

La mesure des comportements de l'offre active et de leurs déterminants



Jacinthe Savard
Lynn Casimiro
Pier Bouchard
Josée Benoit

Journée nationale sur l'offre active
Consortium national de formation en santé
Ottawa, 26 février 2015

Synthèse de plusieurs recherches

GReFoPS

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

2011-13 : Financement du CNFS - volet U Ottawa

Amélioration de la formation des professionnels-elles dans les domaines de la santé et des services sociaux en francophonie minoritaire au Canada : Enjeux et perspectives.

- Axe 2: Mesure de l'offre active de services en français et de ses déterminants

Chercheurs: Lynn Casimiro, Jacinthe Savard, Pier Bouchard

2013-14: Financement du CNFS - volet U Ottawa

Exploration des profils sociolinguistiques en lien avec les comportements d'offre active chez les étudiants en médecine anglophones, francophones et francophiles

Chercheurs: Lynn Casimiro, Jacinthe Savard, Marie Drolet, Josée Benoit, Lyne Pitre, Jacynthe Beauchamp, Lisa Graves

2014-15: Financement de l'IRHM

Examen de la fidélité d'une grille d'observation de l'offre active de services sociaux et de santé en français

Chercheurs: Lynn Casimiro, Jacinthe Savard, Manon Tremblay, Josée Benoit

Collaboration entre:



