

Rapport d'évaluation

Dossier Web du CREMIS sur les pairs- aidants

Anne-Marie Ouimet, ÉQ.,
Agente de planification,
de programmation et de
recherche

CREMIS

Centre de recherche de Montréal
sur les inégalités sociales,
les discriminations et
les pratiques alternatives
de citoyenneté

Dossier Web du CREMIS sur les pairs-aidants : Rapport d'évaluation est une production du Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

▀ cremis.ca/publications/articles-et-medias/evaluation-dossier-pa/

Adresse

Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal 66, rue Sainte-Catherine Est, 6e étage, bureau 611, Montréal (Québec) H2X 1K6

Auteure du rapport

Anne-Marie Ouimet *, ÉQ et M. Sc., Agente de planification, de programmation et de recherche

Révision

Audrey Besnier *, Spécialiste en procédés administratifs

* CREMIS, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

ISBN : 978-2-550-91560-7

Référence suggérée

Ouimet, A.-M. (2022). *Dossier Web du CREMIS sur les pairs-aidants : Rapport d'évaluation*. Montréal, Québec : Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS), CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

© Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté, CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, 2022.

DÉPÔT LÉGAL BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2022
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA, 2022 Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à la condition que la source soit mentionnée.

Remerciements

Mes sincères remerciements s'adressent à Baptiste Godrie, directeur scientifique par intérim du CREMIS au moment où cette évaluation a été réalisée, et principal concepteur du dossier Web sur les pairs-aidants, à Sandrine Rousseau, coordonnatrice et chargée de projet du programme Pairs Aidants Réseau - Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP) et à Catherine Jauzion, coordonnatrice de recherche du CREMIS, pour leur précieuse et incontournable collaboration à cette évaluation.

J'aimerais également remercier le professeur François Champagne du département de gestion, d'évaluation et de politique de santé à l'école de santé publique de l'Université de Montréal, pour son soutien dans la conception de cette évaluation, ainsi que mes collègues du CREMIS pour la pertinence de leurs rétroactions.

Table des matières

Liste des acronymes.....	6
Résumé	7
Mise en contexte.....	8
Description du dossier Web	8
Modèle logique du dossier Web	9
Cadre théorique.....	12
Approches, méthodes et analyses	13
Résultats	16
Appréciation de la pertinence du dossier Web	16
Pistes de bonification du dossier Web :	19
Analyse des effets du dossier Web.....	19
Effets de la consultation du dossier Web en lien avec l'embauche de PA	19
Effets de la consultation du dossier Web en lien avec la mise en place de conditions favorables à l'intégration fructueuse de PA au sein de l'équipe	20
Effets en regard du degré de consultation du dossier Web par les participants.....	21
Effets rapportés de la consultation du dossier Web	22
Discussion	24
Limites	24
Conclusion	26
Références	27
Annexe 1 : Questionnaire sur le dossier Web du CREMIS sur les pairs-aidants	29

Liste des figures et graphiques

Figure 1. Modèle logique du dossier Web sur les pairs-aidants.....	10
Figure 2. Niveaux du nouveau modèle de Kirkpatrick.....	13
Graphique 1. Score moyen d'appréciation du dossier Web	16
Graphique 2. Attentes des personnes inscrites envers l'activité.....	17
Graphique 3. Proportion des participants ayant ou non un PA sous leur supervision ...	19
Graphique 4. Effets de la consultation du dossier Web en lien avec l'embauche d'un PA	20
Graphique 5. Effets de la consultation du dossier Web sur la mise en place de conditions fructueuses à l'intégration de PA dans l'équipe	21
Graphique 6. Degré de consultation du dossier Web.....	22

Liste des acronymes

AQRP : Association québécoise pour la réadaptation psychosociale

AMPAQ : Association des pairs aidants du Québec

CIUSSS : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux

CREMIS : Centre de recherche sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté

MSSS : Ministère de la Santé et des Services sociaux

PA : Pair-aidant

RSSS : Réseau de la santé et des services sociaux

Résumé

Dans un souci de rendre compte des impacts des productions et des activités de mobilisation des connaissances du CREMIS, une évaluation visant à documenter les effets de la consultation d'une de ses productions prometteuses sur des gestionnaires d'équipe en santé mentale, soit celle du dossier Web sur les pairs-aidants, a été réalisée.

Pour ce faire, des méthodes qualitatives et quantitatives ont été mobilisées sous forme de questionnaires et d'observations.

Principaux résultats

La consultation de ce [dossier Web](#) permet non seulement, d'un point de vue statistique, une amélioration significative **des connaissances** des gestionnaires et coordonnateurs d'équipe en santé mentale qui ont participé à cette évaluation quant à l'embauche et l'intégration d'un pair-aidant (PA) dans une équipe, mais elle contribue également à **améliorer leurs capacités, leur degré d'aisance et leur l'intention d'embaucher et de mettre en œuvre les conditions** susceptibles de faciliter l'intégration d'un PA dans une équipe.

La consultation de dossiers Web interactifs constitue une modalité susceptible d'influencer les pratiques des publics cibles visés. Une bonne adéquation entre les contenus des dossiers et les besoins de connaissances du public cible visé pourrait contribuer à l'observation de tels effets.

La pertinence de cette production, en plus des effets qu'entraînerait sa consultation sur des gestionnaires d'équipe en santé mentale, justifie son déploiement, notamment dans la perspective de contribuer à l'atteinte des objectifs du MSSS d'augmenter le nombre de PA dans le RSSS.

Mise en contexte

En 2018, Baptiste Godrie, chercheur d'établissement du CREMIS¹, a obtenu une subvention de mobilisation des connaissances de l'Université de Montréal afin d'entreprendre un projet de développement d'outils multimédias visant à faire connaître le travail des pairs-aidants² (PA) au sein des équipes en santé mentale et de faciliter leur embauche et leur intégration dans ces équipes. Ce projet, qui s'inscrivait dans le prolongement de ses travaux de recherche, a été piloté par lui-même et un coordonnateur de projet. Ses travaux étaient également soutenus par un comité de suivi composé d'une représentante d'un organisme communautaire ayant notamment pour mandat la formation et le soutien à l'embauche de PA (AQRP), ainsi que de deux PA. Ces travaux ont mené en 2020 à la création d'un [dossier Web](#) hébergé sur le site Web du CREMIS, avec la collaboration de la responsable de la mobilisation des connaissances, de la coordonnatrice de recherche du CREMIS et de trois gestionnaires d'équipe en santé mentale.

Dans une perspective de priorisation des activités de mobilisation des connaissances, d'amélioration continue et de documentation des retombées des activités menées par les membres du centre, l'équipe de coordination et de gestion du CREMIS souhaitait documenter les effets des dossiers Web sur leurs publics cibles. Pour ce faire, une documentation du dossier Web sur les pairs-aidants a été priorisée comme cas de figure en raison du potentiel pressenti.

Ce rapport présente les résultats d'une évaluation menée au cours de l'été 2021 visant à analyser les effets de ce dossier Web sur son public cible. Cette évaluation, portée par une agente de recherche du CREMIS ayant une spécialisation en évaluation, a été menée en collaboration avec le chercheur instigateur du développement du dossier Web, ainsi qu'avec la représentante de l'organisme communautaire impliqué dans le projet de mobilisation des connaissances (AQRP). Les résultats de cette évaluation pourront servir à bonifier les contenus du dossier Web, à en tirer des apprentissages et guider la prise de décision en lien avec l'élaboration d'autres dossiers Web au CREMIS.

Description du dossier Web

La section « [Dossiers](#) » du site Web du CREMIS propose l'exploration de différents sujets touchant aux inégalités sociales, aux discriminations et aux pratiques alternatives de citoyenneté au moyen d'une juxtaposition de différents types de productions, chacun abordant le sujet sous des angles divers. Dans le dossier Web sur les pairs-aidants se trouvent deux types de production : 1- des capsules vidéos (4) donnant la parole à différents acteurs impliqués dans l'intégration des PA au sein d'équipes en santé mentale (gestionnaires, PA, intervenants, chercheur, représentante de l'AQRP); 2- des contenus écrits complémentaires aux contenus abordés dans les capsules et provenant de résultats

¹ Le centre de recherche sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS) est centre affilié universitaire attaché au CIUSSS Centre-Sud-de-Montréal.

² L'usage du masculin dans ce texte désigne tous les genres et n'est utilisé qu'à des fins de simplification de la lecture.

de recherches. Les principaux contenus du dossier Web sont subdivisés en 4 onglets portant sur les thèmes suivants : 1- la présentation du rôle et de la fonction d'un PA au sein d'une équipe en santé mentale; 2- la contribution du PA à la démarche clinique; 3- les conditions gagnantes pour une intégration fructueuse d'un PA au sein d'une équipe et, finalement, 4- les liens vers des ressources de soutien et d'informations complémentaires, ainsi que des articles scientifiques sur le sujet de la pair-aidance. Le choix de ces thèmes a été déterminé en fonction des entretiens menés dans le cadre du projet de mobilisation des connaissances où les interlocuteurs étaient invités à formuler les principaux besoins d'informations des gestionnaires en lien avec l'embauche et l'intégration de PA.

Afin de favoriser la consultation du dossier Web par son principal public cible, soit les gestionnaires d'équipe en santé mentale, une activité de lancement du dossier Web a été organisée auprès de ces derniers afin de susciter leur intérêt et leur curiosité. Une invitation à participer à cette activité d'échange sous forme de midi-conférence organisée par le CREMIS en collaboration avec l'AQRP a été envoyée à une liste de gestionnaires d'équipe en santé mentale constituée par les collaborateurs de cette évaluation. Celle-ci comprenait les coordonnées de gestionnaires œuvrant au sein des programmes en santé mentale et dépendance de CISSS et CIUSSS québécois, ainsi que dans le milieu communautaire dans le champ de la santé mentale. La participation à cet événement était volontaire. Elle ne visait pas à couvrir exhaustivement les contenus du dossier, mais plutôt à les présenter. Les participants étaient tout de même invités à consulter le dossier Web avant la tenue de l'événement, ou du moins, à visionner la capsule introductive du dossier. Durant l'activité, une autre capsule portant sur les conditions gagnantes pour favoriser l'intégration fructueuse des PA a été présentée aux participants.

