

Niveaux de compétence linguistique requis pour exercer la profession de technologiste médical au Canada

Le 9 mars, 2022

Préparé par Peyman Mirmiran au nom du
Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens



Summary of Findings

Historique et objectif de la recherche	3
Historique.....	3
L'objectif de la recherche	3
Méthodologie	4
Collecte de données.....	4
L'analyse des données.....	4
Les phases du projet : Analyse des données.....	5
Introduction	5
Phase I – Analyse des documents de la profession	5
Phase II – Sondage national	7
Phase III – L'examen national	9
Phase IV – Analyse des entretiens.....	10
Compréhension de l'oral	11
Expression orale	12
Compréhension de l'écrit	13
Expression écrite	14
Le bilinguisme.....	15
Analyses des tâches selon les NCLC	17
Conclusion.....	21
ANNEXE A : Analyse des documents de la profession	22
ANNEXE B : Caractéristiques des répondants éligibles au sondage.....	28
ANNEXE C : Analyse de l'examen national	30
ANNEXE D : Lettre de consentement	31
ANNEXE E : Guide d'entrevue individuelle	32

Historique et objectif de la recherche

Historique

L'alliance canadienne des organismes de réglementation des professionnels de laboratoire médical (ACORPLM) est une alliance bénévole des organismes de réglementation provinciaux. Elle a été formée en 2009 et incorporée en 2019 dans l'objectif de protéger la santé publique grâce à la mise en place de conditions d'entrée à la profession de technologiste de laboratoire médical (TLM) dans tout le Canada.

La société canadienne de science de laboratoire médical (SCSLM) est l'organisme national de certification des technologistes de laboratoire médical et des assistants de laboratoire médical, et elle est la société nationale des professionnels de laboratoire médical du Canada.

Durant les années 2006 et 2009, la SCSLM a été sollicitée afin de conduire le projet suivant :

- Des consultants linguistiques ont été embauchés afin de déterminer les exigences linguistiques de l'examen de certification et les exigences des tâches d'un TLM. L'étude a démontré qu'une personne avec un NCLC 8 en compréhension de l'écrit est capable de bien faire à l'examen. De même, une personne avec un NCLC 8 en compréhension de l'oral et en expression orale, avec un NCLC 7 en expression écrite peut exercer la profession en toute sécurité. Les NCLC sont les niveaux de compétence linguistique canadiens dirigés par l'entité du même nom situé à Ottawa.

L'objectif de la recherche

L'ACORPLM et les régulateurs provinciaux ont estimé qu'il était nécessaire d'évaluer de nouveau les niveaux linguistiques de la profession étant donné qu'ils étaient administrés il y a plus de 10 ans. Il faut aussi noter que le premier projet visait uniquement les niveaux linguistiques en anglais et que c'est la première fois qu'une recherche est conduite en français.

Cette recherche vise, en parallèle avec les consultants anglophones, à étudier la profession d'un TLM (technologiste de laboratoire médical) et les niveaux de compétence linguistique canadiens nécessaires pour réussir l'examen d'entrée d'un point de vue linguistique et exercer la profession en toute sécurité.

Méthodologie

La méthodologie est conduite via une recherche qualitative et quantitative. La recherche qualitative vise à faire passer des entretiens à des technologistes de laboratoire dans tout le Canada ainsi qu'à des régulateurs. Elle vise également à étudier les documents de travail d'un TLM tels que des procédures, des politiques du milieu et des formulaires. La recherche quantitative est menée grâce à un sondage national et les données sont analysées.

Collecte de données

La collecte de données se fera via les entretiens individuels. Le chercheur mènera des entrevues individuelles à l'aide de guides d'entrevue (voir annexe E) comprenant des questions ouvertes et dirigées. Les entrevues se dérouleront par vidéoconférence et seront enregistrées pour vérifier les réponses au besoin et combler les lacunes.

Douze TLM seront sélectionnés pour représenter une gamme de milieux géographiques et de lieux de travail. Nous prévoyons que 12 entretiens seront suffisants pour atteindre l'objectif. Avant les entretiens, les personnes interrogées seront invitées à signer une lettre de consentement (voir annexe D). Les TLM recevront également une liste des tâches linguistiques observées lors de l'étude comparative de 2007 qui sont égales ou supérieures aux repères établis pour l'entrée en pratique et seront invités à les examiner et à répondre à des questions sur chacune. Au cours des entrevues, les tâches linguistiques seront utilisées pour sonder les changements dans les exigences linguistiques professionnelles. Les entrevues devraient durer environ 90 minutes. Un chercheur mènera l'interview et prendra des notes.

L'analyse des données

Les données quantitatives seront analysées de manière inductive pour comprendre les changements des exigences linguistiques en milieu de travail auxquelles sont confrontés les TLM. Nous commencerons à analyser les données pendant la phase de collecte des données. Cela nous permettra d'identifier les lacunes en matière d'information, les thèmes et les domaines à explorer davantage.

Les phases du projet : Analyse des données

Introduction

Ce projet a été divisé en plusieurs étapes afin d'avoir un point de vue holistique de la profession d'un TLM.

La phase I consistait à évaluer les exigences linguistiques d'un TLM en consultant les documents de la profession et les tâches assignées.

La phase II consistait, via un sondage national, et en raison de la situation sanitaire à demander aux titulaires de la profession d'étudier les exigences linguistiques de la profession. Bien que cette tâche revient à un expert, qui doit interpréter de façon indépendante les tâches linguistiques étant donné que celui-ci a une connaissance approfondie des niveaux de compétence linguistique canadiens, les répondants de l'enquête ont aidé à déterminer à dessiner un premier schéma conceptuel des changements de la profession des TLM. En effet, la quatrième phase a été adaptée en fonction des résultats du sondage national.

La phase III est un travail d'analyse des questions de l'examen de certification d'un TLM. Cet examen qui vise à qualifier le TLM dénote des qualités de compréhension de l'écrit seulement. En effet, l'examen est composé de choix multiples.

La phase IV consistait à faire l'entretien de 12 TLM au Canada et d'une régulatrice. Les TLM résident au Canada, venant du Nouveau-Brunswick et du Québec.

Phase I – Analyse des documents de la profession

Une première étude des niveaux linguistiques des TLM a permis d'avoir un aperçu. En effet, en analysant les documents des TLM et les procédures des laboratoires, nous avons pu dresser une fourchette des exigences linguistiques. Cette phase représente bien les incertitudes et les variations des NCLC, car nous sommes basés seulement sur les documents de travail. Voici le résumé pour chaque habileté, l'annexe A contient plus d'informations.

Compréhension de l'écrit :

Justification de la désignation du niveau 7-9 :

Le technicien de laboratoire est amené à lire des notes sur les procédures de son lieu de travail et les mises à jour. Il ne doit pas seulement « Balayer le texte » (NCLC 6), mais faire le tri de l'information (NCLC 7). L'employé doit également suivre les consignes de la procédure des machines de laboratoire. Le vocabulaire est spécialisé et le contexte a des enjeux élevés (NCLC 9). Les étapes sont nombreuses et détaillées ce qui correspond bien à NCLC 9 et non NCLC 8.

Expression écrite :

Justification de la désignation du niveau 7-9 :

Le technicien de laboratoire est amené à remplir des formulaires sur des incidents, prendre des notes sur les problèmes éventuels ou remettre des notes à l'intention de ses collègues. (NCLC 7) L'employé doit également rédiger les procès-verbaux où les enjeux peuvent être élevés et il doit varier son vocabulaire, ce qui est bien du niveau NCLC 9 et non NCLC 8 où le contexte de communication n'est pas aussi exigeant et le processus pas aussi complexe.

Compréhension de l'oral :

Justification de la désignation du niveau 6-9 :

Le technicien de laboratoire est amené à participer à des conversations de tous les jours (NCLC 6) avec ses collègues. Cependant, le contexte change très vite quand il doit suivre des consignes de son superviseur et prendre des messages à plusieurs étapes. De ce fait, le manque de prévisibilité du contexte place le niveau de la compréhension de l'oral au niveau NCLC 9. Les consignes sont détaillées et les procédures peu familières ce qui est bien du contexte du NCLC 9 et non NCLC 7 ou 8.

Expression orale :

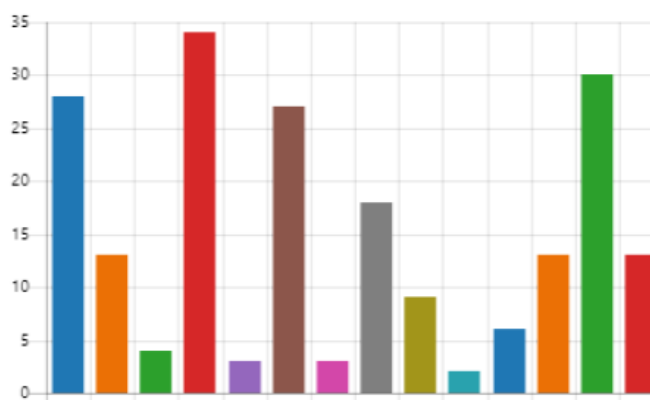
Justification de la désignation du niveau 6-9 :

Le technicien de laboratoire est amené à avoir des conversations avec ses collègues (NCLC 6) ou les autres professionnels de la santé et doit donc différencier le contexte de la communication (NCLC 8). Cependant, il doit aussi être en mesure de fournir des explications et de résoudre des problèmes, des caractéristiques des NCLC 8-9. Il doit évoluer dans une situation à enjeux élevés et donc NCLC 9.