uOttawa



UNIVERSITÉ DE MONCTON
CAMPUS DE MONCTON



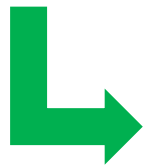
École de médecine
du Nord de l'Ontario

Northern Ontario
School of Medicine

ᐅᐅᐅᐅᐅᐅ ᐅᐅᐅᐅᐅᐅ
L'ᐅᐅᐅᐅ ᐅ ᐅᐅᐅᐅᐅᐅ

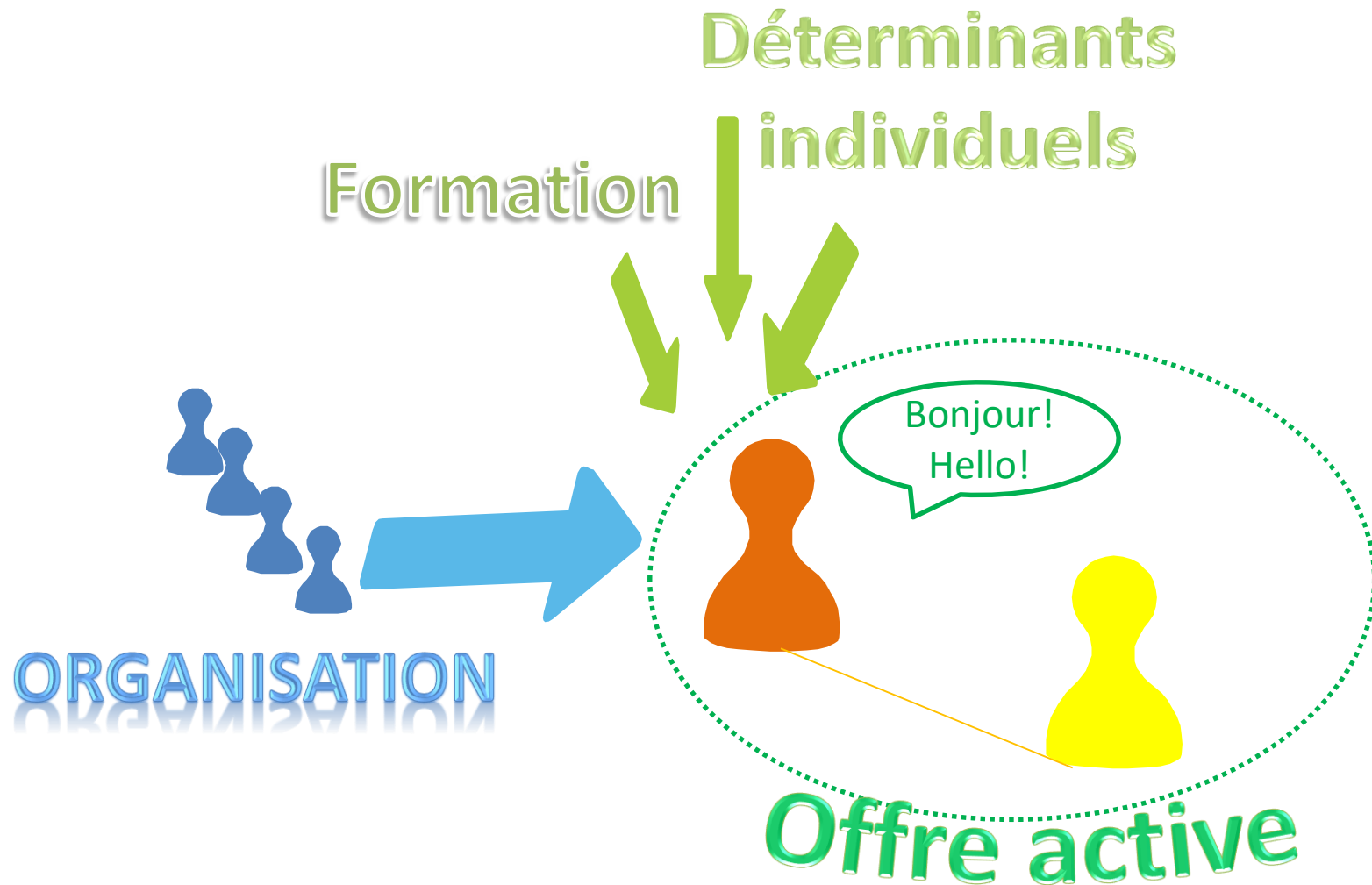
Questions de recherche

- Quels sont les facteurs qui incitent à faire de l'offre active en français?
 - Déterminants individuels
 - Déterminants organisationnels
- Quel est l'effet des programmes de formation visant à améliorer l'offre active de services sociaux et de santé en français?



Comment mesurer l'offre active?

Mesurer les comportements de l'offre active et leurs déterminants



Étude 1

La mesure de l'offre active de services en français

1. Recension des écrits et consultation d'experts pour identifier les comportements indicateurs d'une offre active de services en français
2. Création d'un **Questionnaire des comportements d'offre active** et d'un **Questionnaire du soutien organisationnel perçu**
3. Validation de contenu de ces questionnaires par un sondage Delphi pancanadien
→ Version expérimentale
4. Expérimentation du questionnaire auprès d'un groupe de diplômés des programmes CNFS de l'U d'Ottawa et de l'U de Moncton
 - Évaluation des propriétés métrologiques des questionnaires (consistance interne, fidélité test-retest et validité de construit) → Version 1.0
 - Évaluation des propriétés métrologiques par Analyse de Rash
→ Version 2.0 ???

La mesure de l'offre active de services en français

- **Comportements d'offre active**
 - Accueil et prise en charge
 - Intervention
 - Soutien et aiguillage
- **Soutien organisationnel perçu**
 - Accueil et prise en charge
 - Intervention
 - Soutien et aiguillage
 - Développement professionnel continu
 - Gestion et gouvernance
 - Obstacles

Résultat de cette première expérimentation

- Au près de 60 diplômés des programmes CNFS d'Ottawa et de Moncton
- Échantillon qui a très majoritairement le français comme langue maternelle
- Après les modifications:
 - Consistance interne
 - Comportements d'offre active: $\alpha = 0,861$
 - Soutien organisationnel: 0,898
 - Fidélité test-retest:
 - 2 sous-échelles sont sous le seuil souhaité (CCI > 0,60)
 - Validité de construit :
 - Corrélations modérées entre comportements et soutien perçu

Liens entre les comportements d'offre active et le soutien organisationnel perçu

Comportements d'offre active	Soutien organisationnel perçu	n	Corrélation de Pearson	Signification (p)
Accueil et prise en charge	Accueil et prise en charge	52	0,580	0,000
Intervention	Intervention	48	0,416	0,003
Soutien et aiguillage	Soutien et aiguillage	31	0,547	0,001
Total	Total	49	0,605	0,000

Résultat de cette première expérimentation

- Au près de 60 diplômés des programmes CNFS d'Ottawa et de Moncton
- Échantillon qui a très majoritairement le français comme langue maternelle
- Après les modifications:
 - Consistance interne
 - Comportements d'offre active: $\alpha = 0,861$
 - Soutien organisationnel: 0,898
 - Fidélité test-retest:
 - 2 sous-échelles sont sous le seuil souhaité (CCI > 0,60)
 - Validité de construit :
 - Corrélations modérées entre comportements et soutien perçu

Les déterminants de l'offre active

Étude 1

Liens entre **comportements d'offre active** et

- soutien organisationnel (25 à 32 % de la variance)
- province de travail ou environnement législatif

Étude 2

Outre ces variables , quelles caractéristiques personnelles incitent à faire de l'offre active?

