



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

BULLETIN

Printemps 2009

Bienvenue à notre dernier bulletin électronique de la CQVT-SSQ conçu pour maintenir nos partenaires et nos collègues à jour sur le travail de la Coalition.

N'hésitez pas à acheminer le présent courriel à vos collègues. Ceux-ci peuvent faire partie d'une liste de diffusion s'ils souhaitent recevoir directement notre bulletin électronique; ils n'ont qu'à s'inscrire à l'adresse suivante : <http://www.qwqhc.ca/signup-bulletin.aspx>

Sommet complet!

Le troisième sommet annuel de la CQVT-SSQ, intitulé « Façonner l'avenir de la qualité : vers de nouveaux sommets » a eu lieu les 3 et 4 mars à Ottawa. Plus de 175 délégués et 25 conférenciers de neuf provinces et deux territoires y ont participé. La rencontre avait notamment pour thèmes le leadership, la culture et l'engagement. Elle proposait six séances interactives simultanées, des présentations plénières poussant à la réflexion, une assemblée générale interactive et deux ateliers après le sommet.

De puissants messages sont ressortis, puisque les délégués se sont penchés sur l'importance d'établir un lien entre la qualité, la sécurité et les ressources humaines en santé pour promouvoir une approche intégrative d'amélioration des résultats en matière de qualité. Selon la rétroaction des délégués, le principal objectif du sommet a été atteint, c.-à-d. permettre aux champions de la qualité de vie au travail (QVT) de faire du réseautage pour faire avancer, promouvoir et partager les initiatives de QVT. Une énergie et une passion évidentes entouraient la question de la QVT et, selon nous, les délégués sont repartis réenergisés et déterminés à améliorer la QVT dans leurs milieux respectifs.

Pour plus d'information sur le sommet, rendez-vous au www.qwqhc.ca. Les affichages actuels comprennent le programme de la conférence, une liste des délégués, les présentations des conférenciers et des fichiers sonores. Le compte rendu du sommet sera disponible au cours des prochaines semaines.



Explorer les possibilités

Le 27 mars, la CQVT-SSQ a tenu un forum d'une journée pour les signataires de la [Charte de leadership en matière de soins de santé de qualité](#). La journée a réuni des champions de partout au pays pour parler de l'utilisation possible de la Charte et pour fournir de la rétroaction sur les activités de grandes retombées auxquelles la Coalition peut participer pour appuyer davantage le travail d'amélioration de la QVT des prestataires de soins de santé.



Avant le forum, on a envoyé un sondage aux participants pour déterminer l'orientation souhaitée de la rencontre. La journée a mis l'accent sur les réussites des participants, sur les défis à relever au niveau de la mise en œuvre d'initiatives de QVT et sur les ressources du savoir que cette communauté d'intérêt pourrait possiblement fournir.

Un aspect unique du forum a été le recours à une technologie de réponse de l'auditoire qui permettait le vote

électronique en temps réel des 44 participants. Cette façon de faire a favorisé une meilleure compréhension du type d'activités auxquelles participent les signataires. En effet, les signataires pouvaient voir ce qui se passait dans d'autres parties du pays, découvrir les activités auxquelles leurs pairs participent et obtenir une réflexion en temps réel sur les perspectives et les activités des nombreux signataires de partout au pays.

Trois des partenaires nationaux de la CQVT-SSQ, aussi signataires de la Charte, ont transmis les impressions suivantes à la suite du forum.

Il a été très intéressant pour nous, partenaires de la CQVT-SSQ, de participer au Forum de leadership en matière de soins de santé de qualité le mois dernier! L'enthousiasme des signataires de la Charte était palpable quand ils partageaient des histoires de réussite auxquelles nous pouvions tous nous identifier et desquelles nous pouvions apprendre. Il était clair que la signature de la Charte de la CQVT-SSQ a eu d'excellentes répercussions sur ces organismes. Les principes établis dans la Charte sont les mêmes pour tous, mais les méthodes de mise en œuvre sont différentes, comme en ont témoigné les participants de la conférence qui ont pu partager leurs méthodes et leurs expériences.

Grâce à l'expérience réunie des gens dans la salle, nous avons collaboré aux orientations suggérées pour la CQVT-SSQ. Une d'entre elles consistait à identifier les champions de chaque organisme signataire pour promouvoir la CQVT-SSQ à leurs homologues de partout au pays (partage des expériences et des leçons apprises) pour améliorer la qualité de vie au travail dans les milieux de la santé. Nous espérons que chacun d'entre nous, dans sa propre sphère d'influence, pourra passer le mot pour améliorer les milieux de travail du domaine des soins de santé pour les clients, les employés et les employeurs!

