

Coalition pour la  
qualité de vie au travail et  
des soins de santé de qualité



# **Le forum de la direction saine régissant les soins de santé**

**Messages clés et  
Sommaire**

**Toronto (Ontario)  
27 mars 2009**

## **Le forum de la direction saine régissant les soins de santé – Messages clés et Sommaire**

**Publiée par**  
Agrément Canada

Tous droits réservés.

L'information contenue dans le présent rapport est la propriété intellectuelle de la Coalition pour la qualité de vie au travail et des soins de santé de qualité, et elle est protégée par les droits d'auteur d'Agrément Canada. S'ils décident de reproduire le matériel, nous demandons aux lecteurs de bien vouloir préciser qu'il a été produit par la Coalition.

© Agrément Canada, 2009  
*Agréé par ISQua*

L'élaboration du présent rapport a été rendue possible grâce à la contribution financière de Santé Canada.  
Les idées qui y sont exprimées ne reflètent pas nécessairement les opinions de Santé Canada.

# Messages clés

- La Charte de la direction saine régissant les soins de santé est un moyen d'appuyer les activités de promotion d'intérêts et les initiatives d'amélioration de la qualité de vie au travail (QVT) dans les organismes de services de santé partout au pays.
- La Charte de la direction saine régissant les soins de santé doit être améliorée afin de mieux appuyer le travail des organismes signataires et accroître à la fois leur responsabilité et leur engagement envers l'amélioration de la QVT.
- Un réseau voué exclusivement à la question de la QVT est une ressource précieuse.
- Pour améliorer la QVT dans le système de la santé, tous les intervenants, depuis la première ligne jusqu'aux organes directeurs, doivent collaborer à la conception et à la mise en œuvre de la Stratégie d'action. Cette prise en charge commune est essentielle à l'amélioration de la QVT.
- Les gestionnaires du secteur des soins de santé jouent un rôle déterminant dans la réussite des projets d'amélioration de la QVT. Ils doivent prendre part à la mise en œuvre des objectifs stratégiques d'amélioration de la qualité de vie de leur organisme et être soutenus dans leur démarche.
- Les initiatives stratégiques d'amélioration de la qualité de vie doivent : 1) tenir compte de l'expérience et des perceptions du personnel de première ligne; ii) être adaptées en fonction du milieu; iii) être mises en œuvre rapidement.
- La planification stratégique de l'amélioration de la qualité de vie et les initiatives qui en découlent doivent faire l'objet d'une communication claire et d'une diffusion à grande échelle pour optimiser la sensibilisation et l'engagement du personnel.
- Un argument solide et facile à communiquer relatif à « l'optimisation des ressources » et à la « rentabilité » qui découlent des initiatives d'amélioration de la QVT serait utile pour appuyer les activités de promotion d'intérêts des champions de la QVT.
- Bien que la planification stratégique et l'évaluation des résultats soient deux éléments importants de la viabilité du système de santé canadien, il est essentiel de mettre en place une structure et le personnel adéquats pour soutenir les initiatives d'amélioration de la QVT.
- L'innovation est un élément important qui prend souvent naissance dans ce qui existe déjà. La CQVT-SSQ peut faciliter l'expansion du réseau de champions, appuyer la mise en œuvre et l'évaluation de nouvelles initiatives d'amélioration de la QVT, favoriser une utilisation efficace des mesures et donner accès à des outils et à de l'information sur la QVT dans le secteur de la santé.



# Sommaire

La Coalition pour la qualité de vie au travail et des soins de santé de qualité (CQVT-SSQ) regroupe 12 organismes de santé nationaux qui travaillent de concert à créer des milieux de travail sains afin d'améliorer les soins offerts aux patients. Depuis sa formation en 2005, la CQVT-SSQ a élaboré, en collaboration avec des experts et des intervenants en matière de QVT, une Stratégie d'action\* visant à améliorer la prestation des soins de santé et les résultats pour les patients. Les quatre éléments clés de la stratégie sont les suivants : i) faire de la QVT une priorité stratégique; ii) mesurer la QVT; iii) mettre en œuvre et évaluer des stratégies visant l'amélioration de la QVT; iv) favoriser l'échange de connaissances et établir activement des liens entre les connaissances explicites (les résultats de recherche) et les connaissances tacites (l'expérience des intervenants).

