

# Améliorer les connaissances, les attitudes et les comportements liés à l'offre active de services en français à partir d'une formation en ligne

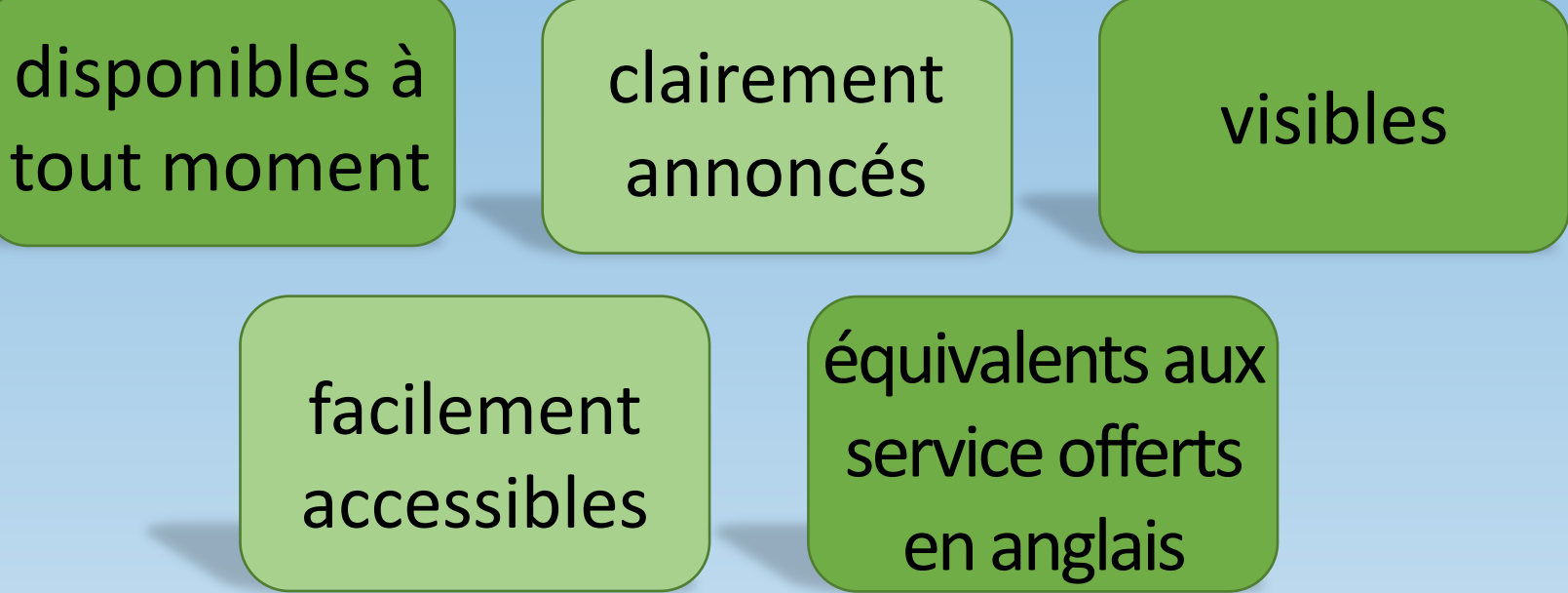


Patrick E. Timony<sup>1,2</sup>, Taylor McCharles<sup>1,2</sup>, Alain Gauthier<sup>2</sup>, Danielle Barbeau-Rodrigue<sup>3</sup>, Jonathan Bussières<sup>4</sup>

1. Centre de recherche en santé dans les milieux ruraux et du Nord
2. Université Laurentienne
3. Université de l'EMNO
4. Réseau du mieux-être francophone du Nord de l'Ontario

## L'OFFRE ACTIVE

L'action d'offrir de façon **proactive** des services en français qui sont:



Pour être considérée **active**, l'invitation à s'exprimer dans la langue officielle de son choix doit précéder la demande, se faire dès le premier contact et être systématique.

