

Guide d'utilisation de la Grille d'observation des indicateurs de compétence en offre active du français

La *Grille d'observation des indicateurs des compétences en offre active du français* a été créée pour permettre l'évaluation des indicateurs de performance clés en offre active de services dans la langue officielle de choix du client/bénéficiaire pour les étudiants de disciplines de la santé et de services sociaux, dans le cadre d'activités de simulation d'apprentissage expérientiel. Il s'agit d'une grille d'observation du comportement individuel de chaque étudiant.

1. Survol des étapes de développement de la grille

La grille a été conçue à partir d'une recension d'écrits et d'une compilation de grilles existantes dans la littérature et/ou utilisées par diverses institutions canadiennes (ex. Université d'Ottawa, Consortium national de formation en santé, Université de Moncton, etc.). Une fois la grille d'observation conçue, celle-ci a été révisée par un comité d'experts composé de différents professionnels de la santé lors d'un groupe de discussion. Suite à la rétroaction du comité d'experts, la grille a été révisée et finalisée par les membres de l'équipe de recherche.

2. Composantes de la grille d'observation

- **Les indicateurs de compétences**, correspondant aux comportements observables permettant de démontrer la compétence de l'OA du français.
- **Les catégories** au sein desquelles les indicateurs de compétence sont groupés et qui correspondent à des parties spécifiques (ex., introduction) d'une rencontre typique entre bénéficiaire et professionnel de la santé, ou à des pratiques courantes (ex., référence à un autre professionnel de la santé) chez les professionnels de la santé.
- **L'échelle de cotation chiffrée**, décrivant les différents niveaux de performance pouvant être démontrés par l'étudiant au cours d'une simulation.

Chaque indicateur de compétence de la grille d'observation peut être noté sur une échelle de Likert allant de deux à quatre niveaux. Pour certains indicateurs (ex., A-6), le choix ne peut être que dichotomique.

L'échelle de cotation des indicateurs de performance prévoit les niveaux ci-dessous :

1. Ne rencontre aucunement les attentes 😞 😞	• L'étudiant n'a pas démontré le comportement associé à l'indicateur de compétence au cours de la présente simulation.
2. En dessous des attentes 😞	• La performance de l'étudiant est en dessous des attentes selon l'énoncé de l'indicateur de compétence. L'étudiant a fait un élément de l'indicateur de compétence, mais pas l'ensemble de ceux-ci.
3. Rencontre les attentes 😊	• La performance de l'étudiant rencontre les attentes selon l'énoncé de l'indicateur de compétence. L'étudiant démontre l'ensemble des éléments de l'indicateur de compétence qui sont pertinents à la simulation.
4. Au-delà des attentes 😊 😊	• La performance de l'étudiant est au-delà des attentes selon l'énoncé de l'indicateur de compétence. L'étudiant démontre l'ensemble des éléments de l'indicateur de compétence qui sont pertinents à la simulation et les démontre plus d'une fois ou à un niveau supérieur à ce qui est attendu d'un professionnel novice.

N/A Non-applicable à la simulation	Avant la simulation, le formateur peut choisir d'indiquer que certaines compétences ne pourront pas être évaluées dans la simulation qu'il a préparée. Il peut choisir de cocher/noircir la case correspondante ou de rayer l'indicateur compétence en question.
------------------------------------	--

- **La rétroaction globale**, correspondant à un tableau fourni avec la grille d'observation permettant aux personnes occupant les rôles ci-dessous de fournir de la rétroaction constructive à l'étudiant :
 1. L'étudiant lui-même peut y indiquer ce qui, de son point de vue, a bien et moins bien été durant la simulation. Il peut y inscrire ses principales forces, ce qu'il ferait différemment lors de la prochaine simulation, etc.
 2. Lorsque plusieurs étudiants participent à la simulation, les pairs peuvent fournir à chaque étudiant une rétroaction constructive.
 3. Les acteurs sont aussi appelés à fournir de la rétroaction aux étudiants, à partir de ce qu'ils ont ressenti comme participant pendant la simulation.
 4. Les évaluateurs (professeur, facilitateur de laboratoire, autres professionnels ou assistants d'enseignement) qui observent la simulation vont d'abord noter les items individuels de la grille d'observation. Par la suite, ils peuvent utiliser le tableau de rétroaction globale pour faire ressortir les points principaux qui vont permettre à l'étudiant de situer ses forces et les points prioritaires à améliorer, relativement à chacun des indicateurs de compétence clés.