Les hypothèses

- Développement psycholangagier
- Autodétermination
- Compétences culturelles
- Formation à l'Offre active

Étude 2

Échantillon d'étudiants en médecine

Sexe : Homme	11 (25.6 %)	Groupe d'âge : 20-25	22 (51.2 %)
Femme	32 (74.4 %)	26-30	16 (37.2 %)
		>30	5 (11.6 %)
Année d'études : 3 ^e	29 (67.4 %)	Année d'études : UO	25 (58.1 %)
4 ^e	14 (32.6 %)	NOSM	16 (37.2 %)
		CFMNB	1 (2.3 %)
		données manquantes	1 (2.3 %)
Langue maternelle :		Capacité de parler français à un patient:	
Français	17 (39.5 %)	Oui, je peux offrir tous les services en français	28 (65.1%)
Anglais	22 (51.2 %)	Oui, je peux offrir certains services en français	12 (27.9 %)
Autre	4 (9.3 %)	Non, je ne peux pas parler à un patient en français	3 (7.0 %)

Développement psycholangagier

Référence: Landry, Allard, Deveau (2006). Modèle intergroupe de la revitalisation ethnolinguistique: une perspective macroscopique



**Socialisation
langagière**

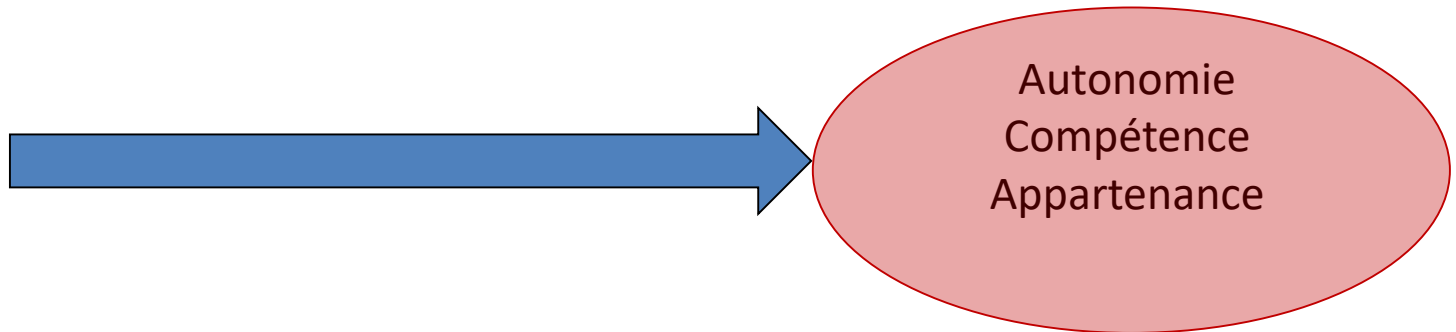
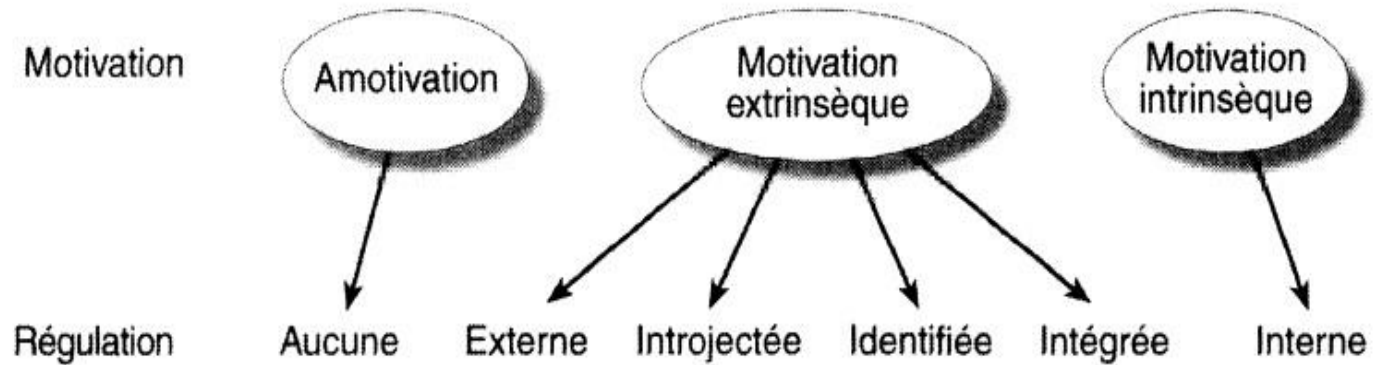