(Savard et al., 2014; Ministère des affaires francophones, 2022)

L'offre active peut améliorer l'expérience du patient et les résultats en matière de santé en assurant que tous puissent bénéficier de soins adaptés sur le plan linguistique. (Timony, 2022)

## LA FORMATION



**L'offre active des services de santé en français :**  
pourquoi et comment la mettre en pratique

Développé en 2018 par:



LE RÉSEAU DU MIEUX-ÊTRE  
FRANCOPHONE  
DU NORD DE L'ONTARIO

Objectifs:

- Sensibiliser les gens qui travaillent ou qui étudient dans le domaine de la santé
- Informer sur le rôle que chacun peut jouer pour assurer une amélioration durable des services de santé en français

Avantages:

- Comprend une série de modules interactifs
- Apprentissage autonome à son propre rythme
- Formation gratuite
- Disponible en Français et en Anglais

## L'ÉVALUATION

Des questionnaires pré et post ont été intégrés aux modules de formation afin de mesurer des changements en matière de:

- **CONNAISSANCES** de l'offre active
  - Évaluation: définir l'offre active dans ses propres mots
- **COMPORTEMENTS** liés à l'offre active
- **ATTITUDES** envers l'offre active
  - Évaluation : Version modifiée de la *Mesure de l'offre active de services sociaux et de santé en français en contexte minoritaire*
    - Fréquence des comportements
    - Importance accordée à ces comportements
    - Calcul de scores globaux relatifs aux **comportements** et aux **attitudes**

