



**ORGANISATION** : General Hospital

**REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION** : Sample Account

**NOM DE L'ENQUÊTE** : General Hospital Sample Survey

**DATE DE FERMETURE DE L'ENQUÊTE** : 2019-08-12 22:47:26

**NOMBRE D'EMPLOYÉS AYANT COMPLÉTÉ CETTE ENQUÊTE (NOMBRE TOTAL DES RÉPONDANTS PARMIS LES EMPLOYÉS)** : 201

**DATE DE CRÉATION DU RAPPORT** : 2019-08-01 16:55:00

## Table des matières

1 Information sur l'organisation

2 Overall Organizational findings

Psychosocial Factors for the Organization

Psychosocial Factor Responses with Items

3 Segmentation Findings

Items for Communications Officers and Paramedics

Highest and Lowest Items by Primary Position

Psychosocial Factors by Primary Position

Highest and Lowest Items by Years of Service

4 Unanswered Items

5 Recommendations



1

## Information sur l'organisation

<b>Nombre total de travailleurs à l'échelle de l'entreprise</b>	100-299
<b>nombre d'employés ayant complété cette Enquête (Nombre total des répondants parmi les employés)</b>	201
<b>Agent de communication</b>	92
<b>Paramédic</b>	100
<b>Personnel administratif</b>	9
<b>Type d'organisation</b>	Sans but lucratif, Public, Un mélange des deux



## 2 Constatations générales sur l'organisation

### Aperçu

L'Enquête psychosociale sur les organismes de services paramédicaux (EPOP) demandait aux membres d'organisations de services paramédicaux (OSP) de donner leur opinion sur les quinze facteurs psychosociaux énoncés dans la norme sur les services paramédicaux en ce qui concerne leur propre milieu de travail. Une fois qu'ils avaient indiqué la catégorie de leur poste et leur nombre d'années de service, les participants devaient répondre à 51 énoncés à propos de leur expérience de travail dans le domaine des services paramédicaux. Ces énoncés portaient sur une gamme de sujets, comme les responsabilités, le soutien, les relations et le leadership. On demandait ensuite au personnel paramédical et aux agents des communications de répondre à 14 questions additionnelles propres leur poste respectif. Les participants pouvaient indiquer qu'ils préféraient ne pas répondre à certaines questions. Tous les énoncés étaient formulés de manière à ce qu'une note plus élevée indique un résultat positif pour ce qui est de l'environnement psychosocial. Les résultats sont présentés sous forme de synthèse et tous les groupes pour lesquels il y avait moins de dix participants n'ont pas été pris en compte dans l'analyse de manière à garantir la confidentialité de l'information et l'anonymat des participants.

Les résultats de l'Enquête psychosociale des organismes paramédicaux (EPOP) représentent le degré d'accord ou de désaccord avec chaque affirmation : fortement en accord (4 points), plutôt en accord (3 points), plutôt en désaccord (2 points) ou fortement en désaccord (1 point). L'analyse du degré d'accord en particulier permet de facilement interpréter les résultats, de repérer les forces et les domaines préoccupants et d'acquérir une compréhension plus profonde de la santé et de la sécurité psychologiques dans l'organisation.

Les résultats pour chacun des 51 énoncés sont regroupés par facteur psychosocial. Les résultats pour les 14 affirmations additionnelles (questions uniquement posées au personnel paramédical et aux agents des communications) sont présentés séparément.

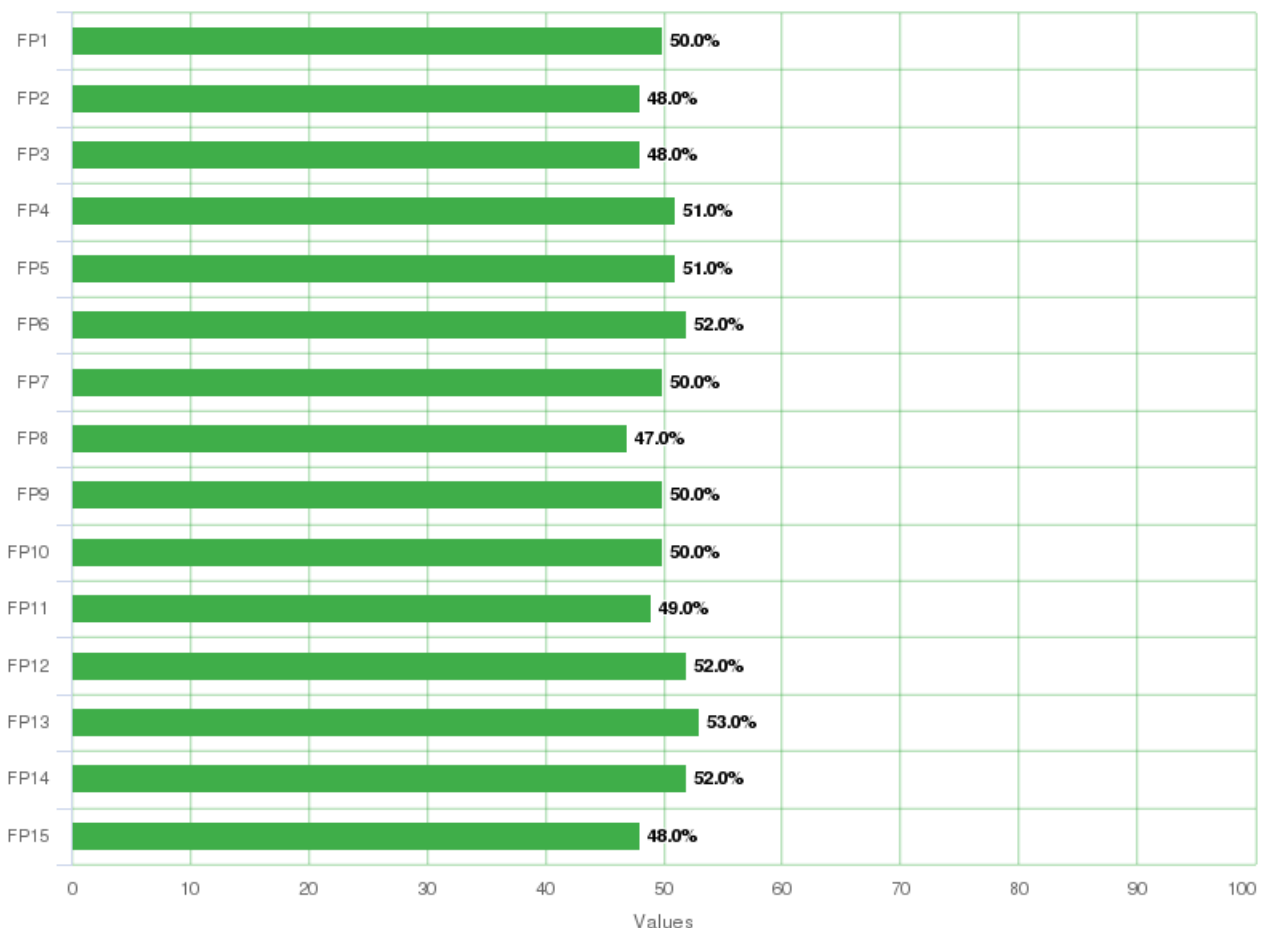
Remarque : Si le pourcentage des travailleurs de l'organisation entière ou d'un poste particulier ayant participé à l'EPOP représente une faible proportion de la main-d'œuvre totale (p. ex. moins de 20 %), ces résultats doivent être interprétés avec une grande circonspection, puisqu'ils pourraient être peu représentatifs et ainsi mener à des conclusions erronées. Il sera essentiel d'explorer les raisons expliquant les faibles taux de participation et de prévoir d'autres méthodes pour recueillir les points de vue des travailleurs, p. ex. des groupes de discussion, des réunions du personnel, etc.

