

FONDS NATIONAL DE RECHERCHE
CONSORTIUM NATIONAL DE FORMATION EN SANTÉ

**Implantation et évaluation d'un programme de formation à
l'Offre active de services en français auprès des futurs
professionnels de la santé et des services sociaux à l'Université
d'Ottawa**

Rapport de recherche

AVRIL 2015

GReFoPS

Groupe de recherche sur la formation professionnelle en
santé et service social en contexte francophone minoritaire

Table des matières

RÉSUMÉ	3
PROBLÉMATIQUE	3
OBJECTIFS.....	4
MÉTHODOLOGIE.....	5
PARTICIPANTS	5
DÉMARCHE DE RECHERCHE.....	5
<i>Entente sur l'objet de la recherche et les démarches à entreprendre (cosituation)</i>	<i>6</i>
<i>Création des objectifs et des situations d'apprentissages (coopération).....</i>	<i>6</i>
<i>Collecte de données (coproduction de connaissances).....</i>	<i>7</i>
<i>Analyse des données.....</i>	<i>8</i>
RÉSULTATS	8
ÉVALUATION DE LA DÉMARCHE D'IMPLANTATION DE LA FORMATION	8
<i>Prise de conscience de l'enseignement de l'offre active</i>	<i>8</i>
<i>Ressources importantes.....</i>	<i>8</i>
<i>Impact de la formation sur l'apprentissage des étudiants</i>	<i>9</i>
<i>Obstacles et défis.....</i>	<i>9</i>
<i>Propositions de pistes d'amélioration.....</i>	<i>10</i>
L'APPRENTISSAGE DES ÉTUDIANTS	10
<i>Connaissances au sujet de l'offre active</i>	<i>10</i>
<i>Comportements d'offre active en stage</i>	<i>10</i>
RECOMMANDATIONS.....	11
CONCLUSION	12
L'ÉQUIPE DE RECHERCHE	12
RÉFÉRENCES	13
ANNEXE 1	16
ANNEXE 2	20

Implantation et évaluation d'un programme de formation à l'Offre active de services en français auprès des futurs professionnels de la santé et des services sociaux à l'Université d'Ottawa

Résumé

Le présent projet touche la formation professionnelle et la collaboration des gestionnaires de programmes de formation postsecondaire sur l'importance de l'offre active des services sociaux et de santé en français. Il rejoint l'objectif du CNFS-Secrétariat national d'appuyer le démarrage d'un projet de recherche d'envergure qui vise à faciliter l'implantation d'un modèle interdisciplinaire et interinstitutionnel de formation sur l'offre active. Ce projet vise alors à systématiser une démarche d'implantation et à identifier des modalités d'enseignements et des contenus de formation qui sont testés auprès de deux programmes d'étude des domaines de la santé et des sciences sociales. En utilisant une approche de recherche collaborative inspirée de Desgagné (2007), cette étude comprend trois principales étapes : 1) entente sur l'objet de la recherche et les démarches à entreprendre (cosituation); 2) création des objectifs et des situations d'apprentissages (coopération); 3) démarche d'évaluation (coproduction de connaissances). Cette étude pilote présente plusieurs retombées dont deux essentielles : 1) l'engagement des programmes ciblés, de leurs professeurs, des responsables de ces programmes de formation et des directions départementales dans la mise en œuvre d'une formation à l'offre active; 2) une démonstration solide et documentée qui servira d'appui au Consortium national de formation en santé (CNFS), lequel vise à accroître la formation à l'offre active dans les programmes d'études en santé, service social et psychologie dans leurs établissements partenaires afin de mieux préparer les futurs professionnels à offrir des services aux communautés francophones en situation minoritaire.

Problématique

Louise Bouchard et ses collègues ont démontré que la langue et l'appartenance à un groupe linguistique minoritaire font partie des déterminants sociaux de la santé au Canada (Bouchard et Desmeules, 2011; Bouchard, Beaulieu et Desmeules, 2012). Communiquer dans une langue qui n'est pas sa langue maternelle peut être particulièrement difficile pour une personne lorsqu'elle doit s'exprimer à propos de sa santé et des enjeux psychosociaux liés à des difficultés de santé (Drolet et coll., 2014). Il peut même y avoir des conséquences néfastes de ne pas recevoir des soins et des services dans la langue de son choix, telles que des erreurs de diagnostic et des répercussions sur le plan des traitements et des interventions psychosociales (Bowen, 2001; Drouin et Rivet, 2003; Groupe de travail, 2005; Santé Canada, 2007) ou encore des réactions négatives aux médicaments, si le patient n'a pas bien compris les consignes du médecin (Bowen, 2001; Drouin et Rivet, 2003; Réseau d'expertises, 2010).

Par ailleurs, plusieurs auteurs soutiennent qu'une personne vulnérable peut se sentir intimidée si elle doit revendiquer le respect de ses droits linguistiques (Drouin et Rivet, 2003). Elle peut aussi éprouver une gêne ou même une peur de demander des services dans sa langue quand les ressources sont déjà limitées (Bouchard, L. et coll., 2012; Bouchard, L., Gaboury, Chomienne, Gilbert et Dubois, 2009; Consortium pour la promotion des communautés en santé, 2011). Après plusieurs décennies sans services de santé en français, il peut même se créer chez les personnes en situation linguistique minoritaire une conviction qu'il est impossible d'en recevoir (Société santé en français, 2007). Le concept de l'offre active devient donc un enjeu central de l'accessibilité à des services en français (Lortie et Lalonde, 2012).

Du côté de la formation professionnelle, Bouchard et Vézina (2009) montrent que, même lorsqu'ils sont formés en français, les nouveaux diplômés des programmes des domaines de la santé et des services sociaux

sont peu outillés pour reconnaître les enjeux liés à l'offre des services en français et pour poser des gestes concrets afin d'améliorer la situation rapportée ci-haut. Benoît et ses collègues (sous presse) constatent, qu'au Canada, ces programmes de formation professionnelle contiennent peu de contenus sur les particularités des communautés francophones en situation minoritaire et sur les composantes de l'offre active. Les formateurs se sentent eux-mêmes peu outillés pour enseigner ces contenus (Benoît et coll., sous presse).

