

## Reflets

Revue d'intervention sociale et communautaire



# Questionnaire d'aiguillage pour dépister les besoins de formation quant à l'offre active de services en français A questionnaire for the identification of active offer training needs

Lynn Casimiro, Ph. D., Jacinthe Savard, Ph. D., Katrine Sauvé-Schenk, Ph. D. and Nicole Atchessi, Ph. D.

Volume 24, Number 2, Fall 2018

Santé et accès aux soins de santé des communautés francophones en situation minoritaire au Canada (CFSM)

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1053868ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1053868ar>

[See table of contents](#)

### Publisher(s)

Reflets, Revue d'intervention sociale et communautaire

### ISSN

1203-4576 (print)

1712-8498 (digital)

[Explore this journal](#)

### Cite this article

Casimiro, L., Savard, J., Sauvé-Schenk, K. & Atchessi, N. (2018). Questionnaire d'aiguillage pour dépister les besoins de formation quant à l'offre active de services en français. *Reflets*, 24(2), 182–211. <https://doi.org/10.7202/1053868ar>

### Article abstract

Previous research has shown that certain personal characteristics influence the frequency of healthcare and social service professionals' behaviours related to active offer of services in both official languages in their workplaces or internships. A new questionnaire filled in by college and university learners from health and social service programs enabled us to identify their characteristics (or sociolinguistic profiles), in order to target their active offer training needs. Existing on-line training modules, aligned with individual profiles, were then proposed to the learners. Our data suggests that the profiles are useful to identify training needs, and the questionnaire is acceptable for the respondents. The type of training that would best meet the learners' needs remains to be evaluated.

---

# Questionnaire d'aiguillage pour dépister les besoins de formation quant à l'offre active de services en français

---

**Lynn Casimiro, Ph. D.**

*Vice-présidente à l'enseignement et à la réussite scolaire, La Cité, Ottawa*

**Jacinthe Savard, Ph. D.**

*Professeure agrégée, École des sciences de la réadaptation, Université d'Ottawa, Groupe de recherche sur la formation et les pratiques en santé et en service social en contexte francophone minoritaire (GRFoPS), et Institut du savoir Montfort*

**Katrine Sauvé-Schenk, Ph. D.**

*Boursière postdoctorale, École de gestion Telfer, Université d'Ottawa, et Institut du savoir Montfort*

**Nicole Atchessi, Ph. D.**

*Elle était coordonnatrice de recherche à l'Institut du savoir Montfort au moment de l'étude. Elle y est maintenant analyste à la division Santé de Statistique Canada et professeure auxiliaire à l'École d'épidémiologie et de santé publique de l'Université d'Ottawa*

## Résumé

Des recherches antérieures montrent que certaines caractéristiques personnelles influencent la fréquence des comportements d'offre active des professionnelles et professionnels de la santé et du travail social. Un nouveau questionnaire d'aiguillage rempli par des étudiantes et étudiants de ces domaines aux niveaux collégial et universitaire a permis de déterminer leurs caractéristiques (profil sociolangagier) et de cibler des besoins en formation à l'offre active. Des formations en ligne, repérées parmi les formations déjà sur le Web, leur ont ensuite été proposées, en fonction de leur profil. Nos données montrent qu'il est possible de dresser des profils sociolangagiers utiles pour identifier des besoins

de formation d'une manière acceptable pour les répondantes et répondants. Le type de formation qui répondra le mieux aux besoins de chaque profil reste à évaluer<sup>1</sup>.

**Mots clés :** offre active, formation des professionnelles et professionnels de la santé et des services sociaux, questionnaire d'aiguillage, francophones en situation minoritaire

## A questionnaire for the identification of active offer training needs

### Abstract

Previous research has shown that certain personal characteristics influence the frequency of healthcare and social service professionals' behaviours related to active offer of services in both official languages in their workplaces or internships. A new questionnaire filled in by college and university learners from health and social service programs enabled us to identify their characteristics (or sociolinguistic profiles), in order to target their active offer training needs. Existing on-line training modules, aligned with individual profiles, were then proposed to the learners. Our data suggests that the profiles are useful to identify training needs, and the questionnaire is acceptable for the respondents. The type of training that would best meet the learners' needs remains to be evaluated.

**Key words:** active offer, education of future healthcare and social services professionals, guidance questionnaire, French speaking communities in minority context

### Introduction

Les francophones en situation minoritaire n'ont pas tendance à demander leurs services sociaux et de santé en français, même lorsque des services sont disponibles. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette situation, dont le fait que les francophones sont souvent convaincus qu'il n'existe pas de services en français (Société Santé en français, 2007), que l'attente est plus longue pour un service en français et que ce service sera potentiellement de moins bonne qualité (Drolet, et collab., 2014). Ils peuvent aussi ressentir un sentiment d'insécurité linguistique par rapport à leur capacité de comprendre un français standard utilisé dans les milieux professionnels (Landry, Allard et Deveau, 2008). Ce phénomène crée une inégalité d'accès aux services sociaux et de santé en français en milieu minoritaire (Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire, 2007) et peut être associé à plusieurs conséquences pernicieuses, dont un risque plus élevé de réadmissions hospitalières, d'erreurs diagnostiques et de non-observance des recommandations ou suivis médicaux (Bowen, 2015).

L'offre active de services dans les deux langues officielles (OA) est proposée comme moyen de contrer ce problème (Bouchard, Beaulieu et Desmeules, 2012; Regroupement des entités de planification des services de santé en français de l'Ontario et Alliance des réseaux ontariens de santé en français, 2015). L'offre active comporte plusieurs facettes, mais peut être définie simplement comme étant « une invitation, verbale ou écrite, à s'exprimer dans la langue officielle de son choix. L'offre de parler dans la langue officielle de son choix doit précéder la demande de services » (Bouchard, Beaulieu et Desmeules, 2012, p. 46).

Une étude menée par Bouchard et Vézina (2009) a rapporté que les étudiantes et étudiants, ainsi que les professionnelles et professionnels nouvellement formés en français, n'étaient pas suffisamment outillés pour reconnaître les défis des communautés francophones en situation minoritaire quant à l'accès aux services dans leur langue et pour poser des gestes concrets d'OA (Bouchard et Vézina, 2009). Depuis, le Consortium national de formation en santé (CNFS) et ses membres proposent des formations à l'OA dans les programmes en santé et en travail social offerts dans les universités et les collèges canadiens de langue française. Plusieurs initiatives appuient cette formation à l'OA, par exemple : une boîte à outils virtuelle (voir le site <http://www.offreactive.com/>) comportant plusieurs ressources (lectures, vidéos, histoires de cas) pouvant être utilisées pour enseigner le concept d'OA dans différents milieux, l'offre de formations pour le personnel enseignant en santé et en travail social aux niveaux collégial et universitaire, la création d'un groupe de professeures et professeurs universitaires leaders en OA et le développement d'un programme d'attestation nationale de formation à l'OA (Bouchard, et collab., 2017). De plus, plusieurs modèles d'enseignement de l'OA existent. Certains se concentrent sur la conscientisation et le leadership, alors que d'autres misent sur l'acquisition de savoirs, savoir-être et savoir-faire (Dubouloz, et collab., 2014; 2017; Lortie et Lalonde, 2012). Nous cherchons cependant encore à comprendre si les apprenantes et apprenants ont tous les mêmes besoins de formation à l'OA, si ces besoins diffèrent et si des formations faites sur mesure seraient bénéfiques. Pour vérifier ce fait, nous sommes parties de nos travaux antérieurs sur la mesure des comportements d'offre active.

*« À l'aide de mesures des comportements d'offre active et de soutien organisationnel et de leurs déterminants développés par notre équipe de recherche (Savard, et collab., 2014; 2015), nous avons pu identifier certains déterminants de l'offre active... »*

À l'aide de mesures des comportements d'offre active et de soutien organisationnel et de leurs déterminants développés par notre équipe de recherche (Savard, et collab., 2014; 2015), nous avons pu identifier certains déterminants de l'offre

active, c'est-à-dire des caractéristiques qui influencent la propension à adopter des comportements d'OA. Ces études ont démontré que le soutien organisationnel était un prédicteur important de l'OA. Par contre, il n'agissait pas comme seul déterminant (Savard, et collab., 2017). Certains attributs chez les professionnelles et professionnels de la santé et du travail social actuels et futurs semblaient aussi être associés à l'OA. Il est donc probable que les apprenantes et apprenants, ayant des caractéristiques personnelles différentes, aient des besoins variés en matière de formation à l'OA. Il serait pertinent de développer un outil d'aiguillage qui pourrait regrouper les apprenantes et apprenants selon leurs caractéristiques personnelles (p. ex. profil sociolangagier) et cibler leurs besoins individuels d'apprentissage. S'il était possible d'identifier de tels profils, il serait alors possible d'élaborer, dans des études ultérieures, une offre de formation adaptée à ces profils.

