



Cadre de gestion et d'évaluation du rendement de l'initiative du Café de Paris

2019



Société
Santé et Mieux-être en français
du Nouveau-Brunswick



RÉSEAU DE SANTÉ
Horizon
HEALTH NETWORK



Santé
Canada

Health
Canada

Pour de plus amples renseignements au sujet de ce document, veuillez communiquer avec :

Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick

À l'attention d'Estelle Lanteigne

Directrice du Réseau-action Organisation des services

Boîte 1764

Moncton (N.-B.) E1C 9X6

Tél. : 506 389-8431

Téléc. : 506 389-3366

Courriel : raos@nb.aibn.com

Ce document a été préparé par :

Groupe Consortia Group

Michel Desjardins, président

236, rue St. George, pièce 310

Moncton (N.-B.) E1C 1W1

Tél. : 506 389-8221

Courriel : michel@consortia.ca

Hello!
Bonjour!

Français
ou anglais...

...c'est votre
choix!

Cette initiative est financée par Santé Canada dans le cadre du Plan d'action pour les langues officielles – 2018-2023 : Investir dans notre avenir. Les opinions exprimées ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.



Santé
Canada

Health
Canada

Table des matières

1.0 Introduction	2
1.1 But du document.....	2
1.2 Contenu du document	2

2.0 Contexte.....	3
2.1 Cadre juridique	3
2.2 Réseau de santé Horizon : Politique sur les langues officielles.....	3
2.3 Les origines de l'initiative du Café de Paris et de ce cadre d'évaluation	4
2.4 Les professionnels de la santé.....	4
2.5 Les milieux de travail des professionnels de la santé	5

3.0 Profil de l'initiative du Café de Paris au Nouveau-Brunswick.....	6
3.1 Profil général	6
3.2 Rôles et responsabilités	6
3.3 Modèle logique : le récit narratif.....	7
3.4 Modèle logique : la représentation graphique	8

4.0 Cadre d'évaluation du rendement	10
4.1 Modalités de mesure du suivi et du rendement	10
4.2 Indicateurs	16
4.3 Données de référence et cibles.....	16
4.4 Fréquence des mesures.....	16
4.5 Sources d'information.....	16

5.0 Plan d'évaluation	17
5.1 Questions d'évaluation	17
5.2 Approche.....	17



ANNEXES	20
Annexe A – Sondage des apprenants	20
Annexe B – Guide d'entrevue des gestionnaires	23
Annexe C – Guide : Groupe témoin des coordinateurs des activités de LO	24
Annexe D – Guide de discussion - Groupes témoins des membres des CLOSM	25

1.0 Introduction

1.1 But du document

Ce document présente un cadre de gestion et d'évaluation du rendement de l'initiative du Café de Paris.

Le Café de Paris est un espace informel qui permet aux employés d'un milieu de la santé majoritairement anglophone d'acquérir et de maintenir des compétences linguistiques de base en français, d'interagir davantage en français à l'oral et d'obtenir des outils et des ressources qui leur permettent de mieux offrir des services dans les deux langues officielles.

Ce document constitue un outil de gestion et d'évaluation complet permettant aux gestionnaires régionaux de mieux mesurer et de comprendre l'incidence de l'initiative du Café de Paris sur l'offre des services de santé en français dans les communautés francophones en situation minoritaire (CFSM).

Ce document a été commandé par la Société santé et mieux-être en santé du Nouveau-Brunswick (SSMEFNB), un important partenaire provincial qui appuie des projets et des initiatives visant l'amélioration des services de santé en français dans la province, y compris les services de santé mentale.

1.2 Contenu du document

La partie 2 qui suit présente les éléments du contexte de ce cadre de gestion et d'évaluation du rendement. Elle est suivie à la partie 3 d'un portrait général de l'initiative du Café de Paris. La partie 4 présente le cadre de mesure du rendement. Enfin, le Plan d'évaluation se trouve à la partie 5. Les annexes contiennent les outils d'évaluation, c'est-à-dire des guides d'entrevues et des questions de sondage.



2.0 Contexte

2.1 Cadre juridique

Le Nouveau-Brunswick est la seule province officiellement bilingue du Canada. La *Loi sur les langues officielles*, promulguée en 1969, puis abrogée en 2002, établit que le français et l'anglais ont un statut égal dans toutes les institutions publiques provinciales. En 2002, à la demande du gouvernement du Nouveau-Brunswick, le Parlement canadien a modifié la Charte canadienne des droits et libertés pour conférer un statut constitutionnel à la dualité linguistique de la province.

Au Nouveau-Brunswick, tout citoyen a le droit de recevoir des services de santé dans la langue officielle de son choix partout dans la province. Ainsi, les régies Horizon et Vitalité doivent assurer la prestation des soins et des services de santé dans les deux langues officielles du Nouveau-Brunswick.