## RÉSULTATS

### Profil démographique

#### Compétence en français

Oui 18%

Non 82%

#### Services directs aux patients

Oui 72%

Non 28%

#### Secteurs d'activité

Soins à domicile et à la communauté 75.6%

Santé mentale et toxicomanie 6.2%

Hôpital 5.5%

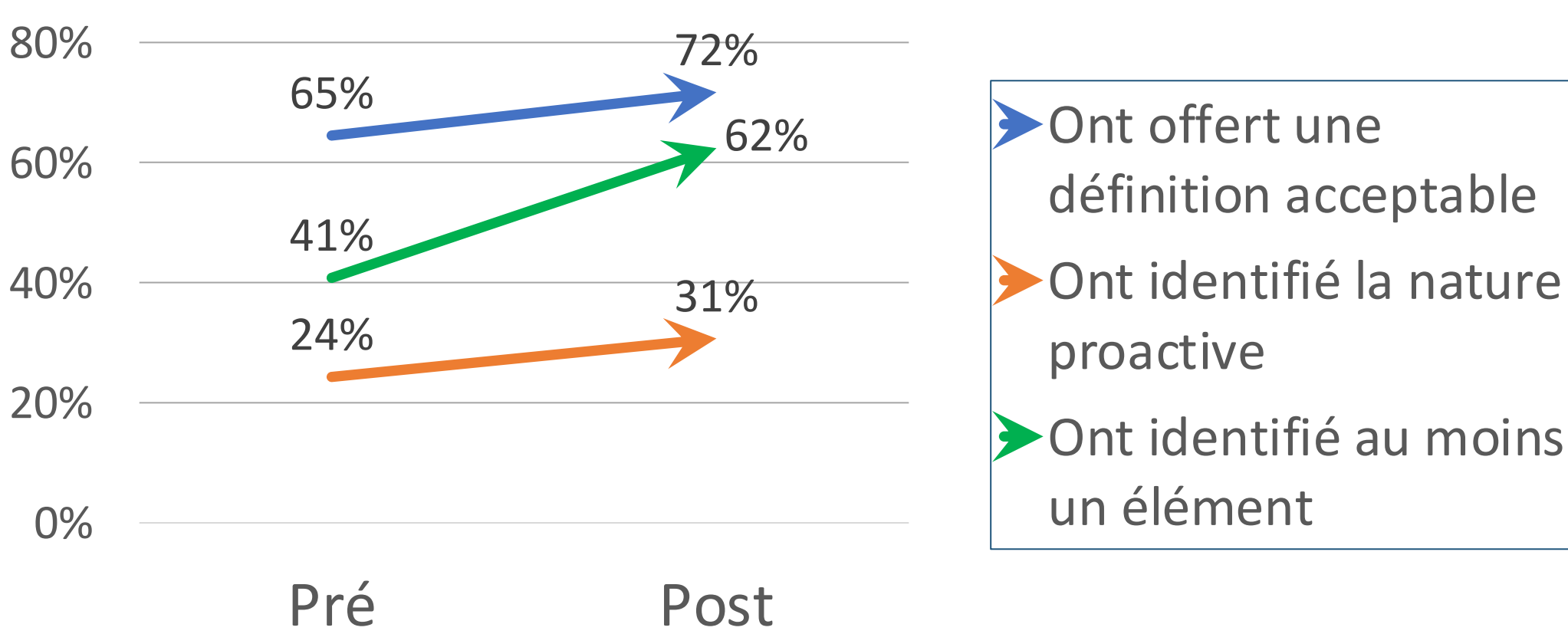
Centre de santé communautaire 1.9%

Soins primaires 1.5%

Santé Ontario Nord 1.3%

Autres 8.0%

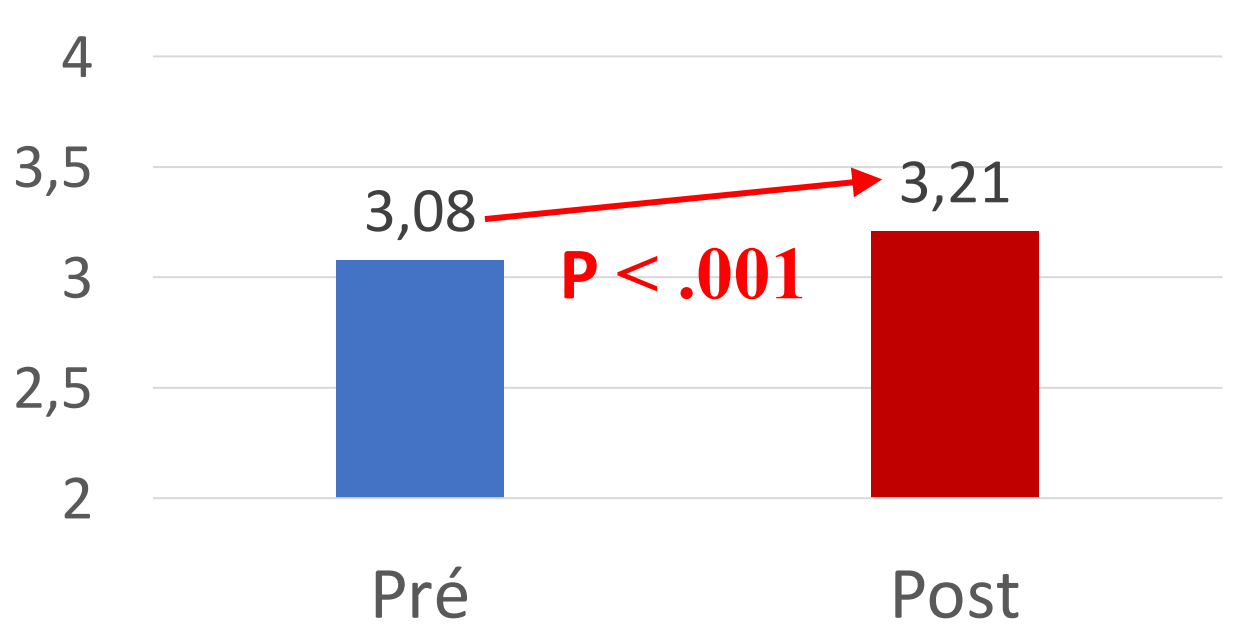
### CONNAISSANCES



Après avoir suivi la formation, les participants se sont montrés plus aptes à comprendre la notion d'offre active : on a constaté une augmentation du nombre de ceux qui ont donné une **définition correcte** de cette notion, qui ont compris son **caractère proactif** et qui ont identifié au moins **un de ses éléments**

