



Utilisation des compétences en offre active acquises au programme d'ergothérapie lors des premières années de pratique



Annick Arseneau, Danielle Portelance, Gabrielle Tremblay,
Sous la supervision de Jacinthe Savard et Marie White
École des sciences de la réadaptation, Université d'Ottawa

Introduction

- Selon une étude de 2008, même formés en français, les diplômés des programmes de formation en santé et en service social n'étaient pas bien préparés à offrir des services en français en contexte minoritaire [1]
- Ajout de formation à l'OA dans les programmes d'études depuis ce temps [2,3]
- *Offre active (OA)* : «[...] l'action d'offrir, dès le premier contact et de façon proactive, des services dans la langue de choix des prestataires» [4]
- Dans des études sur les déterminants de l'OA, le soutien organisationnel perçu expliquait de 36 à 60 % des comportements individuels d'OA [5]
- Peu de recherches sur la façon dont les diplômés des programmes de formation en santé et en service social appliquent les compétences en OA

Objectif

Déterminer si les diplômés de la maîtrise en ergothérapie utilisent certaines compétences acquises lors de leurs études dans les premières années de pratique, en particulier la compétence en offre active (OA) de services en français.

Questions

Est-ce que les diplômés appliquent les compétences d'offre active, durant leurs premières années de pratique en ergothérapie?

Est-ce qu'il y a un lien entre le soutien organisationnel et les comportements individuels d'offre active réalisés par les diplômés du programme d'ergothérapie?

Méthode

Cette présentation analyse les réponses aux questions relatives à l'offre active recueillies pour un projet plus large.

Participants : Ergothérapeutes qui ont obtenu leur diplôme du programme d'ergothérapie à l'Université d'Ottawa entre 2018 et 2021.

Collecte de données

- Questionnaire en ligne, incluant :
 - 5 questions sociodémographiques
 - 18 questions sur l'OA, adaptées de Savard et collab. [5]
 - 4 questions sur le soutien organisationnel à l'OA
- Entrevue semi-structurée

Analyses :

- Quantitatives descriptives (fréquences)
- Corrélationnelles (coefficient Tau C)
- Qualitatives (analyse de contenu)

Résultats

Participants : 15 personnes ont répondu au sondage
(Milieu de travail : ON: 10; QC: 1; ON et QC: 1; MB: 2; NB: 1)
4 personnes ont participé à une entrevue

Analyses descriptives

14 personnes sur 15 ont indiqué avoir eu de la formation sur l'OA pendant leurs études.
Tous les participants mettent en pratique régulièrement au moins 2 comportements d'OA.

Tableau 1: Fréquence de divers comportements d'offre active

Questions	n	Pourcentage
Identification qu'il parle français (épinglette)		
Oui	6	40,0%
Non	9	60,0%
Boîte vocale dans les deux langues		
Oui	6	40,0%
Non	8	53,33%
Donnée manquante	1	6,67%
Signature courriel dans les deux langues		
Oui	10	66,67%
Non	5	33,33%
Demande langue de préférence du client		
Rarement	0	0,0%
Occasionnellement	4	26,67%
Régulièrement	11	73,33%
Se présente dans les deux langues		
Rarement	3	20,0%
Occasionnellement	2	13,33%
Régulièrement	10	66,67%
Répond téléphone dans les deux langues		
Rarement	8	53,33%
Occasionnellement	2	13,33%
Régulièrement	5	33,33%
Assure que le client comprend l'outil utilisé lors d'un français difficile à comprendre		
Rarement	1	6,67%
Occasionnellement	3	20,0%
Régulièrement	10	66,67%
Précise la langue de préférence dans le dossier		
Rarement	1	6,67%
Occasionnellement	3	20,0%
Régulièrement	10	66,67%
Encourage l'offre active dans le milieu (question ouverte)		
Oui	8	53,33%
N/A	1	6,67%
Données manquantes	6	40,0%

Plus de la moitié des participants ont répondu qu'ils encourageaient l'offre active en offrant leurs services en français ou en demandant la langue de préférence.

Analyses corrélacionnelles

- Association positive entre *Comportements d'OA* et *Proportion de clients francophones* dans le milieu de travail ($T_c = 0,424$; $p=0,02$).
- Pas de liens entre comportements individuels d'OA et
 - langue maternelle, province de travail, aisance à parler français ou anglais
 - milieu encourage l'OA, milieu désigné, plusieurs collègues bilingues

Analyses qualitatives des entrevues

«I always start, you know, with when I do my initial intake, so I get my referral and when I give them a call, the first thing I'll ask is: do you prefer French or English?»

«Si je travaille avec un collègue qui parle anglais, bin on continue en français, mais moi je traduis pour mon collègue.»

Discussion et conclusion

- Tous les participants mettent en pratique certains comportements d'OA
- Comportements d'OA plus fréquents ($\geq 66\%$)
 - Accueillir du client dans les deux langues
 - Demander la langue de préférence
 - S'assurer de la compréhension du client
 - Inscrire la langue de préférence dans le dossier
- Comportements d'OA moins fréquents
 - Port de l'épinglette, signature ou boîte vocale bilingue, réponse au téléphone dans les deux langues
- Contrairement à l'étude de Savard et collab. [5], pas de lien entre les comportements individuels d'OA et le soutien organisationnel à l'OA.
- Plus de participants avaient reçu de la formation sur l'OA (93 % dans cette étude vs 60 %).

↓
La formation peut-elle mitiger les effets d'un environnement non favorable à l'OA?

Limites de l'étude:

- Questions différentes des études antérieures
→ limite la possibilité de comparaison
- Nombre insuffisant de participants
→ Date des courriels de rappel, longueur du questionnaire

Recommandations :

- Poursuivre les formations sur l'offre active.
- Poursuivre des études pour confirmer les résultats étant donné le faible nombre de participants à notre étude.

Remerciements

Nous aimerons remercier Dre Jacinthe Savard et madame Marie White, nos superviseuses qui nous ont guidés tout au long du projet. Nous voulons aussi remercier Lana Matson qui a envoyé les courriels aux anciens diplômés, les participants et les personnes qui nous ont appuyés et encouragés.

Références

1. LeBlanc, P. (2008, mars). *Rapport de l'évaluation sommative du Projet de formation et de recherche du Consortium national de formation en santé*. Conseillers en gestion PRAXIS. https://cnfs.net/wp-content/uploads/2015/06/Rapport_de_levaluation_sommative.pdf
2. Dubouloz, C.-J., Benoît, J. et Savard, J. (2019). Implantation d'un programme de formation à l'offre active de services en français auprès des futurs professionnels de la santé et des services sociaux dans une université canadienne. *Éducation francophone en milieu minoritaire*, 14(1), 1-32.
3. Cormier, M. (2020). L'offre active au CNFS - initiatives de formation des dix dernières années. Panel sur l'offre active : perspective historique et bilan des dix dernières années. Dans *Actes du colloque national sur l'offre active des services sociaux et de santé en français* (p.22-25). Cité universitaire francophone de l'Université de Regina.
4. *Boîte à outils offre active*. (s. d.). Consortium national de formation en santé - CNFS. Consulté 13 mars 2022, à l'adresse <http://www.cnfs.ca/boite-a-outils-offer-active>
5. Savard, J., Casimiro, L., Bouchard, P. et Benoît, J. (2017). Les comportements favorables à l'offre active, leur mesure et leurs déterminants. Dans M. Drolet, P. Bouchard et J. Savard (dir.), *Accessibilité et offre active : Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire* (p.303-342). Presses de l'Université d'Ottawa. <https://doi.org/10.2307/j.ctv5vdp0.18>