Développement psycholangagier

- Vitalité subjective
- Désir d'intégration
- Identité ethnolinguistique
- Motivation langagière
- Compétences langagières
- Comportements langagiers

Autodétermination

Continuum d'autodétermination
(Ryan et Deci, 2000)



Guay, F., Mageau, G., Vallerand, R.J. (2003)

La compétence culturelle



Prise de conscience personnelle

Connaissances culturelles

Habilités culturelles

Rencontre culturelle

Désir culturel

Formation à l'Offre active de services en français

www.offreactive.com

BOÎTE À OUTILS POUR L'OFFRE ACTIVE

FORMATION LINGUISTIQUE ET D'ADAPTATION CULTURELLE

FORMATION À DISTANCE EN SANTÉ

CONSORTIUM NATIONAL DE FORMATION EN SANTÉ

ACCUEIL

THÈMES

OUTILS

AUTRES RESSOURCES

CONTRIBUEZ À LA BOÎTE

MON COMPTE

GUIDE D'UTILISATION

Chercher par mots clés

Consortium national de formation en santé

GRIOSS

Idée originale développée par le GRIOSS de l'Université de Moncton en collaboration avec le CNFS

Remerciements

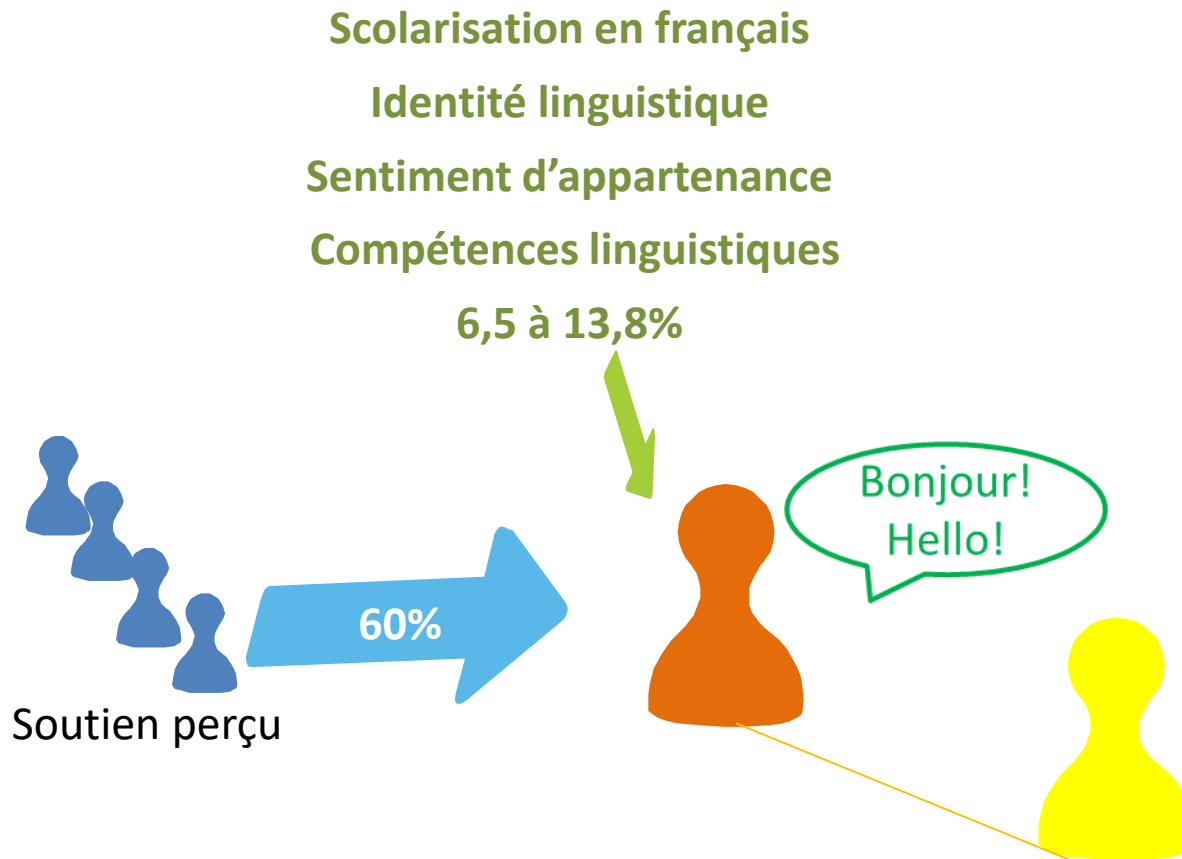
DÉCOUVREZ DANS NOTRE BOÎTE À OUTILS BON NOMBRE DE **RESSOURCES** QUI VOUS PERMETTRONT D'OFFRIR DES SERVICES EN **FRANÇAIS ACCESSIBLES**, VISIBLES, SANS DÉLAI ET DE **QUALITÉ**.