Cela dit, en conformité avec la *Loi sur les langues officielles* et la *Loi sur les régies régionales de la santé*, la langue de travail à l'échelle du Réseau de santé Horizon (Horizon) est l'anglais.¹

¹ <http://fr.horizonnb.ca/accueil/%C3%A0-propos-de-nous/qualit%C3%A9/politiques/politique-des-langues-officielles.aspx>

² Ibid

2.2 Réseau de santé Horizon : Politique sur les langues officielles

En matière de langue de service, la Politique sur les langues officielles² de la Régie de santé Horizon précise que l'institution :

- offre activement et fournit promptement les services de qualité égale dans la langue officielle choisie par le patient ou le citoyen durant toutes les heures d'ouverture;
- s'assure que les patients et les membres du public ont le droit de communiquer dans la langue officielle de leur choix, peu importe où les services de santé sont offerts;
- s'assure que les titulaires des postes pourvus dans l'ensemble du réseau :
 - se conforment aux profils linguistiques en place pour assurer la prestation de services dans la langue officielle choisie
 - satisfont aux exigences linguistiques minimales du poste
- veille à ce que l'on tienne compte des considérations linguistiques dans les activités quotidiennes de base, y compris sans toutefois s'y limiter, la planification d'horaires de travail d'employés et du personnel autre que les employés, ainsi que l'affectation de postes intérimaires;
- s'assure que les communications officielles aux médias et au public en général sont publiées dans les deux langues officielles;
- fournit les outils, l'orientation et le soutien nécessaires aux employés et au personnel autre que les employés afin de s'assurer que les services de qualité égale sont offerts dans les deux langues officielles, conformément à cette politique.

La Régie de santé Horizon effectue des évaluations périodiques de l'efficacité et de l'application de cette politique et sa conformité fait l'objet d'une surveillance par l'entremise d'enquêtes de satisfaction des clients internes et externes.

2.3 Les origines de l'initiative du Café de Paris et de ce cadre d'évaluation

L'initiative du Café de Paris tire son origine d'un projet-pilote initié par un sous-comité de liaison sur les langues officielles du Réseau de santé Horizon à Saint-Jean en 2013. Au Nouveau-Brunswick, le concept s'est propagé aux autres régions avoisinant les grands centres urbains (Fredericton, Miramichi et finalement à Moncton).

L'approche a été reconnue comme une pratique exemplaire par la Société Santé en français et le Mouvement national de la santé en français. Plusieurs réseaux se sont montrés intéressés à reprendre le concept (Saskatchewan, N.-É., Yukon, Ontario) et d'autres réseaux ont déjà facilité l'implantation du modèle dans leur région (Î.-P.-É., C.-B., Nunavut et Territoires du Nord-Ouest).

Bien que certains outils de gestion aient été développés en cours de route, les partenaires ont voulu intégrer une méthode d'évaluation qui permette de transmettre de manière fidèle et précise des renseignements concernant le fonctionnement du modèle, ses pratiques, ses objectifs et ses résultats afin, notamment, de permettre une compréhension suffisante de la logique derrière les gestes posés.

L'intention est donc d'intégrer des outils de gestion et d'évaluation plus rigoureux qui puissent venir appuyer les réseaux du Mouvement national et reproduire le modèle dans toutes les régions du pays.

2.4 Les professionnels de la santé

L'initiative du Café de Paris vise à permettre au plus grand nombre de professionnels de la santé et du personnel à l'accueil de bénéficier d'un service d'appui linguistique.

Au Canada, le terme « professionnels de la santé » englobe une vaste gamme de disciplines et fait référence à des personnes qui interviennent d'une manière ou d'une autre dans l'administration des soins de santé.

Au sein du système de santé public canadien, les professionnels de la santé tombent généralement sous trois grandes catégories :

- Professions médicales
 - Médecins (omnipraticiens et spécialistes)
 - Chirurgiens dentistes
 - Pharmaciens
- Professions paramédicales
 - Professions de soins (p. ex. infirmières, aides-soignants, etc.)
 - Professions de rééducation et de réadaptations (p. ex. audiologistes, physiothérapeutes, ergothérapeutes, etc.)
 - Professions médico-techniques (p. ex. ambulanciers, techniciens de laboratoires, etc.)
- Professions administratives
 - Cadres (p. ex. directions, ressources humaines, finances, etc.)
 - Appui administratif (p. ex. adjoints administratifs, archivistes, etc.)
 - Appui logistique (p. ex. cuisiniers, personnel d'entretien, etc.)
 - Appui technique (p. ex. plomberie, maintenance, etc.)



Bien entendu, les professionnels de la santé n'ont pas tous le même degré d'interaction avec le public. Généralement, ce sont les professionnels qui œuvrent au sein de services de soins de santé primaires qui sont le premier point de contact. Les soins de santé primaires ont habituellement une double fonction. D'abord, ils fournissent directement les services de santé de première ligne. Ensuite, si des soins plus spécialisés sont nécessaires, ils coordonnent les services de soins de santé pour faciliter le cheminement du patient au sein du système de soins de santé.³

La portée de l'initiative du Café de Paris peut aussi s'étendre à d'autres catégories d'employés ou de sous-traitants au sein des réseaux de santé, notamment les employés des services de sécurité, de buanderie ou informatique.

2.5 Les milieux de travail des professionnels de la santé

Les professionnels de la santé œuvrent dans divers milieux de travail. Bien qu'ils soient nombreux à travailler en milieu hospitalier, plusieurs œuvrent au sein de divers organismes ou agences. Voici des exemples communs :

- Centre ou organisme de santé communautaire;
- Centre ou organisme de santé mentale;
- Centre ou organisme de réhabilitation ou de réadaptation;
- Établissement de soins de longue durée;
- Agence ou organisme de santé publique;
- Agence ou organisme de soins à domicile;
- Équipes de santé familiale.