Devant ces constats d'un manque en matière de formation des professionnels de la santé et des services sociaux, Dubouloz et coll. (2014) ont développé des lignes directrices qui peuvent fournir un cadre conceptuel pour les différents acteurs responsables de la formation à l'offre active. La faisabilité d'implanter ces lignes directrices dans les divers programmes de formation en santé, psychologie et service social de l'Université d'Ottawa a fait l'objet d'une démarche de réflexion interdisciplinaire et collective, financée par le vice-rectorat de l'Université d'Ottawa (mars 2013-mars 2014). Une journée de réflexion (30 janvier 2014) a regroupé 23 personnes, incluant des chercheurs de six différents programmes d'études, deux membres du CNFS-UO et trois étudiantes, afin de réfléchir aux divers éléments favorisant l'implantation de cette formation dans leur programme.

Sur la base de ces lignes directrices et suite à la réflexion collective, nous avons exploré et évalué différents modèles d'implantation de formation à l'offre active dans des programmes d'études en santé et en sciences sociales, en mettant l'accent sur les niveaux 3 et 5 de ces lignes directrices, à savoir :

- l'appui au programme d'études dans l'identification de contenus spécifiques appropriés à leur domaine d'étude et en lien avec les trois dimensions de l'offre active : les savoirs, savoirs-faire, savoirs-être;
- l'appui au programme d'études dans l'identification des meilleures pratiques en termes de stratégies pédagogiques permettant l'intégration de ces contenus (par exemple, stages, simulations et études de cas touchant la situation francophone minoritaire).

Le projet répond également 1) à l'énoncé d'engagement envers la formation à l'offre active des services de santé en français, signé par les différents recteurs des collèges et universités canadiens membres du CNFS (27 juin 2013); 2) aux missions des programmes de formation en santé et services sociaux à l'Université d'Ottawa, de former des professionnels qui travailleront notamment auprès des communautés francophones en situation minoritaire; et 3) à la définition de l'offre active proposée par le CNFS.

Deux sources de financement ont permis de réaliser les deux étapes du projet : 1) un financement du CNFS-Université d'Ottawa a permis de réaliser les étapes d'implantation d'une formation à l'offre active dans deux programmes selon leurs besoins et leur contexte de formation particuliers; 2) un financement du Secrétariat national du CNFS a été accordé pour l'étape de l'évaluation de l'implantation de la formation. Les deux étapes seront rapportées dans le présent rapport.

Objectifs

Les objectifs du projet sont:

- 1) Accompagner deux programmes d'études dans l'intégration de la formation à l'offre active à leur curriculum, selon les besoins et le contexte de formation qui leur sont propres.
- 2) Documenter et évaluer l'implantation de la formation à l'offre active dans deux programmes selon leurs besoins et leur contexte de formation particuliers.

- 3) Évaluer l'impact de la situation d'apprentissage sur les étudiants et étudiantes visés par cette intégration.

Méthodologie

Ce projet de recherche a adopté une démarche inspirée de la recherche collaborative selon Desgagné (2007, 2005, 2001) pour favoriser l'appropriation du changement en contexte de formation, dans une démarche de coconstruction de savoirs. Le concept de recherche collaborative s'appuie sur l'idée de faire de la recherche « avec » plutôt que « sur » les enseignants ou formateurs (Lieberman, 1986). Celle-ci s'inscrit dans une perspective d'un savoir socialement et culturellement situé et propose un espace réflexif où les partenaires sont amenés à interagir et explorer ensemble des aspects de la pratique pédagogique (Schön, 1994).

Dans le cadre du présent projet, les chercheurs et les formateurs ont travaillé ensemble à identifier des objectifs et des activités pédagogiques en lien à l'offre active qui pourraient être intégrés dans un ou des cours ou stages ou séminaires d'intégration des expériences de stage, tout en respectant les besoins et la culture propre de chaque programme. Les membres de l'équipe de recherche étaient responsables d'initier, d'implanter et d'évaluer le processus de recherche.

Participants

Trois professeurs du programme d'ergothérapie (enseignant à un groupe d'étudiants de 1er année et à un groupe d'étudiants de 2e année de maîtrise) et deux professeurs du programme de service social (enseignant à un groupe d'étudiants de 2e année et à un groupe d'étudiants de 3e année du baccalauréat) ont participé au projet.

Programme	Professeur-collaborateur	Groupe-classe
Ergothérapie	Prof 1	1ere année de maîtrise
	Prof 2	2 ^e année de maîtrise
	Prof 3	2 ^e année de maîtrise
Service social	Prof 1	2 ^e année du baccalauréat
	Prof 2	3 ^e année du baccalauréat

Démarche de recherche

Desgagné (2007) identifie trois étapes à la recherche collaborative entre chercheurs et enseignants-formateurs. À l'étape de la *cosituation*, les partenaires s'entendent sur l'objet de la recherche, sur ses visées, sur les démarches à entreprendre et sur les rôles de chacun. L'étape de *coopération* se rapporte aux moments de rencontre où se coconstituent les données de la recherche dans l'interaction entre les chercheurs et les formateurs. Il s'agit à la fois d'une occasion de réflexion et de questionnement sur la formation et la pratique professionnelles. À l'étape de la *coproduction*, les partenaires travaillent ensemble au traitement des données et à la production du savoir visé. Le chercheur adopte ici un double rôle : celui d'organisateur du projet et de la relation de collaboration et celui de participant dans la coconstruction de savoirs.

