

Cette présentation a été effectuée le 9 mars 2010, au cours de la journées « Contraintes psychosociales et physiques du travail : connaître et agir pour la santé » dans le cadre des Journées annuelles de santé publique (JASP) 2010. L'ensemble des présentations est disponible sur le site Web des JASP, à l'adresse <http://www.inspq.qc.ca/archives/>.

# Santé psychologique au travail CLE de Gatineau

Évaluation de l'intervention  
2007 – 2009

Robert Plante, février 2010  
DSP Outaouais

## L'intervention a-t-elle porté fruit? Plan

- Contexte
  - Demande
  - Intervention
    - Évaluation
    - Recherche de solutions
    - Plan d'action
  - Évaluation
    - Outils
    - Validation

# Demande

- o Demande gestionnaires - automne '06
  - o Perception de la situation par les 2 parties
- o Deux rencontres avec le CSS – hiver '07
- o Engagement de l'équipe de gestion
  - o Perception de la direction
- o Engagement des travailleurs
  - o Perception des représentants des travailleurs
- o Début de l'étape de diagnostic – 21 mars '07

# Avantages de participer

perçu par le milieu

- Méthode structurée, intensive et engageante
- Mobilisation impliquant une tierce partie
- Fournit un cadre «durable» favorisant la communication
- Plan appuyé sur un portrait global
- Aide à développer une vision à long terme, rassurante

# Intervention

## Évaluation

- Données sur les absences  
n'ont pas été utiles
- Questionnaire individuel
  - Indice de détresse
  - Facteurs organisationnels
- Entrevues de groupe

## Impact immédiat des rencontres de groupe (perçu par le milieu)

- Brise l'isolement des travailleurs
- Partage des valeurs
- Les travailleurs se découvrent autrement
- Crée un momentum pour poursuivre le projet

## Recherche de solutions

- formation du GSI – juin (2 rencontres)

- formation du CPMO – juin

## Plan d'action

- Élaboré par le CSS
  - Implication de la direction
  - Implication des travailleurs

présenté au personnel avant Noël

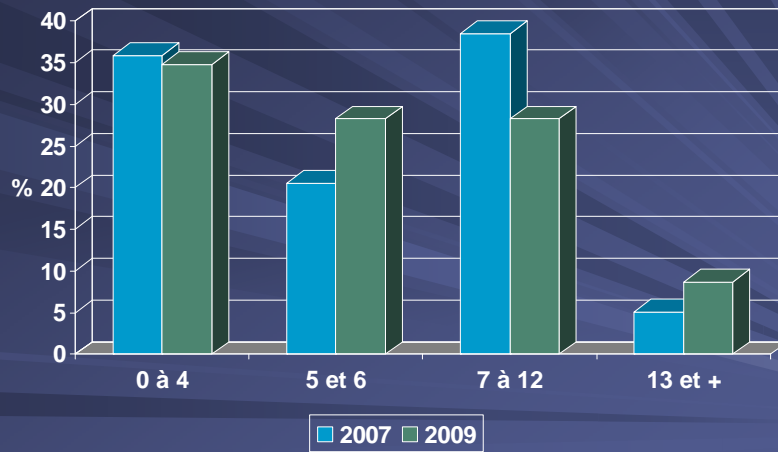
## Irritants et plans d'actions 2007

	2007
<u>DEMANDE PSYCHOLOGIQUE</u>	SÉCURITÉ DES TRAVAILLEURS. (CLIENTÈLE A RISQUE)
	CHARGE DE TRAVAIL
<u>LATITUDE DECISIONNELLE</u>	COMMUNICATION PARITAIRE
<u>SOUTIEN DES SUPERIEURS</u>	COACHING ET ÉTHIQUE OPERATIONNEL
<u>RECONNAISSANCE</u>	ÉVALUATION DU RENDEMENT ET ATTRIBUTION DES VACANCES
<u>JUSTICE ORGANISATIONNELLE</u>	Aire de travail /équité /prévention harcèlement

## Première évaluation (après 1 an)

- Rencontre avec le CSS planification
- Même questionnaire
- Questions ouvertes sur leur appréciation
- Rencontre/échange avec l'ensemble du personnel