*– Norma Freeman, Association des infirmières et infirmiers du Canada
Sue VanDeVelde-Coke, Académie des chefs de direction en soins infirmiers
Richard McConnell, Infirmières de l'Ordre de Victoria du Canada*

De façon générale, la rétroaction indique que les participants ont trouvé le forum très utile et qu'il leur a fourni une excellente occasion de faire du réseautage, d'échanger des connaissances et de discuter des façons dont la CQVT-SSQ peut appuyer leur travail. L'information et l'évaluation fournies par les signataires sur l'utilisation de la Charte à ce jour, de même que sur ses usages possibles, ont créé une base solide à partir de laquelle établir un cadre d'appui à l'utilisation de la Charte par les signataires actuels et futurs.

Un rapport sommaire sera affiché dans le site Web au cours du prochain mois. Nous tenons à dire un gros merci à tous les participants. Leurs contributions et leur enthousiasme ont fait de cette journée un franc succès!

Évaluer pour réussir

Le deuxième jour du sommet, Fatima Keshavjee-Johnson, CQVT-SSQ, spécialiste en recherche et développement, a dirigé une séance déjeuner pour discuter des réponses des participants à un sondage effectué au préalable sur l'évaluation de la qualité de vie au travail (QVT) en milieu organisationnel. On avait demandé aux participants ce qu'ils faisaient dans leur organisme pour mesurer la QVT, les obstacles et les réussites de leurs démarches en ce sens et les principaux outils habilitants pour promouvoir l'évaluation dans un contexte organisationnel.

Le but était de créer une communauté d'intérêt autour de la mesure de la qualité de vie au travail (QVT) en milieu organisationnel, en examinant les outils habilitants et le contexte de l'évaluation. Les deux questions qui ont suscité la discussion parmi les délégués sont : Comment avez-vous poursuivi sur la lancée? et Qu'est-ce qui a favorisé l'énergie et l'investissement autour de l'évaluation dans votre organisme?

Voici certaines des conclusions clés :

- Des valeurs communes et un sentiment de communauté doivent d'abord être présents dans l'organisme au chapitre de l'amélioration et de l'évaluation de la qualité (AQ) pour assurer la

- réussite et la viabilité de la mesure. En ayant de telles valeurs communes, le milieu organisationnel est plus propice à l'établissement, à la collecte, au partage, à la communication et à l'utilisation des mesures de QVT.
- Beaucoup de travail est déjà fait pour mesurer et évaluer la QVT. Ces mesures doivent maintenant être réunies et communiquées pour permettre la circulation de l'information et l'intégration dans les systèmes et les plans de l'ensemble de l'organisme.
 - Des systèmes doivent être en place pour permettre la rapidité de la collecte, de la communication, du suivi et de l'utilisation des données et de l'information sur l'évaluation de la QVT.
 - Un manque de ressources devrait favoriser des moyens plus novateurs de recueillir, de partager et de communiquer les données et l'information sur l'évaluation de la QVT et d'en assurer le suivi dans l'ensemble de l'organisme.
 - L'évaluation de la QVT doit correspondre aux plans de l'ensemble de l'organisme, dont des ressources et des systèmes intégrés qui mesurent quotidiennement, hebdomadairement et mensuellement le changement.
 - Du soutien doit être offert à tous les niveaux pour accroître les compétences et les habiletés de leadership permettant d'évaluer la qualité de vie au travail.

La CQVT-SSQ considère ces idées importantes pour les futurs échanges de connaissances et développements organisationnels. Les thèmes de la collaboration et du maintien des liens au moyen de la CQVT-SSQ étaient clairs et les participants ont été invités à prendre part au Projet d'évaluation de la qualité de vie au travail actuellement en cours. Voir les détails ci-dessous.