Note : Le responsable de la simulation peut choisir d'utiliser cette grille pour compiler la rétroaction globale fournie à chaque étudiant, ou fournir une copie de la grille à chaque personne qui fournit de la rétroaction (étudiants, acteurs, etc.).

5. Élaborer un scénario de simulation

Le tableau ci-dessous est un guide pour la création de scénarios de simulations visant à susciter des comportements d'offre active de services dans les deux langues officielles dans un contexte francophone minoritaire, afin de pouvoir évaluer le niveau de compétence d'étudiants en sciences de la santé. La grille d'observation de l'offre active permet d'évaluer les indicateurs de compétence, présentés dans la 1^{ère} colonne du tableau ci-dessous, lorsque des éléments de simulation de la 2^e colonne du tableau sont présents dans la mise en situation.

Note : Dans le présent document, la personne bénéficiaire des services est désignée comme « le/la bénéficiaire » tandis que le prestataire de services est désigné comme étant « l'étudiant ».

Tableau des indicateurs de compétences de l'offre active et des éléments suggérés pour préparer une simulation capable de susciter la démonstration des comportements recherchés

A. Introduction
<u>Éléments de formation préalables :</u>

• Les étudiants ont reçu une épinglette « Bonjour/Hello » ou « Français/ Anglais » et des indications sur son utilité. • Les étudiants ont reçu une formation de base sur l'offre active. • Les étudiants ont reçu une formation sur la tenue des dossiers médicaux/de santé et sur la rédaction d'une note au dossier.	
Indicateur de compétence	Exemples d'éléments de simulation pour évaluer l'indicateur
A-1: Porte une identification en évidence qui mentionne les deux langues (ex. épinglette « Bonjour/Hello »).	• Spécifier aux étudiants qu'ils doivent se présenter à cette simulation comme s'ils se présentaient à un stage, c'est-à-dire avec l'habillement professionnel et les identifications nécessaires. <u>OU</u> un autre élément de vos simulations qui fait penser à porter une identification.
A-2: Accueille une nouvelle personne dans les deux langues officielles (français et anglais).	• Vous allez rencontrer X OU vous allez rencontrer X et son aidant Y. • Le(s) nom(s) est (sont) donné(s), mais pas la langue de préférence. Pour un scénario de simulation plus complexe permettant de coter deux fois ces éléments, le/la bénéficiaire et son aidant n'ont pas la même langue de préférence. • Spécifier, dans le scénario et documents préparatoires fournis à l'acteur qui joue le rôle du bénéficiaire, que si l'étudiant dit juste Bonjour/Hi, s'il doit répondre dans sa langue de préférence ou non. L'enseignant peut choisir le niveau de difficulté de la simulation (ex., il peut diminuer le niveau de difficulté en faisant penser à l'étudiant de poser des questions supplémentaires).
A-3: Demande au bénéficiaire dans quelle langue (français ou anglais) il/elle souhaite poursuivre la conversation.	
A-4: Demande au bénéficiaire dans quelle langue (français ou anglais) il/elle souhaite compléter son formulaire d'accueil.	
A-5: Poursuit l'entrevue dans la langue officielle choisie par le/la bénéficiaire.	
A-6 : Vérifie la langue de préférence de chacun des bénéficiaires et accompagnateurs (s'il y'a lieu).	
	• Dans une simulation plus complexe, un des membres de la famille ou du couple pourrait préférer s'exprimer dans une langue officielle différente du bénéficiaire. Le scénario fourni aux bénéficiaires simulés indique la langue de préférence de chacun, mais pas le scénario fourni à l'étudiant.