Phase II – Sondage national

Le sondage national a permis d’avoir une démographie des TLM et de redéfinir leurs tâches pour la phase IV, l’entretien. Les TLM ont une profession qui demande une spécialisation et les professionnels doivent être capables de permuter d’une discipline à l’autre, comme le montre la variété des départements ci-dessous :

● Chimie	28
● Laboratoire de base	13
● Cytologie	4
● Hématologie	34
● Immunologie	3
● Microbiologie	27
● Moléculaire/Cytogénétique	3
● Pathologie/Histologie	18
● Phlébotomie	9
● Tests au point de service	2
● Assurance qualité	6
● Recevoir des spécimens	13
● Médecine transfusionnelle	30
● Other	13



La démographie des TLM est composée essentiellement de femmes dans la profession ainsi représentée :

15. De quel sexe êtes-vous ?

● Homme	9
● Femme	104
● Non-binaire	1
● Préfère s’auto-décrire	0



Une synthèse plus approfondie des données requises est jointe au rapport avec l’annexe B.

Depuis 2007, date à laquelle les tâches spécifiques aux TLM ont été répertoriées, d'autres tâches font maintenant partie intégrante de la profession. La présence de la technologie fait que les TLM doivent faire preuve d'expertise en équipement de laboratoire, comme comprendre le fonctionnement des nouvelles machines, les procédures liées, et la sécurité de celles-ci. La maîtrise de Microsoft Office comme Word et Excel sont des outils qui sont maintenant omniprésents dans la profession et pas forcément enseignés dans la formation comme l'indique un TLM interviewé « Toujours des trucs à mettre dans Word et Excel, pas dans la formation actuelle, et l'utilisation des courriels : nouvelle approche à notre travail, les courriels. Partie intégrante de notre travail (mise à jour, de la gestion, de notre superviseur pour des changements d'horaires, de procédure). » Voici la liste et la reformulation de certaines tâches à prendre en compte :

- Lire le contrôle qualité et l'étalonnage
- Gérer la présence de la technologie
- Évoluer dans un contexte bilingue
- Lire les problèmes concernant un appareil
- Rédiger un rapport sur l'entretien des machines et la désinfection des lieux de travail
- Signaler les incidents relatifs aux produits volatils, toxiques, corrosifs ou inflammables
- Comprendre les procédures d'alarmes des équipements
- Communiquer des résultats critiques dans le contexte francophone (en situation bilingue)

Phase III – L'examen national

Le projet consistait également à assigner des niveaux de compétence linguistique à l'examen de certification de SCSLM. Nous avons revu environ 20 questions, avec des échantillons ci-dessous :

1 of 210	De quelle façon faut-il se débarrasser du rasoir usagé d'un microtome?
<input type="radio"/> Avoir une personne désignée pour ramasser tous les rasoirs	
<input type="radio"/> Porter des gants pour manipuler le rasoir et le placer dans le sac à risques biologiques	
<input type="radio"/> Utiliser des pinces forceps pour manipuler le rasoir et le placer dans le contenant pour objets tranchants	
<input type="radio"/> Saisir le rasoir par le centre avec les doigts et le placer dans le contenant pour objets tranchants	
For 1 point	

41 of 210	Que faudrait-il faire lorsque du satellitisme plaquettaire induit par l'EDTA est observé sur un frottis de sang périphérique?
<input type="radio"/> Réchauffer l'échantillon et refaire l'analyse	
<input type="radio"/> Refuser l'échantillon parce que coagulé	
<input type="radio"/> Refaire le prélèvement en utilisant du Citrate de sodium	
<input type="radio"/> Effectuer un remplacement du plasma	
For 1 point	

Une analyse plus approfondie est jointe à l'annexe C. Il a été déterminé qu'un étudiant de NCLC 7 a les niveaux linguistiques nécessaires pour cet examen.

Justification de la désignation du niveau 7 :

Le technicien de laboratoire est amené à lire des questions avec du vocabulaire spécialisé, exemple « Oocyste protozoaire ». Il y a beaucoup de vocabulaire spécialisé ce qui le place aux NCLC 7-8.

Il doit aussi avoir de bonnes connaissances de grammaire et de syntaxe pour saisir ce qu'on lui demande, mais il n'est pas nécessaire qu'elles soient approfondies (NCLC 5-6).

Les phrases sont complexes (NCLC 5-8), mais non ambiguës (NCLC 9). Le contexte est cependant exigeant en situation d'examen et imprévisible en vue des questions (NCLC 7-8). Étant donné que c'est un examen choix multiples, l'étudiant doit trier l'information et procéder par élimination (NCLC 7). On peut déterminer que ces questions correspondent aux NCLC 7.

Phase IV – Analyse des entretiens

Notre équipe a sollicité des TLM dans tout le Canada, mais c'est essentiellement au Nouveau-Brunswick et au Québec que les TLM se sont présentés. Une copie des questions présentées aux TLM est indiquée à l'annexe E et une lettre de consentement a été signée (Annexe D). 12 TLM ont participé à ces entretiens qui ont eu lieu pendant la semaine ou le weekend. Les entretiens ont duré entre 60 et 90 minutes. L'entretien est divisé en trois parties. La première partie commence avec des questions générales et le milieu de travail du TLM. La partie 2 se penche sur les tâches des TLM et leur lien à l'aspect linguistique. Enfin, la troisième partie revient sur le questionnaire envoyé aux TLM, en leur demandant de revoir les lacunes s'il y a lieu dans les tâches. Le tableau ci-dessous résume les caractéristiques des interviewés :

Identifiant	Prov	Lieu de travail	Spécialité
TLM01	NB	CCNB	TLM certifié microbiologie et biochimie clinique, Enseignant des cours théoriques et pratiques pour former les TLM et les ATLM
TLM02	NB	Hôpital francophone	Hématologie
TLM03	NB	Hôpital régional francophone	Microbiologie
TLM04	NB	Hôpital provincial francophone	Hématologie, biochimie
TLM05	NB	Hôpital régional francophone, services bilingues	Chimie, hématologie, médecine transfusionnelle, microbiologie
TLM06	QC	Laboratoire	Biochimie
TLM07	QC	Laboratoire	Pathologie, vente de service
TLM08	QC	Laboratoire regroupé	Biochimie, hématologie, banque de sang
TLM09	QC	Laboratoire d'une région	Centre de prélèvement
TLM10	QC	Hôpital général	Biochimie, hématologie
TLM11	QC	Laboratoire	Gestion documentaire (procédures)
TLM12	NB	Laboratoire	Microbiologie, sérologie, Contrôle Qualité

Les notes ci-dessous présentent les aspects pertinents lors de l'entretien concernant les quatre habiletés linguistiques : La compréhension de l'oral, l'expression orale, la compréhension de l'écrit et l'expression écrite.

Compréhension de l'oral : Analyse des données suite aux entretiens

La profession de TLM est une profession qui se fait en équipe. Tout d'abord entre les collègues, mais aussi avec les autres prestataires de santé, le personnel informatique, et avec les patients pour certaines spécialités. Certains TLM exercent dans un milieu bilingue où il faut pouvoir passer d'une langue à l'autre (Français-Anglais), sans compter le vernaculaire spécifique de chacun (Français du Québec, de l'Acadie, Français international).

AVEC LES COLLÈGUES TLM

Les TLM communiquent fréquemment sur le milieu de travail. Dans un environnement bilingue, le « franglais » est utilisé, où chacun s'ajuste en fonction de la langue dominante. La plupart du personnel est bilingue, cependant quand le TLM est seulement francophone, il essaye de comprendre le message, car ce sont souvent des aspects routiniers. Comprendre autrui quand on ne maîtrise pas forcément sa langue requiert un niveau linguistique plus élevé. En effet, certains TLM travaillent dans un contexte bilingue au Nouveau-Brunswick, mais ont des compétences en anglais minimal (des TLM éduqués à l'étranger par exemple ou du Québec) et doivent donc comprendre les nuances, les signes verbaux et non verbaux.

AVEC LES PRESTATAIRES DE SANTÉ

La communication à l'oral avec les autres infirmières et les médecins est pertinente pour la compréhension de l'oral. En effet, ce sont pour les résultats douteux ou critiques qu'il y a souvent une interaction au téléphone : « Les médecins appellent seulement pour des cas critiques ou des doutes pour confirmer les résultats. » Dans de rares occasions, le TLM se trouve en situation où elle doit effectuer des évaluations rapides sur place. En effet, voici la description selon un TLM : « la patiente n'était pas grosse, pas assez de pression artérielle. Situation stressante, impressionnante, mais gérable. Ça peut arriver comme il y a un manque de personnel. » Il y a aussi des « interactions avec les phlébotomistes en dehors du laboratoire, clarifier les notes du médecin auprès de l'infirmière « ce test est une formule sanguine complète ». Rarement un médecin appelle pour une interprétation, mais les oncologues appellent pour avoir une rétroaction ». On peut noter que dans des contextes bilingues, il est commun de communiquer avec les infirmières en anglais.