## Facteurs psychosociaux pour l'organisation

Les résultats relatifs aux facteurs psychosociaux pour l'organisation dans son ensemble sont présentés sous la forme d'un pourcentage indiquant la proportion moyenne de participants fortement en accord ou plutôt en accord avec les énoncés. Cette valeur permet de comparer les résultats afférents aux différents facteurs dans votre organisation.

Notez qu'il n'existe pas encore de données de référence pour cette enquête et qu'il est donc impossible d'établir des comparaisons avec le rendement d'autres organisations. Jusqu'à ce que des données de référence soient disponibles, **seules les comparaisons internes sont pertinentes, c'est-à-dire la comparaison des résultats pour différents facteurs ou énoncés au sein même de votre organisation.** De telles comparaisons internes facilitent l'interprétation des résultats, notamment la détermination des forces et des faiblesses et une meilleure compréhension de la santé et de la sécurité psychologiques au sein de l'organisation.

### Facteurs psychosociaux - General Hospital



#### FP 1 : Soutien psychologique et social

Un milieu de travail au sein d'une OSP dans lequel les collègues et les leaders sont soucieux des problèmes de santé mentale et psychologique des employés et interviennent de façon appropriée, au besoin.

## **FP 2 : Culture organisationnelle**

Un milieu de travail au sein d'une OSP caractérisé par la confiance, l'honnêteté et l'équité.

## **FP 3 : Clarté du leadership et des attentes**

Un milieu de travail au sein d'une OSP qui offre un leadership efficace et du soutien pour aider les travailleurs à savoir quoi faire, leur montrer quelle est leur contribution à l'organisation et les aviser lorsque des changements sont à venir.

## **FP 4 : Civilité et respect**

Un milieu de travail au sein d'une OSP où les travailleurs sont respectueux et prévenants dans leurs interactions entre eux, avec les patients, les familles et les membres du public.

## **FP 5 : Exigences psychologiques**

Un milieu de travail au sein d'une OSP où l'on tient compte des aspects des postes qui pourraient avoir une incidence négative sur la santé psychologique et le bien-être des travailleurs dans la conception des postes et le changement organisationnel. On reconnaît l'importance des compétences interpersonnelles dans les décisions relatives au recrutement, à la formation et aux promotions.

## **FP 6 : Croissance et perfectionnement**

Un milieu de travail au sein d'une OSP où les travailleurs sont encouragés et soutenus afin de perfectionner leurs aptitudes interpersonnelles, affectives et professionnelles.

## **FP 7 : Reconnaissance et récompenses**

Une OSP qui offre un milieu de travail où les efforts des travailleurs sont reconnus et appréciés d'une façon adéquate en temps opportun.

## **FP 8 : Participation et influence**

Un milieu de travail au sein d'une OSP où les travailleurs participent aux discussions sur la façon dont le travail est effectué, ainsi qu'à la prise de décisions importantes.

## **FP 9 : Gestion de la charge de travail**

Un milieu de travail au sein d'une OSP où les travailleurs peuvent bien s'acquitter de leurs tâches et responsabilités selon le temps qui leur est accordé.

## **FP 10 : Mobilisation**

Un milieu de travail au sein d'une OSP où le personnel s'identifie à son travail et est motivé à bien le faire.

## **FP 11 : Équilibre travail-vie personnelle**

Un milieu de travail au sein d'une OSP qui tient compte du besoin d'harmonie entre les exigences de la vie personnelle, familiale et professionnelle.

## **FP 12 : Protection psychologique**

Une OSP qui offre un milieu de travail qui assure la sécurité psychologique des travailleurs.

## **FP 13 : Protection de la sécurité physique**

La sécurité psychologique des travailleurs est protégée contre les risques physiques dans l'environnement de travail de l'OSP.

## **FP 14 : Autres facteurs de stress chroniques tels qu'indiqués par les travailleurs**

Un milieu de travail au sein d'une OSP qui surveille et atténue l'exposition continue aux situations stressantes.

## **FP 15 : Exposition cumulative à des événements critiques ou stressants**

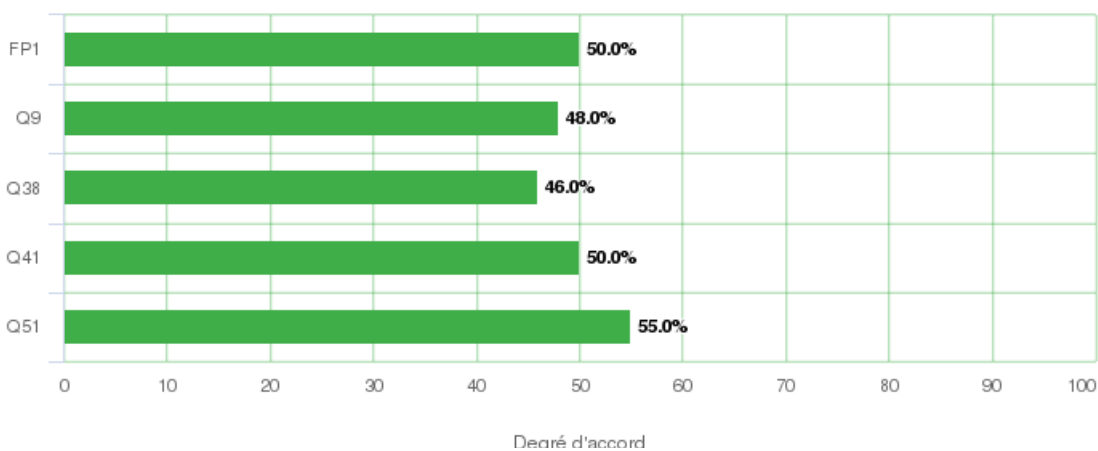
Un milieu de travail au sein d'une OSP qui surveille la fréquence et la sévérité de l'exposition des travailleurs paramédicaux aux événements critiques afin d'en déterminer l'effet cumulatif. L'organisation prend des mesures pour atténuer les risques connexes.