A-7: Inscrit la langue de préférence du bénéficiaire dans son dossier.	• Dans le cadre de la simulation, les étudiants ont accès au dossier simulé des bénéficiaires et/ou doivent faire une note au dossier. • Indiquer, dans les directives fournies à l'étudiant, qu'il est attendu qu'il fasse des notes au dossier.
B. Habiletés linguistiques	
<u>Éléments de formation préalables :</u> • Les étudiants ont réussi un examen de preuve de bilinguisme avant le début de leur programme.	
Indicateur de compétence	Exemples d'éléments de simulation pour évaluer l'indicateurs
B-1: Utilise le vouvoiement de façon appropriée lorsque la communication se fait en français (c.à.d. vouvoyer tous les adultes, tutoyer les enfants, les adolescents et les adultes qui ont clarifié qu'ils préféraient être tutoyés).	• Inclure une personne plus jeune (ado ou enfant) et un adulte comme bénéficiaires/accompagnateurs dans la simulation afin de vérifier si l'étudiant distingue bien quand utiliser le vouvoiement.
B-2: Démonstre un niveau d'habiletés linguistiques dans la langue de choix du bénéficiaire assez élevé pour comprendre le bénéficiaire et se faire comprendre (ex. fluidité, compréhension, etc.).	• Possibilité d'inclure un client/bénéficiaire qui parle français et un accompagnateur qui parle en anglais dans la simulation pour vérifier les habiletés de l'étudiant dans les deux langues.
C. Intervention	
<u>Éléments de formation préalables :</u> • Les étudiants ont reçu une formation sur l'offre active, qui inclut une composante sur l'insécurité linguistique vécue dans les milieux minoritaires, ainsi que sur les différences de vocabulaire au sein de la francophonie canadienne et internationale.	

Indicateur de compétence	Exemples d'éléments de simulation pour évaluer l'indicateur
C-1: S'ajuste au niveau de langue du bénéficiaire pour qu'il/elle se sente à l'aise de communiquer en français (ex. niveau de langue, régionalisme, culture, etc.). C-2: Valide que le/la bénéficiaire a compris les explications et les recommandations, (ex., en lui demandant de les répéter ou réexpliquer dans ses propres mots)	• S'assurer d'avoir des bénéficiaires simulés qui s'exprime dans différentes formes de français ou fournir un script très détaillé avec : - des expressions/régionalismes et niveaux de langue spécifiques que le bénéficiaire simulé doit utiliser, ainsi que - des expressions que le bénéficiaire simulé doit <u>ne pas comprendre</u>. • Exemples: - L'expression « mal au cœur » ne signifie pas la même chose dans tous les pays francophones. - Le terme « accident vasculaire cérébral » et l'abréviation « AVC » sont peu utilisés et plusieurs bénéficiaires francophones vont mieux comprendre le mot « stroke ». - Les acteurs pourraient avoir des accents variés. • Pour faciliter spécifiquement l'évaluation de cette catégorie d'indicateurs de compétence, on peut prévoir des simulations avec plusieurs stations, avec des bénéficiaires simulés qui ont différents niveaux de langue (p. ex. inclure des bénéficiaires simulés de différentes cultures, régions d'origine ou communautés). • Pour des simulations à distance et interuniversitaires, il est possible de jumeler des étudiants d'une région (ex. Université d'Ottawa) avec des bénéficiaires simulés d'une autre région (ex. Moncton). • S'assurer que la simulation contient des directives que l'étudiant doit donner au bénéficiaire, ainsi qu'assez de temps pour qu'il soit en mesure d'utiliser la méthode de l'enseignement inversé (" « teach-back method »).
D. Ressources informatives	
Généralités : Vous devez planifier une simulation qui amène l'étudiant à fournir de la documentation. Exemple: • Vous devrez fournir à X un document d'information sur le sujet A	

- Vous devrez fournir à X un document d'information sur le sujet A et à Y un document sur le sujet B

Éléments de formation préalables :

- Les étudiants ont reçu une formation sur l'offre active, qui inclut une composante sur l'insécurité linguistique vécue dans les milieux minoritaires, ainsi que sur les différences de vocabulaire au sein de la francophonie canadienne et internationale.
- La formation parle des différences dans les niveaux de lecture, certains francophones étant plus à l'aise de lire en anglais, ainsi que de la possibilité d'offrir les documents dans les deux langues officielles.

Indicateur de compétence	Exemples d'éléments de simulation pour évaluer l'indicateur
D-1: Offre des documents dans les deux langues officielles OU selon le choix du bénéficiaire.	• S'assurer que le scénario indique clairement à l'étudiant : - qu'il doit amener des documents d'éducation ou d'information pour le/la bénéficiaire et les expliquer au bénéficiaire; - OU
D-2: Vérifie que les outils d'éducation et d'information disponibles en français sont adaptés au contexte local (p. ex: contexte culturel ou réglementaire).	