AVEC LE PERSONNEL TECHNIQUE

L'interaction avec le personnel technique ou informatique se fait quand il y a un problème ou à l'installation d'un nouvel analyseur. Selon un TLM « une personne de la compagnie nous donne une formation et des documents à lire. » Il faut « téléphoner et comprendre l'agent s'il y a un problème avec l'appareil. »

Il y a de l'interaction avec les fournisseurs d'équipement. Avec les représentants, ils viennent sur le site pour voir l'analyseur ou faire des contrôles qualité, calibration. Les TLM parlent avec l'ingénieur. Les TLM avec plus d'expérience sont formés avec un « nouvel instrument, mandaté pour suivre la formation, spécialiste de l'appareil pour former mes collègues par la suite. »

Expression orale : Analyse des données suite aux entretiens

L'expression orale est une habileté un peu plus structurée que les autres d'un point de vue professionnel, c'est-à-dire que le TLM est moins souvent dans une situation imprévisible. L'aspect social est bien présent avec des plaisanteries avec les collègues. Selon une TLM : « Pas beaucoup de communication à l'oral à moins que ce soit un petit laboratoire pour ne pas induire en erreur les résultats ou à moins que ce soit critique (environ 20 appels par jour), on s'assure que le résultat est reçu, elle a compris, elle répète le résultat, et c'est dans l'informatique. »

Dans d'autres cas, « le docteur conteste la validité des résultats ou une infirmière. On doit être technique, précis, en termes médicaux. Elle doit comprendre, sur comment on doit générer ces résultats. On cherche la réponse ou on demande à notre superviseur. »

AVEC LES NOUVEAUX EMPLOYÉS/ÉTUDIANTS

L'expression orale est aussi présente quand le TLM doit former un nouvel employé ou un étudiant. Former les étudiants, leur expliquer. La formation des nouveaux étudiants est très fréquente et se fait via une liste de vérification. Selon un TLM : « ça fait partie de notre profession, les étudiants qui viennent faire leur stage clinique. Beaucoup d'échanges, de démonstration, de lecture (politique et procédure). Passer à travers une checklist pour entraîner la personne. Montrer le système informatique, comment on gère l'inventaire, utiliser le microscope. »

AVEC LES PATIENTS

À l'oral, les TLM doivent être en mesure d'expliquer les prélèvements nécessaires pour faire des analyses. L'interaction du TLM avec les patients lors de la prise de sang se passe d'une manière plutôt brève mais aussi plus détaillé et le TLM doit pouvoir expliquer la raison pour laquelle, l'analyse doit se faire :

« Salutations bilingues, j'ai une prise de sang, je demande les informations personnelles, répond aux questions, pourquoi j'ai une prise de sang/quelle analyse. Je reste vague, je n'ai pas besoin d'expliquer le pourquoi, remercie et bonne journée ».

Certains TLM, en fonction de leur spécialité sont en communication avec les patients : « Quand les patients se présentent au labo, pour venir chercher des contenants. Je les reçois pour faire des prélèvements veineux (nom, date de naissance, à jeun) ou ils appellent pour avoir des infos. (ils ont des questions sur le jeûne, mieux comprendre la procédure pour leur échantillon, pas le résultat). Les explications peuvent être compliquées (collecte urinaire de 24h) – on a une procédure écrite, mais c'est à nous de donner l'explication ». Ici, le TLM doit utiliser un langage populaire, simplifier la terminologie scientifique et s'assurer que le patient a bien compris.

AVEC LES PRESTATAIRES DE SANTÉ :

Les TLM communiquent souvent avec les infirmières, car ce sont des personnes-ressources quand les questions sont reliées au prélèvement. Selon un TLM « on est souvent en communication avec les infirmières, elles ont besoin de plus d'explication sur les résultats, comment faire les prélèvements, sortie des résultats. (Température des tubes, couleur, quantité de sang, comment les remplir, mettre un garrot, désinfecter à l'alcool, ordre des prélèvements). Le TLM est plus qualifié à expliquer à l'infirmière comment faire les prélèvements. Ça peut arriver, on a des demandes d'analyse (expliquer la différence entre la protéine C et protéine C réactif, ce n'est pas la même analyse), on va les questionner pour voir si c'est l'analyse qui voulait, mais on ne prescrit pas d'analyse. Conversation au téléphone, elle va vérifier dans le dossier, on s'informe et on va voir l'analyse. » Les questions portent aussi quand il y a doutes sur les résultats (douteux, aberrants), « on questionne comment le prélèvement a été fait, car il

y a des procédures à respecter. Les gens n'apprécient pas toujours sur la façon de travailler, on pose les questions, on se fait répondre assez sec. » Avec l'infirmière de l'étage, « le spécimen doit être repris, je me présente, je lui explique la situation, il n'y a pas assez dans le tube, parfois l'infirmière s'obstine. L'infirmière nous appelle pour ce test. Avec mes connaissances, je suis capable de trouver ce qu'on nous demande, c'est de la collaboration. Je cherche les caractéristiques de ce test (on a un répertoire informatisé pour ça). » Une autre occasion se présente, au niveau des résultats des tests, surtout quand le test a des valeurs critiques, « il faut appeler l'unité de soin pour que le patient soit pris en charge rapidement, on communique avec l'infirmière, et elle parle au médecin. ».

Il y aussi une formation des assistants de laboratoire, car elles s'occupent de la phlébotomie : « la phlébotomie se fait par les assistants, il faut quand même le montrer. On va superviser la phlébotomie, entrer l'information dans le système informatique. Il faut expliquer la situation du patient, expliquer le meilleur endroit pour une intra veineuse. »

À la réception, « on reçoit les échantillons, on doit les créer dans le système informatif et les distribuer, on doit former les agents administratifs – de créer des requêtes dans le système- on se partage les tâches. Les infirmières venaient nous donner un coup de main à la réception. »

On peut aussi noter les réunions de secteur, un TLM nous explique « on était 10, on s'installait et il nous disait avec ce qui s'est bien passé et mal passé. On interagissait pour dire si on était d'accord ou pas d'accord. »

Compréhension de l'écrit : Analyse des données suite aux entretiens

La compréhension de l'écrit est une habileté omniprésente au sein de la profession d'un technologiste de laboratoire. Les tâches vont de plus simples « à pouvoir comprendre les notes du collègue précédent » à plus complexe « comprendre les procédures des analyses et la politique du laboratoire ».

LES NOTES DE SERVICE

Les TLM sont en constante communication entre les relais de travail et se laissent des notes ou un suivi via une feuille de travail. Selon un TLM « il y a toujours un suivi du travail de l'autre personne et la feuille de travail doit être lisible ». « C'est très important » selon une autre TLM, car il peut y avoir des conséquences sur les analyses quand « cette machine ne marche pas, le technicien est censé venir la semaine prochaine, ou on a plus de réactifs, et qu'il faille mettre les spécimens au frigidaire ».

LES PROCÉDURES

Les TLM font souvent « référence aux procédures et les consulte assez régulièrement. » Il y a une terminologie technique spécifique à l'appareil, le technologiste doit interpréter le tout pour s'assurer que le résultat général est le bon : « Il doit être capable de reculer et de trouver le problème. » Pour certains TLM, les textes traduits sont difficiles à interpréter à cause de la syntaxe qui n'est pas le français du Canada (Belge ou Français de France). Pour une autre TLM, elle a besoin de « lire sur certains organismes, le langage est technique, difficile, le nom des bactéries, la théorie des tests. Les termes scientifiques comme si c'est des termes que je n'ai jamais vus. J'apprends avec le temps. ». Les procédures opérationnelles standard peuvent concerner la banque de sang par exemple. Il y a plusieurs étapes (chauffer l'eau, comment préserver...) beaucoup d'informations sur comment procéder. Il y a rarement des illustrations et des tableaux et les étapes sont en paragraphe, bien détaillées, 3 à 4 pages. Les TLM ont aussi de temps en temps d'autres tâches en plus qui consistent à réviser et ajuster les procédures.

LES ARTICLES SCIENTIFIQUES

Par ailleurs, les TLM se tiennent à jour sur les nouvelles scientifiques en lisant « des articles d'actualité scientifiques, c'est important de lire pour se tenir au courant ». Tout d'abord en français, et si le MLT veut en savoir davantage, ce sera en anglais. Se tenir au courant fait partie de la profession il faut lire des articles, pour avoir des heures d'éducation (45 h), « on reçoit par la poste des articles scientifiques du CSLMS », ce qui suit à la lecture sont des petits cours formation et des questions.

LA TECHNOLOGIE ET LE RYTHME DE TRAVAIL

La lecture se fait via l'ordinateur et la lecture des courriels pour communiquer au sein de l'équipe et aussi s'informer sur les changements de procédures. Le rythme de travail est soutenu avec les deux types de tests dénommés « S » et « R », mais beaucoup de tests S qui demandent une exigence supplémentaire.

Expression écrite : Analyse des données suite aux entretiens

L'expression écrite est une habileté où le TLM est en partie appuyé par le système informatique. En effet que ce soit Meditech ou LIS, les TLM ont souvent des « canned text », c'est-à-dire des textes préétablis et ils doivent en faire la sélection : « Les menus déroulants ont déjà des choix pré établis, standardisés, rare occasion à ajouter des points pour ne pas être sujet à un manque d'interprétation, on utilise Meditech pour décrire les résultats en abréviation. »

Pour un autre TLM : « Les informations sont toutes là-dedans. On y dépend, rien n'est envoyé. Ex : on entre les résultats de grossesses. Résultats (chiffres, positif/négatif, téléphone au médecin, problème arrivé, pourquoi il y a eu un délai). La phrase est déjà prêt (« canned text » avec un code assigné) ».

LE COURRIEL

Les TLM communiquent souvent par courriel, et travaillent avec Microsoft Office de manière régulière. Avec le courriel, ils communiquent avec les collègues pour recevoir ou envoyer des documents et aussi avec le fournisseur. De nos jours, les TLM doivent pouvoir expliquer les problèmes informatiques à l'écrit via une « requête informatique ». Selon un TLM il faut « pouvoir écrire un petit paragraphe en décrivant le problème et les solutions faites pour y remédier. Ce n'est pas une tâche récurrente comme les pannes informatiques sont plutôt rares. »

LES INCIDENTS

Quand il y a des incidents, ce qui est plutôt rare, le TLM doit remplir un long formulaire (expliquer le pourquoi, les démarches que nous avons faites (appeler chef de département, sécurité.) »

LES PROCÉDURES

On demande aussi aux TLM de monter des procédures, écrire une nouvelle procédure pour une nouvelle technique : « On devait réécrire les techniques (avec un gabarit), on devrait faire la procédure avec les références. »

Le bilinguisme : Analyse des données suite aux entretiens

Le bilinguisme est une caractéristique des TLM francophones œuvrant au Canada. Lors de notre entretien, cet aspect était récurrent et les TLM y faisaient beaucoup référence. En effet, le bilinguisme est une réalité au Nouveau-Brunswick et dans certaines parties du Québec. Ainsi, selon le sondage de l'annexe C, près de la moitié des TLM (47 %) travaillent dans un environnement bilingue.