## Réponses relatives aux facteurs psychosociaux

On obtient un portrait plus détaillé en examinant la proportion de participants en accord avec chacun des énoncés afférents aux facteurs psychologiques. La prochaine série de graphiques montre les tendances, d'abord pour le facteur dans son ensemble, puis pour chaque énoncé.

FP 1 : Soutien psychologique et social



FP1 Un milieu de travail au sein d'une OSP dans lequel les collègues et les leaders sont soucieux des problèmes de santé mentale et psychologique des employés et interviennent de façon appropriée, au besoin.

Questions d'enquête:

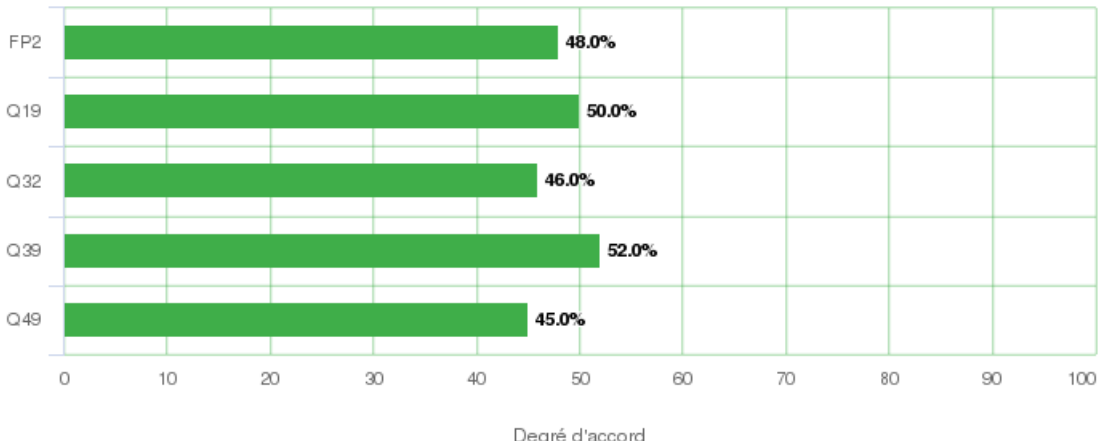
Q9. Dans mon OSP, les gens comprennent l'importance de la santé mentale des employés.

Q38. Mon milieu de travail est doté de méthodes efficaces pour faire face aux comportements inappropriés des collègues, des patients, des membres des familles des patients et du public.

Q41. Je sens que mon OSP m'appuie lorsque je vis des problèmes personnels ou familiaux.

Q51. Mon supérieur immédiat dirait ou ferait quelque chose d'utile si j'avais l'air en détresse au travail.

## FP 2 : Culture organisationnelle



FP2 Un milieu de travail au sein d'une OSP caractérisé par la confiance, l'honnêteté et l'équité.

Questions d'enquête:

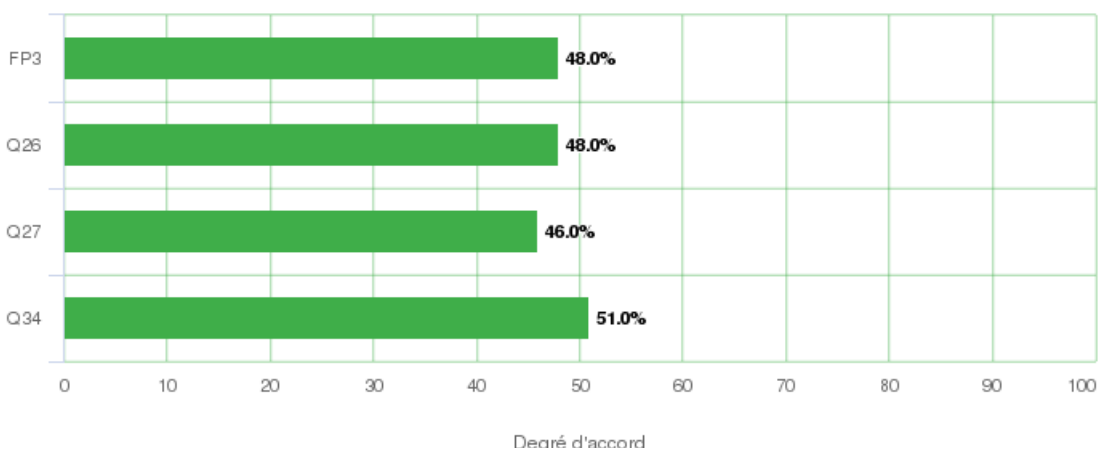
Q19. Les travailleurs syndiqués, les représentants syndicaux et la direction font preuve d'un grand respect dans leurs interactions.

Q32. Au travail, les gens démontrent un respect sincère envers les idées, les valeurs et les croyances des autres.

Q39. Dans mon OSP, les travailleurs, la direction et le syndicat démontrent une confiance mutuelle.

Q49. Les situations difficiles au travail sont réglées efficacement.

## FP 3 : Clarté du leadership et des attentes



FP3 Un milieu de travail au sein d'une OSP qui offre un leadership efficace et du soutien pour aider les travailleurs à savoir quoi faire, leur montrer quelle est leur contribution à l'organisation et les aviser lorsque des changements sont à venir.