Projet d'évaluation de la qualité de vie au travail – Phase 1

La CQVT-SSQ a pour but général de favoriser l'amélioration de la qualité de vie au travail et des soins de santé au moyen de l'engagement, de mesures, de la reddition de comptes et d'un échange de connaissances durables dans l'ensemble du système. C'est pourquoi un de nos domaines d'activité prioritaires consiste à promouvoir et appuyer l'utilisation des mesures de la QVT et la reddition de comptes dans le but d'aider les organismes et les systèmes à avancer vers l'atteinte de ce but ultime. La CQVT-SSQ appuie l'établissement de mesures et d'indicateurs réalisables et pouvant être mis en pratique. La phase actuelle de son Projet d'évaluation de la qualité de vie au travail (Phase 1) met l'accent sur la création d'un inventaire de mesures pour l'ensemble du Canada et de leurs descripteurs, tels qu'utilisés par les établissements et organismes qui dispensent des services de santé. Ceux-ci comprennent les hôpitaux, les cliniques et les centres de santé communautaire, les établissements de soins de longue durée, les foyers et les organismes de soins et services à domicile, les organismes de soins continus, les organismes de visites communautaires, les centres de réadaptation et d'enseignement. Ce premier inventaire est en voie d'élaboration à partir de l'administration d'un questionnaire destiné aux ressources humaines et aux administrateurs de développement organisationnel de partout au pays. Les réponses du questionnaire fourniront à la Coalition de l'information type sur les éléments suivants :

- la description des mesures de la QVT des organismes et leurs définitions;
- le niveau d'importance et d'influence des mesures dans ces organismes;
- une description des données recueillies et de la façon dont elles sont recueillies;
- une description de la façon, le cas échéant, dont les mesures sont comparées à d'autres organismes similaires.

En plus des réponses du questionnaire, la CQVT-SSQ invite aussi les répondants à commenter les indicateurs clés de la QVT cernés par la CQVT-SSQ et à préciser si ces données sont habituellement recueillies dans leur milieu. Ces indicateurs sont :

- le taux de roulement du personnel;
- le taux de postes vacants;
- les heures supplémentaires;
- l'absentéisme;
- la formation et le perfectionnement professionnel;
- les arrêts de travail avec indemnité;
- la satisfaction des prestataires de soins.

Les conclusions de ce questionnaire seront communiquées au cours des prochains mois et serviront à orienter les prochaines phases du Projet d'évaluation de la qualité de vie au travail. À la prochaine phase de ce projet, la CQVT-SSQ analysera les données pour explorer les questions suivantes :

- Comment la CQVT-SSQ améliore-t-elle la connaissance et l'utilisation des mesures normalisées de la qualité de vie au travail des organismes?
- Comment la CQVT-SSQ appuie-t-elle l'intégration des mesures et indicateurs de qualité de vie au travail dans les organismes?
- La CQVT-SSQ devrait-elle continuer à travailler à l'atteinte d'un consensus sur l'évaluation de la qualité de vie au travail dans le système de soins de santé?

Pour un supplément d'information sur le projet, veuillez communiquer avec Fatima Keshavjee-Johnson à Fatima.Keshavjee-Johnson@CQVT-SSQ.ca ou au 1-800-814-7769, poste 329.

Nouveaux venus parmi les champions de la qualité de vie au travail

Nous souhaitons la bienvenue aux trois nouveaux champions qui ont récemment signé la Charte de leadership en matière de soins de santé de qualité de la CQVT-SSQ :

- Saskatchewan Registered Nurses' Association (SRNA), Regina, SK
- West Park Healthcare Centre, Toronto, ON
- Northwood Care Incorporated, Halifax, NS

West Park est le premier établissement de soins de réadaptation de l'Ontario à signer la Charte, alors que la SRNA est le premier signataire de la Saskatchewan. Félicitations!

Susan Dempsey, directrice des services, Organization Health & Retirement Living at Northwood, affirme que : « Northwood fait la promotion d'une culture positive de vie au travail et appuie l'équilibre vie-travail en adoptant une orientation stratégique favorisant un milieu de travail sain et sécuritaire. Notre lancement est prévu le 14 mars 2009, dans le cadre de la tenue de notre foire sur la santé. Notre participation à la CQVT-SSQ aidera notre organisme à concentrer ses efforts et ses ressources de façon à établir des liens pour appuyer un programme complet favorisant l'équilibre vie-travail des employés. »

La Charte de leadership en matière de soins de santé de qualité de la CQVT-SSQ

(<http://www.qwghc.ca/healthy-healthcare-leadership.aspx>) offre aux leaders du milieu de la santé un moyen tangible de démontrer qu'ils s'engagent à mettre en place des changements positifs dans les milieux de travail du secteur de la santé. Voici comment procéder pour signer la Charte :