Dans cet esprit, le présent article vise les objectifs suivants :

1. Présenter le développement d'un outil d'aiguillage : le Questionnaire d'aiguillage à l'offre active (QA-OA);
2. Présenter l'expérimentation du QA-OA :
  - 2.1 Évaluer sa capacité à identifier un profil de caractéristiques individuelles et à lier ce profil à des besoins de formation à l'OA;
  - 2.2 Déterminer l'acceptabilité de la démarche pour les répondantes et répondants, incluant l'utilité et la facilité d'utilisation de l'outil.

## Développement du Questionnaire d'aiguillage à l'offre active

---

### Méthode

Les données de deux études antérieures (décrites dans Savard, et collab., 2014; 2017) ont servi à explorer des liens entre les comportements individuels d'offre active et les caractéristiques personnelles des répondantes et répondants, tout en tenant compte des caractéristiques du milieu de travail et du soutien organisationnel. Certaines caractéristiques personnelles des répondantes et répondants pourraient déterminer la fréquence des comportements d'offre active. La théorie d'engagement personnel en milieu de travail de Kahn (1990; 1992) a servi de point de départ à l'identification de ces déterminants possibles de l'OA. Selon Kahn (1990; 1992), quatre composantes définissent l'engagement en milieu de travail :

- 1) les schèmes cognitifs liés principalement à l'identité de la personne,
- 2) le lien émotionnel envers le rôle à accomplir en milieu de travail,
- 3) les caractéristiques physiques comme la situation et l'environnement de travail dans lesquels la personne se trouve, et
- 4) le positionnement existentiel à l'égard du sens attribué à son rôle (Kahn, 1990; 1992).

Nous avons alors cherché des questionnaires existants qui permettraient de mesurer ces composantes du modèle de Khan (Savard, et collab., 2017) et qui serviraient à construire le questionnaire des déterminants possibles de l'offre active.

L'analyse documentaire nous a menées au Modèle intergroupe de la revitalisation ethnolinguistique de Landry, Allard et Deveau (2008). Dans ce modèle, plusieurs composantes pouvaient s'apparenter aux quatre dimensions de la théorie de Kahn (figure

*« ...l'identité ethnolinguistique et les compétences langagières peuvent être associées aux schèmes cognitifs liés à l'identité de la personne, alors que le désir d'intégration peut teinter le lien émotionnel envers le rôle à accomplir, et la vitalité ethnolinguistique de sa communauté fait partie de l'environnement du travail. »*

1). Par exemple, l'identité ethnolinguistique et les compétences langagières peuvent être associées aux schèmes cognitifs liés à l'identité de la personne, alors que le désir d'intégration peut teinter le lien émotionnel envers le rôle à accomplir, et la vitalité ethnolinguistique de sa communauté fait partie de l'environnement du travail. Landry, Allard et Deveau (2008; 2010) suggèrent que le déterminisme social peut être contrebalancé

par l'autodétermination individuelle (Deci et Ryan, 1985; Ryan et Deci, 2000), qui est vue comme un élément de positionnement existentiel. Les travaux d'autres auteurs, comme les caractéristiques des milieux de travail en contexte linguistique minoritaire (Bouchard et Vézina, 2009), et les notions de compétences culturelles (Campinha-Bacote, 2002) aident à compléter notre compréhension de l'engagement personnel en milieu de travail dans un contexte linguistique minoritaire.

Ainsi, des sections du questionnaire de développement psycholangagier décrit dans le Modèle intergroupe de la revitalisation ethnolinguistique (Landry, Allard et Deveau, 2008), des questions sur la formation à l'offre active et à la compétence culturelle inspirées par le Modèle de compétence culturelle (Campinha-Bacote, 2002) et l'Échelle de motivation générale (ÉMG-18) (Guertin, et collab., 2015; Radel, Pelletier et Sarrazin, 2013) inspirée des théories de Ryan et Deci (2000) ont servi à construire le questionnaire

des déterminants possibles de l’offre active. Les tableaux 1 et 2 présentent des exemples de concepts inclus dans ces questionnaires. Les questionnaires ont été mis en ligne à l’aide du logiciel *FluidSurveys*.

**Figure 1 — Composantes de l’engagement personnel**

<p><b>A — COGNITIVE</b></p> <p><b>Identité ethno linguistique</b>  <b>Compétences langagières</b>  <b>Comportements langagiers</b>          (Landry, Allard et Deveau, 2008)</p> <p><b>Compétence culturelle</b>          (Campinha-Bacote, 2002)</p>	<p><b>C — PHYSIQUE</b></p> <p><b>Vitalité subjective</b>          (Landry, Allard et Deveau, 2008)</p> <p><b>Milieu de travail</b>          (Bouchard et Vézina, 2009)</p>
<p><b>B — ÉMOTIONNELLE</b></p> <p><b>Désir d’intégration</b>          (Landry, Allard et Deveau, 2008)</p>	<p><b>D — EXISTENTIELLE</b></p> <p><b>Autodétermination</b>          (Deci et Ryan, 1985; Guertin, et collab., 2015; Radel, Pelletier et Sarrazin, 2013; Ryan et Deci, 2000)</p> <p><b>Motivation langagière</b>          (Landry, Allard et Deveau, 2008)</p>

Source : Savard, et collab. (2017). « Les comportements favorables à l’offre active, leur mesure et leurs déterminants », dans Marie Drolet, Pier Bouchard et Jacinthe Savard (dirs.), *Accessibilité et offre active : Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire*, Ottawa, Presses de l’Université d’Ottawa, p. 311. Figure reproduite avec la permission des Presses de l’Université d’Ottawa.

Le questionnaire sur les déterminants de l’OA cherchant à examiner le plus grand nombre de liens possibles comportait un nombre élevé de questions (125). Cet outil a eu son utilité théorique, mais n’était pas pratique pour une utilisation en contexte de formation. Ainsi, une analyse de ces données pour l’identification des caractéristiques ayant la plus grande influence sur l’OA a permis de choisir les questions les plus pertinentes pour l’outil d’aiguillage. Ce qui suit est une explication de la démarche utilisée.

**Tableau 1 : Exemples d'éléments de l'offre active de services en français et du soutien organisationnel perçu**

Secteur d'activités	Éléments individuels	Nombre d'items	Éléments organisationnels	Nombre d'items
Accueil et prise en charge	– Identification visuelle du personnel bilingue; accueil de la cliente ou du client dans les deux langues en personne et au téléphone; documenter la langue de préférence.	10	– Affichage clair de la disponibilité des services en français; communications officielles de l'établissement dans les deux langues; image bilingue à tous les niveaux (documents dans les aires d'attente, matériel promotionnel, site Internet, etc.).	12
Intervention	– Utilisation de guides et d'outils d'évaluation, de documents d'information et d'éducation en français.	4	– Guides et outils d'évaluation, documents d'information et d'éducation disponibles en français, et ce, dans un français adapté à la clientèle.	6
Intervention spécialisée	– Utilisation d'évaluations standardisées validées en français. – Animation de groupes en français.	5	– Rédaction de dossiers, rapports, formulaires d'assurance dans la langue préférée par la cliente ou le client. – Disponibilité d'un glossaire de terminologie de services sociaux et de santé en français.	
Soutien et aiguillage	– Offre systématiquement de diriger une cliente ou un client francophone vers une autre intervenante ou un autre intervenant francophone.	4	– La possibilité de diriger une cliente ou un client vers une autre intervenante ou un autre intervenant francophone est facilitée par divers outils (liste à jour des professionnelles et professionnels et des organismes qui peuvent offrir des services en français, formulaires de transfert permettant d'indiquer le choix langagier de la cliente ou du client, etc.).	3
Développement professionnel continu			Le milieu de travail offre des possibilités de formation en français et des formations : – sur les droits linguistiques et sur l'offre active de services sociaux et de santé en français; – pour permettre de développer les compétences linguistiques en français des employées et employés, incluant la terminologie en français propre à leur travail.	8
Gestion et gouvernance			– Les politiques de l'organisme facilitent l'offre des services en français et en assurent la qualité. – Les francophones sont présents au sein des instances de décision.	7
Obstacles			– La culture organisationnelle est exempte de pressions qui nuisent à l'offre de services en français (p. ex. règles syndicales, préjugés des collègues et de la communauté, contraintes d'horaire, etc.).	6



**Tableau 2 — Contenu du questionnaire des déterminants possibles de l’offre active selon les dimensions du modèle de Kahn**