Entente sur l'objet de la recherche et les démarches à entreprendre (cosituation)

Cette étape avait préalablement été amorcée lors de la rencontre de réflexion collective du 30 janvier 2014 où les professeurs participants avaient été informés de l'objet de la recherche et invités à participer. Une fois que les professeurs-collaborateurs ont été déterminés, des moments de rencontre ont été prévus entre ces derniers et les chercheurs de l'équipe de recherche. Trois rencontres ont eu lieu avec les professeurs-collaborateurs en service social et deux rencontres ont eu lieu avec les professeurs-collaborateurs en ergothérapie.

Création des objectifs et des situations d'apprentissages (coopération)

Lors des rencontres entre les professeurs-collaborateurs et les chercheurs de l'équipe de recherche, les objectifs de formation et les activités d'apprentissage ont été co-construits. Les professeurs-collaborateurs ont identifié où et comment il est possible d'intégrer des contenus liés à l'offre active de services en français dans leur curriculum. Pour ce faire, des activités d'apprentissage sur l'offre active à mettre en œuvre au cours de l'année scolaire 2014-2015 ont été proposées à partir d'une mise en commun des connaissances existantes de chacun des partenaires sur le thème de l'offre active :

- La Boîte à outils du Consortium national de formation en santé et du Groupe de recherche et d'innovation sur l'organisation des services de santé - www.offreactive.com;
- Les résultats de recherche de notre équipe - Benoît et coll. (sous presse); Drolet et coll. (2014); Drolet et coll. (soumis); Savard, J. et coll. (2014); Savard, S. et coll. (sous presse);
- Les contenus déjà enseignés dans les programmes participants.

Chaque professeur-collaborateur avait la flexibilité de planifier une activité qui convenait à son cours et à son approche d'enseignement. Les activités d'apprentissage sont donc différentes pour chacun des quatre groupes d'étudiants. Le tableau suivant fournit un aperçu des activités de formation qu'ont offerts les professeurs dans leur cours.

Programme	Professeur-collaborateur	Groupe-classe	Cours	Activités de formation
Ergothérapie	Prof 1	1ere année de maîtrise	Pratique professionnelle	Présentation à partir de la Boîte à outils offerte par un membre du CNFS-UO Histoires de cas et vidéos-témoignages de la Boîte à outils Discussion en groupe-classe
	Prof 2	2 ^e année de maîtrise		Lectures au préalable tirées de la Boîte à outils (importance de l'OA, deux vidéos) 2 histoires de cas (Boîte à outils) Étude du texte sur les défis de l'OA (Boîte à outils) Discussion en groupe-classe
	Prof 3	2 ^e année de maîtrise	Approches par problèmes	Intégration de la problématique linguistique dans une vignette à

				l'étude Réflexion en groupe-classe : pourquoi le client n'a pas dit qu'il voulait des services en FR
Service social	Prof 1	2 ^e année du baccalauréat		Présentation sur l'importance de l'OA Vidéo témoignage de la Boîte à outils Discussion en groupe-classe (expériences personnelles des étudiants)
	Prof 2	3 ^e année du baccalauréat		Lectures avant le cours : texte de L. Bouchard sur l'offre active Vidéo-témoignage Panel avec 3 invités : REFO- Regroupement étudiants francophones Ontario; ACFO et CNFS (chacun a fait une présentation PPT en proposant des liens avec la vidéo) Discussion en groupe-classe

Collecte de données (coproduction de connaissances)

L'évaluation comporte deux aspects : 1) une évaluation de la démarche d'implantation de la formation et 2) une évaluation de l'impact de la formation sur l'apprentissage des étudiants.

- 1) Évaluation de la démarche d'implantation et des impacts perçus par les professeurs-collaborateurs.
 - a. La démarche d'accompagnement et les différentes rencontres avec les personnes-clés durant la démarche de planification et d'implantation ont été documentées à l'aide d'un journal de bord tenu par l'associée de recherche. Ces données descriptives nous ont permis de comprendre la réalité de la complexité de cette démarche de changement d'un aspect de la formation et des avenues possibles pour répondre à la responsabilité des institutions de former des futurs professionnels capables d'offrir des services de qualité en français, dans un contexte linguistique minoritaire.
 - b. Deux groupes d'entretien ont été tenu avec les professeurs-collaborateurs dans le but de recueillir des données sur leurs expériences tout au long du processus, soit un groupe avec les trois professeurs-collaborateurs du programme d'ergothérapie et un autre groupe avec les professeurs du programme de service social. Les questions du groupe d'entretien ont été inspirées de l'analyse d'implantation d'un programme proposée par Champagne et al. (2009). L'associée de recherche a animé et analysé les groupes d'entretien. L'analyse a été faite par thèmes, selon l'analyse d'implantation de Champagne et al. (2009).

- 2) Évaluation de l'impact de la formation sur l'apprentissage des étudiants

L'évaluation de l'impact de l'apprentissage a été l'objet d'une entente avec et entre les professeurs directement impliqués ainsi qu'avec les responsables de programmes participants afin d'assurer une évaluation concordante aux nouveaux objectifs de formation. L'évaluation de l'apprentissage a été réalisée par deux formes de collecte de données.

- a. Les étudiants des quatre groupes-classe qui ont signé le consentement de participer à la recherche ont répondu à un bref questionnaire sur les connaissances enseignées à propos des communautés francophones en situation minoritaire, avant et après la situation d'apprentissage. Le questionnaire comprenait huit questions et les étudiants pouvaient obtenir jusqu'à 4 points par question, pour un maximum de 32 points. Ce questionnaire a été co-créé par l'équipe de recherche et les professeurs-collaborateurs (voir annexe 1).
- b. Les étudiants-participants du groupe-classe de 2^e année en ergothérapie ont également répondu au questionnaire des comportements de l'offre active (Savard et coll., 2014). Cet outil de mesure requiert que le répondant ait eu de l'expérience dans le milieu de travail ou en stage. Ce groupe-classe était le seul à avoir fait des stages au moment de la collecte de données.