³ <http://www.hc-sc.gc.ca/hcs-sss/pubs/system-regime/2011-hcs-sss/index-fra.php>

3.0 Profil de l'initiative du Café de Paris au Nouveau-Brunswick

Cette section présente un tour d'horizon de l'initiative du Café de Paris dans le Réseau de santé Horizon, au Nouveau-Brunswick.

3.1 Profil général

Le Café de Paris est avant tout un service d'appui à l'apprentissage et au maintien du français dans un établissement de santé dont la langue de travail est l'anglais, mais dont l'obligation est de fournir aux patients et au public des services dans les deux langues officielles de la province.

3.2 Rôles et responsabilités

Au sein de la haute gestion du Réseau de santé Horizon, une vice-présidence veille aux services de qualité et aux soins centrés sur le patient. Son portfolio comprend notamment les volets de la qualité des services et de la sécurité des patients, de la défense des intérêts des patients, de la prévention et du contrôle des infections, de la gestion des risques et des langues officielles.

Relevant de la vice-présidence responsable de la qualité et des soins centrés sur le patient, la direction régionale des langues officielles a comme rôle principal d'accompagner l'organisation dans toute activité visant à améliorer l'accès aux services de santé dans la langue officielle de choix du patient. Ce rôle comprend la collaboration avec les ressources humaines et autres services afin d'élaborer des politiques et des lignes directrices qui ont pour but de positionner l'organisation afin que celle-ci puisse respecter ses obligations légales. La direction régionale est responsable de la planification stratégique de toutes les activités et de tous les projets entrepris par le service. L'équipe des langues officielles, qui comprend

une adjointe administrative, quatre conseillers aux langues officielles et trois coordonnatrices d'activités, sous la direction de la direction, assure la réalisation des activités et des projets stratégiques.

Les conseillers aux langues officielles, comme le nom le stipule, ont comme rôle principal de fournir de l'appui et des conseils aux gestionnaires dans la prise de décisions liées aux langues officielles. Les conseillers assurent également le suivi des plaintes liées aux langues et travaillent en collaboration avec les gestionnaires afin de développer des mesures correctives dans le but d'éliminer les ruptures dans le service dans la langue de choix du client. Les conseillers sont également responsables de la conception et la mise en œuvre d'activités et de projets permettant à l'organisation de respecter ses obligations légales.

Les coordonnateurs d'activités des langues officielles sont les personnes responsables de faire la prestation de service, d'organiser et de veiller directement au bon déroulement des activités de l'initiative du Café de Paris. Ces coordonnateurs interagissent directement avec les apprenants.

Par ailleurs, la Société Santé et Mieux-être en français du Nouveau-Brunswick est un partenaire provincial qui appuie des projets et des initiatives visant l'amélioration des services de santé en français dans la province, y compris les services de santé mentale.

3.3 Modèle logique : le récit narratif

Pourquoi investir et intervenir dans l'apprentissage et le maintien du français au sein de la Régie de santé Horizon?

Le modèle logique (voir le tableau 1 qui suit) présente des fondements théoriques qui expliquent la raison d'être de l'initiative du Café de Paris. Il sert de base au cadre d'évaluation qui suivra. Voici l'histoire que raconte ce modèle logique.

Peu importe où elles se trouvent au Nouveau-Brunswick, les communautés linguistiques en situation minoritaire (CLOSM) sont confrontées à un défi commun, soit celui d'assurer la normalisation des services de santé en français.

Les responsables de l'initiative du Café de Paris comptent parmi un ensemble de parties prenantes qui travaillent pour atteindre ce but ultime⁴. S'appuyant parfois sur des lois linguistiques et des règlements⁵, parfois sur des politiques⁶, ils mènent, avec l'aide de certaines ressources, une série d'activités.

Par ailleurs, les activités consistent généralement – et selon le cas – à fournir des lieux dédiés d'apprentissage (notamment dans la cafétéria des établissements du Réseau de santé Horizon), animer des séances d'appui et d'apprentissage, conseiller et guider les apprenants, de fournir des outils et organiser des activités culturelles.

Grâce à leurs activités, les responsables de l'initiative du Café de Paris préparent des extrants, c'est-à-dire des séances individuelles et de groupe, du matériel didactique et des activités culturelles (sorties de groupe).

En théorie, plus ces acteurs livrent de tels services et produits, plus ils contribuent à l'accroissement des connaissances et/ou du maintien du français parmi les apprenants du Réseau de santé Horizon. Du même coup, ils améliorent leurs capacités d'interaction authentique en français, leur confiance à parler le français, leur attitude face à la possibilité d'offrir un service en français et leur intérêt pour la culture francophone; tout ça au profit des apprenants eux-mêmes, mais aussi du Réseau.

Au fur et à mesure qu'ils acquièrent de nouvelles connaissances, des compétences et de la confiance, on devrait logiquement s'attendre des apprenants qu'ils changent de comportement dans la prestation des soins. Du coup, l'offre active et la qualité des services de santé en français s'améliorent, tout comme l'utilisation du français en milieu de travail et les rapprochements culturels. Les membres des CLOSM reçoivent ainsi plus de services de soins de santé dans leur langue. Ce sont ces résultats intermédiaires que les services de l'initiative du Café de Paris cherchent à produire avant tout.

Plus il y a de membres des CFMS qui reçoivent des services de soins de santé dans leur langue, plus la communauté est satisfaite, forte, en santé et apte à faire face à ses défis.