LE CONTEXTE

Au Nouveau-Brunswick et au Québec, le milieu de travail peut être francophone ou bilingue dépendamment de la région concernée. Selon des TLM : « Ça dépend de la région, j'ai travaillé dans un petit hôpital bilingue, Il y a des hôpitaux dans la région anglophone ou bilingue. La plupart d'entre nous étaient francophones, il fallait être bilingue, car certaines infirmières étaient uniquement unilingues. La conversation est « franglais », le premier mot qui nous vient, qui va sortir. Dans une région complètement francophone, tous les documents étaient en français, les réunions sont en français. Souvent les compagnies ont toutes les langues. Il y a des représentants francophones de la Nouvelle-Écosse. Les services sont bilingues. » Les TLM du Québec qui travaillent au Nouveau-Brunswick arrivent à se débrouiller avec les patients anglophones. La plupart des francophones au Nouveau-Brunswick parlaient anglais. Selon un TLM « les tests sont universels, les résultats aussi, il n'y avait pas de problème de communication, car on répète les mêmes phrases « I printed a report » « Hemoglobin 39 ».

Au Québec, selon un TLM : « Tout dépend de la région, l'anglais n'est pas essentiel. À Montréal, on devient bilingue dans notre métier. Dans un centre de prélèvement, la clientèle est anglophone. On répète les mêmes choses (l'analyse d'urine, la procédure...). On apprend ces éléments dans la partie de métier qu'on fait. La communication n'est pas juste professionnelle, on fait aussi du social. »

LES INTERACTIONS

Pour certains TLM francophones du Nouveau-Brunswick, il y a une fierté à offrir des services et communiquer en français : « Je communiquais toujours en français avec les patients. Je pense que tout le monde peut apprendre. Je ne suis pas anti-anglais, je suis pro français. C'est un partenariat entre les interlocuteurs, chacun fait son bout de chemin, on fait du franglais dans un contexte professionnel. On nous a offert des cours en anglais, avec les bases, on améliore et on fait du sens à nos discussions. »

Dans les hôpitaux francophones du Nouveau-Brunswick, l'interaction se fait majoritairement en français. Cependant, le TLM doit pouvoir « se débrouiller » en anglais pour une variété de tâches. En effet, il y a souvent des patients ou des prestataires anglophones et le TLM doit s'adapter pour pouvoir servir cette clientèle. De plus, les fournisseurs d'équipement et les manuels fournis peuvent aussi être en anglais et le TLM doit pouvoir comprendre le matériel. Plusieurs TLM nous ont informé qu'on s'attend d'eux de communiquer en anglais quand cela est nécessaire, mais on ne s'attend pas d'un anglophone de communiquer en français. Pour plusieurs « En tant que francophone, on doit faire des efforts pour survivre. » C'est une réalité que les TLM vivent au quotidien : « Nous sommes très confortables d'être dans un contexte bilingue. On est habitué à communiquer dans les deux langues depuis l'enfance. L'employeur s'attend à ce que le technologiste puisse fonctionner en anglais s'il est francophone, mais seulement comprendre le français s'il est anglophone. « On peut communiquer dans la langue de notre choix avec nos collègues quand les deux sont bilingues, mais pas toujours le cas si la personne est monolingue. »

LES DIFFICULTÉS DE COMMUNICATION

Quand les deux interlocuteurs sont bilingues, la communication semble être fluide et ne pose pas d'ambiguïté, c'est même une force et une habileté cognitive. Cependant quand les deux personnes sont unilingues, des arrangements sont faits pour éviter les relais en commun ou on passe le téléphone à une personne bilingue. Selon un TLM « il y a un problème s'il y a seulement anglophone et francophone. Comme il y a un manque, on a changé nos exigences en matière d'entrée de la profession ».

En effet, il se peut qu'il y ait des difficultés de communication quand l'interlocuteur est unilingue. Selon un TLM, les exigences de l'employeur sont que « maintenant, on a besoin de lire, parler, écrire dans une des deux langues et comprendre oralement l'autre langue. Parfois, ça nuit à la communication. On essaye de jumeler des personnes qui se comprennent. S'il y a un problème avec un spécimen rapide, difficile de communiquer avec un collègue dans une langue non confortable. Le collègue va appeler une autre personne. » D'après un autre TLM, « ça ne facilite pas les choses (réunions en anglais, difficile à comprendre), communiquer avec un français du NB, avec les mêmes termes, l'accent un peu moins, car je parle lentement, je m'adapte. »

L'EXIGENCE DES EMPLOYEURS

« Mon employeur m'a demandé d'avoir un strict minimum en anglais, je passe le téléphone à un anglophone, on n'est pas demandé d'être bilingue, mais c'est un atout. Ça facilite le travail, car des professionnels de santé sont anglais. Je donne le combiné à une personne anglophone. Hôpital francophone, environnement bilingue. On se débrouille en anglais avec Google translate. »

LES OUTILS

La formation au Nouveau-Brunswick est entièrement en français, à l'exception des manuels de référence en anglais (défi, car certains apprenants sont moins bons). Selon un éducateur « les manuels proviennent suite aux suggestions par l'association nationale SCSLM. Certains étudiants de l'international ont de la difficulté à comprendre l'anglais, c'est un défi d'utiliser les manuels de référence anglais. Ils doivent traduire le manuel. Au Nouveau-Brunswick, majoritairement francophones, les étudiants canadiens ont aussi de la difficulté à comprendre l'anglais. Les étudiants demandent à voir des manuels francophones même si les notes de cours sont en français. Taux de réussite pour l'examen de certification : 50 %. Selon les statistiques, le centre a étudié la traduction des questions dans l'examen. Une traduction littérale s'avère être acceptable. Les étudiants devraient avoir un programme d'immersion (Français/anglais) pour pouvoir mieux représenter la réalité, mais les étudiants veulent avoir un programme entièrement francophone. »

Analyses des tâches selon les NCLC

L'objectif de cette recherche visait à définir les niveaux linguistiques requis pour un TLM dans sa profession côté francophone et de déterminer si les exigences ont changé par rapport à l'anglais, en 2007 où les niveaux linguistiques ont été établis ainsi :

	Listening	Speaking	Reading	Writing
2007 Benchmarks	CLB 8	CLB 8	CLB 8	CLB 7

Depuis 2007, et surtout en période de pandémie la charge de travail des TLM a augmenté. Il y a toujours des enjeux élevés « s'il y a urgence, on attend le spécimen, on s'occupe tout de suite, si c'est critique on communique avec l'unité (salle d'OP ou en urgence) ». De plus, la technologie a pris un rôle plus important dans la communication et dans les analyses. Tout est informatisé pour que « l'information soit mise à jour en temps réel et qu'il n'y ait pas d'information conflictuelle. » La communication a augmenté, car il est nécessaire pour fonctionner avec les professionnels à l'intérieur et à l'extérieur du laboratoire. Par ailleurs, selon une régulatrice, il y a une pénurie de TLM ce qui amène les centres à embaucher un personnel non qualifié qui ne sont pas au courant des techniques mais seulement de la théorie. Enfin, le bilinguisme est une réalité pour les TLM francophones, une exigence supplémentaire qui peut être bénéfique ou restreindre la communication et elle est absente pour leurs collègues anglophones.

L'analyse qualitative permet de voir des tendances qui se dessinent via un continuum. Les NCLC décrivent la gamme des compétences requises pour fonctionner de façon autonome dans la plupart des situations quotidiennes de la vie sociale, des études et du travail de même dans des contextes moins prévisibles.

D'une manière générale, les tâches des TLM se retrouvent dans le stade II des échelles des NCLC avec des éléments des NCLC 9 :

Niveaux	Compréhension de l'oral	Expression orale	Compréhension de l'écrit	Expression écrite
NCLC 5 à NCLC 8	Comprendre des messages oraux modérément complexes dans des contextes modérément exigeants d'utilisation de la langue.	Créer des messages oraux modérément complexes dans des contextes modérément exigeants d'utilisation de la langue.	Comprendre des textes modérément complexes dans des contextes modérément exigeants d'utilisation de la langue.	Écrire des textes modérément complexes dans des contextes modérément exigeants d'utilisation de la langue.

Niveaux	Compréhension de l'oral	Expression orale	Compréhension de l'écrit	Expression écrite
NCLC 9 à NCLC 12	Comprendre des messages oraux complexes dans des contextes exigeants d'utilisation de la langue.	Créer des messages oraux complexes dans des contextes exigeants d'utilisation de la langue.	Comprendre des messages écrits complexes dans des contextes exigeants d'utilisation de la langue.	Écrire des messages complexes dans des contextes exigeants d'utilisation de la langue.

et par exemple plus spécifique pour l'expression orale :

NCLC 5	NCLC 6	NCLC 7	NCLC 8
<p>PERFORMANCE GLOBALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Converser brièvement, avec un certain effort, dans des situations sociales courantes; fournir des renseignements concrets sur ses besoins et sur des sujets familiers, pertinents sur le plan personnel. 	<p>PERFORMANCE GLOBALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Converser, avec une certaine aisance, dans des situations sociales courantes; fournir des renseignements concrets quelque peu détaillés sur des sujets familiers, pertinents sur le plan personnel. 	<p>PERFORMANCE GLOBALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Converser, avec aisance, dans plusieurs situations quotidiennes courantes des contextes social, scolaire et professionnel; fournir des renseignements concrets et certains renseignements abstraits sur des sujets familiers. 	<p>PERFORMANCE GLOBALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Converser, de façon autonome, dans la plupart des situations quotidiennes courantes des contextes social, scolaire et professionnel; fournir des renseignements concrets et certains renseignements abstraits sur des sujets familiers.