Analyse des données

Les données qualitatives ont été analysées selon une analyse de contenu (Paillé et Mucchielli, 2008) et les données quantitatives ont été analysées à l'aide du logiciel SPSS. Les calculs effectués sont expliqués dans les résultats.

Résultats

Les résultats présentés dans la section suivante se rapportent aux deux types d'évaluation effectués, l'évaluation de la démarche de l'implantation d'une activité d'apprentissage sur l'offre active et l'évaluation de l'impact de la formation sur l'apprentissage des étudiants.

Évaluation de la démarche d'implantation de la formation

Dans le but d'évaluer une première démarche d'implantation d'une formation à l'offre active, l'analyse des données fait ressortir que l'expérience d'implantation des professeurs-collaborateurs se catégorise en 4 points qui sont les suivants : Prise de conscience de l'enseignement de l'offre active; les ressources importantes; la perspective de l'impact de la formation, les obstacles et les défis qu'ils ont rencontrés durant le parcours. Certaines pistes d'amélioration sont proposées par les participantes.

Prise de conscience de l'enseignement de l'offre active

Les professeures-collaborateurs affirment qu'avant leur participation à ce projet, elles ne connaissaient pas les besoins d'apprentissage de leurs étudiants en ce qui concerne l'offre active. Plusieurs d'entre elles disent qu'elles prenaient pour acquis que le fait d'enseigner en français préparait les étudiants à travailler en français. Certaines d'entre elles avaient grandi au Québec et se disaient pas tout à fait conscientisées à l'importance de l'offre active et de l'accès à des services en français à l'extérieur du Québec, à leur arrivée en poste.

Ressources importantes

Les professeurs-collaborateurs mentionnent certaines ressources qui leur ont servi à préparer leur formation. La Boîte à outils de l'offre active (www.offreactive.com), que les chercheurs de l'équipe ont

présentée aux professeurs lors des premières rencontres de planification, s'est avérée très utile, autant pour les lectures, les vidéo-témoignages et les études de cas. Le recours à des personnes-ressources (p.ex. les membres du CNFS, l'associée de recherche du projet) a également été mentionné comme un soutien très important et a été utilisé durant toute la période d'implantation.

Mise à part les ressources tangibles, les professeurs-collaborateurs ont aussi souligné que l'intérêt et la motivation du professeur sont des facteurs essentiels à la mise en place d'activités de formation sur l'offre active dans leurs cours. Pour être motivé à apporter certaines modifications à son plan de cours ou à son approche d'enseignement, le professeur doit être d'abord convaincu de l'importance de l'accès à des services sociaux et de santé en français au Canada et reconnaître leur responsabilité à cet égard dans la formation qu'ils offrent aux futurs professionnels de la santé et des services sociaux.

Certains manques ont toutefois été notés. Les professeurs trouvaient que les études de cas inclus dans la Boîte à outils ne reflètent pas exactement les réalités du contexte ontarien, comme l'assimilation à la majorité anglophone, la résignation qui porte à ne pas demander des services en français, etc. De plus, les professeurs ont dit manquer de ressources au niveau de la pédagogie en lien à l'enseignement de l'offre active, à savoir comment utiliser les outils de la Boîte à outils, comment les présenter aux étudiants, comment les intégrer dans leur cours et les adapter à leur contexte. Cette dernière observation confirme ainsi le besoin d'une formation adressée aux professeurs des programmes de la santé et des services sociaux sur l'enseignement de l'offre active. Une telle formation fait présentement l'objet d'un projet de recherche.

Impact de la formation sur l'apprentissage des étudiants

Lors des groupes d'entretien, nous avons également voulu connaître la perspective des professeurs-collaborateurs de l'impact que la formation sur l'offre active a eu sur leurs étudiants. Les professeurs ont mentionné que la formation a permis aux étudiants de prendre conscience de l'impact de la langue sur la santé et non seulement sur l'appréciation des services. Cette prise de conscience semble avoir été encore plus marquante chez les étudiants ontariens et québécois, alors que les étudiants du Nouveau-Brunswick semblaient déjà avoir une forte sensibilisation au fait français. La sensibilisation à l'offre active a également amené les étudiants francophones vivant en situation minoritaire à se questionner sur leur propre usage du français. Les étudiants ont également pris connaissance de l'importance de leur rôle comme futur intervenant pouvant offrir des services en français. Une des professeurs croit que cette conscientisation sera encore plus approfondie lorsque les étudiants auront eu des expériences en milieu de stage. De façon anecdotique, une professeure a entendu le témoignage d'un de ces étudiants-participants au retour d'un stage. Ce dernier lui a souligné avoir eu l'occasion de faire de l'offre active de services en français et avoir vu l'impact sur un client qui avait refusé de faire une activité suggérée par la thérapeute anglophone, mais qui l'a accepté lorsque l'étudiant lui a expliqué l'activité en français.

Obstacles et défis

Le défi le plus important pour les professeurs qui ont participé au projet de recherche était le manque de temps. D'une part, les professeurs sentent que leur propre horaire est tellement chargé qu'ils ont peu de temps pour apprendre à intégrer de nouveaux concepts ou réorganiser leurs plans de cours. D'autre part, les syllabus de cours et de programmes sont déjà si rempli qu'ils trouvent difficile d'intégrer l'offre active à la matière déjà incluse dans les cours. Le défi est alors de trouver des activités qui intègrent le concept d'offre active aux activités d'apprentissage visant aussi d'autres objectifs du cours.

Certains professeurs mentionnent également que les lois de l'Université d'Ottawa permettant à tous les étudiants de remettre leurs travaux dans la langue officielle de leur choix pourraient devenir un obstacle à

l'enseignement de l'offre active. Ces lois créent un manque de flexibilité au niveau de l'offre active en n'exigeant pas que les futurs professionnels se pratiquent dans la langue dans laquelle ils sont le moins à l'aise. Des stratégies par cours sont alors demandées par certains programmes comme celle d'inscrire sur le syllabus de cours l'exigence de travaux rendus en français.