Dimension du modèle de Kahn	Variables	Provenance	Nombre d’items
<b>Cognitive</b>	Langue maternelle/première langue officielle encore comprise. Langue de scolarisation	Notre équipe	3
	Identité linguistique (francophone, anglophone, bilingue ou autre)	Développement psycholangagier (Landry, Allard et Deveau, 2008)	4
	Formation à l’offre active	Notre équipe	7
	Autoévaluation des compétences culturelles	Notre équipe, inspirée de Campinha-Bacote, 2002	4
	• générales • connaissance des communautés francophones en situation minoritaire		5
	Compétences langagières dans des tâches spécifiques en français	Développement psycholangagier (Landry, Allard et Deveau, 2008)	10
Compétences langagières dans des tâches spécifiques en anglais	10		
<b>Émotionnelle</b>	Sentiment de compétence linguistique en français	Développement psycholangagier (Landry, Allard et Deveau, 2008)	5
	Sentiment de compétence linguistique en anglais		5
	Insécurité linguistique en français		6
	Sentiment d’autonomie dans l’utilisation du français		5
	Sentiment d’autonomie dans l’utilisation de l’anglais		5
	Sentiments de confort dans ses relations avec des francophones		5
	Sentiments de confort dans ses relations avec des anglophones		5
	Fierté/Défense de la communauté francophone		3
Fierté/Défense de la communauté anglophone	3		
<b>Physique</b>	Parler et revendiquer le français		6
	Environnement de travail	Inclus dans la mesure de l’offre active (soutien organisationnel) (Savard, et collab. 2014)	
<b>Physique</b>	Vitalité ethnolinguistique de la communauté francophone de votre région	Développement psycholangagier (Landry, Allard et Deveau, 2008)	8
	Vitalité ethnolinguistique de la communauté anglophone de votre région		8
<b>Existentielle</b>	Motivation générale	ÉMG-18 (Guertin, et collab., 2015)	18
	Total		125

### *Description de l’échantillon*

Étant donné que l’outil d’aiguillage a été conçu à partir de données déjà recueillies dans deux études qui comportaient chacune un questionnaire de données sociodémographiques, les

deux questionnaires (comportements individuels et soutien organisationnel) de la *Mesure de l'offre active de services en français en contexte minoritaire*, ainsi qu'un questionnaire des déterminants possibles de l'offre active, il importe de présenter les caractéristiques des participantes et participants de chacune ainsi que la composition de l'échantillon final.

La première étude a été menée auprès des diplômées et diplômés des cinq dernières années des programmes de formation en santé et en travail social des universités d'Ottawa et de Moncton qui travaillaient ou avaient travaillé dans une province autre que le Québec et y avaient occupé un emploi lié à la santé ou aux services sociaux. Sur les 1 771 personnes ayant reçu l'invitation, 160 (9 %) ont répondu et, d'entre elles, 60 personnes travaillant à l'extérieur du Québec ont répondu à suffisamment de questions pour être incluses dans les analyses.

La deuxième étude a été conduite auprès d'étudiantes et étudiants en médecine anglophones, francophones et francophiles, provenant de l'Université d'Ottawa, de l'École de médecine du Nord de l'Ontario (EMNO) et du Centre de formation médicale du Nouveau-Brunswick (CFMNB). Sur les 508 étudiantes et étudiants anglophones, francophones et francophiles des trois programmes de médecine invités à une séance d'information, 98 ont manifesté leur intérêt à participer à l'étude et ont reçu le lien pour répondre aux questionnaires. Parmi ces 98, quarante-trois étudiantes et étudiants (44 %) ont effectivement rempli les questionnaires. Ceux et celles qui ont répondu provenaient majoritairement de l'Université d'Ottawa (58,1 %) et de l'EMNO (37,2 %). Un seul (2,3 %) provenait du CFMNB.

Les répondantes et répondants, dont 96 % étaient bilingues, présentaient des profils linguistiques variés : certains s'identifiaient davantage à la communauté anglophone, d'autres à la communauté francophone et, enfin, certains avaient une identité bilingue forte et ne pouvaient choisir parmi les deux communautés de langues officielles. Les réponses de trois anglophones unilingues n'ont pas été incluses dans les analyses, car les déterminants de l'offre active des personnes unilingues pouvaient être très différents de ceux des personnes bilingues. Après le retrait de questionnaires trop incomplets, les données de 80 participantes et participants tirés des deux études ont été incluses dans les analyses pour créer l'outil d'aiguillage.

### ***Analyses menant à l'identification des principaux déterminants de l'offre active et à l'outil d'aiguillage***

Cette analyse a nécessité plusieurs étapes. D'abord, une analyse factorielle en composantes principales avec rotation Varimax a été utilisée pour regrouper empiriquement les éléments

du questionnaire des déterminants (125 questions) en un certain nombre de facteurs. Les facteurs expliquant plus de 2 % de la variance ont été analysés afin de juger de leur pertinence conceptuelle. La consistance interne des facteurs retenus a été calculée à l'aide du coefficient  $\alpha$  de Chronbach, et les questions qui faisaient diminuer la consistance interne du facteur ont été éliminées.

Par la suite, l'influence de ces facteurs sur les comportements individuels d'offre active a été étudiée à l'aide d'analyses de régression linéaire univariée et multivariée. Pour ces analyses, la variable dépendante était le score total obtenu au questionnaire des comportements individuels d'offre active, en utilisant un total pondéré en fonction du nombre de questions auxquelles chaque individu a répondu. Le total pondéré obtenu au questionnaire de soutien organisationnel était aussi inclus dans les analyses de régression multivariées parmi les variables explicatives du score d'offre active puisque nos études antérieures avaient démontré que ce soutien avait une forte influence sur les comportements individuels d'offre active.

Les questions de chacun des facteurs qui ont démontré une association statistiquement significative ( $p < 0,05$ ) avec les comportements individuels d'offre active, dans des analyses de régression multiples incluant déjà le soutien organisationnel, ont été retenues dans le questionnaire d'aiguillage.

## Résultats

Les résultats de l'analyse factorielle ont révélé 12 facteurs, dont 11, comprenant 117 questions, qui pouvaient avoir une signification conceptuelle. Ces facteurs différaient des sous-échelles théoriques du modèle de Landry, Allard et Deveau (2008), sans s'en éloigner énormément. Cinq de ces facteurs étaient potentiellement associés aux comportements individuels d'offre active dans les analyses de régression univariée ( $p < 0,15$ )<sup>2</sup>, et quatre de ces associations (sentiment de compétence en français et identité francophone; connaissance culturelle; affirmation de la langue; sentiment de compétence en anglais) étaient statistiquement significatives ( $p < 0,05$ ) dans les analyses multivariées analysant simultanément l'influence de ces quatre facteurs et du soutien organisationnel sur les comportements individuels d'offre active.

Les quatre facteurs associés aux comportements individuels d'offre active en plus du soutien organisationnel comportaient un total de 56 questions. Après l'élimination des questions qui réduisaient la consistance interne de ces quatre facteurs, il restait 48 questions.

Pour obtenir un questionnaire réduit à sa plus simple expression, nous avons réalisé une deuxième analyse factorielle sur les 48 variables, sans précision du nombre de facteurs. Cela a conduit à sept facteurs. Lors d'une régression linéaire multivariée effectuée sur ces sept facteurs, quatre facteurs se sont avérés statistiquement significatifs ( $p < 0,05$ ) tout en présentant une conceptualisation théorique intéressante.

Le questionnaire issu de cette dernière analyse comportait 31 questions représentant quatre thèmes :

- 1) le sentiment de compétence langagière : il s'agit du sentiment de compétence en français et du niveau d'aisance à utiliser le français;
- 2) la connaissance culturelle : il s'agit de la connaissance des enjeux des communautés francophones en situation minoritaire;
- 3) l'affirmation de la langue : il s'agit des comportements d'une personne qui a tendance à revendiquer le fait de parler en français dans un contexte minoritaire et de l'identité francophone;
- 4) le sentiment de confiance : il s'agit du sentiment qui permet de mesurer à quel point une apprenante ou un apprenant se sent bien avec sa communauté linguistique et avec les autres personnes de son entourage quand elle ou il parle français.

Le tableau 3 présente le Questionnaire d'aiguillage à l'offre active : les quatre thèmes ou sous-échelles, la consistance interne (coefficient alpha) de chaque sous-échelle et les questions qui la composent.

Le QA-OA, auquel on a accédé depuis *FluidSurveys*, présente les questions de façon aléatoire afin de réduire les réponses automatiques. Les participantes et les participants répondent à chaque question sur une échelle de Likert à 5 points allant de 0 (aucunement) à 4 (énormément). Le logiciel génère ensuite un profil pour chaque apprenante et apprenant à partir du score obtenu pour les 4 thèmes. Le score pour chaque thème est présenté en pourcentage et le seuil de démarcation (obtention d'un score fort) a été établi à partir de la médiane de l'échantillon de participantes et de participants des deux études utilisées comme point de départ pour la création du QA-OA. Un score inférieur au seuil de démarcation est considéré comme faible. Les seuils de démarcation sont présentés au tableau 4.