Les tâches communicatives observées en milieu de travail se trouvent dans la fourchette allant des NCLC 6 à NCLC 9, indiquant un continuum d'exigences linguistiques. Afin d'établir des compétences linguistiques minimales qui représenteraient des pratiques en milieu de travail, certaines tâches communicatives ont été étiquetées comme « tâches faisant partie intégrante de la profession » et étudiées lors de l'entretien personnel. Le tableau ci-dessous fait la liste des compétences essentielles que doit posséder le TLM dans sa profession et les niveaux de compétence linguistique canadiens associés à ces tâches :

Habilité langagière	NCLC	Compétences essentielles
Compréhension de l'oral	8-9	<p>NCLC 8</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre des messages ou des échanges peu courants sur les affaires modérément complexes qui visent à influencer ou à persuader (<i>recommandations pour résoudre un problème</i>). • Comprendre les idées principales et les idées secondaires ainsi que l'information explicite et implicite et les sous-entendus. • Interpréter les messages. • Évaluer la pertinence des solutions proposées. • Comprendre l'information modérément complexe d'exposés accompagnés d'éléments visuels ou de monologues détaillés (jusqu'à 20 minutes) sur des sujets se rapportant à des connaissances générales, ou encore à des questions techniques ou liées au travail dans son domaine. • Comprendre les idées principales et les idées secondaires ainsi que l'information explicite et implicite, et les sous-entendus. <p>L'auditeur doit : (NCLC 9)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconnaître les nuances dans les styles (formel et informel) ainsi que dans les niveaux et variétés de langue. • Interpréter souvent avec difficulté les manifestations d'humour, les expressions idiomatiques peu fréquentes et les références culturelles. • Reconnaître les nuances dans l'attitude et l'intention des interlocuteurs ainsi que les rapports entre ces derniers à partir d'indices verbaux et non verbaux (<i>ton et intonation</i>).

Habilité langagière	NCLC	Compétences essentielles
Expression orale	8-9	<p>NCLC 8</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laisser des messages téléphoniques dans un contexte professionnel. • Vérifier sa compréhension en ayant recours à la répétition ou à la paraphrase. • Adapter le ton et le niveau de langue aux situations formelles ou informelles. • Faire preuve de tact. • Présenter les étapes en ordre. • Rendre évidente la séquence des étapes au moyen de l'intonation. • Appuyer les consignes d'information additionnelle. • Vérifier la compréhension des interlocuteurs. • Décrire un problème, clarifier des détails et offrir des solutions. • Convaincre ou dissuader au moyen d'arguments. • Expliquer les conséquences possibles de l'inaction ou de certaines décisions. • Avoir recours au tact et à la clarté quand ces facteurs ont une incidence sur les résultats attendus. • Poser des questions pertinentes pour recueillir de l'information, la communiquer, l'analyser et la comparer. • Donner des explications et des précisions. • Prendre position, de façon appropriée, pour ou contre un point de vue ou une solution. <p>Le locuteur doit (NCLC 9) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adapter son langage ainsi que son style et son niveau de langue à une grande variété de contextes, d'auditoires, de genres et d'objets de communication. • Faciliter les échanges. • Utiliser diverses stratégies pour éviter les digressions. • Orienter la discussion. • Demander aux participants de fournir des éléments d'information et de les confirmer ou de les clarifier, au besoin. • Poser des questions pertinentes pour recueillir, analyser et comparer de l'information. • Résumer ou reformuler de l'information ou un point de vue pour faciliter la compréhension. • Présenter des arguments persuasifs, au besoin. • Adapter son langage pour se faire comprendre et utiliser, au besoin, des indices et des signaux non verbaux.

Habilité langagière	NCLC	Compétences essentielles
Compréhension de l'écrit	8-9	<p>NCLC 8</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre des consignes modérément complexes relatives à des procédures techniques ou spécialisées peu familières, dont l'ordre n'est pas toujours clair et qui sont présentées en huit à quinze paragraphes (jusqu'à treize étapes). • Inférer l'ordre des étapes à l'aide d'indices linguistiques et d'information implicite. • Comprendre des textes sur les affaires modérément complexes (<i>propositions d'affaires, recommandations, lignes de conduite, normes</i>). • Comprendre et analyser l'information explicite et implicite ainsi que les sous-entendus. • Comprendre l'intention et l'attitude du scripteur. • Sélectionner l'information pertinente par inférence. • Consulter des ouvrages de référence version papier ou en ligne, y repérer plusieurs éléments d'information et les intégrer à son texte. • Trouver de l'information au moyen de stratégies de recherche efficaces. <p>Le lecteur doit (NCLC 9) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre une variété de textes complexes qui contiennent des consignes détaillées, à étapes multiples, relatives à des procédures techniques ou spécialisées, dans des situations à enjeux élevés (<i>avis juridiques, protocoles, guides d'instructions, politiques administratives</i>). • Intégrer plusieurs éléments d'information pour déterminer la procédure à suivre. • Paraphraser les instructions.
Expression écrite	7	<ul style="list-style-type: none"> • Résumer l'essentiel d'un document de deux pages sur un sujet familier. • Écrire en style télégraphique ou sous forme de plan. • Rapporter les idées principales et secondaires en les appuyant de détails exacts et compréhensibles. • Transmettre l'information essentielle. • Orthographier correctement les mots tirés du texte d'origine. • Écrire des textes modérément complexes de quelques paragraphes bien structurés et bien enchaînés pour raconter une série d'événements ou une histoire. • Présenter clairement l'ordre des événements. • Faire un compte rendu exact et détaillé des événements. • Remplir de longs formulaires modérément complexes. • Fournir l'information demandée. • Donner des réponses claires et précises à diverses questions ouvertes.

Conclusion

L'acquisition et la maîtrise de la langue se situent sur un continuum de performance. L'utilisation de la langue est influencée par une multitude de variables, y compris la conscience socioculturelle et l'expérience technique. Les tâches demandées des TLM ainsi détaillées ci-dessus exigent différents types et niveaux de compétences linguistiques. En effet, certaines tâches exigent un niveau linguistique plus avancé comme écrire des procédures ou faire des mises à jour. De plus, former des étudiants ou de nouveaux employés demeure des tâches pour des TLM plus qualifiés et bien sûr avec de l'expérience. Le projet actuel s'est donc attardé sur les niveaux linguistiques minimum requis d'un TLM pour bien exercer sa profession.

Dans des situations inhabituelles, comme d'une pandémie, le travail d'un TLM s'alourdit en lui demandant de faire davantage de tests. De ce fait, on note une pénurie des TLM à travers le Canada. Les TLM apprennent aussi « au sein de la profession, en faisant » et améliorent leurs compétences linguistiques au jour le jour. Les termes sont souvent génériques et universels, et il serait bénéfique de tenir ceci en compte quant à l'attribution des niveaux linguistiques requis dans la profession au commencement.

Cependant, en 2022, Les TLM sont de plus en plus autonomes selon une régulatrice et sont aptes à valider des résultats sans l'avis du médecin. Il faut bien saisir le sens du message des prestataires de santé et prendre des décisions subséquentes.

De plus, une autre difficulté s'ajoute aux TLM œuvrant dans un milieu francophone : l'aspect du bilinguisme. Les TLM doivent pouvoir permuter du français à l'anglais et vice-versa et tenir compte des variations culturelles du français. Dans le contexte où le TLM travaille dans les deux langues, il mélange souvent les deux langues et arrive à se faire comprendre. Cependant, certains TLM sont francophones et ont un anglais fonctionnel et apprennent « sur le tas ». Selon un TLM « dépendamment du degré de bilinguisme de la personne, il faut répéter, ce n'est pas toujours évident d'utiliser le bon terme. » Pour ces TLM, avec leur langue dominante, ils doivent avoir plus de stratégies de compréhension en lecture pour discerner le message, reconnaître les nuances dans l'attitude et l'intention des locuteurs pour la compréhension orale ou encore être en mesure d'adapter le style et son niveau de langage à une variété de contextes en expression orale.

L'observation suivante sur le bilinguisme prend une place importante dans la recherche :

- Travailler dans un environnement bilingue comme celui que l'on trouve au Nouveau-Brunswick fait passer le contexte de communication de modérément exigeant (NCLC 8) à exigeant (NCLC 9) concernant la compréhension de l'oral, l'expression écrite et la compréhension de l'écrit.

En conclusion, nous sommes en mesure d'assigner deux niveaux de compétences linguistiques pour les TLM. La première concerne les TLM qui peuvent fonctionner dans les deux langues :

	Compréhension de l'oral	Expression orale	Compréhension de l'écrit	Expression écrite
2022 Niveaux de compétence linguistique canadiens	NCLC 8	NCLC 8	NCLC 8	NCLC 7

La deuxième concerne les TLM qui sont seulement francophones œuvrant dans un contexte bilingue où les exigences linguistiques sont plus élevées pour la compréhension de l'oral, l'expression écrite et la compréhension de l'écrit (NCLC 9).

ANNEXE A : Analyse des documents de la profession

Objectif :

L'attribution des niveaux en compétences de langue se fait par la collecte des données du milieu de travail des techniciens de laboratoire. L'objectif est d'identifier les attentes concernant la compréhension orale, l'expression orale, la compréhension écrite et l'expression écrite.

En identifiant les tâches que le technicien de laboratoire doit accomplir et la fréquence de celles-ci, des niveaux de langue seront attribués pour chaque habileté.