⁴ Les responsables de la formation linguistique du Réseau de santé Horizon comptent aussi parmi les acteurs qui concourent à cette grande visée. Il est important de préciser que les services offerts par le Café de Paris ne sont pas considérés comme des services de formation linguistique, mais plutôt des services d'appui à l'apprentissage et au maintien de la langue française.

⁵ Voir la section 2.1, à la page 3.

⁶ Voir la section 2.2, à la page 3.

3.4 Modèle logique : la représentation graphique

Le but ultime

La normalisation des services en français en matière de santé
dans les régions desservies par le Réseau de santé Horizon.

COMMENT?

Ressources

Intrants

Lois
Règlements
Politiques

Ressources...
financières
humaines
matérielles
organisationnelles



Activités

Fournir des lieux
de service

Animer des séances
d'appui linguistique

Conseiller et guider

Fournir des outils

Organiser des
activités culturelles



QUE VOULONS-NOUS?

Extrants

Séances
individuelles

Séances de
groupes

Matériel didactique

Activités culturelles
(sorties de groupe)





Le but ultime

La normalisation des services en français en matière de santé dans les régions desservies par le Réseau de santé Horizon.

POURQUOI?

Résultats

Immédiats

- Amélioration...
- des compétences linguistiques de base en français
- des capacités pour l'interaction authentique en français
- de la confiance des apprenants
- de l'attitude face à la possibilité d'offrir des services en français
- l'intérêt pour la culture francophone

Intermédiaires

- Changement de comportement dans la prestation des soins en français
- Augmentation de l'offre active et la qualité des services de santé en français
- Augmentation de l'utilisation du français acquis en milieu de travail
- Amélioration des rapprochements culturels

Long terme

Une communauté linguistique minoritaire satisfaite des services offerts par le Réseau de santé Horizon, forte et apte à faire face à ses défis.

Bénéficiaires

Apprenants (professionnels de la santé) et Réseau de santé Horizon

Bénéficiaires

Les citoyens/clients et les apprenants

Société

Les CFSM du N.-B.

POUR QUI?

4.0 Cadre d'évaluation du rendement

4.1 Modalités de mesure du suivi et du rendement

Le tableau suivant présente les modalités de mesure du rendement de l'initiative du Café de Paris au sein de la Régie de santé Horizon.

Ce plan de mesure s'inscrit dans le prolongement du modèle logique présenté dans la section précédente. Ainsi, la formulation des extrants et des résultats de ce tableau est identique à celle du modèle logique.

Stratégie de mesure du rendement de l'initiative du Café de Paris Indicateurs, cible, sources d'information et personnes responsables

Que voulons-nous? (Extrants et résultats)	Indicateurs	Données de référence et cibles			
		Données réf	A1	A2	A3
Extrants					
Séances individuelles	• Nombre de séances individuelles • Types de séances individuelles • Lieux de séances individuelles • Opinion convergente des apprenants concernant la qualité et la pertinence des séances individuelles • Taux d'annulation des apprenants • Nombre de séances individuelles offertes à distance (indicateur de pertinence, d'accessibilité et de flexibilité)				
Séances de groupes	• Nombre de séances de groupe • Types de séances de groupe • Lieux de séances de groupe • Taux d'annulation des apprenants • Opinion convergente des apprenants concernant la qualité et la pertinence des séances de groupe				
Matériel didactique	• Nombre de documents/matériel didactique distribué • Type de documents/matériel didactique distribué • Opinion convergente des apprenants concernant la qualité et la pertinence du matériel didactique				

Que voulons-nous? (Extrants et résultats)		Indicateurs	Données de référence et cibles		
			Données réf	A1	A2
Activités culturelles (sorties de groupe)	• Nombre d'activités culturelles • Type d'activités culturelles • Lieu des activités culturelles • Opinion convergente des apprenants concernant la qualité et la pertinence des activités culturelles				
Résultats immédiats					
Accroissement des connaissances du français particulières au domaine de la santé	• Proportion des employés des établissements ayant fait appel aux services de l'initiative Le Café de Paris • Proportion des apprenants qui disent avoir amélioré leurs connaissances du français particulières au domaine de la santé • Opinion convergente des responsables/coordonnateurs des activités des LO				
Accroissement des capacités pour l'interaction authentique en français	• Proportion des apprenants qui disent avoir des capacités accrues pour l'interaction authentique en français • Opinion convergente des responsables/coordonnateurs des activités des LO quant à la capacité accrue des apprenants pour l'interaction authentique en français				
Accroissement de la confiance des apprenants	• Proportion des apprenants qui disent être plus confiants à parler le français • Opinion des responsables/coordonnateurs des activités des LO quant à la confiance accrue des apprenants pour l'interaction authentique en français				
Amélioration de l'attitude face à la possibilité d'offrir des services en français	• Proportion des apprenants qui disent être plus disposés à offrir des services en français grâce à la formation • Opinion des responsables/coordonnateurs des activités des LO quant à l'attitude des apprenants face à la possibilité d'offrir des services en français				
Amélioration de l'intérêt pour la culture francophone	• Proportion des apprenants qui disent avoir une plus grande appréciation pour la culture francophone • Opinion des responsables/coordonnateurs des activités des LO quant à l'intérêt des apprenants pour la culture francophone				