Pour stimuler la participation des intervenants en lançant un appel à l'action, la CQVT-SSQ a procédé à l'élaboration et à la promotion de la Charte de la direction saine régissant les soins de santé. La Charte a pour objectif de favoriser l'amélioration continue de la qualité de vie de tous les milieux de travail en santé. Selon la définition de la Charte, un milieu de travail sain dans le domaine des soins de santé est un « milieu de travail qui use d'une approche stratégique exhaustive pour procurer aux prestataires de soins de santé des conditions physiques, culturelles, psychosociales et professionnelles permettant de maximiser leur santé et leur bien-être ainsi que la qualité des services fournis aux patients et aux clients et le rendement organisationnel » (*À notre portée*, p. 11). La Charte est rattachée aux éléments clés de la Stratégie d'action et fournit aux dirigeants du système de santé une façon d'exprimer leur engagement commun à prendre des mesures concrètes afin d'améliorer la QVT dans le domaine de la santé ainsi qu'à apporter des changements positifs dans leur milieu.

Le 27 mars 2009, la CQVT-SSQ a organisé à Toronto un forum sur la direction saine régissant les soins de santé. Quarante-huit représentants d'organismes signataires de la Charte ont pris part à l'activité qui a permis une réflexion et une rétroaction sur l'adoption et l'utilisation de la Charte. Les participants se sont en outre prononcés sur des activités de la CQVT-SSQ qui contribueraient grandement à appuyer le travail des champions de la QVT.

Le forum a été conçu et animé à partir de renseignements recueillis auprès des participants dans le cadre d'un sondage préparatoire. Les discussions dirigées et l'utilisation de systèmes d'interaction en temps réel avec l'auditoire sont venues enrichir les données de base recueillies lors du sondage. Le forum a donné lieu à des discussions fécondes sur les réussites et les difficultés des organismes signataires dans leurs efforts continus d'amélioration de la QVT. L'incidence et l'accessibilité de la Charte ont été évaluées, de même que la possibilité d'utiliser cet outil pour promouvoir le travail des champions de la QVT dans l'ensemble du pays. Les participants ont fourni à la CQVT-SSQ des renseignements et des idées qui permettront d'enrichir la Charte et d'améliorer les outils destinés aux signataires. Ils ont par ailleurs proposé un certain nombre d'activités de mise en œuvre, de mesure, de mobilisation et de collaboration qui pourraient soutenir le travail des champions de la QVT.

Voici les faits saillants de la discussion :

- Des initiatives visant l'amélioration de la QVT dans le milieu de la santé sont en cours dans l'ensemble du pays et font bouger les choses. Pour éviter que les efforts se chevauchent ou qu'on réinvente inutilement des pratiques existantes et efficaces, il faut mettre en place un solide mécanisme d'échange de connaissances grâce auquel les champions de la QVT pourront faire part de leurs résultats à leurs pairs et accéder à

---

\* Le document intégral de la Stratégie d'action se trouve au <http://www.qwqhc.ca/documents/2007-QWQHC-A-Notre-Porte.pdf>.

une grande variété de ressources, toujours dans l'idée de continuer d'innover. Des activités comme le forum sont d'excellentes occasions d'apprendre et d'échanger avec d'autres professionnels de la santé. Il s'agit d'événements d'une grande importance qui ont le pouvoir de redonner de l'élan aux champions de la QVT.

- La Charte a le potentiel de soutenir et d'améliorer les initiatives d'amélioration de la QVT des organismes signataires. Il faut travailler à renforcer la capacité de la Charte à promouvoir et à accroître la mobilisation et la reddition de comptes dans l'ensemble du pays.
- Il est essentiel que tous les niveaux d'intervenants donnent leur appui aux initiatives d'amélioration de la QVT afin de créer des milieux de travail plus sains. Deux nouveaux éléments clés ont été identifiés : i) la QVT doit être envisagée du point de vue du personnel de première ligne; ii) les gestionnaires ont une incidence sur la mobilisation du personnel et la réussite des initiatives liées à la QVT.
- Les initiatives d'amélioration de la QVT doivent reposer sur une infrastructure adéquate afin d'assurer une mobilisation et des résultats durables.
- La CQVT-SSQ peut soutenir le travail des champions de la QVT : i) en offrant un accès sur le Web aux outils, aux ressources documentaires et à l'expertise; ii) en facilitant le travail relatif à la création d'une structure normalisée de production de rapports et en encourageant les organismes à mesurer la QVT en collaborant étroitement avec les organismes d'agrément; iii) en fournissant aux organismes un modèle de mise en œuvre des stratégies d'amélioration de la QVT; iv) en illustrant par des données probantes les résultats de l'amélioration de la QVT au sein d'un organisme; v) en établissant un solide réseau et en élaborant une stratégie de communication qui facilitent la collaboration au sein des organismes et dans l'ensemble du système de santé.