D-3: S’assure que le/la bénéficiaire comprend le niveau de langue utilisé dans les documents écrits.	- qu’il y aura des documents pertinents, en anglais et en français dans la salle de simulation (l’étudiant peut avoir eu accès à cette documentation à l’avance pour préparer la simulation); OU - que l’étudiant aura accès à un ordinateur pour trouver des ressources pour le/la bénéficiaire (cela implique de prévoir du temps durant la simulation pour permettre à l’étudiant de chercher et consulter les ressources trouvées). ● Permettre à l’étudiant de vérifier que les outils d’éducation ou d’information disponibles en français sont adaptés au contexte local, il peut y avoir, par exemple, des ressources développées en France qui ne sont pas adaptées au contexte canadien ou encore des ressources qui ne sont pas adaptées à la condition médicale du ou des bénéficiaires (ex. offrir des documents sur le diabète de type 2 à un bénéficiaire atteint de diabète de type 1). Différentes ressources, incluant des ressources adaptées et non adaptés au contexte local, peuvent être remises à l’étudiant à l’avance afin que l’étudiant puisse faire un choix et le justifier durant la simulation. Pour cela, la simulation doit prévoir un élément qui pousserait l’étudiant à faire un choix parmi les ressources remises. Prévoir des façons que la langue des documents soit facilement visible pour les évaluateurs. Ex: avoir des feuilles de couleurs différentes pour les ressources francophones vs. anglophones (bleu vs blanc), mettre les documents écrits en français à gauche et en anglais à droite, ou informer les évaluateurs dans le guide de correction de quelle ressource est dans quelle langue.
D-4 : Tient compte des préférences linguistiques de chaque membre dans la planification des ressources à offrir.	Dans une simulation plus complexe, un des membres de la famille ou du couple pourrait préférer s’exprimer dans une langue officielle différente du bénéficiaire. Ceci amène l’étudiant à devoir offrir des services dans chacune des langues officielles pour que les deux membres du couple ou de la famille soient à l’aise de s’exprimer et comprennent bien les informations transmises.
D-5: Veille à ce qu’il y ait un affichage indiquant les comptoirs d'accueil où il y la possibilité d’être servi dans les deux langues.	● S’applique seulement à une simulation où l’étudiant devrait préparer le milieu pour l’accueil des bénéficiaires dans les deux langues. Exemple : <i>En prévision de votre nouvelle clinique, vous préparez le comptoir d’accueil et la salle d’attente pour recevoir des bénéficiaires.</i>
D-6: Veille à ce qu'il y ait des documents informatifs et des outils de divertissement en français (ex., dépliants, revues, journaux, radio, télévision, jeux) dans les aires communes (salle d’attente des bénéficiaires ou autre).	
E. Suivi	

Éléments de formation préalables :

- Les étudiants ont reçu une formation sur l'offre active qui traite des questions de continuité de services pour l'ensemble d'un épisode de soin.

Indicateur de compétence	Exemples d'éléments de simulation pour évaluer l'indicateur
E-1: Tient compte de la langue préférée du bénéficiaire lorsqu'il/elle est dirigé vers une autre ressource ou un autre intervenant.	• Le scénario pour l'étudiant doit le guider vers un besoin du bénéficiaire auquel il ne peut répondre lui-même comme professionnel. • Par exemple, vous devrez trouver une ressource où X pourra continuer à trouver du soutien sur le sujet A.
E-2: Informe verbalement les autres membres de l'équipe du choix langagier du bénéficiaire, ou demande à un autre intervenant de le faire.	• Autre exemple, vous devrez trouver une ressource où X pourra trouver du soutien sur le sujet A et une ressource où Y pourra trouver du soutien sur le sujet B. • Vous pouvez avoir préparé une liste de ressources auxquels les étudiants doivent se référer pendant la simulation. • Si vous voulez que les étudiants les trouvent eux-mêmes, il faut que ce soit clair dans le scénario pour l'étudiant qu'il doit arriver avec des idées de ressources. • Vous pouvez aussi lui donner accès à un ordinateur pour trouver ces ressources, mais cela implique de laisser du temps dans la simulation pour chercher et consulter les ressources. • Autres possibilités: - Vous allez diriger X à l'intervenant du domaine A qui va le prendre en charge après votre rencontre. - Il y a, dans la salle de la simulation, une liste fictive des intervenants de l'établissement, avec les langues parlées de chacun. - Vous allez présenter X à l'intervenant A qui va prendre en charge X après votre rencontre. - En plus du bénéficiaire simulé, vous avez besoin d'un acteur pour jouer le rôle du second intervenant.
E-3: Note le choix langagier du bénéficiaire sur le formulaire de référence.	• Dans le cadre de la simulation, les étudiants ont accès au dossier simulé des bénéficiaires. Dans les directives à l'étudiant, indiquer qu'il est attendu qu'il remplisse un formulaire de référence.