**Tableau 3 — Questionnaire d’aiguillage à l’offre active (QA-OA) : thèmes, coefficient alpha, questions du questionnaire selon le thème**

Thèmes	Coefficient $\alpha$	Questions du QA-OA (Le numéro de la question correspond à l’ordre dans lequel les participantes et participants voyaient les questions).
		Choix de réponses : Aucunement, Un peu, Moyennement, Beaucoup, Énormément
Sentiment de compétence langagière	.968	12. À quel point êtes-vous capable de faire une présentation orale devant un groupe en français? 23. À quel point êtes-vous capable d’entretenir une conversation avec un(e) ami(e) en français? 2. À quel point êtes-vous capable d’entretenir une conversation dans une situation formelle en français? 29. À quel point êtes-vous capable d’écrire un texte dans le contexte du travail en français? 21. À quel point êtes-vous capable d’écrire un courriel à un(e) ami(e) en français? 10. À quel point êtes-vous capable de lire le mode d’emploi (les instructions) d’un appareil électronique en français? 31. À quel point êtes-vous capable de lire les journaux en français? 27. À quel point êtes-vous capable de comprendre les nouvelles à la radio en français? 25. À quel point êtes-vous capable de visionner un film en français? 15. À quel point êtes-vous capable de comprendre une conférence ou une présentation en français? 4. Dans l’ensemble, quand j’ai à utiliser (ou à apprendre) le français, je me sens très efficace... 6. Dans l’ensemble, quand j’ai à utiliser (ou à apprendre) le français, je me sens habile...
Connaissance culturelle	.946	9. À quel point l’importance d’offrir des services en français a-t-elle été abordée dans votre formation professionnelle? 18. À quel point l’importance des enjeux et défis des communautés francophones en situation minoritaire a-t-elle été abordée dans votre formation professionnelle? 26. À quel point les droits linguistiques des communautés francophones en situation minoritaire ont-ils été abordés dans votre formation professionnelle? 28. À quel point les notions de compétence culturelle, de compétence linguistique, de culture des communautés francophones en situation minoritaire ont-elles été abordées dans votre formation professionnelle? 20. À quel point la notion des besoins de santé et de services sociaux des communautés francophones en situation minoritaire a-t-elle été abordée dans votre formation professionnelle? 8. À quel point les ressources francophones des milieux minoritaires et l’importance du réseautage ont-elles été abordées dans votre formation professionnelle?

<b>Affirmation de la langue</b>	.680	7. Sur le plan de l'identité linguistique, à quel point vous sentez-vous francophone? 1. Avec des ami(e)s, je fais habituellement valoir l'importance de parler le français. 5. Je demande habituellement d'être servi(e) en français dans les restaurants et les magasins, même lorsqu'on s'adresse à moi d'abord en anglais. 13. À l'université ou au collège, j'exprime habituellement ma fierté d'être francophone. 30. Je commence habituellement la conversation en français dans des endroits où le service est habituellement offert en anglais (centres d'achats, restaurants). 3. Dans l'ensemble, quand j'ai à utiliser (ou à apprendre) le français, j'ai le sentiment d'y être forcé(e). 17. Dans l'ensemble, quand j'ai à utiliser (ou à apprendre) le français, j'ai le sentiment de ne pas bien faire passer mon message.
<b>Sentiment de confiance</b>	.887	14. Dans mes relations avec les personnes francophones de mon entourage, je me sens appuyé(e)... 22. Dans mes relations avec les personnes francophones de mon entourage, je me sens en confiance avec elles... 19. Dans mes relations avec les personnes francophones de mon entourage, je me sens écouté(e)... 11. En général, je suis prêt(e) à travailler pour le développement de la communauté francophone... 24. En général, je suis une personne qui veut défendre les droits linguistiques de la communauté francophone... 16. Mon appartenance à la communauté francophone est une source de fierté.

N.B. : Pour le calcul du score total, les réponses aux questions 3 et 17 doivent être inversées.

### ***Les résultats au QA-OA et les besoins personnalisés de formation***

Le questionnaire d'ajustage suggère que les apprenantes et apprenants qui obtiennent un score faible dans un thème ont des besoins de formation particuliers liés à ce thème. Cette information pourrait être utilisée par une formatrice ou un formateur pour planifier les objectifs de son cours en fonction du profil des participantes et participants à qui elle ou il s'adresse. Toutefois, dans cette première expérimentation qui visait principalement à vérifier si le questionnaire pouvait identifier des individus ayant des profils distincts, nous n'avions pas les ressources pour élaborer et animer de nouvelles formations. Ainsi, nos répondantes et répondants ont été orientés vers des formations en ligne, repérés parmi les formations autoportantes déjà sur le Web. Elles et ils ont été dirigés vers des formations dont le nombre variait entre un et quatre, et celles et ceux qui ont obtenu un score élevé pour les quatre thèmes ont été orientés vers une formation de niveau avancé. Chaque formation est composée d'un sous-ensemble de modules d'activités d'auto-apprentissage provenant majoritairement de la Boîte à outils du Consortium national

de formation en santé ([www.offreactive.com](http://www.offreactive.com)). L'apprenante ou l'apprenant a donc reçu un plan de formation personnalisé visant le développement de ses caractéristiques les plus faibles, caractéristiques qui, rappelons-le, sont associées à la propension à adopter des comportements d'offre active. Le tableau 4 présente les formations suggérées selon les thèmes ainsi que les seuils de démarcation correspondants.

**Tableau 4 — Liste des activités de formation en lien avec le profil sociolangagier et seuils de démarcation pour chaque thème**

Thème	Seuil de démarcation <sup>1</sup>	Type d'activité	Contenu
<b>Formation A</b> <i>Compétence langagière :</i> Sentiment de compétence en français et niveau d'aisance à utiliser son français	80 %	Vidéo	Témoignage sur vidéo qui aborde l'importance de faire de l'OA même pour les professionnelles et professionnels de la santé qui ont un faible vocabulaire en français ou qui ne se sentent pas confiants en français : – Vidéo : témoignage de Mme Nicole Inamura, <a href="http://www.offreactive.com/liste-videos/">http://www.offreactive.com/liste-videos/</a>
		Outils	Outils de traduction : – <a href="http://www.noslangues-ourlangages.gc.ca/bien-well/outils-tools-fra.html">http://www.noslangues-ourlangages.gc.ca/bien-well/outils-tools-fra.html</a> – <a href="http://www.francosante.org/lexique-medical-et-visuel.php">http://www.francosante.org/lexique-medical-et-visuel.php</a>
<b>Formation B</b> <i>Connaissance culturelle :</i> Connaissance des enjeux des communautés francophones en situation minoritaire	80 %	Vidéos	Témoignages sur vidéos qui abordent l'importance d'offrir des services en français, les enjeux et les défis des communautés francophones en situation minoritaire, de même que les besoins de santé et de services sociaux des communautés francophones en situation minoritaire : – Vidéos : témoignages de Mme Nicole Inamura et de M. Maurice Basque : – <a href="http://www.offreactive.com/liste-videos/">http://www.offreactive.com/liste-videos/</a>
		Fiches de lecture	Fiche de lecture pour développer ses compétences culturelles : – <a href="http://www.offreactive.com/portfolio/competences-culturelles/">http://www.offreactive.com/portfolio/competences-culturelles/</a> Fiche de lecture qui présente les défis et les particularités du travail en contexte minoritaire : – <a href="http://www.offreactive.com/portfolio/caracteristiques-et-travail-en-milieu-minoritaire/">http://www.offreactive.com/portfolio/caracteristiques-et-travail-en-milieu-minoritaire/</a> Fiche de lecture décrivant le portrait des communautés francophones en situation minoritaire : – <a href="http://www.offreactive.com/portfolio/portraits-des-communaut-es-francophones-en-situation-minoritaire-cfsm/">http://www.offreactive.com/portfolio/portraits-des-communaut-es-francophones-en-situation-minoritaire-cfsm/</a>

<b>Formation C</b> <i>Affirmation de la langue :</i> Revendications pour la langue française en situation minoritaire et affirmation de la fierté francophone	60 %	Fiches de lecture	Fiches de lecture portant sur le leadership dans l'affirmation de la langue : – <a href="http://www.offreactive.com/portfolio/leadership/">http://www.offreactive.com/portfolio/leadership/</a>
<b>Formation D</b> <i>Sentiment de confiance :</i> Niveau de confort avec ma communauté linguistique et avec les autres quand je parle français	70 %	Fiche de lecture	Fiche de lecture expliquant comment la création de réseaux peut être un moyen pour la professionnelle et le professionnel de la santé de surmonter les défis du travail en milieu linguistique minoritaire : – <a href="http://www.offreactive.com/portfolio/caracteristiques-et-travail-en-milieu-minoritaire/">http://www.offreactive.com/portfolio/caracteristiques-et-travail-en-milieu-minoritaire/</a>
<b>Formation avancée</b>	Au-dessus du seuil dans les quatre domaines	Fiches de lecture et questionnaire	Fiches de lecture qui abordent le leadership et une formation avancée en français pour professionnelles et professionnels de la santé : – <a href="http://www.offreactive.com/portfolio/leadership">http://www.offreactive.com/portfolio/leadership</a> – Questionnaire de mesure de l'offre active

<sup>1</sup> Seuil de démarcation sous lequel les participantes et participants recevaient une recommandation de formation.