Modèle logique du dossier Web

Pour évaluer les effets de ce dossier Web, un modèle logique (figure 1, p. 10) a été élaboré à partir de rencontres réalisées avec les parties prenantes, des informations présentées dans le dossier, ainsi que des documents associés à l'élaboration du dossier Web (ex. : demande de subvention en mobilisation des connaissances, bilan de l'AQRP, etc.). Ce modèle, qui se veut une synthèse des composantes du dossier Web, vise plus spécifiquement à en expliciter la logique d'action, ou les mécanismes par lesquels s'opère l'atteinte des objectifs du dossier Web, soit de *mobiliser pour l'embauche et pour la mise en place de conditions favorisant l'intégration d'un PA*. Il permet également de distinguer ces objectifs plus directement associés à la consultation du dossier Web d'objectifs auxquels la consultation du dossier Web est *susceptible* de contribuer (objectifs intermédiaires et ultimes), par exemple, sa contribution à l'augmentation du nombre de PA en emploi.

Modèle logique du dossier Web sur les pairs-aidants

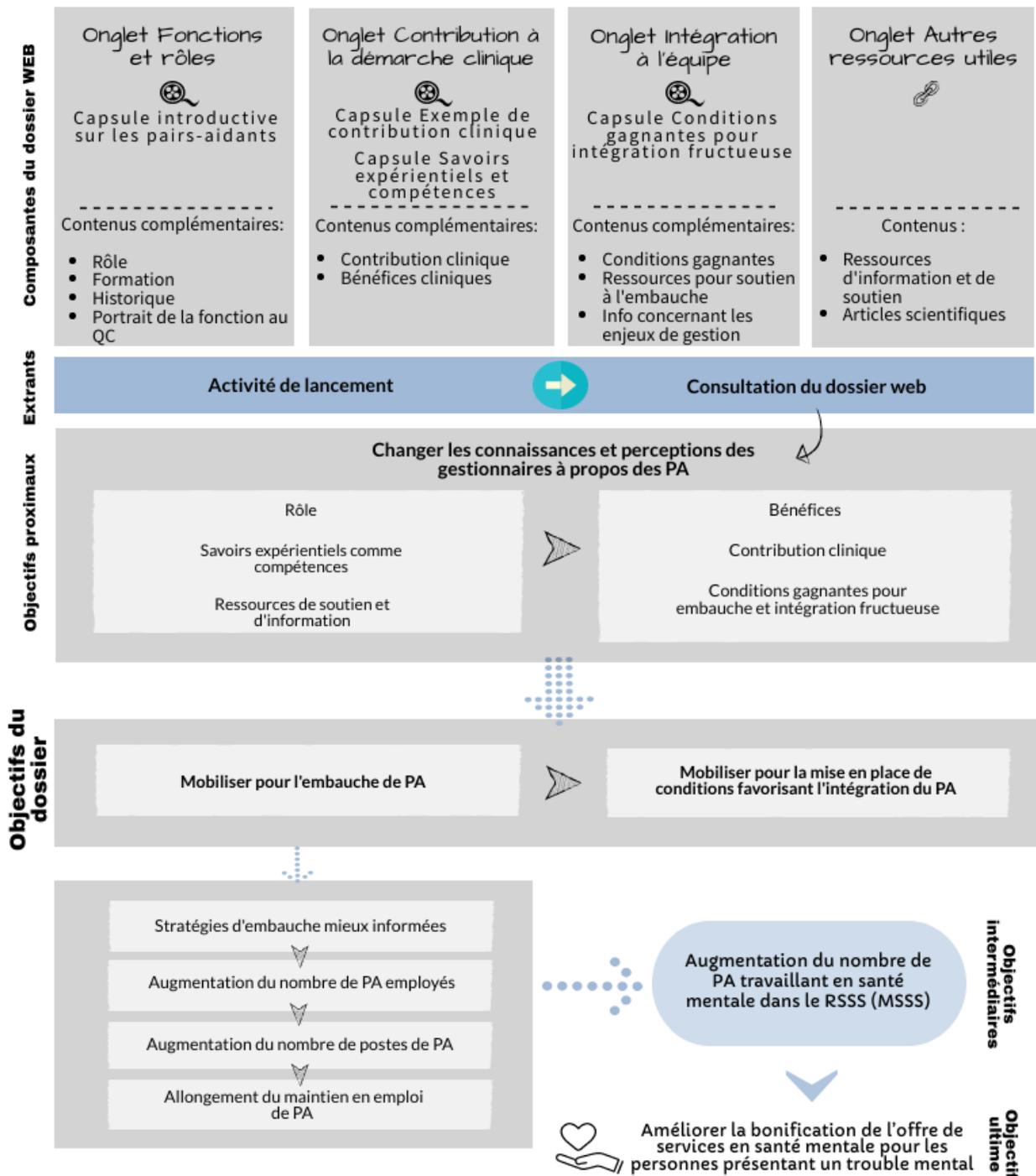


Figure 1. Modèle logique du dossier Web sur les pairs-aidants

Tout en haut du modèle, on retrouve une synthèse des **composantes du dossier Web**, c'est-à-dire les principaux onglets ainsi que les contenus abordés, tels que décrits plus tôt.

Directement en dessous y sont représentés les **extrants** de l'intervention, soit ici les activités nécessaires à l'appropriation des contenus. On retrouve, d'une part, l'activité de lancement du dossier Web, ainsi que la consultation du dossier en soi. Bien que cette

dernière activité semble aller de soi, il importe de la prendre en compte aussi spécifiquement, car elle est susceptible de se décliner en degré de consultation, variant d'une consultation complète à une consultation partielle (ex. : visionnement de quelques capsules vidéo seulement). Le degré de consultation constitue un élément à prendre en compte, car il est susceptible d'influencer les effets observés.

En dessous des extraits, on retrouve une schématisation des **objectifs proximaux**, qui peuvent également être abordés sous l'angle des mécanismes qui sous-tendent l'atteinte des objectifs du dossier. Ainsi, la logique d'action se décline comme suit : une consultation du dossier Web devrait mener à un changement sur le plan des connaissances et des perceptions des gestionnaires à propos des PA. Ce changement devrait se produire par une meilleure compréhension du rôle du PA, par une valorisation de ses savoirs expérientiels et leurs reconnaissances comme une compétence en soi, ainsi que par un accès facilité à des ressources de soutien et d'information tel que l'AQRP. Ces nouvelles connaissances et attitudes plus favorables à l'égard des PA mèneraient à leur tour à une meilleure assimilation d'autres contenus présentés dans le dossier Web, soit une meilleure connaissance des bénéfiques pour les usagers et l'équipe d'intervention de l'intégration de ce type d'intervention, une meilleure compréhension de la contribution clinique qu'ils peuvent apporter, puis une meilleure connaissance des conditions importantes à mettre en place pour favoriser une intégration fructueuse du PA au sein de l'équipe.

Ces changements sur le plan des connaissances et des attitudes du gestionnaire devraient mener aux deux **objectifs de ce dossier**, soit 1- une plus grande mobilisation des gestionnaires pour l'embauche de PA au sein de leur équipe, et 2- leur plus grande mobilisation pour mettre en place les conditions gagnantes qui favoriseront leur intégration fructueuse. La mobilisation des gestionnaires peut se concevoir en une intention de mettre en place des actions concrètes à l'égard de l'embauche de PA (ex. représentations, recrutement, recherche de financement) ou leur intention de mettre en place des conditions gagnantes qui favoriseront leur intégration, telles que rapportées dans le dossier Web. Ces conditions peuvent prendre la forme de discussions auprès des membres de l'équipe afin de répondre à leurs appréhensions ou encore, de clarifier dès le départ les attentes envers le PA, tout en demeurant flexible et ouvert aux ajustements.

Finalement, la consultation de ce dossier Web par les gestionnaires devrait *contribuer* à la mise en place de stratégies d'embauche mieux informées, à l'embauche de PA au sein d'équipes en santé mentale, à la création de postes de PA, ainsi qu'à une augmentation de la durée de leur maintien en emploi au sein des équipes (**objectifs intermédiaires**). Ces accomplissements pourraient donc se traduire par une éventuelle atteinte de l'objectif du MSSS « d'augmenter le nombre de pairs-aidants qui travaillent en santé mentale dans le réseau de la santé et des services sociaux », tel qu'annoncé dans le Plan d'action interministériel en santé mentale 2022-2026 *S'unir pour un mieux-être collectif* (MSSS, 2022). Cet objectif s'inscrit en continuité avec le précédent plan d'action ministériel en santé mentale 2015-2020 *Faire ensemble et autrement*, qui visait l'intégration de PA au sein de 80% des équipes de suivi intensif dans le milieu (SIM) et de 30% des équipes de suivi d'intensité variable (SIV) (MSSS, 2017). Cependant, ces cibles n'ont que partiellement été atteintes, avec une intégration de PA en 2019 dans respectivement 34% (*vs* cible de 80%)

des équipes de SIM et 10% (*vs* cible de 30%) des équipes de SIV (AQRP, 2019). Enfin, l'augmentation du nombre de PA dans le réseau contribuerait à l'atteinte de l'**objectif ultime** sous-tendant l'intégration des PA, soit la bonification de l'offre de services en santé mentale pour les personnes présentant un trouble mental (MSSS, 2022).

Cadre théorique

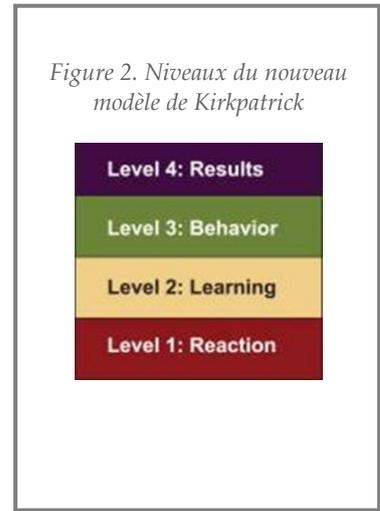
En termes d'effets anticipés, la portée de ce dossier Web se limiterait plus concrètement à agir sur la mobilisation des gestionnaires, ou dit autrement, sur leur intention d'embaucher et de mettre en application les pratiques recommandées dans le dossier Web. En effet, plusieurs autres éléments contextuels hors du contrôle du gestionnaire sont susceptibles d'influencer l'embauche elle-même ou la mise en place des conditions favorables, tels que l'accès au financement disponible ou encore le climat de l'équipe elle-même qui pourrait être non propice à cette intégration.