Questions d'enquête:

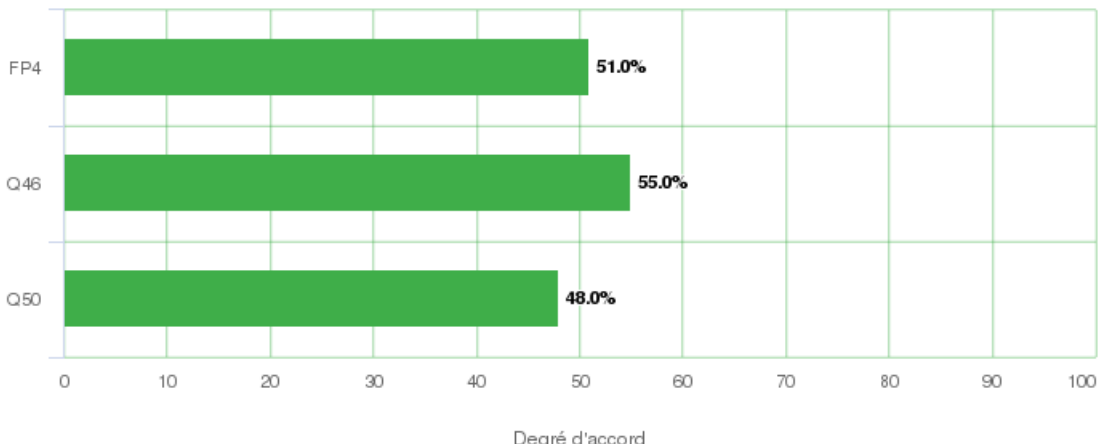
Q26. Mon OSP établit une communication claire et constante.



Q27. Au travail, je suis informé de tout changement important en temps opportun.

Q34. Dans mon OSP, le leadership est efficace.

#### FP 4 : Civilité et respect



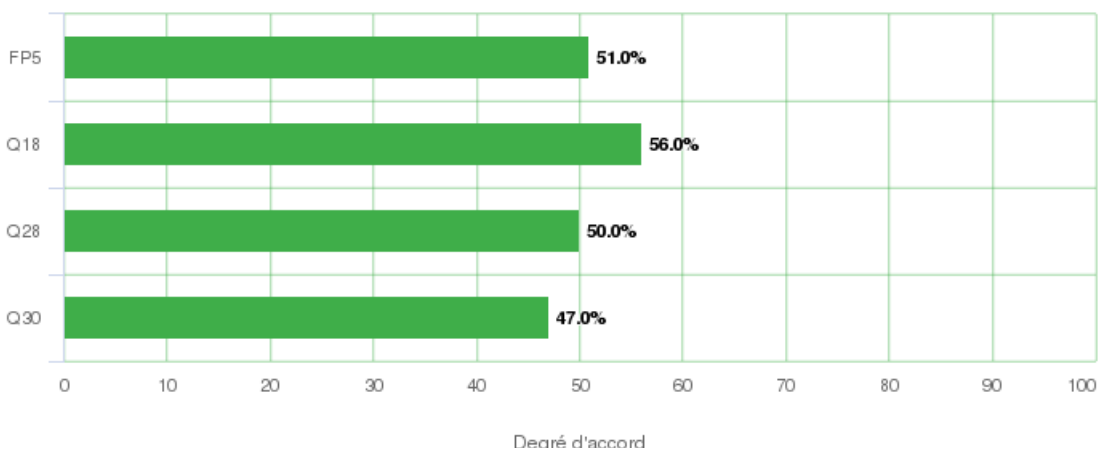
FP4 Un milieu de travail au sein d'une OSP où les travailleurs sont respectueux et prévenants dans leurs interactions entre eux, avec les patients, les familles et les membres du public.

Questions d'enquête:

Q46. Dans mon OSP, les gens font preuve de respect et de considération les uns envers les autres.

Q50. Dans mon OSP, tout le monde est traité de façon équitable.

#### FP 5 : Exigences psychologiques



FP5 Un milieu de travail au sein d'une OSP où l'on tient compte des aspects des postes qui pourraient avoir une incidence négative sur la santé psychologique et le bien-être des travailleurs dans la conception des postes et le changement organisationnel. On reconnaît l'importance des compétences interpersonnelles dans les décisions relatives au recrutement, à la formation et aux promotions.

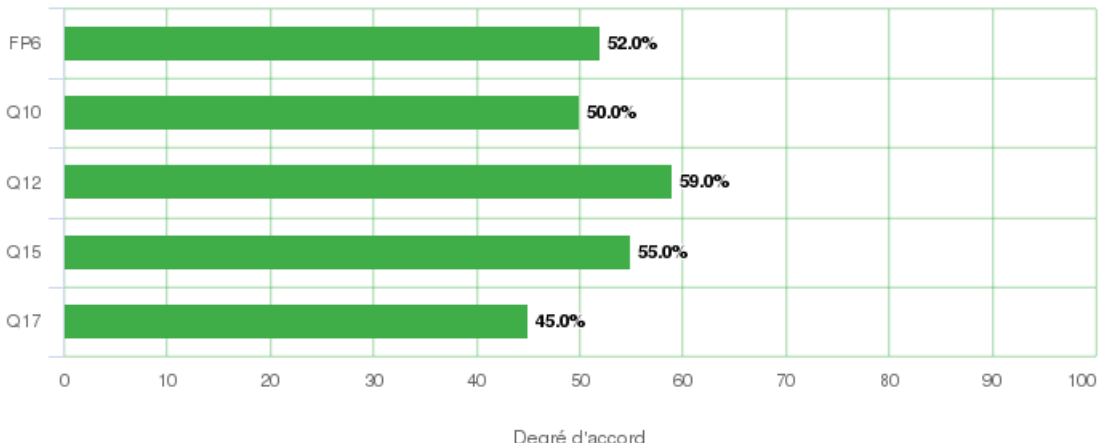
Questions d'enquête:

Q18. Les « compétences humaines » requises pour le poste entrent en jeu dans les décisions d'embauche ou de promotion.

Q28. Les travailleurs reçoivent du soutien en cas d'erreur.

Q30. Mon OSP a pris des mesures pour minimiser les risques psychologiques associés à mon travail.

FP 6 : Croissance et perfectionnement



FP6 Un milieu de travail au sein d'une OSP où les travailleurs sont encouragés et soutenus afin de perfectionner leurs aptitudes interpersonnelles, affectives et professionnelles.