	• Vous devez remplir le formulaire de référence de X ou de Y vers un autre membre de l'équipe de soins ou encore vers une autre ressource. • Vous devez avoir prévu un gabarit de formulaire pour la simulation. Ce formulaire ne comporte pas nécessairement une case pour la langue si on veut que l'étudiant pense à documenter cette information par lui-même dans une section plus générale du formulaire.
--	---

6. Précisions sur les niveaux de cotation

Afin d'améliorer l'objectivité des évaluateurs, il est recommandé que les formateurs souhaitant utiliser la grille pour une simulation dans leur programme définissent plus précisément la signification des niveaux de cotation selon le scénario utilisé. Il est également important de définir clairement quels indicateurs peuvent être évalués dans la simulation et lesquels ne s'y appliquent pas. En effet, la grille d'observation contient des indicateurs de compétence de l'offre active qui s'appliquent à de nombreuses étapes du traitement d'un patient et il peut donc être difficile d'inclure tous ces éléments en une seule simulation.

À titre d'exemple, le tableau ci-dessous contient les précisions sur la signification des niveaux de cotation pour une simulation de base en offre active du français offerte dans le programme d'ergothérapie de l'Université d'Ottawa.

A. Introduction	
Indicateur de compétence	Niveaux de cotation

A-1: Porte une identification en évidence qui mentionne les deux langues (ex. épinglette « Bonjour/Hello »).	Cote 1: Ne porte pas d'étiquette. Cote 2: Porte une étiquette mais de façon plus ou moins lisible (ex. caché par les cheveux ou accroché au niveau de la ceinture). Cote 3: Porte une identification en évidence qui mentionne les deux langues.
A-2: Accueille une nouvelle personne dans les deux langues officielles (français et anglais).	Cote 1: Non (ex. utilise seulement Bonjour, ou seulement Hi/Hello). Cote 3: Oui (ex. Utilise Bonjour/Hello ou Bonjour/Hi).
A-3: Demande au bénéficiaire dans quelle langue (français ou anglais) il/elle souhaite poursuivre la conversation.	Cote 1: Ne demande pas au bénéficiaire dans quelle langue il souhaite continuer. Cote 2: Demande en mentionnant juste une langue, OU offre le choix des 2 langues après avoir déjà amorcé la discussion dans l'une des langues. Cote 3: Offre clairement le choix des 2 langues dès le début de la rencontre d'une manière qui ne montre pas clairement son aisance dans les deux langues (ex : Français? /English? Ou demander seulement dans une langue par exemple « do you prefer to speak French or English?»). Cote 4: Démonstre son aisance ou sa volonté à suivre le choix du bénéficiaire (ex. : par de courtes phrases dans les deux langues).
A-4: Demande au bénéficiaire dans quelle langue (français ou anglais) il/elle souhaite compléter son formulaire d'accueil.	Cote 1: Ne demande pas, et ne prend pas en compte la langue de choix. Cote 2: Ne demande pas, mais prend en compte la langue de préférence à l'oral mentionnée auparavant par le bénéficiaire (assume que la langue de choix à l'écrit est la même que celle à l'oral). Cote 3: Demande au bénéficiaire dans quelle langue (français ou anglais) il/elle souhaite compléter son formulaire d'accueil.
A-5: Poursuit l'entrevue dans la langue officielle choisie par le/la bénéficiaire.	Cote 1: Ne parle pas la langue préférée du bénéficiaire. Cote 2: Parle la langue du client seulement à la demande de celui-ci, ou par observation de la langue que le client utilise naturellement. Cote 3: Parle la langue choisie, après avoir spécifiquement offert un choix en A-3.
A-6 : Vérifie la langue de préférence de chacun des bénéficiaires et accompagnateurs (s'il y'a lieu).	Cote 1: Ne demande pas du tout. Cote 2: Demande pour un seul des deux membres du couple.