Fréquence de mesure	Sources d'information	Personnes responsables
Pour tous les résultats immédiats : 3 ans	Pour les résultats immédiats, il y a quatre principales sources d'information : Sondage des apprenants (voir Questionnaire à l'annexe A) Entrevues des gestionnaires (voir Guide d'entrevue à l'annexe B) Données des établissements de santé Groupes témoins des coordonnateurs des activités des LO (voir Guide de discussion à l'annexe C)	Équipe d'évaluation

Que voulons-nous? (Extrants et résultats)		Indicateurs		Données de référence et cibles			
				Données réf	A1	A2	A3
Résultats intermédiaires							
Changement de... comportement dans la prestation des soins dans une autre langue que la sienne		- Proportion des apprenants qui disent offrir plus souvent un service en français depuis avoir participé aux activités du Café de Paris - Opinion convergente des membres de la CFSM concernant les services en français					
Augmentation de l'offre et la qualité des services de santé en français		- Taux de port d'une identification visuelle « bilingue » parmi les apprenants - Opinion des apprenants quant à leur degré de facilité à offrir des services de santé en français - Opinion des apprenants quant à la fréquence de servir un patient francophone qui a commencé la conversation en français et qui la termine en anglais - Opinion convergente des membres de la CFSM concernant les services en français					
Augmentation de l'utilisation du français en milieu de travail		- Proportion des apprenants qui disent faire une plus grande utilisation du français en milieu de travail (avec patients et avec collègues de travail) - Opinion convergente des responsables/ accompagnateurs concernant l'utilisation du français en milieu de travail					
Amélioration des rapprochements culturels		Nombre de participants aux activités culturelles Café de Paris					
Résultats à long terme							
Une communauté francophone satisfaite des services offerts en français dans le domaine de la santé, forte et apte à faire face à ses défis.		- Opinion convergente des membres de la CFSM concernant les services de santé en français - Satisfaction des patients francophones (soins de santé reçus) - Satisfaction des patients francophones (soins reçus d'un médecin de famille ou d'un autre médecin) - Satisfaction des patients francophones (soins communautaires reçus) - Satisfaction des patients francophones (services reçus de lignes d'information téléphoniques sur la santé)					

Fréquence de mesure	Sources d'information	Personnes responsables
Pour tous les résultats intermédiaires : 3 ans	Sondage des apprenants (voir Questionnaire à l'annexe A) Groupes témoins des membres de la CFMS (voir Guide à l'annexe D) Documents des établissements de santé Sondage des apprenants (voir Questionnaire à l'annexe A) Groupes témoins des membres de la CFMS (voir Guide à l'annexe D)	
Pour les résultats à long terme : tous les 6 ans (évaluation sommative)	Groupes témoins des membres de la CFMS (voir Guide de discussion à l'annexe D) Données de Statistiques Canada et du Conseil de la santé du N.-B.	

4.2 Indicateurs

Les indicateurs dans le tableau ci-dessus ont été choisis pour leur :

- pertinence - l'indicateur est clairement relié aux extrants et aux résultats escomptés;
- fiabilité - les données peuvent être recueillies de façon répétée et dans des conditions très semblables;
- caractère abordable - la collecte et l'analyse des données présentent un bon rapport coût/efficacité;
- accessibilité - les données sont assez facilement et systématiquement accessibles pour suivre les changements dans l'indicateur.

Le nombre d'indicateurs a été limité pour ne pas trop alourdir le processus d'évaluation.

4.3 Données de référence et cibles

Les données de référence et les cibles pour chaque indicateur sont importantes dans la mesure où elles permettent de déterminer à l'avance sur quelle base sera jugé le succès.

Les données de référence servent de point de départ à la comparaison. Un défi initial consiste justement à établir ces données. Dans certains cas, il existe des données de référence qui sont basées sur le rendement antérieur ou des itérations précédentes du service. Dans d'autres cas, aucune donnée de référence n'est actuellement disponible.

Dans ces circonstances, les autorités provinciales s'entendent sur les échéances pour établir l'ensemble des données de référence et les cibles correspondantes. Les outils développés pour ce cadre (voir annexes) peuvent être utilisés pour établir les données de référence.

4.4 Fréquence des mesures

Une fois les données de référence et les cibles établies, les autorités provinciales déterminent la fréquence de mesure au cours des années à venir.

Les données pour les extrants sont recueillies annuellement ce qui permet d'assurer un certain *monitoring* de l'initiative du Café de Paris.

Les indicateurs de résultats immédiats et intermédiaires sont mesurés tous les trois (3) ans. De cette façon, les autorités provinciales peuvent constater l'évolution des progrès de façon préliminaire et proposer des mises au point.

Les résultats à long terme sont mesurés tous les cinq (5) ou six (6) ans, c'est-à-dire au moment de l'évaluation sommative. Cette évaluation sera l'occasion d'examiner non seulement les résultats du service (son succès), mais aussi sa pertinence.

La section 5 de ce rapport traite justement des modalités de l'évaluation sommative.

4.5 Sources d'information

Ce cadre d'évaluation fait appel à une variété de sources d'information pour mesurer l'incidence de l'initiative du Café de Paris.

- La documentation interne de la Régie de santé Horizon;
- Les données d'un sondage des apprenants;
- Les données issues d'entrevues des gestionnaires;
- Les données issues de groupes témoins des coordonnateurs-trices des activités du Café de Paris;
- Les données de groupes témoins des membres de la communauté;
- Les données du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick;
- Des données de Statistiques Canada.