Propositions de pistes d'amélioration

Certaines pistes d'amélioration ont également été notées durant le projet. Tout d'abord, tous les professeurs étaient d'accord que l'offre active devienne un concept formalisé, intégré et coordonné dans les programmes d'études, augmentant ainsi les exigences à mesure que l'étudiant avance dans son programme pour que l'offre active devienne un comportement automatique. Il s'agirait alors d'accompagner les étudiants à aller plus loin dans leurs réflexions et à faire des liens avec d'autres concepts vus dans leur programme professionnel ou avec des expériences personnelles ou professionnelles. Aussi, dans le but de mieux intégrer le concept de l'offre active dans les programmes d'études, des moments de consultation entre les professeurs d'un même programme ou encore en interdisciplinaire sont essentiels. Les professeurs-collaborateurs soulignent également l'importance de conscientiser les professeurs et les superviseurs de stages Anglophones ou Francophiles à l'offre active et aux comportements que les étudiants et professionnels anglophones peuvent adopter en milieu de stage ou en milieu de travail, même s'ils sentent que leur niveau de français est faible.

L'apprentissage des étudiants

L'analyse de l'apprentissage des étudiants a été faite en deux temps : 1) analyse des connaissances au sujet de l'offre active pré- et post-formation (4 groupes-classes) et 2) analyse des comportements d'offre active d'étudiants lors de leur stage II (avant la formation) et lors de leur stage III (après avoir reçu la formation), pour les stages effectués dans une province canadienne autre que le Québec. (1 groupe-classe).

Connaissances au sujet de l'offre active

Dans une première étape d'analyse, nous avons fusionné les résultats des 4 groupes-classes, pour un nombre total de 82 participants qui ont répondu au pré-test et au post-test. Utilisant un test t apparié, nous avons démontré une amélioration statistiquement significative entre les scores pré et post-test des étudiants. Cette différence était de 2 points (de 22 à 24 sur 32) ($p < 0.05$) au post-test.

Dans une deuxième étape, nous avons analysé les résultats des 4 groupes-classes séparément en utilisant un test t apparié. Deux des quatre groupes ont présenté des améliorations similaires. Dans les deux autres groupes, les résultats n'étaient pas statistiquement significatifs. Il faut noter qu'il y avait eu beaucoup d'absence au post-test dans ces groupes.

Nous avons également constaté que le questionnaire de connaissances posait des questions plus larges que ce qui aurait été enseigné dans certains cours.

Comportements d'offre active en stage

Un test t avec données non appariées a été utilisé pour faire l'analyse des comportements d'offre active du groupe d'étudiants qui avait eu une expérience de stage dans les 4 mois précédant la formation et une seconde expérience de stage dans les 2 mois suivant la formation (le questionnaire figure à l'annexe 2). Sur un total de 38 étudiants dans le groupe-classe, 25 étudiants ont complété le questionnaire pré-formation, et 24 ont complété le questionnaire post-formation. De ces nombres, 17 avaient complété à la fois le pré et le post test. Les résultats n'ont démontrés aucune différence statistiquement significative entre la moyenne

des scores de comportements pré et post formation pour ces étudiants ($p > 0.05$). Une analyse de régression linéaire multiple a par contre démontré que les moyennes des scores de comportements d'offre active des étudiants sont significativement associées ($p < 0.05$) aux moyennes des scores de soutien organisationnel de leur milieu de stage, tel que perçu par l'étudiant. Cette association statistiquement significative entre les comportements d'offre active et le niveau du soutien organisationnel persiste même lorsque le score brut de certains comportements jugés plus facilement modifiable sont analysés individuellement par régression linéaire multiple avec les moyennes des scores du soutien organisationnel.

L'étude avait quelques limites, incluant le faible nombre de participants qui ont répondu au pré-et post-test ($n=17$). Il y avait également une grande variabilité dans les types de milieux de stage, soit au niveau de la langue prédominante d'usage et du soutien organisationnel accordé à l'offre active, ce qui compliquait l'analyse pré- et post-test. Des données qualitatives auraient été utiles afin de mieux comprendre l'expérience des étudiants, et de déterminer l'impact de la formation.

Les données ont toutefois confirmées que le soutien organisationnel est le plus grand prédicteur d'offre active en stage, c'est-à-dire que les étudiants qui ont fait des stages dans des milieux où l'offre active était perçue comme étant encouragée et appuyée, démontraient davantage de comportements d'offre active.

Recommandations

Les données recueillies, quoique insuffisantes pour en tirer des conclusions généralisées, nous permettent tout de même de faire quelques recommandations pour appuyer les professeurs des disciplines de la santé et des sciences sociales à intégrer le concept de l'offre active dans leurs cours.

- 1) Formaliser la formation à l'offre active dans les programmes d'études

Le concept de l'offre active devrait être intégré à différents moments, dans divers cours, tout au long du programme d'étude, afin de favoriser une continuité dans l'apprentissage et dans les réflexions personnelles, tout en assurant que les étudiants s'approprient ce concept et l'imprègnent dans leurs pratiques en tant que professionnels de la santé.

- 2) Offrir un atelier de formation pour les professeurs afin de leur proposer des pistes et des ressources pour l'implantation de l'offre active dans leurs cours

Cet atelier de formation servirait d'abord à sensibiliser les professeurs à la problématique de l'accès aux services en français et de l'importance de l'offre active dans les communautés francophones en situation minoritaire. La formation proposerait ensuite des ressources pédagogiques que les professeurs peuvent utiliser dans leur enseignement, tel que la Boîte à outils de l'offre active, la Mesure des comportements de l'offre active et la grille d'observation des comportements d'offre active. L'atelier servirait également de mécanisme pour améliorer ces ressources au fur et à mesure de l'évolution des connaissances sur l'offre active et faire connaître ces mises à jour. Un projet pilote de formation à l'offre active pour les professeurs est présentement en cours.