## Expérimentation du QA-OA : identification de profils et acceptabilité

### Méthode

#### *Description de l'échantillon*

Le recrutement s'est fait auprès d'étudiantes et étudiants de premier et de deuxième cycle dans deux universités canadiennes offrant des programmes en santé et en travail social en français, soit l'Université d'Ottawa (Ontario) et l'Université de Moncton (Nouveau-Brunswick), et auprès d'étudiantes et étudiants de programmes en santé et en travail social du collège francophone La Cité (Ontario). Celles et ceux qui, après une présentation de l'étude par une des auteures, ont montré un intérêt à participer ont reçu une invitation par courriel les dirigeant vers les outils de collecte de données.



## Procédures

Les données de l'étude proviennent de trois sources de données recueillies en trois étapes : le QA-OA et quelques questions sociodémographiques servant à décrire l'échantillon; un questionnaire de satisfaction; une entrevue téléphonique.

**Étape 1 :** L'invitation par courriel comprenait un hyperlien permettant d'accéder au QA-OA en ligne via *FluidSurveys* et aux questions sociodémographiques. Les participantes et participants ayant répondu au questionnaire ont reçu leur profil sociolangagier, ainsi qu'un hyperlien vers les formations correspondantes suggérées, formations qu'ils pouvaient consulter à leur propre rythme.

**Étape 2 :** Les participantes et participants qui ont répondu au QA-OA étaient aussi invités à remplir un questionnaire de satisfaction de 15 questions qui permettait d'évaluer leur perception par rapport à leur expérience d'utilisation du QA-OA. Une appréciation qualitative de leur expérience a aussi été recueillie à l'aide de cinq questions ouvertes.

**Étape 3 :** À la fin du questionnaire de satisfaction, les répondantes et répondants pouvaient soumettre leur nom afin de participer à une courte entrevue téléphonique semi-structurée. Les personnes qui donnaient leur nom étaient contactées par l'assistante de recherche.

Les données ont été analysées en utilisant des statistiques descriptives. Un test de t a été utilisé pour comparer les moyennes des scores par thème selon les variables sociodémographiques qui ont été dichotomisées, et une analyse de variance (ANOVA), pour tester la différence entre les scores pour les quatre thèmes pour trois regroupements de programmes de formation. Les données qualitatives des questionnaires et de l'entrevue ont fait l'objet d'une analyse de contenu afin de dégager l'expérience vécue par les participantes et participants.

## Résultats

### *Capacité de l'outil d'aiguillage à identifier les profils sociolangagiers*

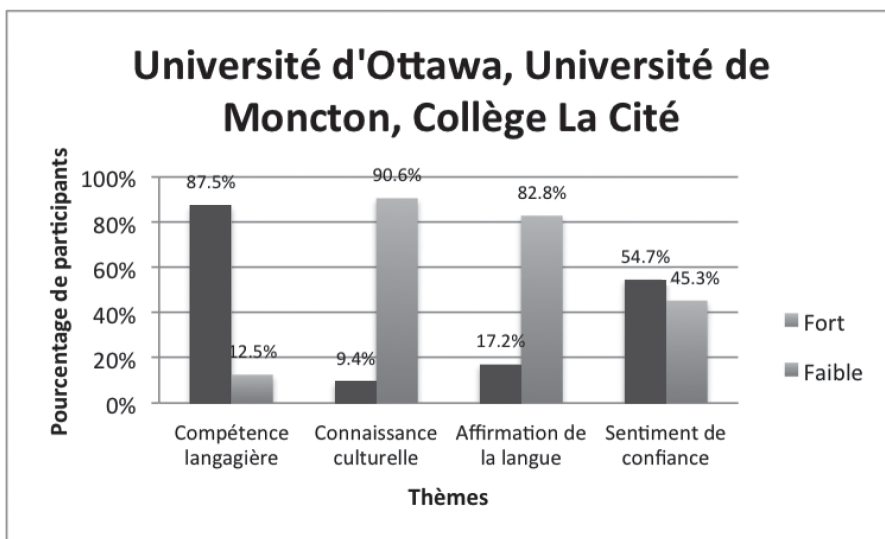
L'échantillon final est composé de 64 étudiantes et étudiants qui ont participé à l'étude du QA-OA, dont 33 du niveau universitaire et 31 du niveau collégial. Parmi ces étudiantes et étudiants, 21 ont répondu au questionnaire de satisfaction, en grande majorité celles et ceux du niveau universitaire. Le tableau 5 présente les caractéristiques des répondantes et répondants aux deux questionnaires. Une étudiante du niveau universitaire a accepté de prendre part à l'entrevue téléphonique.

**Tableau 5 — Caractéristiques des participantes et participants ayant répondu au QA-OA (n=64) et au questionnaire de satisfaction (n=21)**

		QA-OA					Questionnaire de satisfaction	
		Université d'Ottawa	Université de Moncton	Collège La Cité	Total		Université d'Ottawa, Université de Moncton, Collège La Cité	
Variables		N=26	N=7	N=31	N=64	%	N=21	%
<b>Sexe</b>	Homme	1	1	3	5	7,8	2	9,5
	Femme	25	6	28	59	92,2	19	90,5
<b>Âge</b>	25 ans et moins	17	7	22	46	71,9	16	76,2
	26 ans et plus	9	0	9	18	28,1	5	23,8
<b>Langue officielle</b>	Français	21	4	25	50	78,1	18	85,7
	Anglais	4	2	3	9	14,1	0	0
	Anglais et français	1	1	3	5	7,8	3	14,3
<b>Programme</b>	Technique pharmaceutique	0	0	17	17	26,6	1	4,8
	Orthophonie	15	0	0	15	23,4	6	28,6
	Physio/Ergo/Audio/	11	0	0	11	17,2	1	4,8
	Médecine/Sc. infirmières/Préposés	0	4	5	9	14,1	2	9,5
	Thérapie resp./Électroneurophysio	0	0	5	5	7,8	-	-
	Travail social/Géronto/Psychologie	0	1	3	4	6,3	2	9,5
	Nutrition	0	2	0	2	3,1	-	-
	Valeur manquante	0	0	1	1	1,6	9	42,8
<b>Université/ Collège</b>	Université d'Ottawa				26	40,6	13	61,9
	Université de Moncton				7	11,0	4	19,0
	Collège La Cité				31	48,4	4	19,0

Les pourcentages obtenus au QA-OA ont été dichotomisés en score fort ou score faible, en fonction des seuils de démarcation présentés au tableau 4. Les résultats selon les thèmes sont présentés à la figure 2. La majorité (76 %) des participantes et participants des trois établissements ont atteint des scores forts dans deux ou trois thèmes, et très peu de participantes et participants n'ont obtenu aucun score ou un score fort dans les quatre thèmes.

Figure 2 — Pourcentage de participantes et participants présentant un score fort ou un score faible pour chaque thème (les trois établissements : n=64).



### ***Thème 1 : Compétence langagière***

Dans les trois établissements, 87,5 % des participantes et participants ont eu un score fort pour le thème de la compétence langagière. Il n'y a aucune différence statistiquement significative entre les participantes et participants des niveaux collégial et universitaire pour ce thème.

### ***Thème 2 : Connaissance culturelle***

En ce qui concerne la connaissance culturelle, 90,6 % des participantes et participants ont obtenu un faible score. Par contre, les participantes et participants du niveau collégial ont obtenu des scores significativement plus élevés que ceux du niveau universitaire (voir le tableau 6 pour les résultats du test de t [test de Student] pour les différents regroupements).

### ***Thème 3 : Affirmation de la langue***

À l'égard de l'affirmation de la langue française, 82,8 % des participantes et participants ont obtenu un faible score. Ce score est significativement plus élevé chez celles et ceux ayant le français comme langue maternelle (première langue officielle apprise et encore

comprise) comparativement au regroupement d'étudiantes et étudiants ayant appris l'anglais en premier ou les deux langues simultanément ( $p < 0,05$ ). Les répondantes et répondants du niveau collégial ont obtenu des scores significativement plus élevés que ceux du niveau universitaire (tableau 6).

Dans le questionnaire de satisfaction, une participante a commenté que son score pour l'affirmation de la langue correspondait au contexte personnel plutôt qu'au contexte professionnel. Cette même répondante a participé à une entrevue téléphonique et a exprimé que, d'après elle, les questions reliées à ce thème s'attardaient trop au contexte personnel et que ceci n'était pas en lien avec l'offre active : « demander des services en français dans mon quotidien ce n'est pas relié à donner des services en santé en français », disait-elle.

#### Thème 4 : Sentiment de confiance

Un peu plus de la moitié des participantes et participants (54,7 %) ont obtenu un score élevé pour ce thème et, encore une fois, les participantes et participants du niveau collégial ont obtenu des scores significativement plus élevés que ceux du niveau universitaire (tableau 6).