### COMPORTEMENTS

#### Scores globaux de COMPORTEMENT

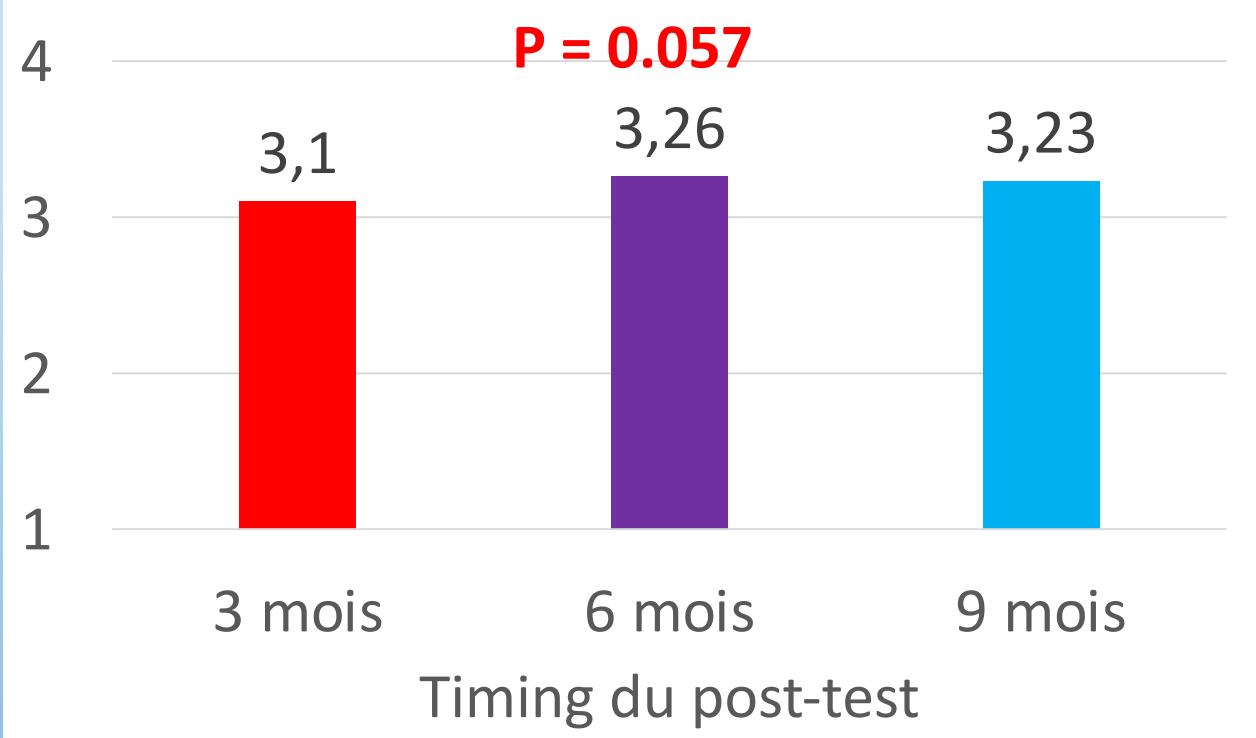


#### Interprétations

Des **tests t** ont révélé des améliorations significatives des scores globaux relatifs aux **COMPORTEMENTS** et aux **ATTITUDES**, ce qui indique une augmentation de la fréquence de l'offre active ainsi que de l'importance accordée à l'offre active après avoir suivi la formation.