Questions d'enquête:

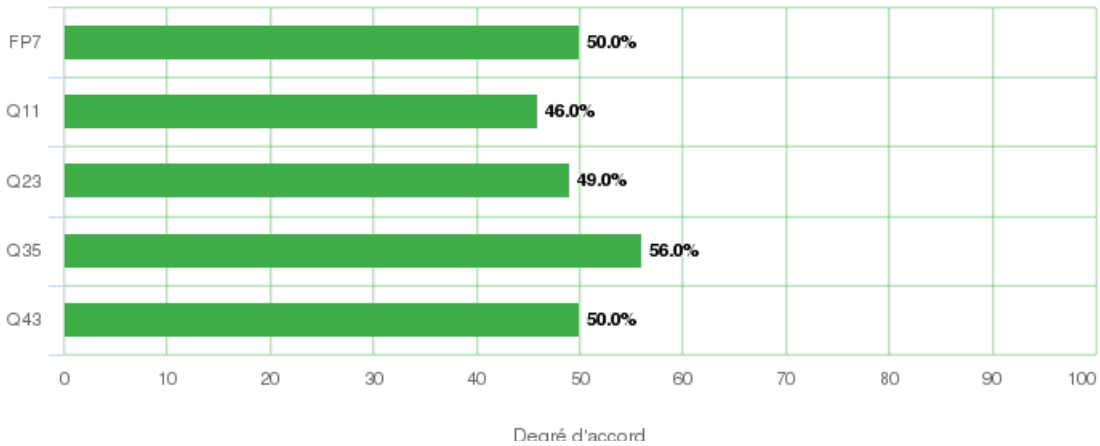
Q10. Je reçois une rétroaction professionnelle qui favorise ma croissance et mon perfectionnement.

Q12. J'ai l'occasion de jouer des rôles et de relever des défis nouveaux dans mon OSP.

Q15. Des horaires flexibles sont offerts pour permettre aux employés de participer à des formations et à des programmes d'éducation.

Q17. Mon OSP valorise la croissance et le perfectionnement continus de ses employés.

## FP 7 : Reconnaissance et récompenses



FP7 Une OSP qui offre un milieu de travail où les efforts des travailleurs sont reconnus et appréciés d'une façon adéquate en temps opportun.

Questions d'enquête:

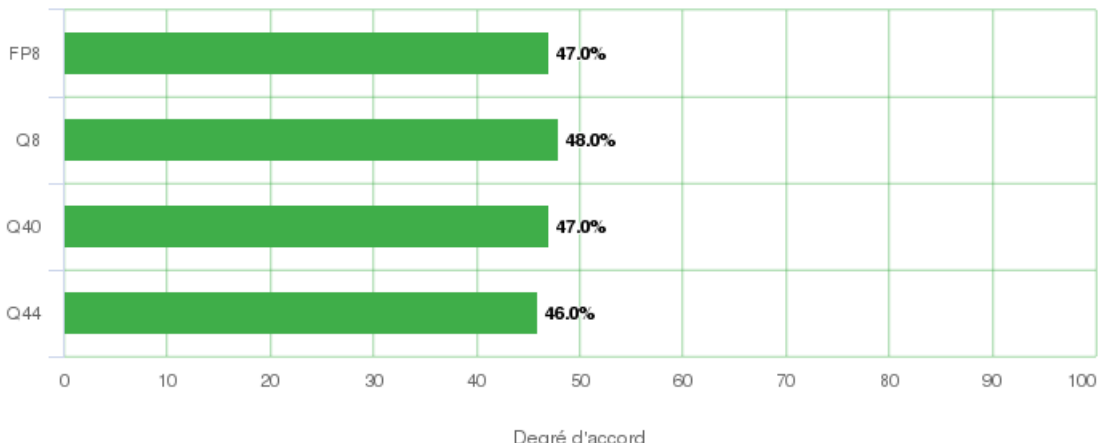
Q11. Mon supérieur valorise mon travail.

Q23. Mon OSP manifeste une reconnaissance significative de mon travail.

Q35. Mon OSP démontre son appréciation de mon engagement à l'égard de mon travail.

Q43. Je reçois un salaire juste pour le travail que je fais.

## FP 8 : Participation et influence



FP8 Un milieu de travail au sein d'une OSP où les travailleurs participent aux discussions sur la façon dont le travail est effectué, ainsi qu'à la prise de décisions importantes.

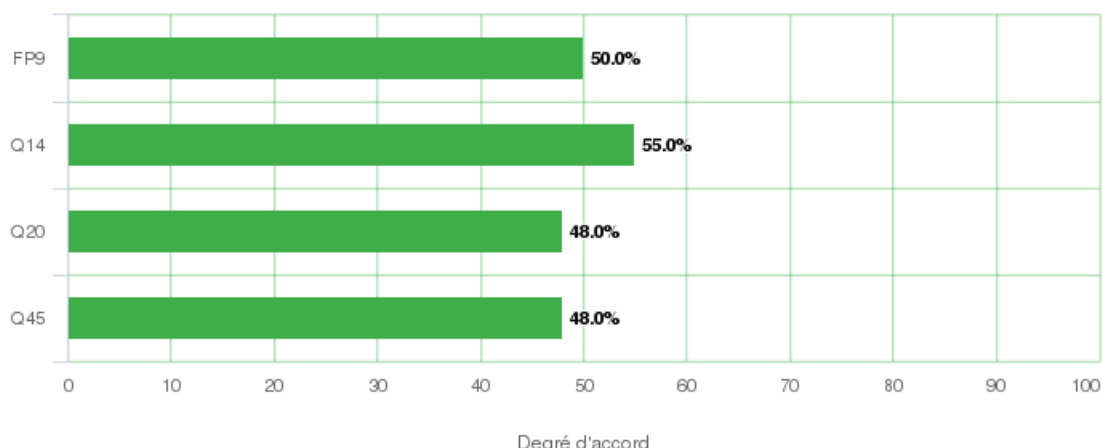
Questions d'enquête:

Q8. Je suis en mesure de discuter de ma façon de travailler avec mon supérieur.

Q40. J'exerce un contrôle raisonnable sur la manière d'exécuter mon travail.

Q44. Mes opinions et mes suggestions sont valorisées par mon OSP.

## FP 9 : Gestion de la charge de travail



FP9 Un milieu de travail au sein d'une OSP où les travailleurs peuvent bien s'acquitter de leurs tâches et responsabilités selon le temps qui leur est accordé.