Compréhension de l'écrit		
Tâches langagières confirmant l'atteinte des niveaux de compétences	Notes d'analyse	Niveau
<p>Évaluation de la compréhension de l'écrit</p> <p>Tâches à faire en milieu professionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lire les notes concernant les changements de procédures sur le lieu de travail - Parcourir des listes, des menus, des tables des matières pour trouver l'information requise - Parcourir et scanner les étiquettes pour organiser la séquence des tests ou pour trouver des spécimens - Se référer aux procédures des manuels en ligne et imprimés, par exemple sur la santé et la sécurité, l'équipement et d'autres - Lire plusieurs formulaires (textes formatés) - Lire des bulletins techniques sur l'équipement et les fournitures - Consulter des manuels pour trouver des informations - Lire des articles d'actualité fournis par la direction pour se tenir au courant des changements dans le domaine professionnel - Lire les informations concernant le contrôle de la qualité et de la calibration - S'informer sur les problèmes liés à l'équipement 	<p>Ressources utilisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procédure du test <i>Xpert</i> BCR-ABL - Directives sur l'obtention d'échantillons veineux ou capillaires de qualité - Procédure de l'inclusion et de l'enrobage des blocs de paraffine - Processus des échantillons d'EA/d'ÉEQ - Procédure à suivre en cas de déversement d'un produit volatil, toxique, corrosif ou inflammable - Procédure de l'appareil ABL90flex - Préparation de spécimens cytologiques avec le système PrepStain® - Test de mononucléose <p>Indications descriptives des NCLC :</p> <p>IV. Information (NCLC 7)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre et interpréter l'information contenue dans des textes non continus détaillés et modérément complexes (<i>moteurs de recherche, index, glossaires, tables des matières, plans de sites Web, graphiques, organigrammes</i>). <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre l'ensemble du texte et son organisation. - Faire le tri des éléments d'information. <p>II. Consignes (NCLC 9)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre une variété de textes complexes qui contiennent des consignes détaillées, à étapes multiples, relatives à des procédures techniques ou spécialisées, dans des situations à enjeux élevés (<i>avis juridiques, protocoles, guides d'instructions, politiques administratives</i>). <ul style="list-style-type: none"> - Intégrer plusieurs éléments d'information pour déterminer la procédure à suivre. - Paraphraser les instructions. <p>Contexte de la communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modérément exigeant et généralement prévisible (NCLC 7-8) • Exigeant, imprévisible et pouvant mettre en cause des situations à enjeux élevés et des facteurs de distraction. (NCLC 9) <p>Habilités de lecture :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire le tri de l'information (NCLC 7-8) • Interpréter l'information dans les textes (NCLC 7-8) • Comprendre des structures de phrases très complexes et parfois ambiguës. (NCLC 9) • Comprendre du vocabulaire abstrait et spécialisé. (NCLC 9) 	7-9
<p>Justification de la désignation du niveau 7-9 :</p> <p>Le technicien de laboratoire est amené à lire des notes sur les procédures de son lieu de travail et les mises à jour. Il ne doit pas seulement « Balayer le texte » (NCLC 6), mais faire le tri de l'information (NCLC 7).</p> <p>L'employé doit également suivre les consignes de la procédure des machines de laboratoire.</p> <p>Le vocabulaire est spécialisé et le contexte a des enjeux élevés (NCLC 9). Les étapes sont nombreuses et détaillées ce qui correspond bien à NCLC 9 et non NCLC 8.</p>		

Expression écrite		
Tâches langagières confirmant l'atteinte des niveaux de compétences	Notes d'analyse	Niveau
<p>Évaluation de l'expression écrite</p> <p>Tâches à faire en milieu professionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remplir des formulaires ou des rapports d'incidence ou d'occurrence pour documenter les problèmes de contrôle de la qualité, tels que des spécimens mal étiquetés ou mal déclarés. - Prendre des notes pour expliquer les échecs du contrôle de la qualité - Rédiger des explications sur l'interprétation des tests - Prendre des notes à l'intention des collègues aux prochains quarts à propos des imprimés de résultats ou des éléments prioritaires - Sélectionner des phrases toutes faites dans les listes déroulantes pour expliquer les résultats ou ajouter des informations - Communiquer avec l'équipe de prochains quarts au moyen de post-it notes, de documents imprimés et de messages électroniques - Rédiger les procès-verbaux des réunions - Mettre à jour des manuels d'utilisation - Rédiger des rapports sur l'entretien des machines - Rédiger des rapports sur les incidents concernant les produits volatils, inflammables ou toxiques 	<p>Ressources utilisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Politique pour transmettre les résultats - Procédure de l'identification des spécimens <p>Notes descriptives NCLC :</p> <p>IV. Information (NCLC 7) & (NCLC 9)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remplir de longs formulaires modérément complexes. • Fournir l'information demandée. • Donner des réponses claires et précises à diverses questions ouvertes. • Écrire des textes modérément complexes de quelques paragraphes bien structurés et bien enchaînés, pour décrire ou comparer de façon détaillée des personnes, des objets, des activités, des systèmes ou des procédés familiers. • Produire des textes cohérents en utilisant correctement les marqueurs de relation entre les mots et les phrases. • Fournir des descriptions et des explications exactes et détaillées. • Écrire des textes complexes et cohérents dans des contextes formels où les enjeux peuvent être élevés pour raconter des événements passés, comparer des idées, des phénomènes et des processus complexes, ou exprimer et analyser des opinions (études, dissertations, rapports). • Réaliser l'objet de la tâche en tenant compte du destinataire. • Transmettre les idées principales et les appuyer de détails suffisants; faire des descriptions détaillées. • Présenter son texte comme un tout cohérent, avec l'ensemble des parties que le genre nécessite. • Utiliser les tournures et structures rhétoriques (<i>définitions, classification, exemples, relations de cause à effet</i>). • Utiliser une variété de marqueurs de relation entre les mots et les phrases. <p>Habiletés d'écriture :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employer un vocabulaire précis et varié. (NCLC 7) • Bien maîtriser différentes structures, dont les phrases complexes. (NCLC 9) 	<p>7-9</p>
<p>Justification de la désignation du niveau 7-9 :</p> <p>Le technicien de laboratoire est amené à remplir des formulaires sur des incidents, prendre des notes sur les problèmes éventuels ou remettre des notes à l'intention de ses collègues. (NCLC 7)</p> <p>L'employé doit également rédiger les procès-verbaux où les enjeux peuvent être élevés et il doit varier son vocabulaire, ce qui est bien du niveau NCLC 9 et non NCLC 8 où le contexte de communication n'est pas aussi exigeant et le processus pas aussi complexe.</p>		

Compréhension de l'oral		
Tâches langagières confirmant l'atteinte des niveaux de compétences	Notes d'analyse	Niveau
<p>Évaluation de la compréhension de l'oral</p> <p>Tâches à faire en milieu professionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les commentaires de type « petite conversation » (afin d'être en mesure d'y répondre) - Comprendre et répondre aux questions concernant les procédures de travail - Écouter et comprendre des instructions du département informatique par téléphone - Répondre aux demandes de renseignements sur les résultats par téléphone - Comprendre les descriptions non routinières - Comprendre les instructions relatives aux tâches techniques - Prendre en note des messages téléphoniques à plusieurs étapes - Comprendre les suggestions et les recommandations - Comprendre les instructions des superviseurs sur les procédures non routinières - Identifier le ton et l'intention dans les demandes urgentes, les critiques et les recommandations 	<p>Ressources utilisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des résultats - Politique de transmission des résultats - Politique d'identification des patients - Rapport de procès-verbal <p>Indications descriptives des NCLC :</p> <p>II. Consignes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre des consignes modérément complexes et détaillées se rapportant à des procédures techniques peu familières (étapes multiples). <ul style="list-style-type: none"> - Reconstituer l'ordre des étapes à partir d'indices discursifs (<i>connecteurs, références, substitutions</i>) ou d'autres repères linguistiques. <p>IV. Information</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre des discussions de groupe sur des sujets modérément complexes et abstraits. <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les idées principales et les idées secondaires ainsi que l'information explicite et implicite, et les sous-entendus. - Interpréter les faits, les opinions et les explications ainsi que l'attitude des interlocuteurs. <p>Contexte de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modérément exigeant et imprévisible. (NCLC 8-9) 	6-9
<p>Justification de la désignation du niveau 6-9 :</p> <p>Le technicien de laboratoire est amené à participer à des conversations de tous les jours (NCLC 6) avec ses collègues. Cependant, le contexte change très vite quand il doit suivre des consignes de son superviseur et prendre des messages à plusieurs étapes. De ce fait, le manque de prévisibilité du contexte place le niveau de la compréhension de l'oral au niveau NCLC 9. Les consignes sont détaillées et les procédures peu familières ce qui est bien du contexte du NCLC 9 et non NCLC 7 ou 8.</p>		