**Tableau 6 — Test de t comparant les scores aux quatre thèmes selon le groupe d'âge, la langue officielle et le niveau du programme d'études actuel**

		Compétence langagière			Connaissance culturelle			Affirmation de la langue			Sentiment de confiance		
		Moyenne de score (écart-type)	t	p	Moyenne de score (écart-type)	t	p	Moyenne de score (écart-type)	t	p	Moyenne de score (écart-type)	t	p
Groupe d'âge	Moins de 25 ans, n=46	92,6 (8,2)	0,628	0,439	55,1 (23,1)	0,566	0,574	36,4 (19,0)	-1,892	0,063	64,4 (26,76)	-0,296	0,768
	26 ans et plus, n=18	90,4 (13,7)			51,3 (26,5)			46,2 (17,7)			66,6 (26,88)		
Première langue officielle apprise	Français, n=50	93,0 (9,1)	1,629	0,108	53,6 (24,5)	-0,276	0,783	42,9 (18,5)	3,159	0,002	68,3 (25,08)	1,879	0,065
	Anglais/ Français et français, n=14	88,2 (12,3)			55,6 (22,8)			25,9 (15,0)			53,5 (29,53)		
Programme d'études actuel	Universitaire, n=33	94,1 (8,4)	1,799	0,077	47,1 (23,6)	-2,469	0,016	34,6 (17,7)	-2,022	0,047	56,6 (30,1)	-2,802	0,007
	Collégial, n=31	89,7 (11,1)			61,4 (22,5)			40,0 (19,4)			74,0 (18,9)		

### **Autres analyses entre les groupes**

Il n'y a pas de différences statistiquement significatives entre les scores des quatre thèmes pour les regroupements selon l'âge des répondantes et répondants. Les analyses de variance indiquent qu'il n'y a pas de différences statistiquement significatives entre les scores des apprenantes et apprenants des différents regroupements de programmes d'études (tableau 7).

**Tableau 7 — Analyse de la variance entre les scores aux quatre thèmes du questionnaire d'aiguillage selon le programme de formation (orthophonie, techniques pharmaceutiques et autres)**

	<b>Test de Fisher (F)</b>	<b>Degré de signification (p)</b>
<b>Compétence langagière</b>	2,832	0,067
<b>Connaissance culturelle</b>	1,051	0,356
<b>Affirmation de la langue</b>	0,183	0,833
<b>Sentiment de confiance</b>	0,474	0,625

### **Acceptabilité de l'outil d'aiguillage**

L'acceptabilité du questionnaire a été jugée en prenant en considération le taux de réponse et les résultats du questionnaire de satisfaction.

Lors du recrutement effectué dans des salles de classe, 182 personnes ont été intéressées par l'étude. Parmi ces personnes, 69 participantes et participants ont commencé à répondre au questionnaire d'aiguillage en ligne, et 64 ont mené à terme cette opération. Cinq personnes, toutes du niveau universitaire, n'ont cependant pas répondu à un nombre suffisant de questions pour que leurs données soient utilisées dans les analyses. Le taux de réponse est donc de 38 % et, parmi ces répondantes et répondants, le taux d'achèvement du questionnaire est de 93 %.

Le questionnaire de satisfaction, rempli par 21 des 64 répondantes et répondants, cherchait à évaluer si la démarche était acceptable de leur point de vue. La majorité des répondantes et répondants ont rapporté être satisfaits de la clarté des questions. Ils étaient par contre divisés en ce qui concerne la pertinence de chaque thème de l'outil. Près de 50 % ont répondu que les thèmes étaient « très pertinents », alors que le reste des répondantes et répondants les ont trouvés « moyennement pertinents » ou « pas pertinents ». Dans les sections des commentaires, un répondant a dit trouver les questions répétitives et, comme cela a été indiqué plus haut, une répondante a trouvé que les questions du thème

3 étaient liées à l'affirmation de la langue dans un contexte personnel et donc n'étaient pas pertinentes dans un contexte professionnel.

Le questionnaire cherchait aussi à mesurer la satisfaction des participantes et participants quant à la capacité du QA-OA à décrire leur profil sociolangagier. En réponse à la question « *Est-ce que, selon vous, votre score final correspondait à votre situation au moment de faire le sondage?* », 61,9 % des participantes et participants ont répondu « très bien » ou « beaucoup ». Les autres ont répondu être moyennement (19 %), un peu (9,5 %) ou pas du tout (9,5 %) en accord avec le profil sociolangagier qui leur a été fourni à la fin du questionnaire.

Seulement sept des participantes et participants qui ont répondu au questionnaire de satisfaction ont consulté les formations suggérées par le QA-OA. Il s'agissait d'étudiantes et étudiants de l'Université d'Ottawa et du collège La Cité. En réponse à la question « *Qu'avez-vous retenu de cette ou ces formation(s)?* », une participante a exprimé avoir retenu l'importance de la francophonie dans les contextes personnel et professionnel; une participante a indiqué avoir une plus grande confiance personnelle; un participant a retenu l'information au sujet du rôle des professionnelles et professionnels et des stratégies de leadership pour un travail dans un contexte minoritaire; un autre participant a indiqué qu'il n'a rien retenu de nouveau puisqu'il avait déjà vu le contenu des formations dans son programme d'études. Pour le participant qui dit n'avoir rien retenu de la formation en ligne, la question de la nature de la formation proposée dans cette étude et de celle vue en classe est soulevée. En effet, s'il avait vraiment vu ce contenu en classe et si ce contenu avait été efficace, il aurait obtenu des scores forts et n'aurait pas reçu cette suggestion d'apprentissage. Nous reviendrons sur le thème des formations dans la discussion qui suit.

Finalement, en réponse à la question demandant aux participantes et participants comment ils comptaient utiliser leurs apprentissages, cinq ont exprimé qu'ils comptaient appliquer les concepts de l'offre active en contexte professionnel dans leur travail futur.

## Discussion

---

Cette étude avait comme objectifs de décrire le développement de l'outil d'aiguillage, de déterminer sa capacité à identifier des profils sociolangagiers individuels et d'étudier son acceptabilité.

### **Défis relatifs à l'élaboration de l'outil**

*« Nous considérons que la méthode utilisée dans cette étude a permis de créer un questionnaire d'aiguillage à l'offre active (OA) court, utile et conforme aux objectifs de l'étude. »*

Nous considérons que la méthode utilisée dans cette étude a permis de créer un questionnaire d'aiguillage à l'offre active (OA) court, utile et conforme aux objectifs de l'étude. Cependant, la tâche a été difficile. En effet, cela a été un défi de trouver une façon de réduire le nombre de

questions à l'aide d'analyses factorielles et de générer des thèmes qui comportaient un sens conceptuel. Il a fallu expérimenter plusieurs approches avant d'arriver à la méthode décrite dans cet article. Par ailleurs, nous nous sommes questionnées sur la façon d'identifier, selon une justification objective, un seuil de démarcation pour chacun des thèmes. Ainsi, nous avons retenu le score médian des participantes et participants de nos études antérieures (Savard, et collab., 2017). Il est à noter que d'autres méthodes auraient pu mener à des profils sociolangagiers différents et à des interprétations différentes des résultats de cette étude. Enfin, l'identification d'activités de formation correspondant aux quatre thèmes a nécessité un examen détaillé des contenus de formations actuellement disponibles en ligne puisque ces derniers n'étaient pas nécessairement classés d'une manière similaire aux thèmes identifiés dans la présente étude. Malgré ces défis, le QA-OA a démontré sa capacité à identifier des profils sociolangagiers divers, suggérant des besoins de formation différents chez les répondantes et répondants, puis à aiguiller chacun vers une formation correspondant au profil identifié.

### **Différences des profils sociolangagiers**

*« Les profils sociolangagiers obtenus par une majorité de répondantes et répondants au QA-OA démontrent une lacune pour les thèmes de la connaissance culturelle et de l'affirmation de la langue. »*

Les profils sociolangagiers obtenus par une majorité de répondantes et répondants au QA-OA démontrent une lacune pour les thèmes de la connaissance culturelle et de l'affirmation de la langue. Allard, Landry et Deveau (2005) rapportent une relation

positive entre le vécu ethno-langagier conscientisant, l'affirmation de la langue et le comportement ethno-langagier engagé (Allard, Landry et Deveau, 2005). Ainsi, selon ces auteurs, une affirmation de la langue atténuée en contexte francophone minoritaire serait associée à moins de comportements engagés. Ce serait le cas des comportements d'offre active, comme l'ont montré aussi nos études antérieures (Savard, et collab., 2017).

On note également que les étudiantes et étudiants du niveau collégial ont obtenu des scores plus élevés à l'égard de la connaissance culturelle et de l'affirmation de la langue que ceux du niveau universitaire. L'échantillon de l'étude ne permet pas de déterminer s'il s'agit d'une différence locale propre aux établissements étudiés ou d'une différence générale entre les collèges et les universités. Il est possible que ces différences, qu'elles soient locales ou générales, soient reliées aux types de formation à l'OA disponibles dans le programme ainsi qu'à l'environnement social des établissements de formation qui soutiennent probablement la francophonie de manière variable. Il serait intéressant d'examiner davantage l'influence de l'environnement des apprenantes et apprenants sur leur profil sociolangagier en élargissant ce type d'étude à plusieurs milieux de formation. On peut se demander si l'on pourrait augmenter le degré d'affirmation de la langue et la connaissance culturelle en faisant circuler, sur un campus, des annonces publicitaires d'événements à caractère francophone, en ayant une représentante ou un représentant étudiant ou un comité d'affaires francophones, en distribuant un calendrier d'activités culturelles ou en s'assurant d'inviter les étudiantes et étudiants qui ne s'identifient pas comme étant francophones à participer aux activités culturelles francophones.