- Enjeux et défis de l'offre active
- Langue et santé
- Caractéristiques du travail en milieu minoritaire
- Compétences culturelles
- Approche centrée sur le patient
- Leadership
- Portraits des communautés francophones en situation minoritaire (CFSM)
- English Resources

L'offre active : qu'est-ce que c'est?

C'est l'action d'offrir, dès le premier contact et de façon proactive, des services dans la langue de choix des prestataires. Plus concrètement, c'est permettre aux prestataires de s'exprimer et d'être servis dans la langue avec laquelle ils se sentent plus à l'aise. Dans le domaine de la santé, l'offre active permet non seulement aux patients de communiquer plus facilement et d'être

Résultats: déterminants probables et offre active



Est-il possible d'influencer certains déterminants de l'offre active, au cours de la formation?

En plus d'une **formation à l'offre active**:

- **Soutien organisationnel**: créer des environnements de travail propices à des comportements d'offre active
- **Déterminants individuels**: encourager la scolarisation en français, développer les compétences linguistiques, favoriser l'identité linguistique et le sentiment d'appartenance à la communauté francophone

Étude 3

Grille d'observation des comportements d'offre active

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Bien en deçà des attentes		En deçà des attentes		Répond aux attentes	Dépasse les attentes		Bien au-delà des attentes	

Moments d'interaction	Cote
<p>Accueil et prise en charge</p> <p><u>De base</u> : Dès le premier contact :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> salut le client ou répond au téléphone en français et en anglais <input type="checkbox"/> demande à son client dans quelle langue officielle, en français ou en anglais, il souhaite communiquer <input type="checkbox"/> si l'information est au dossier, revalide avec le client la langue qu'il préfère <input type="checkbox"/> autre : _____ <input type="checkbox"/> autre : _____ <p><u>Avancés</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> porte une identification quelconque qui indique qu'il peut offrir des services en français <input type="checkbox"/> salue le client en français en premier, suivi d'une salutation en anglais <input type="checkbox"/> répond au téléphone en français en premier, suivi de l'anglais <input type="checkbox"/> utilise certaines expressions et vocabulaire du client pour qu'il se sente à l'aise de parler en français avec lui. <input type="checkbox"/> offre des documents informatifs et des outils de divertissement en français (p. ex., dépliants, revues, radio, télévision, jeux) <input type="checkbox"/> autre : _____ <input type="checkbox"/> autre : _____ 	

Quatre (4) moments d'interaction:

Accueil et prise en charge, Intervention directe, Intervention indirecte, Soutien et aiguillage

Étude 3

Grille d'observation des comportements d'offre active

Création de la grille et d'un guide d'utilisation	<input checked="" type="checkbox"/>
Validation du contenu par un groupe d'experts	<input checked="" type="checkbox"/>
Évaluation de la fidélité interjuges	
• Création d'un scénario qui permet d'observer la présence ou l'absence des comportements	<input checked="" type="checkbox"/>
• Scénario filmé sur vidéo	<input checked="" type="checkbox"/>
• Évaluation des comportements présents dans le vidéo par différents évaluateurs	À venir

Conclusion

- Développer une mesure est une tâche complexe
- Outil d'autoévaluation a permis d'initier l'étude des déterminants de l'offre active
- Outils plus adaptés à la mesure de l'impact de la formation
 - Grille d'observation (en cours)
 - Autres (ex: Tests de connaissances)

➤ **Recherche à poursuivre**

Questions