Expression orale

Tâches langagières confirmant l'atteinte des niveaux de compétences	Notes d'analyse	Niveau
<p>Évaluation de l'expression orale Tâches à faire en milieu professionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plaisanter - Engager dans de petites conversations - Répondre aux demandes d'information de collègues et d'autres professionnels de la santé (des infirmières, des médecins) - Informer les collègues des changements de procédures et des pannes d'équipement (en tête-à-tête) - Participer aux réunions du personnel - Vérifier les procédures auprès de ses collègues et ses superviseurs - Répondre au téléphone de manière professionnelle - Faire un remue-méninge pour trouver des solutions - Communiquer les résultats des tests sanguins des patients hospitalisés et des patients externes - Appeler le département informatique pour demander de l'aide - Appeler le département hospitalier responsable pour demander des informations ou des spécimens supplémentaires - Comparer et analyser les résultats - Décrire les observations - Décrire et expliquer les résultats - Remettre en question la validité des résultats - Donner des instructions à plusieurs étapes (en tête-à-tête) - Répondre aux demandes d'ajouts des infirmières et aux celles des médecins - Émettre des hypothèses sur la nature des résultats et les causes possibles des erreurs - Identifier un problème qui nécessite une attention particulière - Résoudre des problèmes (la routine, en tête-à-tête) - Signaler des problèmes de l'équipement - Remercier les membres du personnel lors des réunions - Se former à des procédures de routine, à plusieurs étapes et modérément complexes - Transférer les appels téléphoniques - Dépanner les pannes d'équipement - Signaler les résultats critiques : informer les infirmières ou les médecins responsables des résultats positifs des tests nécessitant une action immédiate - Demander que les spécimens soient soumis avec les formulaires appropriés (d'autres professionnels de la santé) - Donner des instructions complexes aux petits groupes - Négocier - Résoudre des problèmes lors des réunions du personnel - Faire un rapport sur l'état d'avancement des travaux aux superviseurs (évaluation du rendement; mise à jour du chef d'équipe) - Se former sur les procédures complexes 	<p>Ressources utilisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des résultats - Politique de transmission des résultats - Politique d'identification des patients - Rapport de procès-verbal <p>Indications descriptives des NCLC :</p> <p>I. Relations interpersonnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participer à des conversations et à des discussions non courantes nécessitant un certain tact (<i>manifeste de l'empathie, résoudre des conflits mineurs, rassurer</i>). <ul style="list-style-type: none"> - Alimenter la discussion en posant des questions. - Esquiver poliment une question et changer convenablement de sujet. - Vérifier sa compréhension en ayant recours à la répétition ou à la paraphrase. - Adapter le ton et le niveau de langue aux situations formelles ou informelles. - Faire preuve de tact. - Présenter formellement quelqu'un à un grand groupe. • Avoir de brèves conversations téléphoniques professionnelles. <ul style="list-style-type: none"> - Adapter le ton et le niveau de langue aux situations formelles ou informelles. - Fournir des renseignements de façon professionnelle. - Laisser des messages téléphoniques dans un contexte professionnel. <p>IV. Information</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournir et demander de l'information détaillée et complexe; exprimer de façon nuancée une opinion, une inquiétude, un sentiment, une réserve, l'obligation, la capacité, la certitude, l'approbation, la désapprobation, la possibilité, la probabilité, l'accord ou le désaccord. <ul style="list-style-type: none"> - Poser des questions pertinentes pour recueillir de l'information, la communiquer, l'analyser et la comparer. - Donner des explications et des précisions. - Prendre position, de façon appropriée, pour ou contre un point de vue ou une solution. - Prendre la parole, laisser ou faire parler les autres et les remercier de leur contribution ou de l'information qu'ils ont fournie. <p>Habiletés d'expression :</p> <p>Sur le plan textuel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Employer un discours enchaîné et utiliser correctement une variété de connecteurs et de marqueurs de relations. (NCLC 8) 	6-9

Justification de la désignation du niveau 6-9 :

Le technicien de laboratoire est amené à avoir des conversations avec ses collègues (NCLC 6) ou les autres professionnels de la santé et doit donc différencier le contexte de la communication (NCLC 8).

Cependant, il doit aussi être en mesure de fournir des explications et de résoudre des problèmes, des caractéristiques des NCLC 8-9.

Il doit évoluer dans une situation à enjeux élevés et donc NCLC 9.

Confirmation des niveaux

Niveaux				
Code de la tâche	Compréhension de l'écrit	Évaluateur 1	Évaluatrice 2	Évaluatrice 3
	Tâche de la compréhension de l'écrit	7-9	6-9	7-9
Code	Expression écrite	Évaluateur 1	Évaluatrice 2	Évaluatrice 3
	Tâche de l'expression écrite	7-9	6-9	7-9
Code	Compréhension de l'oral	Évaluateur 1	Évaluatrice 2	Évaluatrice 3
	Tâche de la compréhension de l'oral	6-9	7-9	6-9
Code	Expression orale	Évaluateur 1	Évaluatrice 2	Évaluatrice 3
	Tâche de l'expression orale	6-9	7-9	6-9

ANNEXE B : Caractéristiques des répondants éligibles au sondage

Caractéristiques	Réponses possibles	Total (n =162)	Pourcentage des répondants
Tâches principales	Je réalise des tests, des expériences et/ou des analyses de laboratoire médical	101	62%
	Je supervise ou gère d'autres personnes	23	14%
	Autres	38	12%
		Total (n =134)	
Durée de temps au poste actuel (les candidats avec moins de 1 an n'ont pas été comptabilisés)	1 - 5 ans	36	27%
	6 - 10 ans	21	16%
	11 ans ou plus	61	46%
		Total (n =118)	
¹ Dans quel département travaillez-vous le plus souvent?	Hématologie	34	29%
	Médecine transfusionnelle	30	25%
	Chimie	28	24%
	Microbiologie	27	23%
	Laboratoire de base	13	11%
	Recevoir des spécimens	12	11%
	Phlébotomie	9	8%
	Assurance qualité	6	5%
	Pathologie/histologie	6	5%
	Cytologie	4	3%
	Moléculaire/cytogénétique	3	3%
	Immunologie	3	3%
	Tests au point de service	2	2%
	Autre	13	11%
Province	Québec	72	61%
	Nouveau-Brunswick	45	38%
	Autre	1	1%
		Total (n =118)	

¹ Les répondants peuvent choisir plusieurs réponses.

Caractéristiques	Réponses possibles	Total (n =162)	Pourcentage des répondants
Type d'employeur	Un établissement financé par des fonds publics (un hôpital, une université, une clinique de santé)	100	85%
	Un gouvernement provincial, territorial ou fédéral	15	13%
	Une entreprise privée à but lucratif	1	1%
	Autres	1	1%
		Total (n =117)	
Quelle langue utilisez-vous au travail?	L'anglais seulement	0	0
	Le français seulement	59	50
	Les deux l'anglais et le français	55	47
	Autres	3	3%
		Total (n =114)	
Genre	Homme	9	8%
	Femme	104	91%
	Non-binaire	1	1%
	Préfère s'autodécrire	0	0%
Êtes-vous un technologiste de laboratoire médical formé à l'étranger (autrement dit, avez-vous reçu votre formation initiale de TLM à l'extérieur du Canada)?	Oui	3	3%
	Non	111	97%

ANNEXE C : Analyse de l'examen national

Objectif :

L'attribution des niveaux en compétences de langue de la certification de l'examen des technologistes de laboratoire se fait par l'étude des questions présentes.

L'étude des questions repose sur leur contenu, la terminologie, le choix des réponses, l'information recherchée et la syntaxe de celles-ci.

Compréhension de l'écrit		
Tâches langagières confirmant l'atteinte des niveaux de compétences	Notes d'analyse	Niveau
<p>Évaluation de la compréhension de l'écrit Exemple de question :</p> <p>4 of 210 Que faudrait-il faire en premier sur réception d'un échantillon soupçonné de contenir du <i>Clostridium botulinum</i>?</p> <p><input type="radio"/> Cesser le traitement de l'échantillon</p> <p><input type="radio"/> Effectuer une analyse de toxine</p> <p><input type="radio"/> Aviser le laboratoire de santé publique</p> <p><input type="radio"/> Mettre l'échantillon en culture anaérobie</p>	<p>Ressource : Questions de l'examen de certification</p> <p>Indications descriptives des NCLC :</p> <p>IV. Information</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprendre et interpréter l'information des textes non continus détaillés et modérément complexes (moteurs de recherche, index, glossaires, tables des matières, plans de sites Web, graphiques, organigrammes). <ul style="list-style-type: none"> Faire le tri des éléments d'information. <p>Contexte de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> Modérément exigeant et imprévisible (NCLC 7-8) <p>Sur le plan grammatical :</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprendre du vocabulaire concret, abstrait et spécialisé ainsi que des expressions idiomatiques et des tournures propres à l'argumentation. (NCLC 7) Utiliser ses connaissances de la grammaire et de la syntaxe pour comprendre les textes. (NCLC 5-6) Comprendre des phrases complexes. (NCLC 5-8) 	7
<p>Justification de la désignation du niveau 7 :</p> <p>Le technicien de laboratoire est amené à lire des questions avec du vocabulaire spécialisé, exemple « Oocyste protozoaire ». Il y a beaucoup de vocabulaire spécialisé ce que le place aux NCLC 7-8.</p> <p>Il doit aussi avoir de bonnes connaissances de grammaire et de syntaxe pour saisir ce qu'on lui demande, mais il n'est pas nécessaire qu'elles soient approfondies (NCLC 5-6).</p> <p>Les phrases sont complexes (NCLC 5-8), mais non ambiguës (NCLC 9).</p> <p>Le contexte est cependant exigeant en situation d'examen et imprévisible en vue des questions (NCLC 7-8).</p> <p>Étant donné que c'est un examen choix multiples, l'étudiant doit trier l'information et procéder par élimination (NCLC 7).</p> <p>On peut déterminer que ces questions correspondent au niveau NCLC 7.</p>		

Confirmation des niveaux

Niveaux		
Code	Compréhension de l'écrit	Évaluateur 1
	Tâche de la compréhension de l'écrit	7

ANNEXE D : Lettre de consentement



Centre des niveaux de
compétence linguistique
canadiens

Centre for
Canadian Language
Benchmarks

294, rue Albert, bureau 400
Ottawa, ON K1P 6E6
Tél. 613-230-7729
Télécopieur 613-230-9305
info@language.ca | www.language.ca

Cher participant, chère participante :

Vous avez été invité(e) à participer au projet réalisé par l'Alliance canadienne des organismes de réglementation des professionnels de laboratoire médical (ACORPLM). Ce projet vise à vérifier les compétences linguistiques nécessaires pour exercer la profession de technologue de laboratoire médical (TLM) au Canada. Dans le cadre du projet, une étude est menée par le Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC) pour le compte de l'ACORPLM.

Les niveaux de compétence linguistique professionnels représentent les compétences minimales en anglais et en français nécessaires pour effectuer les tâches de TLM. Les niveaux de compétence linguistique sont utilisés pour informer les politiques sur les personnes autorisées à travailler en tant que technologiste de laboratoire médical agréé au Canada. L'ACORPLM souhaite déterminer les niveaux de compétence linguistique qui reflètent les exigences professionnelles.

En participant au projet, vous effectuerez deux activités connexes :

- Un examen des tâches linguistiques pour identifier les tâches que vous effectuez comme TLM. La durée prévue est d'environ 60 minutes.
- Une entrevue individuelle pour clarifier des informations sur la manière dont vous utilisez les compétences en lecture, écriture, compréhension orale et expression orale au travail. L'un ou l'une des consultants et consultantes linguistiques du projet (Marisa Mazzulla, Karen Geraci, Anne Senior ou Peyman Mirmiran) mènera l'entrevue par vidéoconférence et prendra note de vos réponses. La séance d'entrevue sera enregistrée pour la référence de l'intervieweur. La durée prévue est d'environ 90 minutes.