La littérature scientifique dans le champ du transfert et de l'utilisation des connaissances (TUC) souligne que pour espérer un changement de comportement à la suite de la mise en place d'une activité de TUC ou une amélioration observable des pratiques, le recours à des stratégies proactives et engageantes est requis (ex. par le recours à des activités de mise en pratique ou de rétroactions), ce qui n'est pas tout à fait le cas pour le type d'intervention dont il est ici question (Chaire d'étude sur l'application des connaissances dans le domaine des jeunes et de familles en difficulté, 2015). En effet, le dossier Web, comme intervention de mobilisation des connaissances, consiste plutôt en une activité de dissémination. Elle partage des caractéristiques semblables à celles des fiches synthèses, soit des productions écrites qui synthétisent différentes connaissances (cliniques, professionnelles, pédagogiques et scientifiques) afin qu'elles soient accessibles et facilement utilisables par un public cible (Chaire d'étude sur l'application des connaissances dans le domaine des jeunes et de familles en difficulté, 2015). Les activités de dissémination sont adéquates lorsque l'objectif consiste à informer et de sensibiliser les publics cibles. Ceci étant dit, lorsqu'un intervenant ou un gestionnaire effectue une recherche proactive de connaissances afin d'améliorer une situation dans le cadre de sa pratique, on peut s'attendre à de meilleures chances d'application de ces connaissances par la suite (Racine, 2000). Il pourrait donc être plausible que la consultation du dossier Web, au-delà de permettre un changement sur le plan des connaissances et des perceptions (objectifs proximaux), mène à une augmentation de l'intention de mettre les actions visées en place (embaucher et implanter les conditions favorables).

Puisque les effets explorés dans le cadre de cette évaluation s'inscrivent à un niveau plutôt individuel (la mobilisation des gestionnaires), les mécanismes à l'œuvre susceptibles d'expliquer les effets sont abordés au moyen d'une adaptation du nouveau modèle d'évaluation de Kirkpatrick (Kirkpatrick Partners, 2021). Ce modèle, normalement utilisé pour l'évaluation de formations, intègre plusieurs éléments de la théorie du comportement planifié, une théorie s'avérant particulièrement efficace dans la prédiction de la mise en place de comportements individuels (Hutchinson et Estabrooks, 2013). Ce nouveau modèle de Kirkpatrick comporte également l'avantage d'intégrer des dimensions se rapportant à l'implantation de l'intervention, ici, plus spécifiquement, en lien avec la consultation du dossier Web notamment. Cependant, vu l'accent de cette

analyse des effets sur la mobilisation du public cible, seuls les deux premiers niveaux du modèle de Kirkpatrick seront explorés.

Le modèle d'évaluation de Kirkpatrick est normalement subdivisé en quatre niveaux (figure 2, p.13). Le premier niveau concerne la réaction des participants. Dans le cas du dossier Web, on s'intéressera à l'appréciation du dossier par les gestionnaires, à leur degré de consultation de ce dossier ainsi qu'à la pertinence de ses contenus. Le deuxième niveau concerne les apprentissages. Dans le cas du dossier Web, on s'intéressera plus particulièrement au degré d'acquisition des connaissances liée aux thèmes du dossier, ainsi qu'à un éventuel changement d'attitudes, de capacités perçues, d'aisance, puis finalement, sur le plan de l'intention.³



Approches, méthodes et analyses

Cette évaluation visait à répondre aux questions suivantes :

- 1- Quelle est la réaction des gestionnaires en santé mentale à propos du dossier Web sur les PA?
- 2- Ses contenus sont-ils pertinents pour eux?
- 3- La consultation du dossier Web leur amène-t-elle une augmentation des connaissances, des changements de perceptions et une augmentation de leur intention d'embaucher un PA, et ce, particulièrement pour les gestionnaires n'ayant pas de PA dans leur équipe?
- 4- La consultation du dossier Web leur amène-t-elle une augmentation des connaissances, des changements de perceptions et une augmentation de leur intention de mettre en place des conditions qui favoriseront l'intégration fructueuse de PA au sein de leur équipe, et ce, particulièrement pour les gestionnaires ayant déjà un PA dans leur équipe?
- 5- Le degré de consultation du dossier Web influence-t-il les effets que sa consultation peut avoir sur les gestionnaires?
- 6- Quel.s autre.s effet.s la consultation de ce dossier Web entraîne-t-elle?

Afin de répondre à ces questions, une analyse des effets du dossier Web sur des gestionnaires d'équipe, de programme ou d'organisme en santé mentale, jumelée à une appréciation de sa pertinence pour ce public cible a été menée. Alors que l'analyse des effets vise plus spécifiquement à examiner les relations causales entre la consultation du dossier Web et les effets que cela produit (Champagne et al., 2011), l'appréciation de sa

³ Les niveaux 3 et 4 font respectivement référence à l'application des comportements visés eux-mêmes (ex. embauche) et au degré d'atteinte des résultats (ex. atteinte de l'objectif du MSSS, soit l'augmentation du nombre de PA dans le RSSS), mais ces éléments ne seront pas évalués dans le cadre de ce projet.

pertinence examine plus particulièrement le niveau d'adéquation entre ses objectifs et les besoins du public cible (Champagne et al., 2011).

Différentes méthodes de collecte et sources de données ont été utilisées : 1- un questionnaire en ligne d'évaluation du dossier Web, 2- l'observation de l'activité de lancement du dossier Web et 3- le formulaire d'inscription à l'activité de lancement.

1- Questionnaire en ligne d'évaluation

Deux semaines après la tenue de l'activité de lancement du dossier Web, les gestionnaires d'équipe en santé mentale s'étant inscrits à cette activité (n= 40) ont été invités par courriel à participer à l'évaluation. Ces derniers n'avaient pas nécessairement assisté à l'activité de lancement, mais avaient consenti par le biais de leur formulaire d'inscription à être contactés par le CREMIS au sujet d'autres activités portant sur le même thème. Leur participation à cette évaluation consistait d'abord à consulter le dossier Web (si ce n'était pas déjà fait), puis à remplir un questionnaire d'évaluation en ligne hébergé sur la plateforme SurveyMonkey (annexe 1, p.29). Afin d'augmenter la taille de l'échantillon de participants à l'évaluation, d'autres gestionnaires d'équipe en santé mentale du réseau professionnel des collaborateurs au projet ne s'étant pas inscrits à l'activité de lancement (n ≈ 5) ont ensuite été invités par courriel à participer à l'évaluation.

La conception de ce questionnaire s'appuyait sur un devis quasi expérimental de type pré-rétrospectif et post, et ce, afin de permettre l'inférence d'un lien causal entre la consultation du dossier Web et les effets anticipés (Champagne et coll. 2012 ; Moore et Tanis, 2009). Cette méthode, où les données pré-test sont recueillies après l'intervention (consultation du dossier Web) de manière rétrospective, comporte l'avantage sur la méthode pré-post classique de diminuer les risques de biais liés au désir de plaire ou d'accoutumance au test (questionnaire). Elle permet également d'éviter le risque d'attrition de participants au post-test. Aussi, les réponses à ce type de questionnaire seraient plus similaires à celles mesurées au moyen de mesures objectives que celles des questionnaires pré-post classiques, ce qui indique que cette méthode procurerait une plus grande validité interne (Moore et Tanis, 2009).

Ce questionnaire d'évaluation se déclinait en quatre parties, tout en intégrant les éléments des deux premiers niveaux du modèle de Kirkpatrick mentionnés précédemment :

Première partie - Informations sociodémographiques : La première partie visait à dresser un portrait des participants (ex. fonction professionnelle, type d'organisation). Ils étaient également invités à rapporter s'ils avaient déjà un PA dans leur équipe et s'ils avaient participé à l'activité de lancement du dossier Web organisée par le CREMIS.

Deuxième partie - Réaction : Dans cette deuxième partie, les répondants devaient partager leur degré d'appréciation du dossier Web, leur degré de consultation du dossier, leur perception de la pertinence de ses contenus en regard de leur fonction professionnelle, ainsi que de préciser dans quel but ils l'ont consulté.

Troisième partie - Apprentissage : Ici, les répondants indiquaient leur attitude (degré d'appréhensions), puis leur degré de connaissances, d'aisance et de capacité concernant

1- l'embauche d'un PA au sein de leur équipe, puis 2- la mise en place de conditions favorisant l'intégration d'un PA, et ce, avant et après la consultation du dossier.

Quatrième partie – Effets : Finalement, les répondants devaient indiquer leur intention d'embaucher un PA et de mettre en place des conditions favorisant l'intégration des PA avant la consultation du dossier Web, puis après. Il s'agissait également de connaître les autres effets de la consultation du dossier, notamment si cette dernière a mené à une prise de contact avec un organisme ressource, à référer le dossier Web à leur.s personnel ou collègues ou encore à discuter de l'intégration d'un PA avec les membres de leur équipe. Finalement, les répondants étaient invités à rapporter d'autres retombées éventuelles de leur consultation du dossier Web par le biais d'une question ouverte.

Les réponses au questionnaire ont été traitées au moyen d'analyses statistiques effectuées avec le logiciel SPSS. Des statistiques descriptives ont été effectuées pour décrire la population étudiée. Les participants n'ayant pas un statut de gestionnaire, de coordonnateur ou de chef d'équipe ont été exclus de cet échantillon. Ensuite, des analyses d'inférence statistique ont été menées, soit des tests de t pour données appariées ou pour comparer des moyennes. Les réponses ouvertes concernant les autres effets rapportés ont été traitées qualitativement par le biais d'analyses thématiques.