Chacune de ces sources de données a sa raison d'être et doit contribuer à alimenter les connaissances.

5.0 Plan d'évaluation

L'initiative du Café de Paris fait l'objet d'une évaluation sommative chaque cinq (5) ou six (6) ans. L'évaluation sommative est organisée autour de trois (3) questions d'évaluation touchant à la pertinence de l'initiative du Café de Paris et à son succès (son incidence).

5.1 Questions d'évaluation

1. Pertinence de l'initiative du Café de Paris

Question 1 : Dans quelle mesure l'initiative du Café de Paris est-elle conforme aux besoins des professionnels de la santé?

Question 2 : Dans quelle mesure l'initiative du Café de Paris aide-t-elle la Régie de santé Horizon à mettre en œuvre ses plans de services en français?

2. Succès et incidence

Question 3 : Dans quelle mesure l'initiative du Café de Paris a-t-elle atteint les résultats escomptés, comme prévus dans le modèle logique?

5.2 Approche

L'évaluation sommative fait appel à une multitude d'indicateurs et de sources d'information pour traiter de chacune des questions d'évaluation. Cette diversité d'indicateurs et de sources d'information comporte l'avantage d'alimenter abondamment la triangulation des données, c'est-à-dire le croisement de l'information.

Dans certains cas, l'approche consiste à faire une consolidation des données recueillies tout au long du processus de gestion et de *monitoring*.

Le tableau suivant présente l'ensemble des indicateurs et des sources d'information en fonction des questions d'évaluation.



Question d'évaluation	Évaluation sommative	
	Indicateurs	Sources d'information
Pertinence		
1. Dans quelle mesure l'initiative du Café de Paris est-elle conforme aux besoins des professionnels de la santé? 2. Dans quelle mesure l'initiative du Café de Paris aide-t-elle la Régie de santé Horizon à mettre en œuvre ses plans de services en français?	• Nombre de séances individuelles • Types de séances individuelles • Lieux de séances individuelles • Opinion convergente des apprenants concernant la qualité et la pertinence des séances individuelles • Taux d'annulation des apprenants • Nombre de séances individuelles offertes à distance (indicateur de pertinence, d'accessibilité et de flexibilité) • Nombre de séances de groupe • Type de séance de groupe • Lieu de séance de groupe • Taux d'annulation des apprenants • Opinion convergente des apprenants concernant la qualité et la pertinence des séances de groupe • Nombre de documents/matériel didactique distribué • Type de documents/matériel didactique distribué • Opinion convergente des apprenants concernant la qualité et la pertinence du matériel didactique • Nombre d'activités culturelles • Type d'activités culturelles • Lieu des activités culturelles • Opinion convergente des apprenants concernant la qualité et la pertinence des activités culturelles • Opinions convergentes de l'ensemble des intervenants clés au sujet des questions d'évaluation.	Documentation interne Données sur l'évaluation des programmes, des séances Café de Paris et des ateliers Entrevues des gestionnaires Groupes témoins des coordonnateurs des activités Groupes témoins des membres de la CLOSM
Succès et incidence		
3. Dans quelle mesure l'initiative du Café de Paris a-t-elle atteint les résultats escomptés, comme prévu dans le modèle logique?	Résultats immédiats • Proportion des employés des établissements ayant fait appel aux services de l'initiative Le Café de Paris • Proportion des apprenants qui disent avoir amélioré leurs connaissances du français particulières au domaine de la santé • Opinion convergente des responsables/ accompagnateurs • Proportion des apprenants qui disent avoir des capacités accrues pour l'interaction authentique en français • Opinion convergente des responsables/ accompagnateurs quant à la capacité accrue des apprenants pour l'interaction authentique en français	Données du <i>monitoring</i> Sondage des apprenants Entrevues des gestionnaires Données des établissements de santé Groupes témoins des coordonnateurs des activités des LO Groupes témoins des membres de la CLOSM Données de Statistiques Canada

Succès et incidence (suite)

- Proportion des apprenants qui disent être plus confiants à parler le français
- Opinion des responsables/accompagnateurs quant à la confiance accrue des apprenants pour l'interaction authentique en français
- Proportion des apprenants qui disent être plus disposés à offrir des services en français grâce à la formation
- Opinion des responsables/coordonnateurs des activités des LO quant à l'attitude des apprenants face à la possibilité d'offrir des services en français
- Proportion des apprenants qui disent avoir une plus grande appréciation pour la culture francophone
- Opinion des responsables/coordonnateurs des activités des LO quant à l'intérêt des apprenants pour la culture francophone

Résultats intermédiaires

- Proportion des apprenants qui disent offrir plus souvent un service en français depuis avoir participé aux activités du Café de Paris
- Opinion convergente des membres de la CFSM concernant les services en français
- Taux de port d'une identification visuelle « bilingue » parmi les apprenants
- Opinion des apprenants quant à leur degré de facilité à offrir des services de santé en français
- Opinion des apprenants quant à la fréquence de servir un patient francophone qui a commencé la conversation en français et qui la termine en anglais
- Opinion convergente des membres de la CFSM concernant les services en français
- Proportion des apprenants qui disent faire une plus grande utilisation du français en milieu de travail (avec patients et avec collègues de travail)
- Opinion convergente des responsables/coordonnateurs des activités des LO concernant l'utilisation du français en milieu de travail (avec patients et avec collègues de travail)
- Assiduité des apprenants (indicateur de volonté administrative)
- Proportion des séances qui sont offertes durant les heures de travail (indicateur de volonté administrative et d'accessibilité)