	Cote 3: Demande pour les deux membres du couple.
A-7: Inscrit la langue de préférence du bénéficiaire dans son dossier.	Cote 1: Non Cote 3: Oui
B. Habiletés linguistiques	
Indicateurs de compétence	Niveaux de cotation
B-1: Utilise le vouvoiement de façon appropriée lorsque la communication se fait en français (c.à.d. vouvoyer tous les adultes, tutoyer les enfants, les adolescents et les adultes qui ont clarifié qu'ils préféraient être tutoyés).	Cote 1: Tutoie le bénéficiaire sans son accord. Cote 2: Utilise le vouvoiement ET le tutoiement de façon inégale lors de la discussion, sans l'accord du bénéficiaire (ex. "Pouvez-vous me dire si <u>ton</u> véhicule est adapté aux chaises roulantes?"). Cote 3: Vouvoie le bénéficiaire de façon appropriée OU le tutoie avec son accord.
B-2: Démonstre un niveau d'habiletés linguistiques dans la langue de choix du bénéficiaire assez élevé pour comprendre le bénéficiaire et se faire comprendre (ex. fluidité, compréhension, etc.).	Cote 1: A de la difficulté à se faire comprendre dans la langue de préférence du bénéficiaire (ex.: le manque de fluidité est important et nuit à l'expression des idées;l'étudiant utilise tellement de mots en anglais que le bénéficiaire n'est pas à l'aise de poursuivre la conversation en français, etc.). Cote 2: A de la difficulté à s'exprimer dans la langue de préférence du bénéficiaire (ex. cherche parfois ses mots, utilises quelques mots dans l'autre langue), mais arrive à se faire comprendre et à poursuivre la conversation dans la langue choisie par le bénéficiaire. Cote 3: Discute avec aisance dans la langue de préférence du bénéficiaire.
C. Intervention	
Indicateurs de compétence	Niveaux de cotation
C-1: S'ajuste au niveau de langue du bénéficiaire pour qu'il/elle se sente à l'aise de communiquer	Cote 1: Utilise un langage très technique et soigné alors que le client a un langage familier ou l'inverse utilise un langage familier avec beaucoup d'anglicisme alors que le client a un langage soigné ou ne comprend pas certains régionalismes utilisés par le client et poursuit la conversation sans

en français (ex. niveau de langue, régionalisme, culture, etc.).	s'apercevoir qu'il n'a pas compris le bénéficiaire. N.B. Si l'étudiant n'est pas suffisamment à l'aise dans la langue du client pour pouvoir adapter son langage, on peut donner cette cote. Cote 2: Utilise le langage familier seulement si le client dit ou démontre qu'il ne comprend pas le langage soigné ou l'inverse. Ou encore l'étudiant doit vent demander au bénéficiaire d'expliquer ou de répéter à plusieurs reprises* car il ne comprend pas les régionalismes utilisés par ce dernier. N.B. selon la longueur et la complexité du scénario, chaque formateur pourrait déterminer le nombre de reprises acceptable pour que le manque de compréhension de certains régionalismes ne nuise pas à la communication. Cote 3: Reformule à l'occasion pour s'adapter au niveau de langue du client ou pour s'assurer qu'il a bien compris les régionalismes. Cote 4: Changement du niveau de langage lorsqu'il y'a un changement de bénéficiaire.
C-2: Valide que le/la bénéficiaire a compris les explications et les recommandations, (ex., en lui demandant de les répéter ou réexpliquer dans ses propres mots)	Cote 1: Continue des explications même si le client ne semble pas comprendre. Cote 2: Assume que le client comprend, OU valide la compréhension du client seulement si le client exprime une incompréhension, OU le fait en ne laissant pas au client le temps de répondre ou en infantilisant le client. Cote 3: Valide la compréhension du client une seule fois pendant l'entrevue sans que le client le demande, OU après une première demande du client le fait spontanément, OU en demandant seulement "avez-vous bien compris". Cote 4: Vérifie à plusieurs reprises avant que le client n'indique une incompréhension et en utilisant les différentes techniques de validation.
D. Ressources informatives	
Indicateurs de compétence	Niveaux de cotation
D-1: Offre des documents dans les deux langues officielles OU selon le choix du bénéficiaire.	Cote 1: N'en tient pas compte de la langue du tout lorsque des documents sont préparés. Cote 2: Offre les documents préparés dans la langue préférée ou offre de chercher des documents dans la langue préférée, si le client le demande, OU dans la langue initialement choisie par le client sans le revérifier. Cote 3: Demande explicitement la préférence du bénéficiaire ou offre dans les 2 deux langues, OU dit au client qu'elle va faire une recherche pour trouver des documents dans sa langue, avant qu'il ne le demande.