2- Observation de l'activité de lancement

Afin d'apprécier la pertinence du dossier Web en regard des besoins du public cible, ainsi que d'enrichir la compréhension des réponses au questionnaire de la part des participants à propos du dossier Web, l'activité de lancement du dossier Web a été observée par l'évaluatrice de ce projet. Les participants ont été informés de la démarche d'évaluation lors de leur inscription, ainsi qu'en début d'activité. Ils ont également eu la possibilité, lors de leur inscription, de refuser que leurs propos soient retenus dans le cadre de cette démarche. Durant la partie de l'activité où les participants échangeaient à propos de leurs réalités de gestion en regard des PA, les contenus de leurs échanges ont fait l'objet d'une prise de notes au moyen d'une grille d'observation comportant les dimensions suivantes : 1- leurs préoccupations à titre de gestionnaire, 2- leurs bons coups et les facteurs facilitants le recrutement ou l'intégration de PA, 3- leurs besoins à cet effet et 4- leurs rétroactions sur le dossier Web, pour ceux qui l'avaient consulté. Deux participants ont refusé de participer à l'évaluation à partir de leur formulaire d'inscription. Une attention particulière a été portée afin de s'assurer de l'exclusion de leurs propos des analyses. Finalement, le contenu des notes d'observation a fait l'objet d'une analyse thématique.

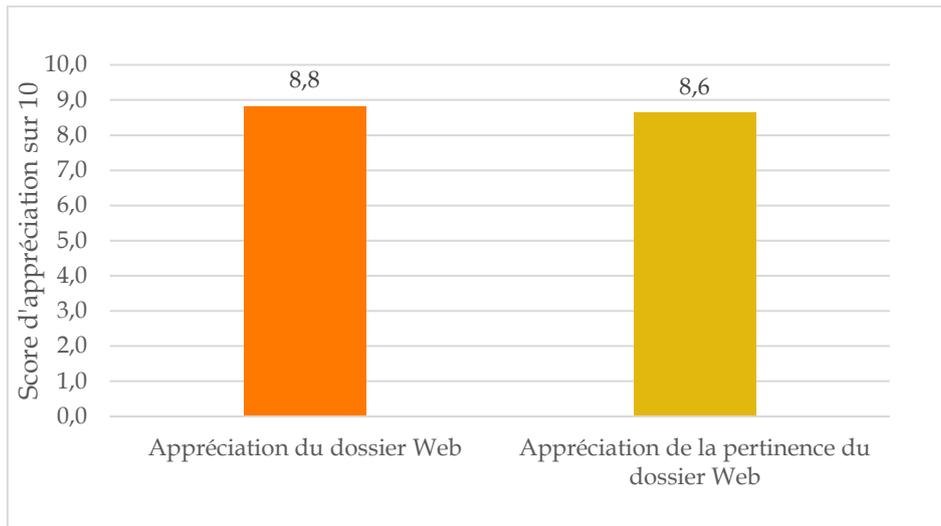
3- Formulaire d'inscription à l'activité de lancement

Parmi les personnes ayant reçu l'invitation pour participer à l'activité de lancement du dossier Web, 50 personnes ont rempli un formulaire d'inscription où les informations suivantes leur étaient demandées : 1- titre d'emploi, 2- organisation, 3- s'ils ont déjà embauché un PA ; 4- s'ils ont déjà envisagé embaucher un PA ; et 5- leurs attentes envers l'activité de lancement. Cette dernière question comportait des choix de réponses incluant une option à commentaire ouvert. Le traitement des réponses à ce formulaire, et plus particulièrement à cette dernière question, a servi à l'analyse de la pertinence du dossier Web.

Résultats

Appréciation de la pertinence du dossier Web

Les gestionnaires ayant répondu au questionnaire d'évaluation du dossier Web (N = 12) l'ont fortement apprécié ; la moyenne d'appréciation sur 10 (1- étant considéré comme faible et 10- comme fort) étant de 8,8/10. Il en va de même quant à leur perception de la pertinence du dossier Web en regard de leur fonction, ces derniers lui ayant attribué en moyenne un degré d'appréciation de 8,6/10 (graphique 1, p. 16).



Graphique 1. Score moyen d'appréciation du dossier Web

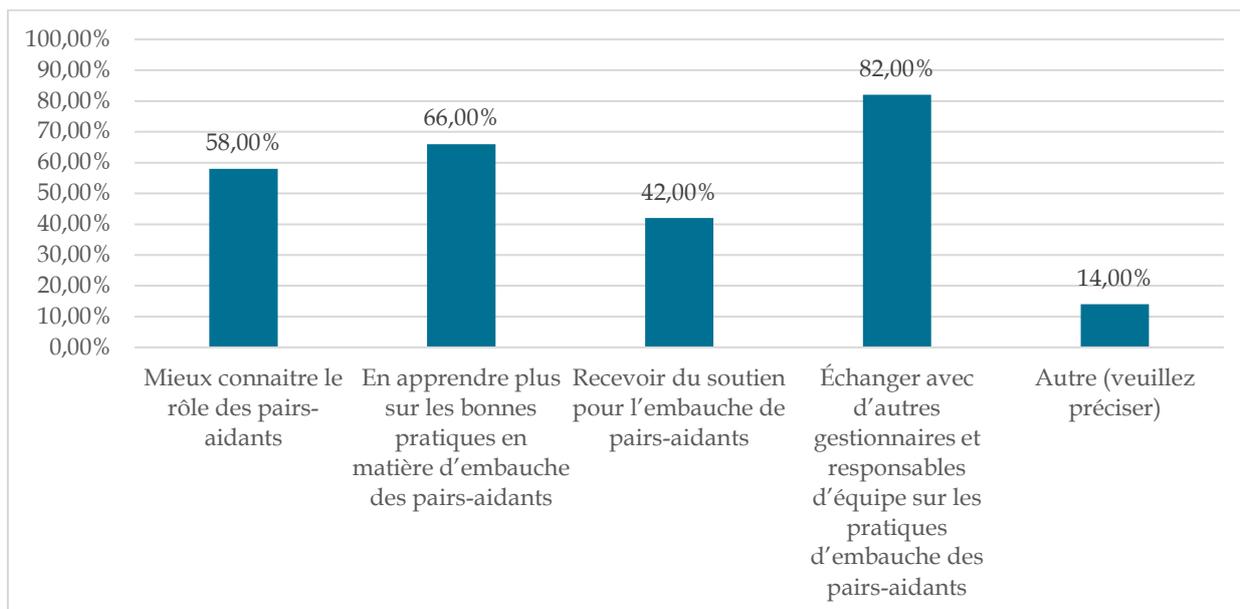
Les contenus issus des échanges entre les participants⁴ lors de l'activité de lancement et ceux de leurs attentes envers l'événement partagés via leur formulaire d'inscription permettent également d'apprécier la pertinence du dossier Web en regard de leurs besoins sur le sujet.

Les principaux thèmes y ayant été abordés concernent 1- l'embauche et l'intégration de PA au sein de l'équipe, 2- le financement de leur poste, 3- leur recrutement et leur formation et 4- l'applicabilité de ce type de service aux équipes en santé mentale jeunesse.

Intégration et embauche de PA

Lorsque questionnés sur leurs attentes par rapport à l'activité de lancement du dossier Web (plusieurs réponses étaient possibles), 58% des participants rapportent souhaiter mieux connaître le rôle des PA, 66%, en apprendre plus sur les bonnes pratiques à cet égard, 42%, recevoir du soutien pour l'embauche de PA et 82%, échanger avec d'autres gestionnaires à propos de leur embauche (graphique 2, p.17). Ils mentionnent également en commentaire ouvert (choix de réponses « autre ») souhaiter discuter de l'adaptation des PA dans leur nouveau milieu et de leur encadrement clinique.

⁴ 80% des participants à l'activité de lancement et ayant rempli le formulaire d'inscription étaient des gestionnaires d'équipe en santé mentale. Les autres participants se sont identifiés comme intervenants, conseillers cadres ou n'ont pas précisé leur fonction professionnelle.



Graphique 2. Attentes des personnes inscrites envers l'activité

Lors des échanges pendant l'activité de lancement, plusieurs préoccupations formulées traitent d'aspects en lien avec l'embauche et l'intégration des PA. Certains se questionnent sur les bonnes pratiques de gestion à mettre en place, notamment lorsque le PA ne va pas bien, ou encore, le type d'encadrement clinique à offrir. Ils sont également préoccupés par les iniquités salariales et des avantages sociaux entre les PA et le reste de l'équipe clinique causées par leur embauche contractuelle ou en vertu d'ententes de services avec des organismes communautaires.

Certains partagent également ce qu'ils considèrent être de bonnes pratiques à cet égard et qui vont dans le même sens que les contenus du dossier Web, soit de faire participer le PA aux activités cliniques, puis de lui attribuer des tâches et un rôle clair, tout en lui laissant de l'autonomie professionnelle et en demeurant ouvert à l'adaptation. Pour ce faire, une communication ouverte entre le PA et le gestionnaire demeure essentielle.

En termes de rétroactions au dossier Web, on suggère l'ajout de l'Association des pairs-aidants du Québec (AMPAQ) comme ressource de soutien pour l'embauche, l'intégration et le maintien des PA dans les équipes.

Financement des postes

Les participants partagent également des préoccupations au sujet du financement des postes de PA par octroi de subvention. Il s'agit donc de financements non pérennes, ce qui les oblige à mettre fin aux mandats de PA intégrés dans leur équipe. Cette situation anxiogène pour le PA, mais aussi pour le gestionnaire, renvoie à l'importance de mettre en place des mesures assurant un financement récurrent de postes.

Le dossier Web, à cet égard, aborde l'importance de la syndicalisation des postes de PA en citant l'exemple du CIUSSS de la Capitale-Nationale, ce dernier ayant titularisé 13 postes de PA en 2020, qui font dorénavant partie de l'effectif régulier de ce CIUSSS.

De plus, lors des échanges, l'idée de faciliter la mise en place de postes à temps complet en combinant une implication du PA dans deux équipes est également évoquée.