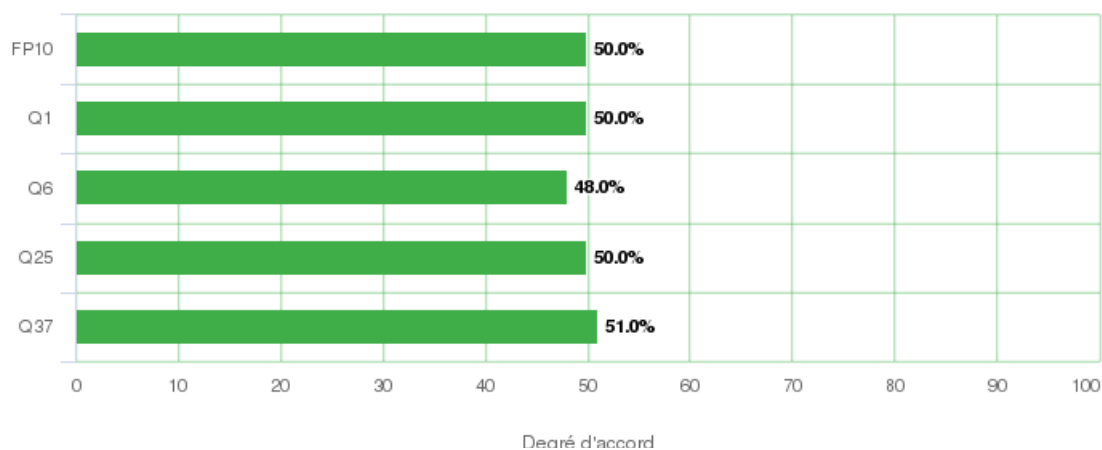
Questions d'enquête:

Q14. J'ai en main le matériel et les ressources nécessaires pour bien faire mon travail.

Q20. Je peux discuter de ma charge de travail en toute sécurité avec mon supérieur.

Q45. La quantité de travail qu'on attend de moi est raisonnable.

## FP 10 : Mobilisation



FP10 Un milieu de travail au sein d'une OSP où le personnel s'identifie à son travail et est motivé à bien le faire.

Questions d'enquête:

Q1. Je suis fier de mon travail.

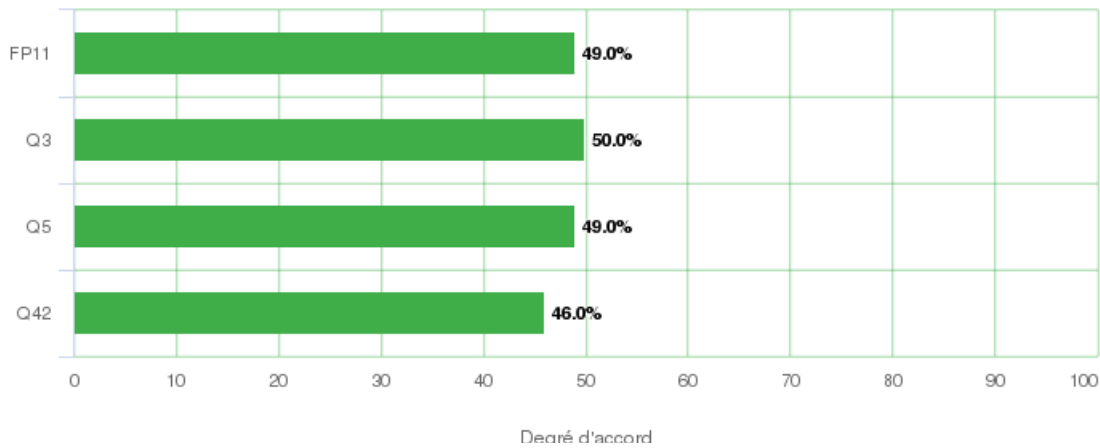
Q6. J'apprécie mon travail.

Q25. Mon travail représente un aspect important de mon identité.

Q37. Mon OSP fournit des services appropriés pour favoriser ma santé psychologique (p. ex., des programmes de soutien par les pairs, des programmes d'aide aux employés, des formations sur la gestion du stress).



## FP 11 : Équilibre travail-vie personnelle



FP11 Un milieu de travail au sein d'une OSP qui tient compte du besoin d'harmonie entre les exigences de la vie personnelle, familiale et professionnelle.

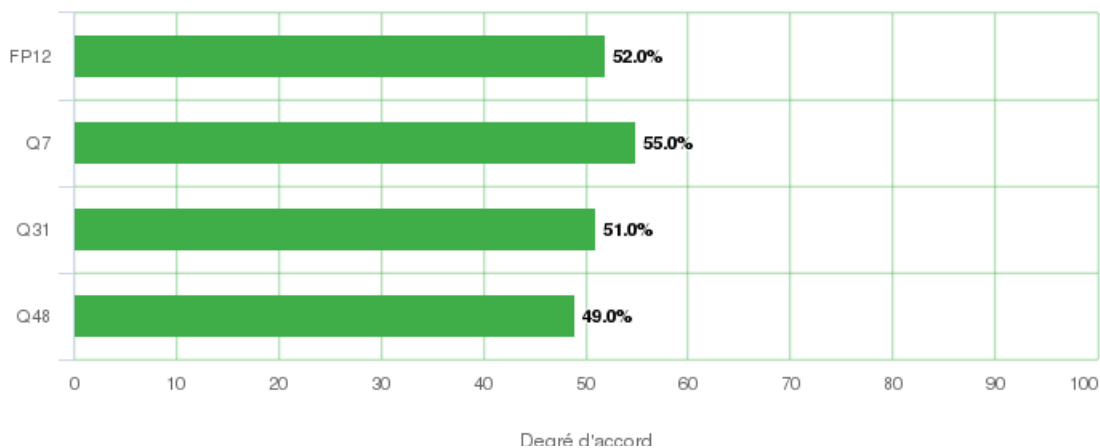
Questions d'enquête:

Q3. Après ma journée de travail, j'ai habituellement encore de l'énergie à consacrer à ma vie personnelle.

Q5. Mon OSP manifeste son soutien à mon équilibre travail-vie au moyen de gestes concrets.

Q42. Je peux m'adresser à mon supérieur lorsque j'ai de la difficulté à maintenir un bon équilibre travail-vie.

## FP 12 : Protection psychologique



FP12 Une OSP qui offre un milieu de travail qui assure la sécurité psychologique des travailleurs.

