

LOGO ÉTABLISSEMENT

# **Rapport de sondage sur la qualité de l'environnement psychosocial de travail**

## **Unité**

JUIN 2009

Marie-Anick Duchesne et Maxime Paquet

Chercheur intervenant principal : Serge Gagnon



Research and Centre de recherche  
Intervention Centre for et d'intervention en santé  
Healthy Workplaces des organisations

## Participation et représentativité

Ce rapport rend compte des résultats du sondage sur le climat de travail réalisé auprès des employés de l'unité de l'Hôpital, entre le 30 mars et le 25 avril 2009.

Le nombre total d'employés visés était de 43. Nous avons reçu 17 questionnaires dûment remplis. Le taux de réponse est de 39.5 %, **ce qui ne permet pas de généraliser les résultats à l'ensemble des employés de façon certaine. Bien que non généralisables, ces résultats peuvent tout de même permettre d'ouvrir la discussion au sein de l'unité ciblée.**

**Tableau 1. L'échantillon des répondants, par groupe d'emploi**

Groupe d'emploi	<i>n</i>
<b>Groupe 1</b> ( <i>personnel en soins infirmiers et des services cardio-respiratoires</i> )	14
<b>Groupe 2</b> ( <i>personnel para technique, des services auxiliaires et de métiers</i> )	0
<b>Groupe 3</b> ( <i>personnel de bureau, techniciens et professionnels rattachés à l'administration</i> )	1
<b>Groupe 4</b> ( <i>professionnels et techniciens de la santé</i> )	1
<b>Personnel non syndiqué</b>	0
<b>Personnel d'encadrement</b>	1
<b>Total de l'unité</b>	<b>17</b>

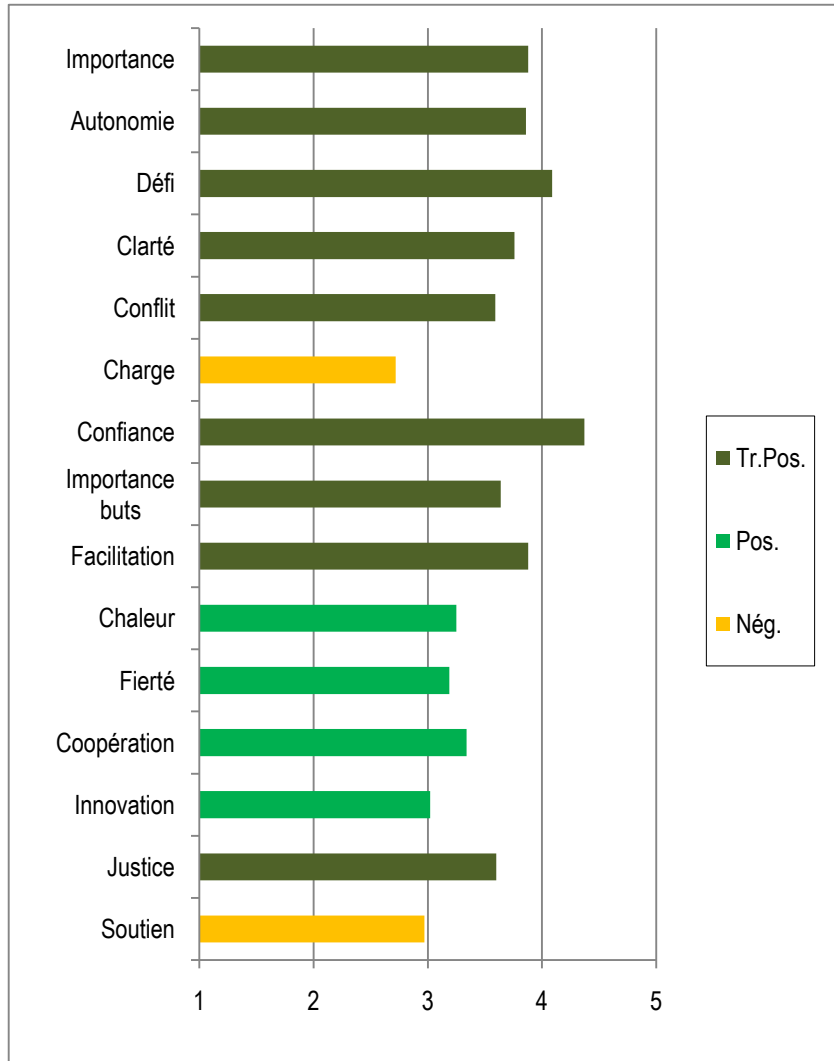
### Instruments de mesure

- Climat de travail (QCP-CRISO)
- Équilibre Effort / Reconnaissance
- Équilibre Demande / Latitude décisionnelle
- Soutien social
- Relation entre infirmières et médecins

## Table des matières

Participation et représentativité.....	1
Tableau 1. L'échantillon des répondants, par groupe d'emploi .....	2
Instruments de mesure .....	2
Figure 1. Résultats observés aux 15 indicateurs de climat.....	3
Figure 2. Résultats observés aux 15 indicateurs de climat.....	4
Tableau 2. Les indicateurs du climat de travail par catégories de priorité .....	4
Figure 3. Équilibre Effort / Reconnaissance.....	5
Figure 4. Équilibre Demande / Latitude décisionnelle.....	5
Figure 5. Soutien Social.....	5

Figure 1. Résultats observés aux 15 indicateurs de climat



Les résultats liés à la tâche sont perçus très positivement par la majorité des répondants de ce groupe.