Recrutement et formation

Le recrutement constitue aussi une préoccupation des participants qui peinent à trouver des pairs-aidants pour leur équipe. Le dossier Web, à cet égard, réfère à l'AQRP et d'autres ressources utiles. Lors des échanges, des participants abordent quelques pratiques prometteuses, parmi lesquelles recruter des personnes connaissant déjà l'équipe, telles que des usagers des services. Également en écho aux contenus du dossier Web, le recours à une promesse d'embauche comme incitatif à entreprendre une formation a été relevé, ainsi que l'idée de payer la formation du futur PA.

Cependant, des participants s'interrogent à propos du contenu de la formation des PA, notamment dans l'optique d'y référer des usagers des services. À cet égard, en rétroaction au dossier Web, les participants auraient souhaité avoir accès à plus d'informations sur les programmes de formation des pairs-aidants au Québec.

Applicabilité du modèle de pair-aidance aux équipes en santé mentale jeunesse

Certains participants se sont inscrits à l'activité de lancement en espérant en savoir plus sur l'applicabilité du modèle de la pair-aidance aux équipes en santé mentale jeunesse (16-21 ans). Ils se questionnent notamment sur les enjeux de faisabilité, les bonnes pratiques et les défis à anticiper.

La représentante de l'AQRP ayant co-animé l'activité a pu offrir quelques informations sur ce point qui n'est pas abordé dans le dossier Web. En ce qui a trait au recrutement de jeunes PA, elle souligne l'importance que leur état de santé soit stable depuis aux moins deux ans et qu'ils aient développé de bonnes capacités de résilience. Leur recrutement demeure cependant un défi, notamment parce que cela implique le dévoilement de leurs enjeux de santé mentale, mais aussi d'avoir « appris à vivre avec ».

En somme, les contenus des échanges tenus entre les participants de l'activité de lancement du dossier Web, ainsi que leurs attentes envers cette activité, témoignent des préoccupations et de la réalité telle que vécue sur le terrain par des membres d'équipes en santé mentale, principalement du point de vue des gestionnaires de ces équipes. La majorité des contenus partagés trouvent écho ou sont abordés dans le dossier Web, ce qui permet de rendre compte de sa pertinence et de son utilité potentielle pour un public cible de gestionnaires. Les objectifs du dossier Web, soit de mobiliser ces gestionnaires pour l'embauche et la mise en place de conditions favorisant l'intégration d'un PA, sont en adéquation avec les principaux sujets traités par les participants, soit l'embauche et l'intégration des PA. Cependant, certaines préoccupations ne sont pas ou peu couvertes par le dossier Web : celles traitant des programmes de formation des PA, puis de l'adaptabilité de ce type de services aux équipes en santé mentale jeunesse. Le dossier Web pourrait donc être bonifié d'ajouts d'informations en lien avec ces sujets.

Pistes de bonification du dossier Web :

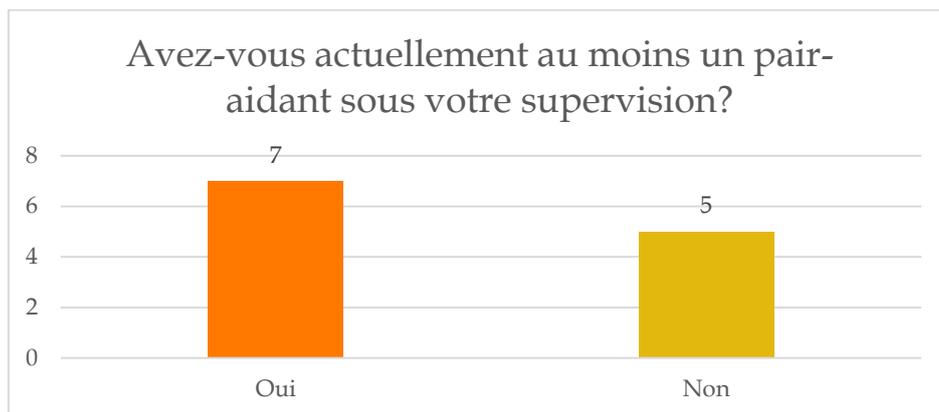
Ajout de contenus ou liens vers des ressources traitant des sujets suivants :

- 1- Programmes et contenus des formations des PA au Québec;
- 2- Recrutement et intégration de jeunes PA en équipe jeunesse;
- 3- Informations sur le soutien offert par l'AMPAQ.

Analyse des effets du dossier Web

Les effets du dossier Web sur des représentants du public cible auquel il est destiné, soit des gestionnaires d'équipe ou de service en santé mentale, ont été mesurés par le biais du questionnaire d'évaluation en ligne.

Parmi la quarantaine de gestionnaires ayant été invités par courriel à consulter le dossier Web, puis à remplir le questionnaire d'évaluation, 12 ont répondu à l'appel. Parmi ces participants, 8 occupent un poste dans différentes organisations du RSSS et 4 dans le réseau communautaire. La majorité d'entre eux a participé à l'activité de lancement du dossier Web (n=9) et un peu plus de la moitié avaient déjà un PA sous leur supervision au moment de remplir le questionnaire (n=7) (graphique 3, p. 19).

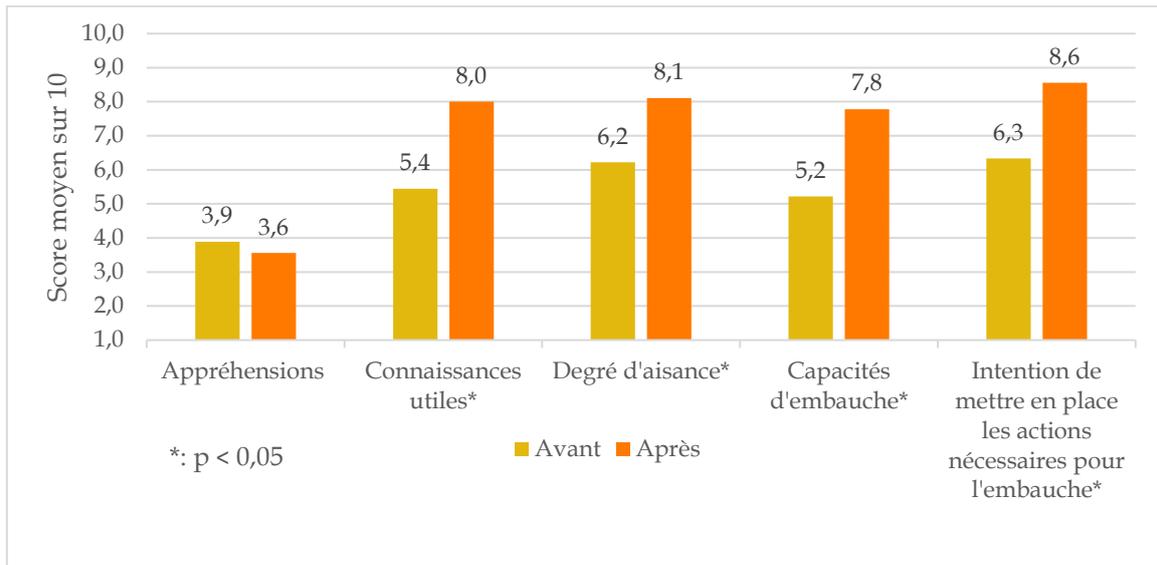


Graphique 3. Proportion des participants ayant ou non un PA sous leur supervision

Effets de la consultation du dossier Web en lien avec l'embauche de PA

Après avoir consulté le dossier Web, les participants étaient invités à rendre compte, avant d'avoir consulté le dossier Web, puis après et sur une échelle de 1 à 10, 1 étant considéré comme faible et 10 comme fort, de leurs de degré d'**appréhensions** à l'égard de l'embauche d'un PA, de leur degré de **connaissances utiles** et d'**aisance** à l'égard de l'embauche d'un PA, de leurs **capacités** d'embauche d'un PA, puis de leur **intention** de mettre en place des actions pour embaucher un PA.

Des tests de t pour données appariés ont été réalisés afin de déterminer les dimensions pour lesquelles on retrouve une différence statistiquement significative entre les scores moyens attribués par les participants sur une échelle de 1 à 10 avant puis après avoir consulté le dossier Web, ce qui signifie que cette différence ne serait pas liée au hasard.



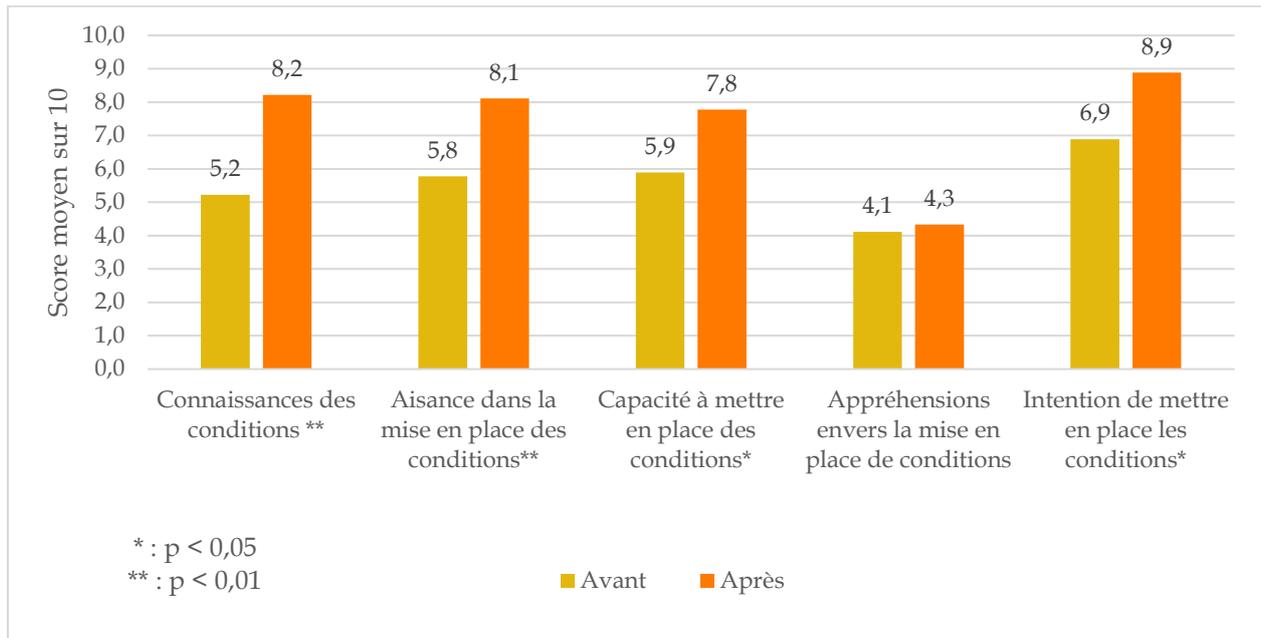
Graphique 4. Effets de la consultation du dossier Web en lien avec l'embauche d'un PA