Toutes les informations recueillies dans le cadre du projet seront confidentielles. Vos réponses et l'enregistrement de l'entrevue ne seront accessibles qu'aux membres du personnel de l'étude. Votre nom ne s'apparaîtra pas dans les documents de présentation ou les publications des résultats de l'étude. Vous avez le droit de vous retirer de l'étude à tout moment.

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant ce projet ou votre participation à celui-ci, veuillez communiquer avec Paula Steeves, la Gestionnaire de projets, Gateway Canada for International Medical Laboratory Technologists, par téléphone à 778-653-6584 ou par courriel à mltgateway@camlpr.org.

DÉCLARATION DE CONSENTEMENT

J'ai lu et compris les objectifs de l'étude et j'accepte d'y participer. Je suis conscient(e) que ma participation est volontaire et que je peux me retirer à tout moment, sans crainte de sanction. Je donne mon accord pour que mes réponses soient utilisées dans des rapports et des publications qui ne permettent pas de m'identifier ou d'identifier mon lieu de travail.

Imprimer le nom

Signature

Date

ANNEXE E : Guide d'entrevue individuelle

Avant de mener l'entrevue, le chercheur doit :

- Remercier le participant d'avoir réservé le temps pour être interviewé(e).
- Se présenter, son rôle et la recherche. La recherche vise à déterminer si et comment les exigences linguistiques pour les TLM ont changé depuis 2007, où étaient établis les niveaux de compétence linguistique exigés pour exercer la profession de TLM au Canada.
- Expliquer que le but de l'entrevue est de recueillir des informations pour comprendre comment le participant utilise ses compétences en lecture, en écriture, en écoute et en expression orale dans son poste actuel. Les informations seront utilisées parallèlement aux données recueillies auprès des organismes de réglementation et d'un sondage national.
- Dire au participant que l'entrevue devrait durer 90 minutes et qu'elle comprend 20 questions au total.
- Expliquer que l'entrevue est confidentielle et que seuls les membres de l'équipe du projet sauront ce que le participant aura dit. L'entrevue sera enregistrée dans le but de combler les lacunes dans les notes. Ni l'enregistrement ni les notes ne seront partagés avec d'autres personnes que l'équipe du projet.
- Offrir de répondre aux questions des participants.

[Commencez l'enregistrement]

Partie 1

J'aimerais commencer par en savoir un peu plus sur votre lieu de travail et vos principales responsabilités.

1. Pourriez-vous me parler de votre laboratoire?

Par exemple :

Le milieu de travail (p. ex. hôpital, banque de sang, clinique communautaire et privée, établissement de recherche, établissement d'enseignement postsecondaire)

Le nombre de collègues

Les rôles des collègues

2. Pourriez-vous élaborer sur votre fonction au travail?

Par exemple :

Les types de tests de laboratoire effectués

Le domaine de spécialisation

Partie 2

Je vais maintenant vous poser des questions sur les tâches spécifiques effectuées par certains TLM. Dans chaque cas, je vous demanderai si vous effectuez cette tâche dans le cadre de votre travail actuel. Si c'est le cas, je vous demanderai de décrire cette tâche afin que je puisse comprendre les exigences linguistiques.

3. Effectuez-vous des tests de laboratoire qui nécessitent de coordonner et de partager des informations avec d'autres personnes dans le laboratoire (par exemple, technicien ou technicienne biologie moléculaire)?

Non - Passer à la question suivante.

Oui - Pourriez-vous décrire un test de laboratoire où plus d'un TLM est impliqué?

Par exemple :

Quelles informations sont partagées?

Comment l'information est-elle partagée (p. ex., en personne, par téléphone, par écrit, en ligne)?

4. Votre laboratoire utilise-t-il un système informatique de laboratoire?

Non - Passer à la question suivante.

Oui - Pouvez-vous décrire comment vous l'utilisez?

Par exemple :

À quelles informations faites-vous référence?

Quelles informations y entrez-vous?

5. Participez-vous à l'enseignement d'autres employés et employées de laboratoire (par exemple, en orientant les nouveaux employés et nouvelles employées, en formant ou en instruisant les employés et employées de laboratoire)?

Non - Passer à la question suivante.

Oui - Pouvez-vous décrire ce que l'implique l'enseignement?

Par exemple :

Effectué en personne, par téléphone, par écrit ou en ligne?

6. Participez-vous à l'enseignement d'autres professionnels de la santé (par exemple, ceux qui peuvent collecter des spécimens ou effectuer des tests au point de service)?

Non - Passer à la question suivante.

Oui - Pouvez-vous décrire ce que l'implique l'enseignement?

Par exemple :

Effectué en personne, par téléphone, par écrit ou en ligne?

7. Interagissez-vous avec le personnel informatique?

Non - Passer à la question suivante.

Oui - Pouvez-vous décrire le but et la nature des interactions?

Par exemple :

Effectué en personne, par téléphone, par écrit ou en ligne?

8. Interagissez-vous avec des membres du public ou des patients?

Non - Passer à la question suivante.

Oui - Pouvez-vous décrire le but et la nature des interactions?

Par exemple :

Effectué en personne, par téléphone, par écrit ou en ligne?

9. Interagissez-vous avec des fournisseurs d'équipement et/ou d'approvisionnement?

Non - Passer à la question suivante.

Oui - Pouvez-vous décrire le but et la nature des interactions?

Par exemple :

Effectué en personne, par téléphone, par écrit ou en ligne?

10. Interagissez-vous avec les prestataires de soins pour les aider à collecter des spécimens, à effectuer des tests en dehors du laboratoire ou à résoudre des messages d'erreur?

Non - Passer à la question suivante.

Oui - Pouvez-vous décrire le but et la nature des interactions?

Par exemple :

Qui est impliqué?

Effectué en personne, par téléphone, par écrit ou en ligne?

11. Interagissez-vous avec les prestataires de soins au sujet de la sélection des tests appropriés?

Non - Passer à la question suivante.

Oui - Pouvez-vous décrire le but et la nature des interactions?

Par exemple :

Qui est impliqué?

Recommandation, conseil, description des options?

Effectué en personne, par téléphone, par écrit ou en ligne?

12. Interagissez-vous avec les prestataires de soins au sujet des résultats des tests?

Non - Passer à la question suivante.

Oui - Pouvez-vous décrire le but et la nature des interactions?

Par exemple :

Qui est impliqué?

De quoi discutez-vous?

Risques/enjeux associés à une mauvaise communication?

Effectué en personne, par téléphone, par écrit ou en ligne?

13. Effectuez-vous des évaluations rapides sur place (p. ex., pendant la chirurgie ou au chevet d'un patient)?

Non - Passer à la question suivante.

Oui - Pouvez-vous décrire ce qui est impliqué?

14. Participez-vous à des équipes de projet multidisciplinaires dans le cadre de votre travail de TLM?

Non - Passer à la question suivante.

Oui - Veuillez décrire ce qui est impliqué.

Par exemple :

La nature des interactions?

La taille et la composition de l'équipe?

Effectué en personne, par téléphone, par écrit ou en ligne?

15. Lisez-vous ou référez-vous aux Procédures opérationnelles standards?

Non - Passer à la question suivante.

Oui - Veuillez décrire quand et pourquoi vous les lisez ou vous y référez.

Partie 3

[Affichez à l'écran les réponses de la personne interrogée au questionnaire pour vous y référer dans cette partie de l'entrevue].

Dans cette dernière partie de l'entrevue, j'aimerais avoir votre attention sur les tâches linguistiques qui figuraient dans le questionnaire en ligne que vous avez rempli. Merci d'avoir examiné la liste et répondu aux questions. Les listes comprennent des tâches linguistiques qui ont été observées lors de l'étude de benchmarking réalisée en 2007. Les tâches linguistiques énumérées sont égales ou supérieures aux niveaux d'entrée de compétence linguistique pour exercer la profession.

16. Commençons par **les tâches de lecture**.

- a) Pour commencer, avez-vous des questions ou des commentaires sur les tâches **de lecture** dans la liste?
- b) Y a-t-il d'autres choses que vous devez **lire** qui, selon vous, pourraient être aussi ou plus complexes que les tâches dans la liste sur ce quoi nous n'avons pas encore discuté?

17. Parlons maintenant des tâches d'écriture.

- a) Avez-vous des questions ou des commentaires sur les tâches **d'écriture** dans la liste?
- b) Y a-t-il d'autres choses que vous devez **écrire** qui, selon vous, pourraient être aussi ou plus complexes que les tâches dans la liste sur ce quoi nous n'avons pas encore discuté?

18. Parlons maintenant de la communication orale.

- a) Avez-vous des questions ou des commentaires sur les tâches **d'expression orale** et **d'écoute** de la liste?
- b) Pourriez-vous me parler d'autres demandes de **communication orale** dont vous ne m'avez pas déjà parlé et qui, selon vous, pourraient être aussi complexes ou plus complexes que les tâches dans liste?

19. Parlons maintenant du **bilinguisme**. Votre environnement de travail est-il bilingue (anglais & français)?

Non - Veuillez passer à la question suivante.

Oui - Décrivez le contexte du **bilinguisme** dans votre environnement

Par exemple :

Quelles sont les compétences principalement en anglais (Lecture/Écriture Expr'/Compr' orale)?

Est-ce que vous êtes exigé d'être bilingue par votre employeur?

Est-ce que cela facilite la communication dans un contexte bilingue ou est-ce que cela rend la communication plus difficile?

20. Y a-t-il d'autres choses liées à la façon dont vous utilisez vos compétences linguistiques dans votre emploi actuel que vous aimeriez mentionner?

[Remerciez le participant et terminez l'entrevue et l'enregistrement.]