| Déclaré « toujours » ou « souvent »:           | Pré   | Post  | Différence | Test de Wilcoxon |
|------------------------------------------------|-------|-------|------------|------------------|
| Indicateurs visuels (p. ex. affichages)        | 58.7% | 70.7% | ↑ 12%      | P = 0.009        |
| Sensibilise l'employeur à l'importance des SSF | 55.4% | 64.9% | ↑ 9.5%     | P = 0.024        |
| Demandes langue préférée                       | 74.4% | 81.7% | ↑ 7.3%     | P < 0.001        |

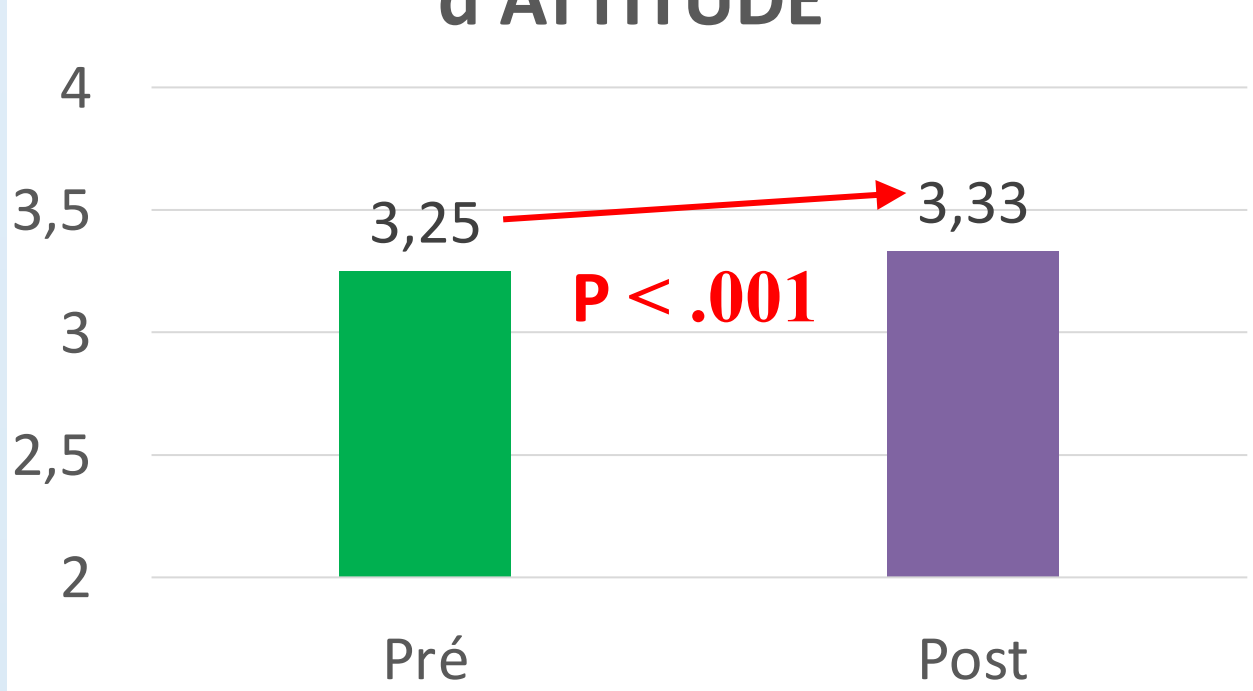
#### Scores globaux de COMPORTEMENT



Le post-test a été réalisé 3, 6 ou 9 mois après la formation ; des **analyses de variance** n'ont révélé aucune différence significative entre les groupes selon le timing du post-test, ce qui suggère que les améliorations observées au niveau des **COMPORTEMENTS** et des **ATTITUDES** se sont maintenues pendant au moins 9 mois