Ces analyses démontrent que la consultation permet une augmentation des connaissances utiles ($p=0,01$, $\eta^2 = 0,6$), du degré d'aisance ($p=0,03$, $\eta^2 = 0,5$), des capacités ($p=0,04$, $\eta^2 = 0,4$) et de l'intention de mettre en place les actions nécessaires pour l'embauche d'un PA ($p=0,047$, $\eta^2 = 0,6$), mais ne réduiraient pas de manière significative les appréhensions à cet égard ($p=0,4$, $\eta^2 = 0,09$) (graphique 4, p. 20). Celles-ci demeurent toutefois faibles chez les participants, aussi bien avant leur consultation du dossier Web qu'après. Des tests de mesure de l'éta-carré (η^2) effectués dans l'optique de vérifier la force du lien entre les variables mesurées, soit la consultation du dossier Web et les différentes dimensions d'effets, rendent compte d'une grande taille d'effet en ce qui a trait aux résultats dont la différence est statistiquement significative (c.-à-d. les connaissances, l'aisance, les capacités et l'intention : $\eta^2 \geq 0,14$).

Lorsque ces mêmes analyses sont effectuées uniquement auprès des **participants qui n'avaient pas de PA sous leur supervision** au moment de remplir ce questionnaire ($N=4$) et qui seraient susceptibles d'être particulièrement réceptifs aux contenus relatifs à l'embauche de PA, seule la différence des moyennes avant-après concernant l'intention de mettre en place les actions nécessaires pour l'embauche demeure statistiquement significative ($p=0,047$, $\eta^2 = 0,57$) et ce, malgré la petite taille de l'échantillon. Ce constat demeure intéressant, car il renforce l'idée que consultation du dossier Web parvient à convaincre des gestionnaires d'équipe en santé mentale de mobiliser les efforts nécessaires en vue d'embaucher un PA dans leur équipe.

Effets de la consultation du dossier Web en lien avec la mise en place de conditions favorables à l'intégration fructueuse de PA au sein de l'équipe

Après avoir consulté le dossier Web, les participants étaient également invités à rendre compte de leur degré de **connaissances des conditions** fructueuses à l'intégration d'un pair-aidant au sein de leur équipe, de leur degré d'**aisance** et de **capacités** à les mettre en place, de leurs **appréhensions** à cet égard, ainsi que de leur **intention** de les mettre en place, et ce, avant d'avoir consulté de dossier Web, puis après.



Graphique 5. Effets de la consultation du dossier Web sur la mise en place de conditions fructueuses à l'intégration de PA dans l'équipe

Des analyses statistiques effectuées au moyen de tests de t pour données appariées démontrent que la consultation du dossier Web permet chez les participants une amélioration de leurs connaissances des conditions fructueuses à l'intégration des PA dans leur équipe ($p=0,013$, $\eta^2 = 0,56$), une meilleure aisance pour leur mise en place ($p=0,027$, $\eta^2 = 0,48$), une augmentation de leurs capacités à les mettre en place ($p=0,042$, $\eta^2 = 0,42$), ainsi qu'une augmentation de leur intention de le faire ($p=0,047$, $\eta^2 = 0,57$) (graphique 5, p. 21). Les tests d'éta-carré effectués démontrent pour tous ces résultats, qui sont statistiquement significatifs, une grande taille d'effet. La forte signification statistique ($p < 0,01$) concernant plus spécifiquement l'augmentation des **connaissances** et du degré d'**aisance** renforcent le degré de certitude quant au lien établi avec la consultation du dossier Web.

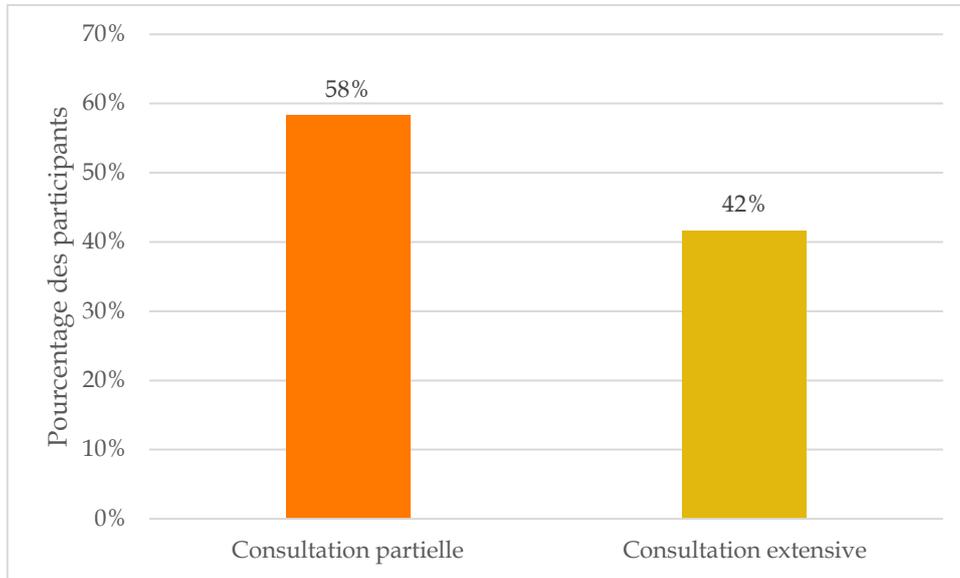
La consultation ne diminuerait toutefois pas les appréhensions des participants à l'égard de la mise en place de conditions fructueuses à l'intégration d'un PA dans leur équipe ($p=0,09$, $\eta^2 = 0,4$). On observe même une légère augmentation des appréhensions, quoiqu'il soit possible que ce résultat soit dû à une erreur de mesure attribuable à la conception du questionnaire. Ces appréhensions demeurent somme toute faibles chez les participants avant et après leur consultation du dossier Web, avec des degrés d'appréhensions moyens oscillant entre 4,1 et 4,3 sur une échelle de 10.

Lorsque ces analyses sont menées plus spécifiquement en regard des **participants ayant déjà au moins un PA sous leur supervision** ($N=5$), les différences de moyennes ne sont plus significatives sur le plan statistique. Ce constat pourrait toutefois s'expliquer notamment par la faible taille de l'échantillon.

Effets en regard du degré de consultation du dossier Web par les participants

Plus de la moitié des participants (58%) a rapporté avoir effectué une consultation partielle du dossier Web (visionnement d'une ou de quelques capsules vidéos seulement ou consultation partielle des textes et des vidéos). L'autre moitié, quant à elle, en a fait

une consultation extensive, soit en visionnant toutes les capsules vidéos, soit en consultant l'ensemble des contenus du dossier Web (graphique 6, p. 22).



Graphique 6. Degré de consultation du dossier Web

Des analyses statistiques ont été réalisées afin de vérifier si le degré de consultation du dossier Web a pu avoir un impact sur les effets de la consultation. Or, les analyses démontrent que même une consultation partielle permet, avec des grandes tailles d'effets, une amélioration des connaissances utiles pour l'embauche d'un PA ($p=0,046$, $\eta^2 = 0,67$) et pour la mise en place de conditions fructueuses pour leur intégration ($p=0,02$, $\eta^2 = 0,78$), une amélioration du degré d'aisance ($p=0,007$, $\eta^2 = 0,87$) et des capacités à mettre en place ces conditions ($p=0,047$, $\eta^2 = 0,7$), mais surtout, une **augmentation de l'intention** de mettre en place les actions nécessaires à l'embauche d'un PA ($p=0,04$, $\eta^2 = 0,7$) et de mettre en place des conditions fructueuses à son intégration ($p=0,046$, $\eta^2 = 0,7$).

Toutefois, ces mêmes analyses menées plus spécifiquement auprès des répondants ayant rapporté en avoir fait une consultation extensive ne rendent compte d'aucune différence de moyennes avant-après statistiquement significative. On observe en effet une moins grande différence de moyenne avant-après pour les différentes dimensions d'effets chez ces participants, avec une tendance à avoir de **meilleures connaissances et perceptions** d'aisance et de capacités en lien avec le sujet **avant** la consultation du dossier Web, ainsi qu'une forte intention d'embaucher un PA et de mettre en place des conditions fructueuses pour leur intégration **avant** leur consultation du dossier.

Effets rapportés de la consultation du dossier Web

Les participants étaient également invités à expliquer, au moyen de questions ouvertes, leur perception de l'utilité du dossier Web dans le cadre de leur fonction, ainsi que l'utilisation qu'ils en ont fait ou prévoyaient en faire. Il leur était également demandé s'ils avaient recommandé la consultation du dossier à des collègues et si oui, dans quel but, puis s'ils avaient fait appel à un organisme externe pour les épauler dans l'embauche et l'intégration d'un PA à la suite de leur consultation du dossier.

Amélioration des capacités pour l'embauche et l'intégration d'un PA

Lorsqu'interrogés sur l'utilité qu'a pu avoir le dossier Web pour eux et l'utilisation qu'ils en ont fait, les répondants au questionnaire d'évaluation et les participants à l'activité de lancement évoquent une amélioration de leurs **capacités** pour l'embauche et l'intégration d'un PA dans leur équipe, les contenus du dossier Web leur permettant d'être mieux outillés à ces égards.