1. Discutez de la Charte et de ses principes directeurs pendant une rencontre de la haute direction pour déterminer dans quelle mesure elle correspond aux valeurs et priorités stratégiques de votre organisme.
 2. Demandez aux membres de la haute direction d'examiner les champs d'action prioritaires recommandées à la page 2 de la Charte pour déterminer dans quels secteurs votre organisme a déjà élaboré des pratiques exemplaires, quels secteurs pourraient faire l'objet d'améliorations plus poussées et enfin, quelles activités prioritaires votre organisme prévoit mettre en œuvre au cours de l'année qui vient.
 3. Signez la Charte - y compris la haute direction, le président du conseil d'administration, les chefs des syndicats, les dirigeants des soins infirmiers et des services médicaux, etc. Voyez à inclure le plus de gens possible; y compris tous les dirigeants dont la participation sera nécessaire pour aborder les questions de qualité de vie au travail de façon efficace dans votre organisme. Vous pouvez adapter la Charte en y ajoutant votre logo ou en fournissant du contenu spécifique à votre organisme.
 4. Faites la promotion de la Charte auprès du personnel, des membres du conseil d'administration et de la communauté, et ce, grâce aux réseaux de l'externe auxquels appartiennent vos dirigeants.
 5. Informez la CQVT-SSQ que votre organisme a signé la Charte. Envoyez des photos, des articles, des copies de votre Charte signée ainsi que les secteurs prioritaires sur lesquels votre organisme se concentrera au cours de l'année à venir à information@qwghc.ca.
-

Échange d'idées et de connaissances spécialisées en Nouvelle-Écosse

Les professionnels de la santé de la Nouvelle-Écosse font un effort concerté pour faire avancer le programme d'amélioration de la QVT de façon à ce qu'il ait des répercussions sur les résultats en matière de qualité dans les soins de santé. Le 13 février, des délégués de partout dans la province ont participé à la journée des champions de la QVT intitulée « Advancing Quality Worklife Quality Healthcare in Nova Scotia ».

Il s'agissait d'une occasion intéressante de découvrir comment les autorités sanitaires et les milieux de santé s'y prennent dans leur travail d'amélioration de la QVT. Les participants ont eu accès à des outils, des idées et des activités et ont pu établir des liens avec des gens ayant mis en œuvre des initiatives dans des milieux similaires. Durant les pauses et l'heure du lunch, plusieurs organismes avaient des stands d'information pour présenter leur travail.

Des présentations sous forme de panels ont permis de transmettre beaucoup de savoir sur la mise en œuvre d'initiatives de QVT et sur le cheminement des organismes qui vont dans ce sens. « Nous voulions établir des liens entre les gens de la province de façon à ce qu'ils sachent où aller pour obtenir du soutien. Nous voulions surtout revigorer les gens qui ont fourni et qui continueront à fournir du leadership en matière de qualité de vie au travail », a affirmé Carla Anglehart de la Nova Scotia Association of Health Organizations (NSAHO).

Beaucoup d'organismes de soins de santé de la Nouvelle-Écosse connaissent le rapport de la CQVT-SSQ intitulé *À notre portée – Une stratégie d'action visant un système canadien de soins de santé efficace et viable grâce à un milieu de travail sain* et l'utilisent pour orienter leur travail d'amélioration de la QVT dans leur milieu. Reconnaisant ce lien, les organisateurs percevaient l'événement comme un moyen de fournir un plan de mise en œuvre de la stratégie en fournissant des outils et des exemples réels pour y parvenir.

La QVT en action au Canada

Quatre autres histoires de réussite seront affichées dans le [site Web de la CQVT-SSQ](#). Voici un aperçu des histoires.

Championne en vedette : Linda Silas

Bye, bye G.I. Jane, voici Linda Silas, la nouvelle héroïne en action! En tant que présidente du plus important organisme de soins infirmiers au Canada, qui représente 158 000 membres et membres associés dans neuf provinces, Linda Silas s'est engagée à améliorer la qualité de vie du personnel infirmier en effectuant des recherches, en mettant ces recherches en action et en influençant les politiques par la défense des intérêts et la formation d'alliances. Elle défend aussi avec passion l'amélioration de la qualité de la vie au travail (QVT) dans le secteur de la santé.