### ***Acceptabilité du questionnaire***

En ce qui concerne l'acceptabilité du QA-OA par les répondantes et répondants, elle semble être bonne puisque, parmi les 64 répondantes et répondants qui ont choisi de commencer à répondre au questionnaire, 93 % l'ont rempli en entier. Il s'agit d'un taux d'achèvement élevé, qui a possiblement été influencé par l'attention apportée à la longueur du questionnaire et à l'utilisation de stratégies telles qu'une rétroaction personnelle et l'utilisation d'un tirage. Selon Marcus, et collab. (2007), l'ensemble de ces stratégies se sont révélées bénéfiques afin d'augmenter le taux de réponse aux questionnaires à remplir en ligne.

*« ...61,9 % des participantes et participants estimaient que le QA-OA a généré un profil sociolangagier objectif qui correspondait à leur appréciation personnelle de leur situation. »*

Toujours en lien avec l'acceptabilité, notons que 61,9 % des participantes et participants estimaient que le QA-OA a généré un profil sociolangagier objectif qui correspondait à leur appréciation personnelle de leur situation. En contrepartie, 19 % des

participantes et participants estimaient que le profil obtenu ne décrivait pas leur réalité perçue, les autres étant plutôt ambivalents. Pour les participantes et participants ayant une perception différente de celle du profil généré par le QA-OA, on peut se demander si



cela reflète une méconnaissance des déterminants de l'offre active qui les amène à remettre en question la pertinence des thèmes. En effet, l'étude de Bouchard et Vézina (2009) montre que le simple fait de parler français n'est pas en soi garant de la mise en pratique des comportements d'offre active. Par ailleurs, les questions qualitatives du questionnaire de satisfaction de la présente étude ont fait ressortir que l'affirmation de la langue en contexte personnel n'était pas intuitivement associée à l'OA, bien que nos études (Savard, et collab., 2017) aient démontré un lien entre ces variables. Le fait que les étudiantes et étudiants ne reconnaissent pas ce lien indique en soi un besoin de formation sur l'OA et suggère des pistes d'action quant au contenu des formations futures.

*« À la lumière des résultats et afin de faciliter la compréhension par les utilisatrices et utilisateurs du lien entre le profil obtenu et les comportements d'OA, certaines modifications pourraient être apportées au QA-OA. »*

À la lumière des résultats et afin de faciliter la compréhension par les utilisatrices et utilisateurs du lien entre le profil obtenu et les comportements d'OA, certaines modifications pourraient être apportées au QA-OA. Il serait utile de présenter à la répondante ou au répondant son résultat pour chacun des

thèmes du profil sociolangagier, accompagné de la médiane d'un groupe d'étudiantes et étudiants dont la situation serait similaire. Ceci permettrait de contextualiser le résultat de la participante ou du participant et de faciliter son acceptation. Si l'outil est encore utilisé pour accompagner des formations autoportantes optionnelles, il faudrait également leur expliquer les raisons pour lesquelles il serait avantageux de consulter les formations suggérées. Ceci pourrait démystifier le lien entre les divers thèmes (p. ex. compétences langagières, affirmation de la langue, etc.) et la fréquence des comportements d'offre active.

### ***Lien entre l'outil et les formations suggérées***

Bien que l'objectif de l'étude ait été de valider la capacité de l'outil d'aiguillage à identifier des profils sociolangagiers, nous avons choisi d'accompagner cette expérimentation de suggestions de formations autoportantes disponibles en ligne. Peu d'étudiantes et étudiants avaient consulté ces formations au moment de l'étude, ce qui soulève des questions sur la pertinence de ces formations. Toutefois, dans un contexte de formation facultative, un taux élevé de participation n'était pas attendu. Finalement, l'étude ayant été menée à l'approche des périodes d'examens, ceci a pu diminuer le nombre de participantes et participants intéressés.

Il faut noter que cette étude ne cherchait pas à évaluer les formations suggérées par l'outil d'aiguillage; ce serait une prochaine étape importante de la recherche et elle viserait

*« ...l'outil d'aiguillage peut aussi être utilisé par des professeures et professeurs pour les aider à mieux cibler les besoins de leur groupe dans le cadre de formations qui sont offertes en salle de classe ou de modules en ligne obligatoires. »*

à faire avancer la formation à l'OA. Il serait important de déterminer l'acceptabilité de ces formations, en contexte tant formel (salle de classe) qu'informel auprès des apprenantes et apprenants ciblés. Finalement, l'outil d'aiguillage peut aussi être utilisé par des professeures et professeurs pour les aider à mieux

cibler les besoins de leur groupe dans le cadre de formations qui sont offertes en salle de classe ou de modules en ligne obligatoires.

### Limites

Quoique découlant d'une démarche empirique s'appuyant sur plusieurs études, l'outil d'aiguillage présente une liste de déterminants personnels de l'offre active qui peut ne pas être exhaustive. Il est possible que d'autres variables non étudiées à ce jour influencent aussi l'offre active et viennent modifier les facteurs qui pourraient figurer dans des révisions du QA-OA. De plus, l'échantillon à partir duquel le QA-OA a été créé comportait 80 participantes et participants, ce qui semble constituer un petit échantillon pour la réalisation d'analyses factorielles. Les avis divergent au sujet de la taille d'échantillon minimale pour réaliser ce type d'analyses (MacCallum, et collab., 1999). Pour Mundfrom, Shaw et Ke (2009), plus le ratio variable/facteur est élevé (supérieur ou égal à sept), plus la taille d'échantillon minimale requise décroît, pouvant descendre à 55. Dans ces conditions, 80 peut être considéré comme suffisant, car le ratio variable/

*« ...le QA-OA a certainement une utilité pour identifier les thèmes à aborder dans les formations sur l'OA. »*

facteur dans notre étude est de neuf. Malgré ces limites, le QA-OA a certainement une utilité pour identifier les thèmes à aborder dans les formations sur l'OA.

La seconde limite concerne la représentativité des participantes et participants à l'expérimentation du QA-OA. Un grand nombre d'invitations à remplir des questionnaires en ligne peut amener une certaine désensibilisation et forcer les étudiantes et étudiants à faire des choix par rapport aux questionnaires à remplir en fonction de leur perception de l'importance du sujet abordé. Il est donc probable que nos répondantes et répondants soient ceux qui sont déjà un peu sensibilisés à l'OA, ce qui peut influencer la représentativité des réponses obtenues. De plus, les répondantes et répondants de l'étude provenaient surtout de la région d'Ottawa et peu venaient de l'Université de Moncton. Les données ne sont donc pas représentatives des autres régions où le français est minoritaire au

Canada. Enfin, les différentes professions de la santé ne sont pas représentées dans les mêmes proportions.

### ***Pistes de recherche***

Une étude similaire devrait être menée dans d'autres CFMS à l'échelle du pays afin de mieux connaître les profils sociolinguistiques de l'ensemble des apprenantes et apprenants en sciences de la santé et en travail social dans différents établissements d'enseignement au Canada.

Il serait aussi pertinent de revoir les formations proposées pour chaque thème à l'aide d'une démarche rigoureuse et, s'il y a lieu, de développer de nouveaux modules de formation. Idéalement, il faudrait pouvoir relier les formations suivies à un changement dans les comportements d'offre active par des études longitudinales, afin de vérifier si ces formations ont réellement un effet sur les soins et les services offerts aux CFMS.

## **Conclusion**

Les résultats de cette étude suggèrent que le QA-OA est bien accepté par les répondantes et répondants. Il est capable de rapidement identifier les profils sociolinguistiques individuels des apprenantes et apprenants des niveaux universitaire et collégial. Ces profils sont variés et ont été reliés aux déterminants de l'offre active identifiés dans des études antérieures. Ils suggèrent que les besoins de formation à l'offre active des étudiantes et étudiants en santé et en travail social sont aussi variés.

*« Cette étude éclaire aussi sur la perception des étudiantes et étudiants par rapport à l'OA et à ses déterminants. Cette perception signalant parfois une compréhension incomplète de l'OA, il est possible que les répondantes et répondants aient besoin d'accompagnement dans l'interprétation des résultats du QA-OA. »*

Cette étude éclaire aussi sur la perception des étudiantes et étudiants par rapport à l'OA et à ses déterminants. Cette perception signalant parfois une compréhension incomplète de l'OA, il est possible que les répondantes et répondants aient besoin d'accompagnement dans l'inter-

prétation des résultats du QA-OA.