Selon les répondants, les contenus du dossier Web permettent notamment de rassurer et de sensibiliser les membres de l'équipe sur les impacts positifs et la plus-value d'intégrer un pair-aidant, ainsi que de déconstruire certains mythes y étant associés. Parmi la moitié des répondants qui rapporte avoir référé le dossier Web ou avoir discuté en équipe de ses contenus après l'avoir consulté (n=5), certains précisent l'avoir fait précisément dans cette optique de sensibilisation.

« [Le dossier Web m'a permis de] sensibiliser les membres de mon équipe sur les impacts positifs d'avoir un pair aidant dans notre équipe ».

De plus, ses contenus soutiennent l'accueil d'un PA et sensibilisent l'équipe aux bonnes pratiques à adopter à cet égard. Un participant rapporte notamment avoir référé le dossier Web aux membres de son équipe dans ce but.

« [Le dossier Web m'a permis de] m'outiller, de me préparer à l'arrivée potentielle d'un pair-aidant ».

Le dossier Web a aussi permis à un répondant d'appuyer ses démarches d'intégration d'un pair-aidant en recourant aux références bibliographiques y étant citées. De plus, le dossier Web est perçu comme un bon moyen d'informer et d'outiller de nouveaux gestionnaires entrant en fonction au sein d'équipes ayant un PA.

Finalement, deux répondants rapportent avoir fait appel au soutien d'un organisme externe à la suite de leur consultation du dossier afin de les épauler dans l'embauche ou l'intégration d'un PA. Ils représentent néanmoins une minorité parmi les répondants ayant répondu à cette question fermée (N=9).

Autres effets rapportés

Des répondants parlent plus explicitement d'effets sur leur intention d'embaucher un PA dans leur équipe. En effet, leur consultation du dossier Web a renforcé et influencé positivement leur volonté d'aller de l'avant avec cette démarche.

« Nous amorcerons bientôt une planification stratégique et je crois que la création d'un poste de pair-aidant pourra faire partie de notre réflexion. »

Enfin, un répondant témoigne que la consultation du dossier Web a permis l'amélioration de l'intégration de la paire-aidante de leur équipe.

Discussion

Cette évaluation du dossier Web sur les PA rend compte de la pertinence et de l'utilité de ce dossier Web pour des gestionnaires et coordonnateurs d'équipe en santé mentale ayant ou non un PA sous leur supervision et se questionnant à ce propos. Les résultats tirés du traitement statistique des réponses au questionnaire d'évaluation des répondants, en complémentarité avec les résultats tirés des analyses des questions sur l'utilité et l'utilisation du dossier, des contenus des échanges tenus lors de l'activité de lancement, puis des attentes des participants à l'égard de cette activité en font éloquemment le constat.

En effet, les résultats de cette évaluation suggèrent que ce dossier Web permettrait non seulement une amélioration des connaissances de gestionnaires et coordonnateurs d'équipe en santé mentale en regard de l'embauche et de l'intégration d'un PA dans une équipe, mais contribuerait également à améliorer leurs capacités, leur degré d'aisance et leur intention d'embaucher et de mettre en œuvre les conditions susceptibles de faciliter l'intégration d'un PA dans une équipe. Or, le degré d'aisance, le sentiment d'avoir les capacités, ainsi que l'intention de mettre en œuvre une pratique constituent de forts déterminants de la mise en œuvre d'une pratique ou d'un comportement (Hutchinson et Estabrooks, 2013). Ces résultats pourraient également s'expliquer par l'adéquation entre les contenus du dossier Web et les besoins des gestionnaires l'ayant consulté. En effet, une consultation de ressources d'information dans l'optique de chercher des réponses à des questionnements concernant sa pratique mènerait à une plus grande utilisation de ces ressources (Racine, 2000). Rappelons que le choix des thèmes traités dans le dossier Web a été déterminé en fonction d'entretiens visant notamment à identifier les principaux besoins d'informations des gestionnaires en lien avec l'embauche et l'intégration de PA.

La consultation du dossier Web n'est toutefois pas parvenue à avoir un impact sur les appréhensions des participants, qui toutefois n'étaient déjà pas très élevées avant que ceux-ci ne consultent le dossier Web. Ce constat suggère que le dossier Web est susceptible d'être consulté par des gestionnaires ou des coordonnateurs ayant déjà un biais favorable à l'égard de l'intégration de PA au sein d'équipes en santé mentale.

Autre fait intéressant, la consultation partielle du dossier Web a tout de même permis une amélioration significative des connaissances sur le sujet, de l'intention d'embaucher un PA et de mettre en place des conditions fructueuses à leur intégration, ainsi qu'une meilleure aisance et de meilleures capacités pour les mettre en place. Ce constat pourrait notamment s'expliquer par le recours à des capsules vidéos comme modalité de diffusion des contenus clés du dossier Web. En effet, cette modalité de transferts de connaissances, qui permet de véhiculer de manière efficace des messages complexes, favorise la mémorisation ainsi que la résolution de problèmes (Dagenais et al. 2020).

Limites

Parmi les principales limites à relever de cette évaluation, celle concernant la constitution de l'échantillon des participants mérite d'être soulignée. Il est en effet possible que les méthodes de recrutement des participants aient introduit un biais en favorisant la participation de gestionnaires ayant un biais favorable à l'égard de la pair-aidance. Rappelons que la liste d'invitations à participer à l'événement a été constituée et envoyée par les collaborateurs de ce projet, qui ont vraisemblablement eu recours à leur propre

liste de diffusion. Ce biais pourrait notamment expliquer les faibles niveaux d'appréhensions des participants à l'égard de l'embauche ou de l'intégration de PA dans leur équipe. Cependant, il aurait également pu se traduire en une absence d'observation d'effets liés à la consultation du dossier Web dû à une différence de moyenne avant-après moindre. Or, nous avons plutôt observé le contraire. Concernant plus spécifiquement les résultats associés au questionnaire, une forte proportion des répondants avait participé à l'activité de lancement (75% des répondants), suggérant leur intérêt marqué envers le sujet. Toutefois, cela demeure représentatif du public le plus susceptible d'aller « naturellement » consulter le dossier Web. Finalement, mentionnons également le risque de biais de désirabilité sociale des participants, qui pourrait avoir influencé la nature des contenus partagés à l'égard du dossier Web lors de l'activité d'échange (contexte moins propice à la critique) et avoir répondu au questionnaire de manière à correspondre aux attentes des évaluateurs et concepteurs du dossier Web. Ce dernier biais a toutefois pu être atténué par le caractère anonyme du questionnaire d'évaluation.

La faible taille de l'échantillon de participants mérite également d'être mentionnée, particulièrement en ce qui a trait au nombre de gestionnaires ayant rempli le questionnaire d'évaluation. Cette limite a toutefois pu être atténuée par la multiplication et la triangulation des sources de données. Aussi, malgré le faible échantillon de répondants au questionnaire, plusieurs effets se sont tout de même avérés statistiquement significatifs, ce qui demeure notable et surprenant.

En ce qui a trait plus spécifiquement à l'observation d'une légère tendance (non significative) à l'augmentation des appréhensions pour la mise en place des conditions fructueuses à l'intégration après avoir consulté le dossier Web, il est possible que ce résultat s'explique par un biais de mesure qui pourrait être dû à deux facteurs : 1- une mauvaise interprétation du terme « appréhensions », qui n'aurait pas été interprété dans le sens voulu par la question, c'est-à-dire de manière plutôt négative et faisant référence à des craintes ; 2- à des erreurs effectuées par certains participants en qualifiant leur niveau d'appréhensions, l'échelle de Likert s'en trouvant alors inversée par rapport aux autres dimensions à qualifier.

En ce qui concerne plus spécifiquement les données sur l'utilisation des contenus du dossier rapportée dans le questionnaire d'évaluation, il est possible que celle-ci soit imputable aux contenus et échanges de l'activité de lancement plutôt qu'au dossier Web lui-même. La participation à l'activité a donc pu contribuer à inciter certains répondants à mettre en œuvre les recommandations formulées dans le dossier Web, mais partagées dans le cadre de l'activité.

Enfin, les effets post-tests ont été mesurés directement après la consultation du dossier Web. Cette étude ne permet donc pas de savoir si les effets documentés se maintiennent dans le temps.

Conclusion

Cette évaluation apporte un éclairage quant à la portée potentielle d'outils de dissémination des connaissances tels que les dossiers Web. D'abord conçu comme outil susceptible de sensibiliser et d'informer des gestionnaires d'équipe en santé mentale à l'égard de l'embauche et de l'intégration de PA au sein des équipes, cette analyse des effets démontre que sa consultation peut avoir des effets allant au-delà d'une acquisition de nouvelles connaissances et de changement de perceptions. En effet, les effets documentés à l'égard d'une amélioration des capacités et des intentions des gestionnaires d'embaucher un PA dans leur équipe et de mettre en œuvre des actions susceptibles d'améliorer leur intégration justifient la poursuite du développement de tels produits de mobilisation des connaissances. La pertinence de ses contenus et des objectifs de ce dossier Web a certainement contribué à la production de tels effets, les gestionnaires ayant pu y acquérir des informations en adéquation avec leurs besoins à l'égard de ce défi de gestion.

Cependant, au-delà des contenus, certains éléments de l'ordre de la conception du dossier Web ont pu contribuer à la production de ces effets, tels que la crédibilité des sources à la base de ses contenus et son interactivité favorisée par l'introduction de capsules vidéos. Ainsi, une analyse de la qualité du dossier Web, au moyen de critères d'évaluation de la qualité de ressources Web, permettrait de dégager les éléments susceptibles de contribuer à la production d'impacts sur les pratiques des publics les consultant (Tate et al., 2019; Colmers-Gray et al., 2019).

Finalement, les constats de cette évaluation permettent de souligner la plus-value potentielle d'une diffusion plus élargie du dossier Web, notamment dans la perspective de contribuer à l'atteinte de l'objectif du MSSS d'augmenter le nombre de PA dans le RSSS (MSSS, 2022).

Références

AQPR (2019). *État de la situation des pairs aidants en date du 1er octobre 2019*. Non-publié.