Pratique en vedette: Centre de recherche intervention en santé des organisations (CRISO-McGill)

Connaissez-vous le dicton « les arbres cachent la forêt »? Il signifie ceci : parfois lorsque nous sommes trop absorbés par une question, il nous est difficile d'avoir une perspective globale. Toutefois, quand il s'agit de la promotion de la qualité de vie au travail (QVT), le fait d'être au cœur de la situation nous permet d'avoir une vision unique sur les façons dont les organismes peuvent tirer avantage d'un milieu de travail sain. C'est le cas du Centre de recherche intervention en santé des organisations (CRISO) qui « vit » à l'intérieur du réseau de santé et de sciences sociales, grâce à son affiliation au Centre universitaire de santé McGill. CRISO est un groupe de chercheurs qui effectue de la recherche-action et de conseillers chevronnés qui possèdent une expertise à la fine pointe dans le domaine des sciences sociales. Cette expertise est utilisée à l'endroit des comportements organisationnels.

Champion en vedette: Michael Leiter

Même si les recherches sur le concept de la « civilité » peuvent évoquer des images révolues de l'étiquette sudiste du 19e siècle, le professeur de psychologie Michael Leiter montre qu'il existe un lien très moderne entre la civilité dans le milieu de la santé et la qualité des soins prodigués aux patients. M. Leiter, directeur du Centre of Organizational Research and Development (COR&D) de l'Acadia University et détenteur d'une Chaire de recherche du Canada sur la santé et le bien-être au travail, est un chercheur

de renommée internationale dans le domaine de l'engagement des employés et, du revers de la médaille, soit l'épuisement professionnel.

Pratique en vedette: Trillium Health Centre

Lorsque le Trillium Health Centre s'est donné comme priorité d'élaborer un système complet visant à favoriser le bien-être des employés, il s'est judicieusement inspiré des critères déjà établis par des chefs de file en matière de meilleures pratiques soit : l'Institut national de la santé (INQ) et l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Avec le lancement de son programme de qualité de vie au travail en 2003, ce grand hôpital communautaire entreprenait sa démarche visant à améliorer la qualité de même que le bien-être des employés. Cela s'avère tout un exploit pour un organisme diversifié qui compte 4 400 employés, 700 médecins et plus de 1 000 bénévoles répartis dans deux complexes ainsi que dans de multiples programmes communautaires.

Mises à jour de la CQVT-SSQ

- Comme il a été mentionné dans le dernier bulletin électronique, la CQVT-SSQ a présenté une proposition à Santé Canada en vue d'obtenir du financement additionnel pour deux ans. Nous avons maintenant reçu un prolongement du financement jusqu'à la fin de septembre. Nous sommes optimistes et croyons qu'un financement additionnel pour 18 mois sera annoncé sous peu.
 - Joignez-vous à nous pour le petit déjeuner à la Conférence nationale sur le leadership dans les soins de santé, qui aura lieu à Terre-Neuve en juin. La CQVT-SSQ sera l'hôte de la séance et fournira alors plus de détails sur le travail de la Coalition et sur la façon dont elle peut être une ressource pour les organismes de l'ensemble du secteur de la santé. Pour vous inscrire, communiquez avec Tara Consunji ou rendez-vous à [conférence info](#).
 - À venir bientôt! La CQVT-SSQ procède actuellement à la restructuration de son site Web, notamment en créant un nouvel outil pour aider les organismes de la santé à partager les pratiques réussies qui permettent des améliorations de la QVT. Faites-nous part d'une pratique à ajouter à notre inventaire et découvrez des pratiques fructueuses mises en application par vos collègues.
 - Le bulletin électronique fera peau neuve cet été. En tant que collègues, [s'abonner](#) pour le recevoir directement dans votre boîte de réception.
-

Comment puis-je faire ma part?

Si tous les partenaires s'unissent et continuent de travailler ensemble, ils auront un énorme pouvoir qui mènera au changement. Voici quelques façons pour vous de prêter main-forte :

- **Faites-vous le champion de la stratégie d'action de la CQVT-SSQ** (<http://www.qwqhc.ca/documents/2007-QWQHC-Within-Our-Grasp.pdf>) dans votre organisme ou votre province ou territoire : Nous pouvons fournir des copies des principaux documents et des gabarits de présentation. Nous pouvons aussi participer à des séances de remue-méninges avec votre groupe afin de vous aider à aller plus loin dans votre démarche.
 - **Partagez vos connaissances (histoires, pratiques, recherche, outils) avec la CQVT-SSQ** : faites parvenir vos histoires au bureau de la CQVT-SSQ à information@qwqhc.ca et il se pourrait qu'elles fassent partie des articles sur notre site Web.
-

Tara Consunji

Assistante de l'équipe

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

Tél. : 613-738-3800, poste 447

Sans frais : 1-800-814-7769, poste 447

Courriel : information@qwqhc.ca

Travailler en collaboration afin de rendre les milieux de travail plus sains.