

Évaluer la crainte de représailles dans les services sociaux et de santé publics québécois : validation d'un questionnaire par Delphi

INTRODUCTION

- **Systèmes publics de services sociaux et de santé (SSS), dont au Québec : sous pression**
 - Changements démographiques, enjeux liés aux changements climatiques et inégalités sociales croissantes¹
 - Nécessite des innovations pour répondre aux besoins des patients et de la population² → agentivité des acteurs de terrains (professionnels et gestionnaires cliniques)
- **L'agentivité comme levier d'innovation dans les SSS**
 - Essentielle pour identifier et résoudre les situations problématiques (ex : non-sécuritaires, non-éthiques, compromettant la qualité des soins)^{3,4}
 - Permet aux acteurs de terrain de choisir, organiser, et mettre en œuvre des actions, puis agir selon ces intentions³
 - Cependant, les intentions se traduisent peu en actions réelles⁵
- **Agentivité peut être limitée par la crainte de représailles**
 - Peur de subir des conséquences négatives (réelles ou perçues) après une action⁶
 - Entrave la capacité à agir de manière proactive face aux défis dans les SSS^{4,5}
- Pour soutenir l'exercice de l'agentivité des acteurs de terrain et permettre l'amélioration continue des SSS : **crucial de comprendre et de mesurer cette crainte**

OBJECTIF

- **Développer et valider un questionnaire** pour évaluer la prévalence de la crainte de représailles chez les acteurs de terrain dans le système public de SSS du Québec

MÉTHODOLOGIE

- **Méthode Delphi** : Processus itératif pour obtenir un consensus parmi des panélistes sur le contenu du questionnaire⁷
 - Consensus : 80% des panélistes jugent un item « assez » ou « très » pertinent, exhaustif et clair, et 60% le trouvent « très » pertinent, exhaustif et clair
- **Panélistes**
 - **Panel interne (PI)**: n = 6, 3 ♂ et 3 ♀, expertise variée en SSS, syndicats et associations professionnelles
 - **Panel externe (PE)** : n = 8, 2 ♂ et 6 ♀, connaissances approfondies en SSS et expérience de travail variée
- **Développement du questionnaire**
 - **Concepts clés** : situations problématiques, actions agencielles, types de représailles craintes ou vécues⁴
 - **Sources** : Recension médias et jurisprudence, entretiens exploratoires
- **Processus Delphi**
 - **Ronde 1** : Validation par PI des concepts clés
 - **Ronde 2** : Évaluation par PI des items sur 3 critères : pertinence (P), exhaustivité (E), clarté (C)
 - **Ronde 3** : Évaluation par PE des items sur les 3 critères (P, E, C)
 - **Ronde 4** : Validation par PE des items n'ayant pas atteint le consensus
- **Analyse des données** : Statistiques descriptives (effectifs et %)



Tableau I.

Sections	Composantes évaluées ^a	Pertinence Consensus ^b		Exhaustivité Consensus ^b		Clarté Consensus ^b			
		non	oui	non	oui	non	oui		
Introduction	1		1	100	1	100	1	100	
Situations problématiques	5		5	100	5	100	3	60	
Actions agencielles	4	1	25	3	75	2	50	4	100
Représailles craintes	5		5	100	3	60	2	40	

Tableau II.

Sections	Composantes évaluées ^a	Pertinence Consensus ^b		Exhaustivité Consensus ^b		Clarté Consensus ^b			
		n	%	n	%	n	%		
Introduction	1		1	100	1	100	1	100	
Situations problématiques	10		10	100	1	10	9	90	
Actions agencielles	2		2	100	2	100	1	50	
Représailles craintes	7	3	43	4	57	7	100	7	100

Tableau III.

Sections	Composantes évaluées ^a	Pertinence Consensus ^b		Exhaustivité Consensus ^b		Clarté Consensus ^b		
		n	%	n	%	n	%	
Introduction	1		1	100	1	100	1	100
Situations problématiques	7		7	100	3	43	4	57
Actions agencielles	2		2	100	2	100	1	50
Représailles craintes	3		3	100	3	100	3	100

Tableau IV.

Sections	Composantes évaluées ^a	Pertinence Consensus ^b		Exhaustivité Consensus ^b		Clarté Consensus ^b		
		n	%	n	%	n	%	
Introduction ^c	1			1	100			
Situations problématiques ^d	3			3	100			
Actions agencielles ^e	2		1	100	1	100	2	100
Représailles craintes	2		2	100	2	100	2	100

RÉSULTATS



- **Ronde 1** : Consensus pour 14/15 composantes pour P; Révisions recommandées pour ↑ E et C de certains items (**Tableau I**)
- **Ronde 2** : Consensus pour 17/20 composantes pour P; Ajustements échelles de fréquence et formulation des items (**Tableau II**).
- **Ronde 3** : Consensus pour 13/13 items pour P; Recommandations pour clarifier certains énoncés (**Tableau III**)
- **Ronde 4** : Consensus atteint pour tous les items restants; Ajustements finaux, incluant ajout d'une explication contextuelle en introduction et uniformisation des choix de réponses (**Tableau IV**)

DISCUSSION

Forces

- Questionnaire permettant de capturer les dynamiques complexes de la crainte de représailles et de mieux comprendre les obstacles à l'agentivité des professionnels des SSS
- Méthode Delphi : Consultation d'un large éventail de panélistes de manière anonyme et itérative, assurant ainsi un développement rigoureux du questionnaire⁸

Limites

- Aspect subjectif des évaluations des panélistes, bien que compensé par leur expertise
- Choix de ne soumettre à validation que les items n'ayant pas déjà atteint le consensus lors de la ronde

RÉFÉRENCES

1. Gagnon F, Martin É, Morin MH. (2023).; 2. Réseau Québécois en Innovation Sociale [RQIS]. (2011).; 3. Stuart K. (2014).; 4. Blenkinsopp J, Snowden N, Mannion R, Powell M, Davies H, Millar R, et al. (2019).; 5. Okuyama A, Wagner C, Bijnen B. (2014).; 6. Office Québécois de la Langue Française [OQLF]. (2022).; 7. Bourrée F, Michel P, Salmi LR. (2008).; 8. Trevelyan EG, Robinson PN. (2015).

REMERCIEMENTS

Pour leur participation : les 14 panélistes; Pour leur apport à la détermination des concepts-clés : Anne-Marie Breton et Étienne Lavoie-Trudeau; Pour leur soutien financier : Conseil de recherches en sciences humaines du Canada, l'Université de Sherbrooke et le Fonds de recherche du Québec – Santé

Pour plus d'informations

⁸Annie.Carrier@USherbrooke.ca