Chaire d'étude sur l'application des connaissances dans le domaine des jeunes et de familles en difficulté (2015). *Liste des activités de TUC par catégorie*. SACO - *Stratégies de transfert et d'utilisation des connaissances*. Montréal : Chaire CJM-IU-UQAM d'étude sur l'application des connaissances dans le domaine des jeunes et des familles en difficulté. En ligne : <http://www.saco.uqam.ca>.

Champagne, F., Brousselle, A., Contandriopoulos, A.-P., Hartz, Z. (2011). *L'analyse stratégique*. In A. Brousselle, Champagne, C., Contandriopoulos, A.-P., Hartz, Z. (Ed.), *L'évaluation: concepts et méthodes* (2e ed.). Les Presses de l'Université de Montréal.

Champagne, F., Brousselle, A., Contandriopoulos, A.-P., & Hartz, Z. (2011). *L'analyse des effets*. In *L'évaluation: concept et méthodes* (2e ed.). Les Presse de l'Université de Montréal.

Colmers-Gray, I. N., Krishnan, K., Chan, T. M., Trueger, N. S., Paddock, M., Grock, A., ... & Thoma, B. (2019). The revised METRIQ score: a quality evaluation tool for online educational resources. *AEM education and training*, 3(4), 387-392.

CREMIS (2020). *Pairs-aidants et intervention en santé mentale*.

<https://www.cremis.ca/publications/dossiers/lintervention-par-les-pairs-en-sante-mentale/>

Dagenais, C., Ridde, V., Mc Sween-Cadieux, E., Chabot, C., Hébert, C. (2020) *La vidéo comme outil de transfert de connaissances module 5*, dans « Introduction au transfert de connaissance ». <https://www.youtube.com/watch?v=TgtPtWs9zCo>

Hutchinson A.M. et Estabrooks C.A. (2013) *Chapitre 4: Cognitive psychology theories of change in provider behavior* dans Straus, S., Tetroe, J., & Graham, I. D. (Eds.) (2013). *Knowledge translation in health care : Moving from evidence to practice*. ProQuest Ebook Central.

Kirkpatrick Partners (2021). *The New World Kirkpatrick Model*. Récupéré en ligne le 24 mai 2021: <https://www.kirkpatrickpartners.com/Our-Philosophy/The-New-World-Kirkpatrick-Model>

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2017). *Plan d'action en santé mentale – Faire ensemble et autrement*. Récupéré de : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2017/17-914-17W.pdf>

Ministère de la Santé et des Services sociaux (2022). *Plan d'action interministériel en santé mentale 2022 – S'unir pour un mieux-être collectif*. Récupéré de : <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003301/>

Moore, D., & Tananis, C. A. (2009). Measuring change in a short-term educational program using a retrospective pretest design. *American Journal of Evaluation*, 30(2), 189-202.

Racine, G. (2000). La construction de savoirs d'expérience chez des intervenantes d'organismes communautaires pour femmes sans-abri: un processus participatif, collectif et non planifié. *Nouvelles pratiques sociales*, 13(1), 69-84.

Reio, T. G., Rocco, T. S., Smith, D. H., & Chang, E. (2017). A critique of Kirkpatrick's evaluation model. *New Horizons in Adult Education and Human Resource Development*, 29(2), 35-53.

Tate, M. A. (2009). *Web wisdom: How to evaluate and create information quality on the Web*. CRC Press.

Annexe 1 : Questionnaire sur le dossier Web du CREMIS sur les pairs-aidants

Introduction

Vous vous êtes dernièrement inscrit à une activité d'échanges du CREMIS abordant le sujet de l'embauche et de l'intégration de pairs-aidants (PA) au sein d'équipe en santé mentale. Cette activité visait notamment à vous présenter le **dossier Web du CREMIS sur les pairs-aidants** comme ressource d'information et de soutien à vos pratiques.

<https://www.cremis.ca/publications/dossiers/lintervention-par-les-pairs-en-sante-mentale/>

Ce dossier Web fait actuellement l'objet d'une évaluation qui **visé à documenter les effets de ce type de production** sur votre pratique. Dans cette perspective, nous souhaitons connaître votre appréciation du **dossier Web sur les pairs-aidants** et les retombées qu'il a pu avoir pour vous.

Soyez assuré que vos réponses à ce questionnaire demeureront anonymes. Répondre à ce questionnaire nécessitera environ 20 minutes de votre temps.

Vos réponses serviront à bonifier le dossier Web afin qu'il réponde adéquatement aux besoins.

Première partie : Informations sociodémographiques

- 1- **Quelle est votre fonction professionnelle?** (réponse ouverte)
- 2- **Supervisez-vous une équipe?**
 - a) Oui
 - b) Non
- 3- **Dans quel type d'équipe travaillez-vous?** (réponse ouverte)
- 4- **Dans quel type d'organisation travaillez-vous?**
 - a) Réseau de la santé et des services sociaux
 - b) Communautaire
 - c) Autre (réponse ouverte)
- 5- **Avez-vous actuellement au moins un pair-aidant au sein de votre équipe?**
 - c) Oui
 - d) Non
- 6- **Avez-vous participé à l'activité d'échanges du CREMIS *Des pairs-aidants en santé mentale : pourquoi pas ? Des ressources en ligne à destination des gestionnaires et responsables d'équipe qui emploient ou souhaitent employer des pairs-aidants* le 19 mai dernier?**
 - a) Oui
 - b) Non

Deuxième partie : Votre réaction sur le dossier web

7- Dans quelle mesure avez-vous consulté le dossier Web sur les pairs-aidants?

(<https://www.cremis.ca/publications/dossiers/lintervention-par-les-pairs-en-sante-mentale/>)

- a) Visionnement d'une ou quelques capsules vidéo seulement
- b) Visionnement de toutes les capsules
- c) Consultation partielle (texte et vidéo)
- d) Consultation extensive
- e) Aucune consultation

8- Dans quel but l'avez-vous consulté? (question ouverte)

Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant considéré comme faible et 10 étant considéré comme fort, veuillez qualifier votre :

	Faible									Fort
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9- Degré d'appréciation du dossier Web										
10- La pertinence de ses contenus en regard de votre fonction professionnelle										

Troisième partie : Perspectives d'apprentissage

AVANT votre consultation du dossier Web, sur une échelle de 1 à 10, 1 étant considéré comme faible et 10 comme fort, veuillez qualifier les items suivants concernant l'embauche de pairs-aidants (PA) :

	Faible									Fort
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11- Vos appréhensions à l'égard de l'embauche d'un PA										
12- Vos connaissances utiles à l'embauche de PA										
13- Votre degré d'aisance à l'égard de l'embauche d'un PA										

14- Vos capacités d'embauche d'un PA										
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

APRÈS votre consultation du dossier Web, sur une échelle de 1 à 10, 1 étant considéré comme faible et 10 comme fort veuillez qualifier les items suivants concernant l'embauche de pairs-aidants (PA) :

	Faible									Fort
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15- Vos appréhensions à l'égard de l'embauche d'un PA										
16- Vos connaissances utiles à l'embauche de PA										
17- Votre degré d'aisance à l'égard de l'embauche d'un PA										
18- Vos capacités d'embauche d'un PA										

AVANT votre consultation du dossier Web, sur une échelle de 1 à 10, 1 étant considéré comme faible et 10 comme fort, veuillez qualifier les items suivants concernant la mise en place de conditions favorables à l'intégration fructueuse de pairs-aidants (PA) au sein de votre équipe.

	Faible									Fort
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19- Vos connaissances concernant la mise en place de conditions pour une intégration fructueuse										
20- Votre degré d'aisance à l'égard de la mise en place de conditions pour une intégration fructueuse										
21- Vos capacités de mettre en place des conditions pour une intégration fructueuse										

22- Vos appréhensions à l'égard de la mise en place de conditions pour une intégration fructueuse										
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

APRÈS votre consultation du dossier Web, sur une échelle de 1 à 10, 1 étant considéré comme faible et 10 comme fort, veuillez qualifier les items suivants concernant la mise en place de conditions favorables à l'intégration fructueuse de pairs-aidants (PA) au sein de votre équipe.

	Faible									Fort
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23- Vos connaissances concernant la mise en place de conditions pour une intégration fructueuse										
24- Votre degré d'aisance à l'égard de la mise en place de conditions pour une intégration fructueuse										
25- Vos capacités de mettre en place des conditions pour une intégration fructueuse										
26- Vos appréhensions à l'égard de la mise en place de conditions pour une intégration fructueuse										

Quatrième partie : Les effets de la consultation du dossier Web sur votre pratique

AVANT votre consultation du dossier Web, sur une échelle de 1 à 10, 1 étant considéré comme faible et 10 comme fort, veuillez qualifier votre degré :

	Faible 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fort 10	N/A
27- d'intention de mettre en place les actions nécessaires à l'embauche d'un PA au sein de votre équipe											
28- d'intention de mettre en place des conditions permettant de favoriser l'intégration fructueuse d'un PA dans votre équipe											

APRÈS votre consultation du dossier Web, sur une échelle de 1 à 10, 1 étant considéré comme faible et 10 comme fort, veuillez qualifier votre degré :

	Faible 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fort 10	N/A
29- d'intention de mettre en place les actions nécessaires à l'embauche d'un PA au sein de votre équipe											
30- d'intention de mettre en place des conditions permettant de favoriser l'intégration fructueuse d'un PA dans votre équipe											

31- Avez-vous référé la consultation de ce dossier Web à des employés de votre équipe ou eu une discussion d'équipe sur le sujet à la suite de votre consultation du dossier Web?

1- oui 2- non

32- Si oui, dans quel but? (réponse ouverte)

33- Votre consultation de ce dossier Web vous a-t-il amené à faire appel au soutien d'un organisme (ex. AQRP) pour vous épauler dans l'embauche ou l'intégration d'un PA?

1- Oui 2- non

34- En quoi jugez-vous que ce dossier Web a pu vous être utile dans le cadre de vos fonctions? (réponse ouverte)

35- Quelle utilisation en avez-vous faite? (réponse ouverte)

36- Quels sujets ou informations devraient être ajoutés au dossier ? (réponse ouverte)

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal**

Québec 