Questions d'enquête:

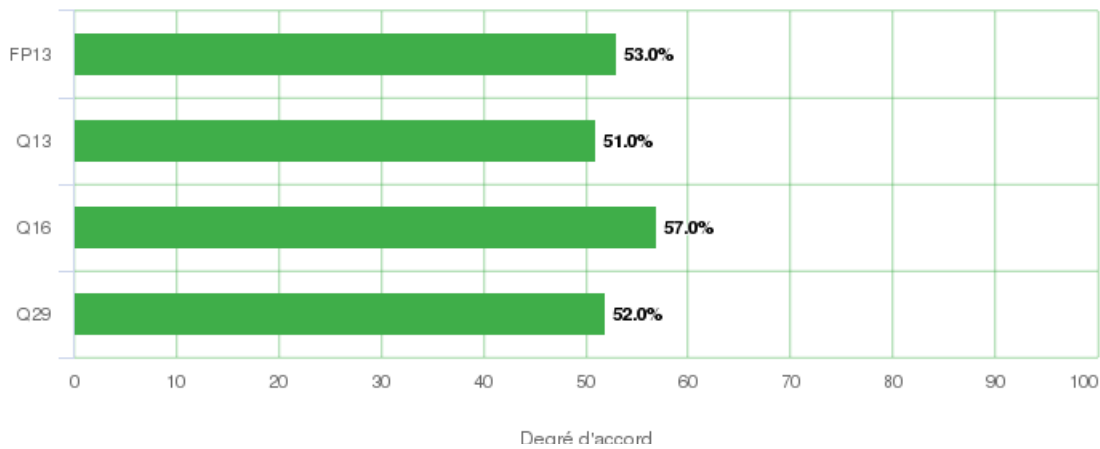
Q7. Mon OSP est déterminé à minimiser le stress inutile en milieu de travail.

Q31. Mon supérieur fait des efforts pour favoriser mon bien-être émotionnel.

Q48. Mon OSP compose efficacement avec les situations qui peuvent menacer les

employés ou leur causer préjudice (p. ex., l'intimidation, le harcèlement, la discrimination, la violence).

FP 13 : Protection de la sécurité physique



FP13 La sécurité psychologique des travailleurs est protégée contre les risques physiques dans l'environnement de travail de l'OSP.

Questions d'enquête:

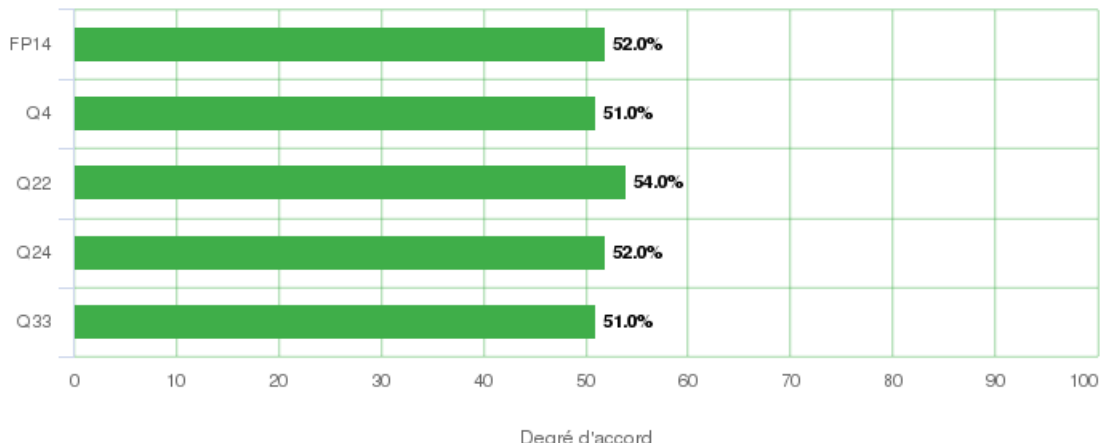
Q13. Mon OSP prend les mesures appropriées pour assurer ma sécurité physique au travail.

Q16. Mon supérieur réagirait de façon appropriée si je lui signalais des problèmes liés à la sécurité physique.

Q29. Je ne crains pas de refuser des tâches si je juge qu'elles ne sont pas sécuritaires.



## FP 14 : Autres facteurs de stress chroniques tels qu'indiqués par les travailleurs



FP14 Un milieu de travail au sein d'une OSP qui surveille et atténue l'exposition continue aux situations stressantes.

Questions d'enquête:

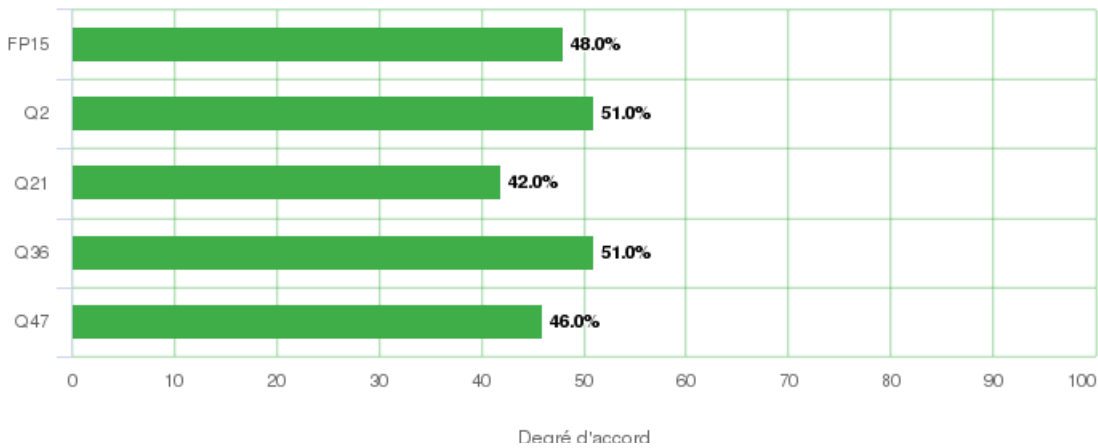
Q4. Mon OSP supervise les niveaux d'usure de compassion et d'épuisement professionnel.

Q22. Mon OSP s'efforce de limiter les répercussions des facteurs de stress chronique.

Q24. Mon OSP me fournit des outils et des formations pour m'aider à composer avec le stress chronique.

Q33. Mon OSP sollicite la rétroaction des travailleurs pour cerner les facteurs de stress chronique.

## FP 15 : Exposition cumulative à des événements critiques ou stressants



FP15 Un milieu de travail au sein d'une OSP qui surveille la fréquence et la sévérité de l'exposition des travailleurs paramédicaux aux événements critiques afin d'en déterminer l'effet cumulatif. L'organisation prend des mesures pour atténuer les risques connexes.