- 3) Nommer une personne-ressource pouvant appuyer les professeurs dans leurs démarches d'implantation de l'offre active et dans la préparation de leurs activités pédagogiques en lien à l'offre active

Cette personne-ressource aurait une bonne connaissance de l'offre active et des outils et ressources disponibles, de même qu'une maîtrise de la pédagogie universitaire. Cette personne serait disponible pour répondre aux questions des professeurs, leur proposer des ressources et des idées et les accompagner selon leurs besoins.

4) Établir une communauté de pratique sur l'offre active

Une communauté de pratique (Wenger, 1998) consiste d'un groupe de personnes qui travaillent ensemble dans le but de créer des solutions locales aux problèmes rencontrés dans leurs pratiques professionnelles. Après un certain temps et au fur et à mesure que ces personnes partagent leurs connaissances et leurs expertises, ils développent un apprentissage commun. Une communauté de pratique sur l'offre active pourrait donc inclure des professeurs des différentes disciplines concernées, une personne du Consortium national de formation en santé en tant qu'expert du concept de l'offre active, et favorablement une personne spécialiste en pédagogie universitaire. Cette communauté de pratique agirait en tant que leader de l'offre active dans l'établissement d'enseignement.

Conclusion

Ce projet de recherche a permis de documenter une première démarche d'implantation d'enseignement auprès de quatre professeures impliquées pour implanter la formation à l'offre active dans leurs cours. Cette exploration a également permis une première évaluation de l'impact d'une formation à l'offre active sur l'apprentissage des étudiants.

L'évaluation de la démarche d'implantation par l'entremise du journal d'observations et des groupes d'entretien avec les professeures a clairement fait ressortir des ressources utiles à la préparation d'activités de formation sur l'offre active. La Boîte à outils est certainement une ressource riche et variée qui permet aux professeurs de se familiariser eux-mêmes avec le concept de l'offre active et d'y puiser des activités déjà préparées qu'ils peuvent proposer à leurs étudiants ou adapter à leur guise. Le recours à une personne-ressource est un autre élément pouvant faciliter la démarche d'implantation des professeurs. Bien entendu, la motivation personnelle du professeur est essentielle, particulièrement dans un contexte universitaire où les professeurs sont responsables du contenu de leurs cours. Certains défis ont également été soulignés, tel que le manque de temps et les syllabus de cours déjà très chargés. Des pistes d'amélioration ont alors été proposées par les professeures participant au projet et des recommandations sont présentées par l'équipe de recherche.

L'analyse de l'apprentissage des étudiants rapporte cependant des données moins significatives en raison des limites de l'étude. Une étude à plus grande échelle et comportant des méthodes mixtes pourrait fournir des résultats plus complets.

L'équipe de recherche

Chef de projet

Claire-Jehanne Dubouloz (ergothérapeute et Ph. D. en éducation) apporte à ce projet une grande expérience en développement de programmes de formation en santé pour la population francophone minoritaire, ainsi qu'une expertise en méthodes qualitatives de recherche. Elle a codirigé l'équipe qui a écrit les lignes directrices sur la formation à l'offre active et a dirigé depuis les trois dernières années une équipe interprofessionnelle sur l'amélioration de la formation des professionnels en la matière.

Autres chercheurs

Jacinthe Savard (ergothérapeute et Ph. D. en santé publique). Depuis 2010, elle participe aux travaux du *Groupe de recherche sur la formation professionnelle en santé et service social en francophonie minoritaire*. Elle a dirigé la réflexion collective sur la bonification de la formation à l'offre active amorcée à l'Université d'Ottawa et codirigé l'équipe qui a élaboré le *Questionnaire de mesure de l'offre active*. Elle apporte à l'équipe des connaissances en organisation des services de santé et en méthode de recherche quantitative.

Marie Drolet (intervention clinique et Ph. D. en service social) a dirigé depuis les trois dernières années une équipe interprofessionnelle sur les pratiques sociales et de santé au sein de la Francophonie minoritaire et sur l'amélioration de la formation des professionnels en la matière; son expertise porte sur les enjeux sociaux de la santé, la pratique sociale auprès des enfants, des aînés et leurs familles en contexte francophone minoritaire et une longue expérience par rapport à l'organisation des services sociaux.

Sébastien Savard (intervention communautaire, Ph. D. en service social) apporte une connaissance des contextes de réseaux communautaires de services, des partenariats entre les institutions et les communautés, de la mise en réseaux des intervenants, éléments qui ont été démontrés comme une composante importante dans la mise en œuvre de services adaptés en contexte linguistique minoritaire. Il possède également une solide expertise et expérience en évaluation de programme.

Josée Benoît (Ph. D. en éducation) est associée principale de recherche depuis trois ans et a une solide connaissance de la francophonie minoritaire dans les champs des services sociaux et de santé. Elle a codirigé l'équipe qui a écrit les lignes directrices sur la formation à l'offre active et coordonné les collectes de données de huit projets de notre équipe depuis trois ans.

Lynn Casimiro (physiothérapeute et Ph. D. en éducation, directrice de l'enseignement à l'Hôpital Montfort). Elle apporte une connaissance pratique des services de santé en situation linguistique minoritaire, ainsi qu'une expertise dans l'évaluation des comportements d'offre active. Elle a codirigé l'équipe qui a élaboré le *Questionnaire de mesure de l'offre active*.

