



L'étude analyse les liens possibles entre l'organisation du travail (« la gouvernance »), la conflictualité et le service aux usagers (et le travail avec eux).

L'objet de la présente DEQ-T est l'analyse DE LA GOUVERNANCE INTERNE DES SERVICES AMBULATOIRES, DE LA CONFLICTUALITÉ QUI PEUT LUI ÊTRE LIÉE, AINSI QUE DE LEUR IMPACT ÉVENTUEL SUR LE TRAVAIL AVEC LES USAGERS. Le dispositif de recherche de la DEQ-T a comporté cinq phases de travail principales.

1. La première consiste en une reconstitution historique synthétique de la naissance des secteurs et de leur évolution, des interviews d'acteurs « historiques » et une prise de connaissance de la littérature existante afin de problématiser la question de départ (construction du modèle d'analyse qui précède les hypothèses qui seront soumises à l'épreuve des faits).
2. Cette phase a abouti, dans un deuxième temps, à la formulation d'hypothèses, sous forme d'une typologie des modes de gouvernance et des types de conflictualité. Ceci a permis la construction d'un outil de collecte de données sur le terrain, le questionnaire d'enquête.
3. La troisième phase consiste en la mise en œuvre de l'enquête de terrain, par le biais d'une enquête par questionnaire auprès d'un échantillon représentatif d'acteurs de terrain. Les résultats ont fait l'objet d'un traitement quantitatif.
4. La quatrième phase est consacrée au traitement des données collectées sur le terrain, à leur analyse et à leur présentation dans ce rapport final.
5. La cinquième phase est constituée d'une discussion des résultats de l'enquête avec des acteurs de terrain réunis en trois groupes macro-sectoriels.

[LIRE LE RAPPORT COMPLET](#)

[LIRE LA SYNTHÈSE](#)

*Bernard De Backer, chercheur*

Documents joints

[Rapport conclusif de la DEQ-T 2014 - 2016](#)

[Synthèse du rapport conclusif de la DEQ-T 2014 - 2016](#)