Résultats à long terme

- Opinion convergente des membres de la CFSM concernant les services de santé en français
- Satisfaction des patients francophones (soins de santé reçus)
- Satisfaction des patients francophones (soins reçus d'un médecin de famille ou d'un autre médecin)
- Satisfaction des patients francophones (soins communautaires reçus)
- Satisfaction des patients francophones (services reçus de lignes d'information téléphoniques sur la santé)

A Sondage des apprenants

GÉNÉRALITÉS

1. Dans quelle catégorie d'employé ou de professionnel de la santé tombez-vous généralement?

- ☐ Professions médicales (p. ex. médecins, chirurgiens dentistes, pharmaciens)
- ☐ Professions paramédicales (p. ex. infirmières, aides-soignants, audiologistes, physiothérapeutes, ergothérapeutes, ambulanciers, techniciens de laboratoires, etc.)
- ☐ Professions administratives (cadres, appui administratif, appui logistique, appui technique, maintenance, etc.)
- ☐ Personnel d'appui (p. ex. sécurité, buanderie, informatique)
- ☐ Autre

2. Dans quelle région travaillez-vous principalement?

- ☐ Fredericton
- ☐ Miramichi
- ☐ Moncton
- ☐ Saint John

3. De quel sexe êtes-vous?

- ☐ Féminin ☐ Masculin
- ☐ Préfère ne pas répondre

4. Dans quel genre d'établissement de santé travaillez-vous le plus souvent?

- ☐ Établissement de soins aigus (un hôpital);
- ☐ Centre ou organisme de santé communautaire;
- ☐ Centre ou organisme de santé mentale;
- ☐ Centre ou organisme de réhabilitation ou de réadaptation;
- ☐ Établissement de soins de longue durée;
- ☐ Agence ou organisme de santé publique;
- ☐ Agence ou organisme de soins à domicile;
- ☐ Équipes de santé familiale;
- ☐ Autre

5. Depuis combien de temps participez-vous à des activités de l'initiative du Café de Paris?

- ☐ Depuis moins d'un an
- ☐ Entre 1 et 3 ans
- ☐ Entre 3 et 5 ans
- ☐ Plus de 5 ans

6. À environ combien de séances du Café de Paris avez-vous assisté depuis le début de votre participation?

- ☐ 1 à 3
- ☐ 3 à 5
- ☐ 5 à 10
- ☐ 10 +

7. Quelles étaient les modalités de ces séances (p. ex. lieu, durée, format)?

CONNAISSANCE DU FRANÇAIS

8. En général, quel est votre degré de maîtrise du français aujourd'hui?

- ☐ Excellente
- ☐ Très bonne
- ☐ Bonne
- ☐ Passable
- ☐ Faible
- ☐ Aucune

Commentaires :

9. Quel est votre degré de facilité à offrir des soins de santé en français?

- ☐ Très facile
- ☐ Facile
- ☐ Assez facile
- ☐ Peu facile
- ☐ Aucune

Commentaires :

10. Depuis le début de votre participation aux activités de l'initiative du Café de Paris, dans quelle mesure avez-vous amélioré vos connaissances du français?

- ☐ Beaucoup amélioré
- ☐ Amélioré
- ☐ Peu amélioré

Commentaires :

11. Depuis le début de votre participation aux activités de l'initiative du Café de Paris, dans quelle mesure êtes-vous plus confiant(e) à interagir de façon authentique en français dans votre milieu de travail?

- ☐ Beaucoup plus confiant(e)
- ☐ Un peu plus confiant(e)
- ☐ Pas plus confiant(e)

Commentaires :

12. Depuis le début de votre participation aux activités de l'initiative du Café de Paris, dans quelle mesure êtes-vous plus disposé(e) à offrir des services en français dans votre milieu de travail?

- ☐ Beaucoup plus disposé(e)
- ☐ Un peu plus disposé(e)
- ☐ Pas plus disposé(e)

Commentaires :

SERVICES EN FRANÇAIS

13. À quelle fréquence portez-vous un insigne (p. ex. épinglette ou lanière) pour indiquer que vous pouvez vous exprimer en français?

- ☐ Toujours
- ☐ Souvent
- ☐ Rarement
- ☐ Jamais

Commentaires :

14. Dans quelle langue abordez-vous les patients lors d'une première visite?

- ☐ Toujours et surtout en anglais
- ☐ En anglais et en français
- ☐ Toujours et surtout en français
- ☐ Dans la langue du patient

Commentaires :

15. À quelle fréquence vous arrive-t-il de servir un patient francophone qui a commencé la conversation en français et qui la termine en anglais?

- ☐ Très fréquent
☐ Fréquent
☐ Assez fréquent
☐ Peu fréquent
☐ Très peu fréquent

Commentaires :

16. Depuis le début de votre participation aux activités de l'initiative du Café de Paris, dans quelle mesure faites-vous une plus grande utilisation du français dans votre milieu de travail (avec les patients et vos collègues de travail)?

- ☐ Beaucoup plus souvent
☐ Plus souvent
☐ Un peu plus souvent
☐ Pas plus souvent
☐ Moins souvent

Commentaires :

17. Dans quelle mesure vos supérieurs vous encouragent-ils à offrir des services en français?

- ☐ Toujours
☐ Souvent
☐ Rarement

Commentaires :

Merci.