## Indice de détresse psychologique (avant/après)



Santé psychologique au travail  
évaluation

11

## Indice de détresse psychologique (2009) (source de la détresse)

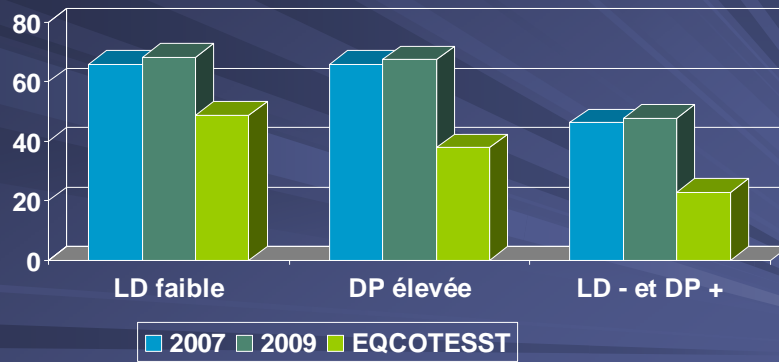
n - 31

■ relié au travail	22,6 %
■ partiellement	67,7 %
■ non relié	3,2 %
■ ne sais pas	6,5 %

Santé psychologique au travail  
évaluation

12

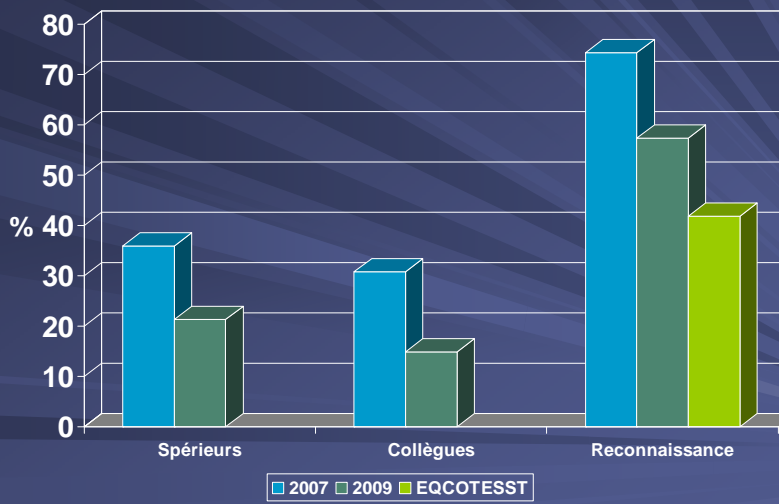
## Demande / Latitude



Santé psychologique au travail  
évaluation

13

## Faible soutien social / Reconnaissance



Santé psychologique au travail  
évaluation

14

## Qualitatif – commentaires

(seulement 20 répondants)

Cette démarche a produit les effets espérés :

■ Oui	9	40 %
■ Partiellement	9	40 %
■ Non	2	10 %

Santé psychologique au travail  
évaluation

15

## Évolution des irritants et plans d'actions

	2007	2010
<b>DEMANDE PSYCHOLOGIQUE</b>	SÉCURITÉ DES TRAVAILLEURS. (CLIENTÈLE A RISQUE)	AIRES DE TRAVAIL
	CHARGE DE TRAVAIL	CHARGE DE TRAVAIL
<b>LATITUDE DECISIONNELLE</b>	COMMUNICATION PARITAIRE	GESTION PARTICIPATIVE
<b>SOUTIEN DES SUPERIEURS</b>	COACHING ET ÉTHIQUE OPERATIONNEL	VIE SOCIALE AFFICHAGE DISPO GESTION
<b>RECONNAISSANCE</b>	ÉVALUATION DU RENDEMENT ET ATTRIBUTION DES VACANCES	EVALUATION DU RENDEMENT
<b>JUSTICE ORGANISATIONNELLE</b>	Aire de travail /équité /prévention harcèlement	N/A



## Commentaires généraux

- nous avons l'occasion de nous impliquer...  
mais cela ne réduit pas la charge de travail
- prise de conscience du poids de la tâche...  
mais pas de changements suffisants
- exigences du travail augmentent encore

*«Chaque matin, quand je vais travailler, je me sens heureuse; j'ai hâte d'aller à l'ouvrage»*

## Retombées à terme

Perçues par le milieu

- Collégialité
- Entraide
- Justice organisationnelle
- Diminution de la gestion de crises
- Engagement réel de la direction constatée
- La charge de travail peut être abordée
- Outil de référence pour aborder les futurs changements avec