Références

- Benoît, J., Dubouloz, C.-J., Guitard, P., Brosseau, L., Kubina, L.-A., Drolet, M. (sous presse). Les approches pédagogiques et les contenus de formation dans les programmes de santé et de service social en milieu minoritaire francophone au Canada. *Minorités linguistiques et sociétés*.
- Bouchard, L., Desmeules, M. (2011). *Minorités de langue officielle du Canada : Égales devant la santé?* Presses de l'Université du Québec.
- Bouchard, L., Beaulieu, M., & Desmeules, M. (2012). *L'offre active de services de santé en français en Ontario : Une mesure d'équité. Rapport préparé pour le Bureau des services en français du Ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario*. Réseau de recherche appliquée sur la santé des francophones de l'Ontario.
- Bouchard, L., Gaboury, I., Chomienne, M. H., Gilbert, A., & Dubois, L. (2009). La santé en situation linguistique minoritaire *Healthcare Policy, 4* (4), 33-40.
- Bouchard, P., & Vézina, S. (2009). *L'outillage des étudiants et des nouveaux professionnels : Un levier essentiel à l'amélioration des services de santé en français*. Ottawa, Ontario : Consortium national de formation en santé.
- Bowen, S. (2001). *Barrières linguistiques dans l'accès aux soins de santé*. Ottawa : Santé Canada.

- Champagne et al. (2009). L'analyse de l'implantation, dans Brousselle et al., *L'évaluation : concepts et méthodes* (p.229-230), Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.
- Consortium national de formation en santé et Groupe de recherche et d'innovation sur l'organisation des services de santé (GRIOSS). *Une boîte à outils pour des services de santé en français de qualité*. <http://www.offreactive.com/>
- Consortium pour la promotion des communautés en santé. (2011). *Collaborer avec les francophones en Ontario : de la compréhension du contexte à l'application des pratiques prometteuses*. Ontario : Nexus Santé.
- Desgagné, S. (2007). Le défi de coproduction de « savoir » en recherche collaborative : Autour d'une démarche de reconstruction et d'analyse de récits de pratique enseignante. Dans Anadon (Dir.) *La recherche participative : Multiples regards*. Québec, QC : Presses de l'Université du Québec.
- Desgagné, S., Bednarz, N., Couture, C., Poirier, L., & Lebuis, P. (2001). L'approche collaborative de recherche en éducation : Un rapport nouveau à établir entre recherche et formation. *Revue des Sciences de l'Éducation*, 27 (1), 33-64.
- Desgagné et Berdnaz (2005). Médiation entre recherche et pratique en éducation : faire de la recherche « avec » plutôt que « sur » les praticiens. *Revue des sciences de l'éducation*, 31 (2), 245-258.
- Drolet, M., Arcand I., Benoît, J., Savard, J., Savard, S., Lagacé, J., Lauzon, S. et Dubouloz C-J. (soumis). « Agir pour avoir accès à des services sociaux et de santé en français : Des Francophones en situation minoritaire nous enseignent quoi faire! », *Revue canadienne de service social*.
- Drolet, M., Savard, J., Benoît J., Arcand I., Savard, S., Lagacé J., Lauzon S. et Dubouloz, C-J.(2014). "Health Services for Linguistic Minorities in a Bilingual Setting : Challenges for Bilingual Professionals", *Qualitative Health Research*, 24(3), 295-305.
- Drouin, J., & Rivet, C. (2003). Training medical students to communicate with a linguistic minority group. *Academic Medicine*, 78(6), 599-604.
- Dubouloz, C-J., Benoît, J., Guitard, P., Brosseau, L., Kubina, L-A, Drolet, M. (2014). Proposition de lignes directrices pour la formation des futurs professionnels en santé et service social œuvrant en situation francophone minoritaire. *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, 20(2), 123-151.
- Groupe de travail sur les services de santé en français. (2005). *Services de santé pour la communauté franco-ontarienne : Feuille de route pour une meilleure accessibilité et une plus grande responsabilisation*. http://www.health.gov.on.ca.proxy.bib.uottawa.ca/french/publicf/pubf/ministry_reports/flhs_06f/flhs_06f.html
- Lieberman, A. (1986). Collaborative research: Working with, not working on... *Educational Leadership*, 43(5), 29-32.
- Lortie, L. et Lalonde, A.J. (2012). *Cadre de référence pour la formation à l'offre active de services de santé en français*, Ottawa, ON : Consortium national de formation en santé.
- Paillé, P., et Mucchielli, A. (2008). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales* (2e édition). Paris, France : Armand Colin.
- Réseau d'expertises. (2010). *Modèles de promotion de l'offre active et de la demande de services en français*. Ottawa, Ontario : Société Santé en Français.

- Santé Canada - Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire. (2007). *Pour un nouveau leadership en matière d'amélioration des services de santé en français : Rapport au ministre fédéral de la santé*. Ottawa, Ontario : Santé Canada.
- Santé Canada (2001). « Introduction aux compétences culturelles » dans « *Certaines circonstances* » *Équité et sensibilisation du système de soins de santé quant aux besoins des populations minoritaires et marginalisées* (p.249-254). Ottawa, ON : Santé Canada.
- Savard, J., Casimiro, L., Benoît, J., Bouchard, P. (2014). « Évaluation métrologique de la 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), 83-122.
- Savard, S., Arcand, I., Drolet, M., Benoît, J., Savard, J., Lagacé, J. (sous presse). Les professionnels de la santé et de services sociaux intervenant auprès des francophones minoritaires : l'enjeu du capital social. *Francophonies d'Amérique*.
- Schön, D.A. (1994). *Le praticien réflexif*. Montréal, Éditions Logiques.
- Société santé en français (2007). *Santé en français, communauté en santé : Une offre active de services en santé pour une meilleure santé des francophones en situation minoritaire. Résumé des Plans directeurs 2008-2013*. Ottawa : Société santé en français.
- Wenger E. (1998) *Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity*. Cambridge University Press.

QUESTIONS DE CONNAISSANCES GÉNÉRALES
Veillez encercler la réponse qui vous semble la plus juste.