B Guide d'entrevue des gestionnaires

Évaluation de l'incidence de la participation aux activités de l'initiative du Café de Paris

Guide d'entrevue Gestionnaires

Introduction

1. Veuillez d'abord décrire votre organisme/établissement de santé et votre rôle au sein de celui-ci.
2. Depuis combien de temps assumez-vous des responsabilités de gestion en matière de langue officielle?

Progrès des apprenants

Nous voudrions vous poser quelques questions au sujet des progrès des apprenants dans leurs connaissances du français.

3. Êtes-vous généralement satisfaits des progrès des apprenants comme suite à leur participation aux activités de l'initiative du Café de Paris?
4. Dans quelle mesure les apprenants semblent-ils (elles) démontrer des capacités accrues pour l'interaction authentique en français avec les patients?

5. Dans quelle mesure les apprenants affichent-ils une confiance accrue pour l'interaction authentique en français avec les patients? Veuillez fournir un exemple le cas échéant.
6. Peut-on dire avec confiance que les apprenants ont une attitude plus favorable face à la possibilité d'offrir des services en français aux patients? Pouvez-vous fournir un exemple?
7. Avez-vous remarqué une augmentation de l'utilisation du français entre les apprenants et leurs collègues de travail? Le cas échéant, veuillez fournir un exemple.

Appui institutionnel

8. Au-delà de l'appui linguistique, votre département prend-il des mesures pour offrir des services en français aux patients francophones? Si oui, lesquels?
9. Dans quelle mesure les dirigeants et les administrateurs de votre établissement demandent-ils aux employés de faire une offre active dans les deux langues officielles?
10. Dans quelle mesure le service de formation linguistique en français dans le domaine de la santé aide-t-il votre établissement de santé à mettre en œuvre son plan de services en français?
11. Avez-vous d'autres commentaires à formuler?

Merci.

C

Guide : Groupe témoin des coordonnateurs des activités de LO

Introduction

1. Veuillez d'abord décrire vos antécédents en matière d'appui à l'apprentissage et au maintien du français dans le domaine de la santé.

Progrès des apprenants

2. Êtes-vous généralement satisfait(e)s des progrès des apprenants de l'initiative du Café de Paris?
3. Dans quelle mesure les apprenants semblent-ils (elles) démontrer des capacités accrues pour l'interaction authentique en français?
4. Dans quelle mesure les apprenants affichent-ils une confiance accrue pour l'interaction authentique en français? Veuillez fournir un exemple le cas échéant.
5. Peut-on dire avec confiance que les apprenants ont une attitude plus favorable face à la possibilité d'offrir des services en français? Pouvez-vous fournir un exemple?
6. Dans quelle mesure le service de l'initiative du Café de Paris aide-t-il la Régie de santé Horizon à mettre en œuvre leurs plans de services en français?
7. Que pensez-vous de l'assiduité des professionnels de la santé aux activités de l'initiative du Café de Paris?
8. Avez-vous d'autres commentaires à formuler?

D

Guide de discussion - Groupes témoins des membres des CLOSM

1. Veuillez d'abord vous présenter à tour de rôle en donnant votre nom et votre lieu de résidence.
2. Avez-vous visité ou utilisé les services de la Régie de santé Horizon (à titre de client, de patient, de résident ou de membre de famille) au cours des trois dernières années?
3. À quelle fréquence environ êtes-vous en contact (en personne ou par téléphone) avec la Régie de santé Horizon?
4. Lorsque vous faites appel aux services de la Régie de santé Horizon (soit par téléphone ou en personne), dans quelle langue vous adressez-vous en premier? Veuillez expliquer votre réponse.
5. Au cours des cinq dernières années, avez-vous observé des améliorations par rapport à la livraison des services en français de la Régie de santé Horizon? Veuillez commenter sur les aspects suivants :
 - a. Accueil bilingue à l'arrivée à la réception
 - b. Accueil bilingue au téléphone
 - c. Message bilingue sur les répondeurs
6. Pouvez-vous commenter la qualité de ces services en français aujourd'hui? Veuillez commenter sur les situations suivantes.
 - a. Vous est-il arrivé de commencer une conversation en français avec un professionnel de la santé et de la terminer en anglais à cause du manque de connaissance de la langue française de la part de ce professionnel?
 - b. Vous est-il arrivé d'attendre pour une période plus ou moins longue pour recevoir des services en français? Si oui, veuillez décrire la situation.
 - c. Vous a-t-on déjà offert un service d'interprète pour recevoir un service en français? Veuillez décrire cette situation.
 - d. Vous est-il arrivé de devoir reporter une visite à cause du manque de connaissance du français du personnel de santé? Veuillez décrire cette situation.
7. Peut-on dire sans se tromper que la satisfaction de la communauté francophone de votre région vis-à-vis les services de santé en français s'est améliorée depuis 5 ans?

Merci.



**Société Santé et Mieux-être en
français du Nouveau-Brunswick**

Directrice du Réseau-action

Organisation des services

Boîte 1764

Moncton (N.-B.) E1C 9X6

506 389-8431

raos@nb.aibn.com



Santé
Canada

Health
Canada



RÉSEAU DE SANTÉ

Horizon
HEALTH NETWORK



Société

Santé et Mieux-être en français
du Nouveau-Brunswick