéré ²	23	(n=60/55) 48,4/92 ± 20,5 (52,6 %) 67,2/92 ± 16,3 (73,0 %)	(n=22) 0,685 0,744	(n=31) 0,861
Échelle du soutien organisationnel perçu				
Accueil / prise en charge Score brut Score pondéré	12	(n=52) 32,2/48 ± 8,1 (67,1 %) 38,6/48 ± 8,1 (80,3 %)	(n=22) 0,683 0,849	(n=49) 0,816
Intervention Score brut Score pondéré	6	(n=51) 12,8/24 ± 6,0 (53,3 %) 16,0/24 ± 4,8 (66,7%)	(n=22/21) 0,680 0,866	(n=51) 0,794
Soutien et aiguillage Score brut Score pondéré	3	(n=51) 6,8/12 ± 3,7 (56,7 %) 6,9/12 ± 3,7 (57,3 %)	(n=22/20) 0,601 0,271	(n=50) 0,761
Développement professionnel continu ³ Score brut Score pondéré	7	(n=50/43) 9,9/28 ± 6,2 (35,4 %) 14,3/28 ± 6,7 (51,1 %)	(n=21/18) 0,494 0,638	(n=49) 0,851
Gestion et gouvernance Score brut Score pondéré	7	(n=52) 17,4/28 ± 6,2 (62,1 %) 22,3/28 ± 5,5 (79,7 %)	(n=22) 0,782 0,923	(n=51) 0,703
<u>Total : soutien organisationnel</u> Score brut Score pondéré ²	35	(n=52/50) 78,3/140 ± 21,9 (55,9 %) 98,3/140 ± 21,8 (70,2 %)	(n=22/21) 0,737 0,867	(n=44) 0,898
Obstacles (absent ou présent) ⁴ Score brut	7	(n=51) 0,63/6 ± 1,1	(n=22) 0,605	Ne peut se calculer

Extrait de : Savard, J., Casimiro, L., Benoit, J., Bouchard, P. (2014 - accepté). Évaluation métrologique d'une Mesure de l'offre active de services sociaux et de santé en français en contexte minoritaire, *Reflets: revue d'intervention sociale et communautaire*, 20(2). (à paraître vers novembre 2014).

- 1 exemple du calcul, pour une personne qui a fourni 8 réponses sur 10 énoncés dans l'échelle et pour laquelle la somme des 8 réponses est de 25
 - le calcul du score brut est : 25/40
(où 40 est le maximum de l'échelle et la réponse manquante se voit attribuer la cote « zéro »)
 - le calcul du score pondéré est : $\frac{25}{32} \times 40 = 31,25/40$
(où 32 est le maximum possible en n'utilisant que les énoncés notés)
- 2 le score brut pour cette sous-échelle ne signifie pas absence d'OA, mais absence des tâches incluses dans l'échelle. Le score pondéré sera un meilleur indicateur des comportements d'OA
- 3 on recommande un nouveau choix de réponse pour le 8^e énoncé de la sous-échelle de développement continu, mais comme nous n'avons pas de données empiriques à ce sujet, les calculs ici ont été faits avec 7 énoncés
- 4 on recommande un nouveau choix de réponse pour toute la sous-échelle des obstacles, mais comme nous n'avons pas de données empiriques à ce sujet, les calculs n'ont pu être refaits. C'est pourquoi cette sous-échelle n'est pas incluse pour le moment dans le total du soutien organisationnel.