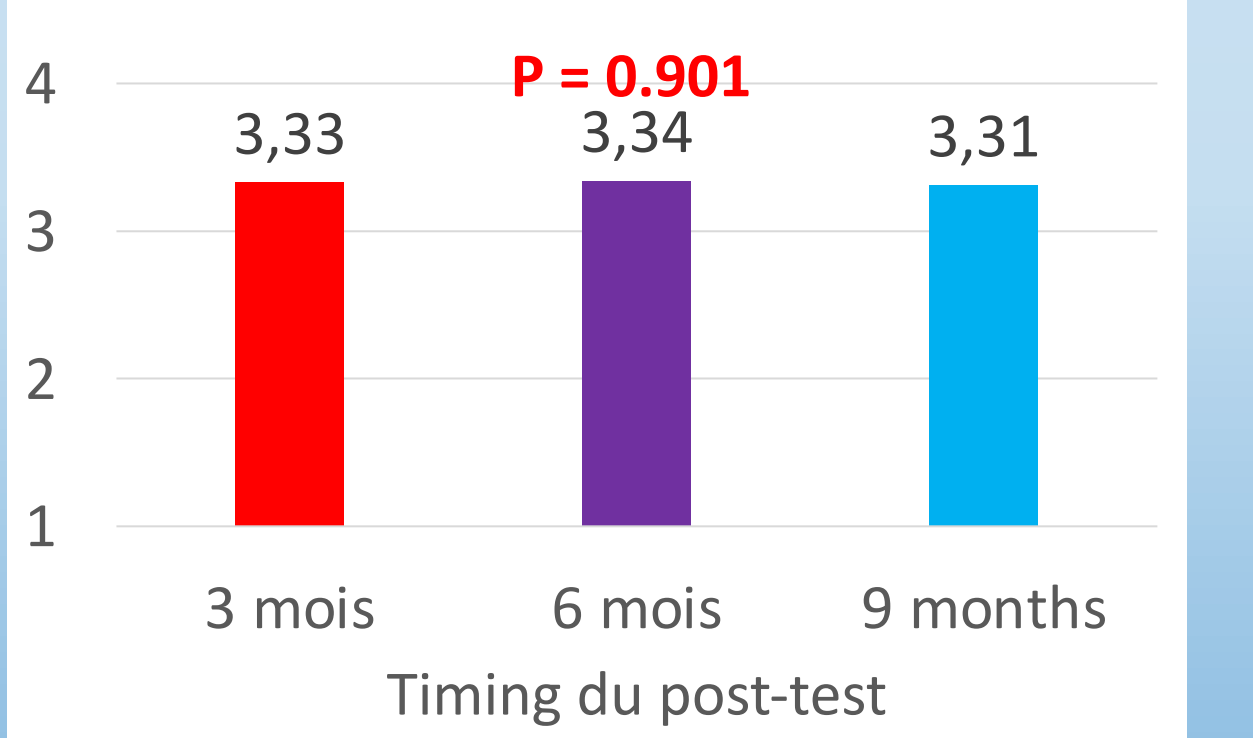
### ATTITUDES

#### Scores globaux d'ATTITUDE



| Comportement jugé très/assez important :       | Pré   | Post  | Différence | Test de Wilcoxon |
|------------------------------------------------|-------|-------|------------|------------------|
| Porter une identification (p. ex. épinglette)  | 65.4% | 72.4% | ↑ 7.0%     | 0.010            |
| Sensibilise l'employeur à l'importance des SSF | 72.9% | 80.1% | ↑ 7.2%     | 0.002            |
| Indicateurs visuels (e.x. affichages)          | 71.3% | 76.8% | ↑ 5.5%     | 0.024            |

#### Scores globaux d'ATTITUDE



## CONTRIBUTION FINANCIÈRE

Canada



Health Canada

Santé Canada



## À RETENIR

- La formation « Active Offer » s'est avérée efficace pour améliorer : les connaissances, les comportements et les attitude.
- Les participants, qu'ils soient en contact direct avec les patients ou non, ont vu leurs performances s'améliorer après avoir suivi la formation
- Ces améliorations se sont maintenues pendant au moins 9 mois.

## COLLABORATEURS



Pour plus d'information:

Pe\_timony@laurentienne.ca