1. Qu'est-ce que *l'offre active* de services en français?
 - a) L'ensemble des mesures prises pour faire en sorte que les services en langue française soient facilement disponibles, accessibles et de qualité
 - b) L'ensemble des mesures prises pour offrir des services en français à la population, lorsque celle-ci le demande
 - c) L'ensemble des mesures prises pour montrer visuellement (par le moyen d'affiches, par exemple) que des services en français sont disponibles
 - d) L'ensemble des mesures prises par l'organisation pour embaucher des professionnels francophones

2. En Ontario, les francophones...
 - a) Ont le droit de recevoir des services en français dans tout établissement de santé financé par la province.
 - b) Ont le droit de recevoir des services en français dans tout établissement de santé financé par la province dans 25 régions désignées.
 - c) Ont le droit de recevoir des services en français dans 25 régions désignées, de sorte qu'au moins un établissement de santé de la région puisse offrir des services en français.
 - d) N'ont pas un droit à des services en français mais peuvent en recevoir lorsqu'ils rencontrent des intervenants francophones ou bilingues.

3. Lequel de ces éléments n'est pas reconnu comme un effet de ne pas recevoir de services sociaux ou de santé dans sa langue maternelle française?
 - a) La personne peut obtenir un mauvais diagnostic
 - b) La personne peut mal suivre les directives du professionnel et empirer sa situation médicale
 - c) La personne peut ne pas être satisfaite de sa relation avec le professionnel
 - d) La personne peut perdre l'usage de sa langue maternelle

4. Quel énoncé suivant est vrai?
 - a) Les francophones au Canada subissent un plus haut taux d'erreurs médicales que les anglophones en raison de barrières linguistiques.
 - b) Les francophones au Canada subissent un taux d'erreurs médicales moins élevé que les anglophones en raison de barrières linguistiques.
 - c) Les francophones au Canada subissent un taux d'erreurs médicales comparable aux anglophones en raison de barrières linguistiques.

- d) Les francophones au Canada ne subissent aucune erreur médicale en raison de barrières linguistiques.
5. Lequel de ces éléments n'est pas reconnu comme une raison pour laquelle un intervenant francophone ou bilingue pourrait hésiter à offrir des services en français?
- a) Il trouve difficile de maintenir sa compétence linguistique en français lorsque la langue de travail est l'anglais.
 - b) Il est souvent sollicité par des collègues pour effectuer de la traduction ou agir en tant qu'interprète, qui peut mener à une surcharge de travail.
 - c) Il a l'obligation de communiquer avec des collègues en anglais et de rédiger les dossiers en anglais, ce qui rend plus facile d'offrir tout le service en anglais.
 - d) Il n'a pas le droit de le faire.

QUESTIONS D'APPLICATION AVEC VIGNETTE

Monsieur John Boubouto est âgé de 65 ans et habite Kanata. Il a travaillé dans l'industrie du camionnage et faisait du transport vers les États-Unis jusqu'à il y a un an, pour la compagnie Blue Express Trucking. Il est maintenant à la retraite. Comme loisirs, il participe activement aux activités du Club Soleil, un groupe d'ainés francophones de Kanata.

Pour chacune des situations suivantes, quelle est la meilleure réponse?

Il est amené à l'urgence de l'Hôpital d'Ottawa ce matin parce qu'il a eu une courte perte de conscience. À son arrivée à l'urgence:

- a) Un employé bilingue lui demande sa langue maternelle
- b) Un employé lui demande en français dans quelle langue il préfère recevoir ses soins
- c) Un employé bilingue le salue en français puis en anglais et lui demande dans quelle langue il est le plus à l'aise de parler de sa santé
- d) Un employé bilingue le salue en anglais puis en français et lui demande dans quelle langue il préfère recevoir ses soins

Dites pourquoi cette réponse est la meilleure selon vous :

Après un examen complet au cours duquel le médecin diagnostique un diabète, Monsieur Boubouto recevra son congé après avoir rencontré l'infirmière et la travailleuse sociale.

La travailleuse sociale lui remet de l'information sur les ressources disponibles dans la communauté.

- a) La travailleuse sociale lui demande s'il préfère recevoir le feuillet d'information en français ou en anglais
- b) La travailleuse sociale lui remet un formulaire d'information contenant à la fois l'information en anglais et en français
- c) La travailleuse sociale vérifie dans le dossier du client quelle est sa langue maternelle et lui remet le feuillet d'information dans sa langue maternelle
- d) La travailleuse sociale lui donne le choix entre un feuillet d'information rédigé en anglais produit en Ontario et un feuillet d'information produit en français en France

Dites pourquoi cette réponse est la meilleure selon vous :

La travailleuse sociale doit le diriger vers un centre de ressources communautaires pour son suivi de diabète. La travailleuse sociale...

- a) le dirige vers le centre de ressources de Kanata, le plus près de chez lui
- b) le dirige vers le centre de ressources francophone du centre-ville
- c) le dirige vers le centre de ressources de Nepean, qui a la plus courte liste d'attente
- d) lui fournit une liste des centres de ressources de la région qui offrent des services en français et en anglais

Dites pourquoi cette réponse est la meilleure selon vous :

Annexe 2

Mesure de l'offre active de services en français en contexte minoritaire, Version 1.0^{*1}

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"/>

	jamais	rarement	souvent	toujours
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			
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"/>

	jamais	rarement	souvent	toujours
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 <i>l'engagement</i> 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. <i>imprimer le papier en-tête</i> 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"/>
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 <i>médicale</i> 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 <i>la documentation</i> (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. <i>des formations sont offertes en français.</i>	<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"/>

	jamais	rarement	souvent	toujours
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 <i>est affiché</i> en français ou dans les deux langues officielles du Canada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. <i>il y a</i> 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"/>

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"/> |

*1 les passages en italiques indiquent des passages qui ont été reformulés après la première expérimentation du questionnaire.