Bien qu'encore perfectible, le QA-OA peut déjà être utilisé par les formatrices et formateurs pour mieux connaître les caractéristiques sociolinguistiques de leurs apprenantes et apprenants et pour les informer quant à la nature des besoins de formation à l'offre active

en fonction du profil de celles et ceux qui sont dans leurs salles de classe. Des formations mieux adaptées devraient augmenter la motivation des apprenantes et apprenants envers les contenus qui leur sont présentés. La formation à l'offre active est encore récente dans les programmes postsecondaires en santé et en service social, et le contenu de cette formation a le potentiel d'être bonifié.

Une meilleure formation des professionnelles et professionnels de la santé et du travail social à l'offre active permettrait d'améliorer leur préparation à œuvrer auprès des CFSM. Les études qui amènent une meilleure connaissance des facteurs influençant la propension de ces professionnelles et professionnels à adopter des comportements d'offre active auront ainsi une influence positive sur la qualité des services offerts à la population des CFSM.

## Notes

- <sup>1</sup> Remerciements : Les auteures tiennent à remercier toutes les personnes qui ont rempli les questionnaires, de même que Pier Bouchard, Sylvain Vézina et Marie-Josée Laforge dont la collaboration a facilité la collecte de données à Moncton. Elles remercient aussi Josée Benoît pour sa révision minutieuse de l'article. La présente étude a été possible grâce au soutien financier du Consortium national de formation en santé (CNFS), qui est financé par Santé Canada dans le cadre de la *Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013-2018*. Correspondance : Katrine Sauvé-Schenk, ksauv012@uottawa.ca et Jacinthe Savard, jsavard@uottawa.ca
- <sup>2</sup> Comme le suggèrent Hosmer et Lemeshow (2000), les variables qui démontrent une faible association avec les comportements d'offre active dans les analyses bivariées peuvent être entrées dans les analyses de régressions multiples, car il est possible que des variables faiblement associées lorsque prises une à une deviennent d'importants prédicteurs lorsque considérées ensemble dans les analyses multivariées. Hosmer et Lemeshow (2000) suggèrent un seuil de  $p < 0,25$ . Étant donné qu'aucune de nos variables ne démontrait une association avec les comportements d'offre active à un niveau de signification entre 0,15 et 0,25, nous avons utilisé le seuil de  $p < 0,15$ .

## Bibliographie

- ALLARD, Réal, Rodrigue LANDRY et Kenneth DEVEAU (2005). « Conscientisation ethno-langagière et comportement langagier en milieu minoritaire », *Francophonies d'Amérique*, Vol. 20, p. 95-109.
- BOUCHARD, Louise, Marielle BEAULIEU et Martin DESMEULES (2012). « L'offre active de services de santé en français en Ontario : une mesure d'équité », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, Vol. 18, N° 2, p. 38-65.

- BOUCHARD, Pier, et collab. (2017). « L'engagement des acteurs en faveur de l'offre active et d'un système adapté linguistiquement et culturellement », dans Marie Drolet, Pier Bouchard et Jacinthe Savard (dirs.), *Accessibilité et offre active : Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire*, Ottawa, Presses de l'Université d'Ottawa.
- BOUCHARD, Pier, et Sylvain VÉZINA (2009). *L'outillage des étudiants et des nouveaux professionnels : un levier essentiel pour l'amélioration des services de santé en français*, [rapport de recherche], Moncton, Consortium national de formation en santé, 66 p.
- BOWEN, Sarah (2015). *Impact des barrières linguistiques sur la sécurité des patients et la qualité des soins*, [rapport de recherche], Ottawa, Société Santé en français, 62 p.
- CAMPINHA-BACOTE, Josepha (2002). « The Process of Cultural Competence in the Delivery of Healthcare Services: A Model of Care », *Journal of Transcultural Nursing*, Vol. 13, N° 3, p. 181-184.
- COMITÉ CONSULTATIF DES COMMUNAUTÉS FRANCOPHONES EN SITUATION MINORITAIRE (2007). *Pour un nouveau leadership en matière d'amélioration des services de santé en français*, réf. du 15 mai 2017, <http://www.statcan.gc.ca/pub/61-532-x/1997001/article/3501-fra.html>
- DECI, Edward L., et Richard M. RYAN (1985). *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behaviour*, New York, Springer.
- DROLET, Marie, et collab. (2014). « Health Services for Linguistic Minorities in a Bilingual Setting: Challenges for Bilingual Professionals », *Qualitative Health Research*, Vol. 24, N° 3, p. 295-305.
- DUBOULOZ, Claire-Jehanne, et collab. (2017). « Enjeux de l'enseignement à l'offre active : Proposition d'un cadre éducationnel pour les professeurs », dans Marie Drolet, Pier Bouchard et Jacinthe Savard (dirs.), *Accessibilité et offre active : Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire*, Ottawa, Presses de l'Université d'Ottawa.
- DUBOULOZ, Claire-Jehanne, et collab. (2014). « Proposition de lignes directrices pour la formation à l'offre active des futurs professionnelles et professionnels en santé et en service social œuvrant en situation francophone minoritaire », *Reflets : revue d'intervention sociale et communautaire*, Vol. 20, N° 2, p. 123-151.
- GUERTIN, Camille, et collab. (2015). « The role of motivation and the regulation of eating on the physical and psychological health of patients with cardiovascular disease », *Journal of Health Psychology*, Vol. 20, N° 5, p. 543-555.
- HOSMER, David W., et Stanley LEMESHOW (2000). *Applied Logistic Regression* (2<sup>e</sup> éd.). New York, John Wiley & Sons, inc.
- KAHN, William A. (1992). « To be fully there: Psychological presence at work », *Human Relations*, Vol. 45, N° 4, p. 321-349.

- KAHN, William A. (1990). « Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work », *The Academy of Management Journal*, Vol. 33, N° 4, p. 692-724.
- LANDRY, Rodrigue, Réal ALLARD et Kenneth DEVEAU (2010). *École et autonomie culturelle : enquête pancanadienne en milieu scolaire francophone minoritaire*, Ottawa, Patrimoine canadien, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, coll. Nouvelles perspectives canadiennes.
- LANDRY, Rodrigue, Réal ALLARD et Kenneth DEVEAU (2008). « Un modèle macroscopique du développement psycholinguistique en contexte intergroupe minoritaire », *Diversité urbaine*, (numéro hors série), p. 45-68.
- LORTIE, Lise, et André J. LALONDE (2012). *Cadre de référence pour la formation à l'offre active des services de santé en français*, [rapport], Ottawa, Consortium national de formation en santé, 28 p.
- MACCALLUM, Robert C., et collab. (1999). « Sample size in factor analysis », *Psychological Methods*, Vol. 4, N° 1, p. 84-89.
- MARCUS, Bernd, et collab. (2007). « Compensating for Low Topic Interest and Long Surveys: A Field Experiment on Nonresponse in Web Surveys », *Social Science Computer Review*, Vol. 25, p. 372-383.
- MUNDFROM, Daniel J., Dale G. SHAW et Tian L. KE (2009). « Minimum Sample Size Recommendations for Conducting Factor Analyses », *International Journal of Testing*, Vol. 5, N° 2, p. 159-168.
- RADEL, Rémi, Luc PELLETIER et Philippe SARRAZIN (2013). « Restoration processes after need thwarting: When autonomy depends on competence », *Motivation and Emotion*, Vol. 37, N° 2, p. 234-244, <http://doi.org/10.1007/s11031-012-9308-3>.
- REGROUPEMENT DES ENTITÉS DE PLANIFICATION DES SERVICES DE SANTÉ EN FRANÇAIS DE L'ONTARIO ET ALLIANCE DES RÉSEAUX ONTARIENS DE SANTÉ EN FRANÇAIS (2015). *Énoncé de position commune sur l'offre active des services de santé en français en Ontario*, réf. du 21 décembre 2017, [http://rssfe.on.ca/upload-ck/Enonce\\_OffreActive\\_10mars15\\_FR.pdf](http://rssfe.on.ca/upload-ck/Enonce_OffreActive_10mars15_FR.pdf)
- RYAN, Richard M., et Edward L. DECI (2000). « Self-Determination Theory and the Facilitation of Intrinsic Motivation, Social Development, and Well-Being », *American Psychologist*, <http://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.68>.
- SAVARD, Jacinthe, et collab. (2017). « Les comportements favorables à l'offre active, leur mesure et leurs déterminants », dans Marie Drolet, Pier Bouchard et Jacinthe Savard (dirs.), *Accessibilité et offre active : Santé et services sociaux en contexte linguistique minoritaire*, Ottawa, Presses de l'Université d'Ottawa.
- SAVARD, Jacinthe, et collab. (2015). « Conception d'outils de mesure de l'offre active de services sociaux et de santé en français en contexte minoritaire », *Minorités linguistiques et société*, Vol. 6, p. 131-156.

SAVARD, Jacinthe, et collab. (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*, Vol. 20, N° 2, p. 83-122.

SOCIÉTÉ SANTÉ EN FRANÇAIS. (2007). *Santé en français, communautés en santé : Une offre active de services en santé pour une meilleure santé des francophones en situation minoritaire - Résumé des Plans directeurs 2008-2013*, [rapport], Ottawa, Santé Canada, 11 p.