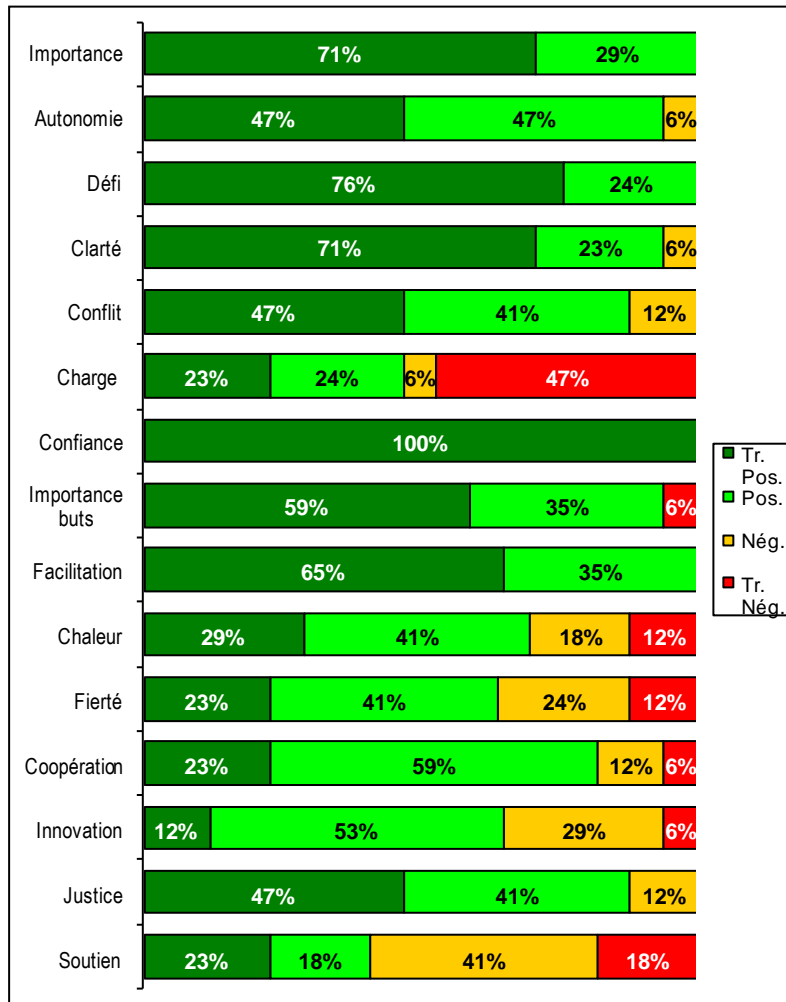
Pour ce qui est du rôle, les répondants de ce groupe ont une perception très positive de la clarté et du caractère peu conflictuel des rôles, mais ils perçoivent qu'ils sont en surcharge de travail.

La majorité des répondants perçoivent très positivement les trois indicateurs liés au leadership, soit la confiance, l'importance accordée aux buts et la facilitation du travail.

Les trois indicateurs liés à l'équipe sont perçus positivement par les répondants de ce groupe, soit la chaleur humaine, la fierté d'appartenance et la coopération.

Finalement, on perçoit très positivement la justice procédurale au sein de l'organisation, on perçoit positivement les possibilités d'innovation, mais le soutien organisationnel est perçu négativement.

**Figure 2. Résultats observés aux 15 indicateurs de climat**  
**Distribution de fréquences**



**Tableau 2. Les indicateurs du climat de travail par catégories de priorité**

Priorités d'amélioration	Points forts
Charge de travail	Conflit (peu) Justice Facilitation Fierté Autonomie Chaleur humaine
Points à surveiller	Éléments à maintenir
Soutien	Clarté Confiance Coopération Innovation Importance aux buts Défi Importance

Les énoncés relatifs aux priorités d'amélioration et aux points à surveiller sont présentés en Annexe 2.

### Figure 3. Équilibre Effort / Reconnaissance

Effort



Reconnaissance



### Figure 4. Équilibre Demande / Latitude décisionnelle

Demande psychologique liée à la charge de travail



Latitude décisionnelle



### Figure 5. Soutien Social

Collègues



Superviseur



Plus de la moitié des répondants de ce groupe perçoivent qu'ils consacrent beaucoup d'efforts dans leur travail, ce qui est en lien avec la perception de surcharge observée précédemment. La grande majorité d'entre eux ont une perception positive ou très positive de la reconnaissance qu'ils reçoivent en échange de ces efforts.

Plus de la moitié des répondants soulignent avoir une demande psychologique associée à leur charge de travail élevée et l'autre moitié perçoit avoir une demande moyenne, ce qui est en lien avec les résultats de l'échelle « Effort » obtenus plus haut. En même temps, près des trois quarts des répondants de ce groupe sentent qu'ils manquent de latitude décisionnelle qui permet de composer adéquatement avec la demande.

Finalement, plus des trois tiers des répondants de ce groupe sont satisfaits avec le soutien social qui leur est offert par leurs collègues et par leur superviseur.

En conclusion, plus de la moitié des répondants se perçoivent en situation de surcharge : une évaluation plus objective de la charge pourrait donc être envisagée, notamment pour 47 % des répondants qui ont une perception très négative à ce niveau. De même, l'accroissement, là où c'est possible, de la latitude décisionnelle dont dispose le personnel pour mieux composer avec la demande psychologique liée à la charge de travail. Enfin, il est recommandé de réaliser une démarche de consultation auprès du personnel afin de clarifier les attentes de « soutien organisationnel » (voir significations des indicateurs en annexe).