D-2: Vérifie que les outils d'éducation et d'information disponibles en français sont adaptés au contexte local (p. ex: contexte culturel ou réglementaire).	Cote 1: Ne vérifie pas si les outils sont adaptés au bénéficiaire. Cote 3: S'assure que les outils répondent au besoin des bénéficiaires ou tiennent en compte leur situation.
D-3: S'assure que le/la bénéficiaire comprend le niveau de langue utilisé dans les documents écrits.	Cote 1: Ne vérifie pas la compréhension du niveau de langue des documents en français remis au bénéficiaire. Cote 2: Vérifie la compréhension du niveau de langue des documents en français qui sont remis, mais seulement suite à la demande du bénéficiaire Cote 3: Vérifie que le bénéficiaire a compris les documents en français qui lui ont été remis. Cote 4: Vérifie la langue des documents en français reçus et s'assure que le bénéficiaire a bien compris la documentation
D-4: Tient compte des préférences linguistiques de chaque membre dans l'intervention et dans la planification des ressources à offrir.	Cote 1: N'en tient pas compte du tout. Cote 2: En tient compte pour un seul des deux membres du couple, OU seulement si le bénéficiaire le demande. Cote 3: En tient compte pour les deux membres du couple.
D-5: Veille à ce qu'il y ait un affichage indiquant les comptoirs d'accueil où il y a la possibilité d'être servi dans les deux langues.	Cote 1: Non Cote 3: Oui
D-6: Veille à ce qu'il y ait des documents informatifs et des outils de divertissement en français (ex., dépliants, revues, journaux, radio, télévision, jeux) dans les aires communes (salle d'attente des bénéficiaires ou autre).	Cote 1: Non Cote 3: Oui
F. Suivi	

Indicateurs de compétence	Niveaux de cotation
F-1: Tient compte de la langue préférée du bénéficiaire lorsqu'il/elle est dirigé vers une autre ressource ou un autre intervenant.	Cote 1: Ne tient pas compte de la langue du bénéficiaire lorsqu'il le dirige vers d'autres intervenants ou ressources. Cote 2: S'assure que le bénéficiaire sera servi dans sa langue de préférence par les autres intervenants ou que les ressources/programmes sont offerts dans sa langue de préférence ou bilingues suite à la demande du bénéficiaire. Cote 3: S'assure directement que le bénéficiaire sera servi dans sa langue de préférence par les autres intervenants ou que les ressources/programmes sont offerts dans sa langue de préférence ou bilingues (ex. vérifie langue des ressources ou des autres intervenants)
F-2: Informe verbalement les autres membres de l'équipe du choix langagier du bénéficiaire, ou demande à un autre intervenant de le faire.	Cote 1: N'informe pas l'autre intervenant du choix langagier du bénéficiaire Cote 2: Informe le membre de l'équipe du choix langagier du bénéficiaire suite à la demande de l'autre intervenant ou l'informe indirectement (par exemple, en parlant français devant la cliente et le nouvel intervenant) Cote 3: Informe directement l'autre intervenant du choix langagier du bénéficiaire.
F-3 : Note le choix langagier du bénéficiaire sur le formulaire de référence.	Cote 1: Non Cote 3: Oui