Questions d'enquête:

Q2. Je suis à l'aise de rapporter des incidents stressants.

Q21. Mon OSP m'aide à composer avec des événements qui comportent un conflit moral. (Il y a conflit moral lorsqu'un travailleur au sein d'un organisme de services paramédicaux sait ce qu'il convient de faire sur le plan moral, mais qu'il lui est presque impossible d'agir de la sorte en raison de contraintes institutionnelles, procédurales ou sociales.)

Q36. Je suis en mesure d'effectuer mon travail d'une manière qui correspond à mes normes personnelles et professionnelles.

Q47. Mon OSP me soutient si je subis un traumatisme indirect (secondaire) par suite d'événements critiques. Par exemple apprendre la survenue d'un événement par des collègues.



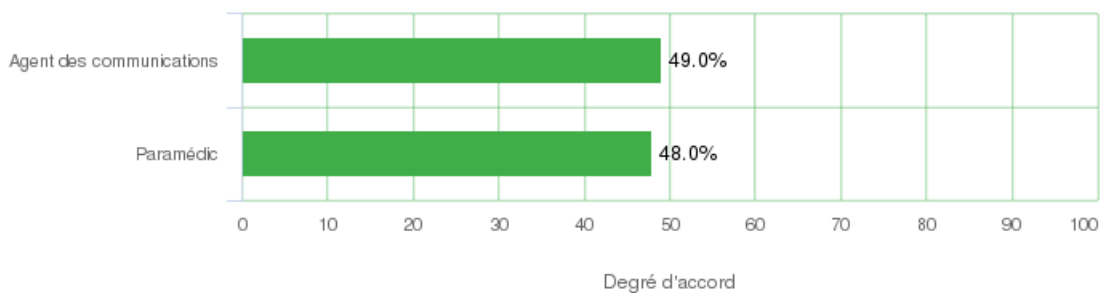
## 3 Résultats segmentés

Il importe de noter qu'un résultat enregistré au niveau organisationnel pourrait ne pas refléter certains segments de la main-d'œuvre. Certains résultats pourraient différer d'un segment à l'autre, mais être dilués dans les résultats organisationnels. Les options de segmentation de l'EPOP sont les suivantes : par **poste principal** et par **nombre d'années de service** au sein de l'organisme. Aucun résultat n'est présenté si le segment compte moins de dix répondants.

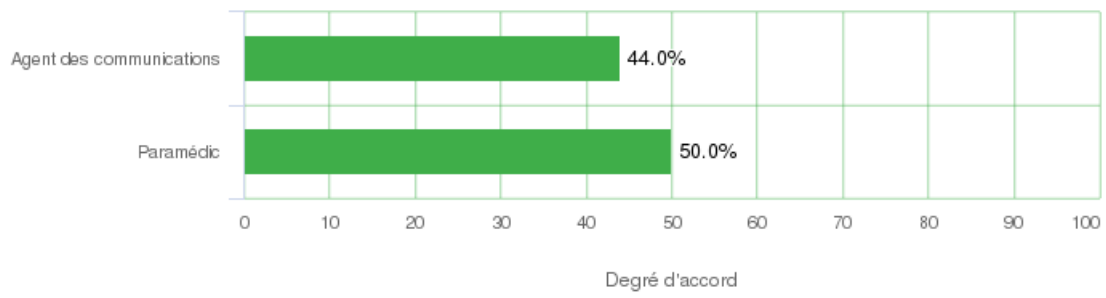
### Énoncés propres aux agents de communication et aux paramédics

Quatorze affirmations contenues dans L'EPOP ont été soumises uniquement aux agents de communication et aux paramédics. Ces éléments ne font pas partie des facteurs psychosociaux. La proportion moyenne de répondant en accord avec chacun de ces énoncés est affichée par poste principal.

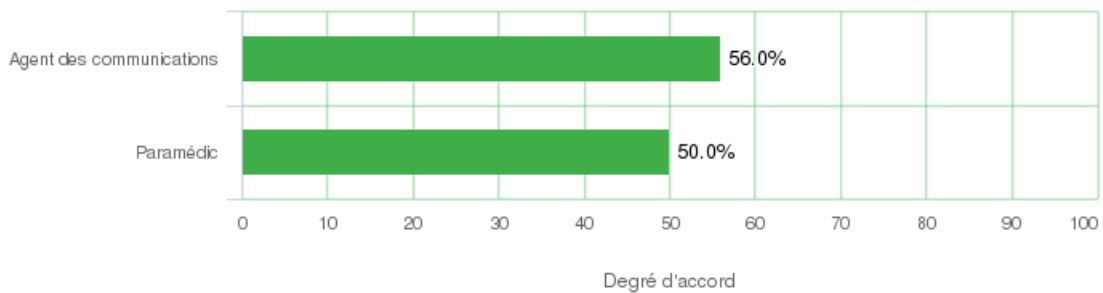
**Q.52** Le problème de la fatigue vécue par les paramédics et les agents des communications en raison des horaires changeants et de la durée des quarts de travail est abordé. (par poste principal)



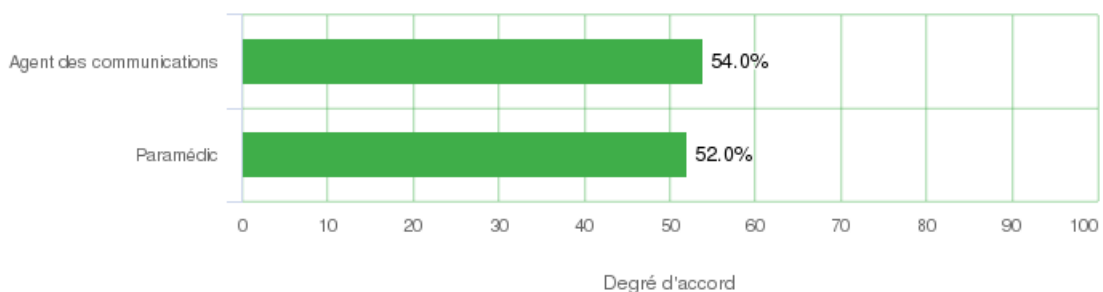
**Q.53** Mon OSP me donne accès à des professionnels de la santé mentale qui ont l'habitude d'intervenir auprès de paramédics et d'agents des communications. (par poste principal)



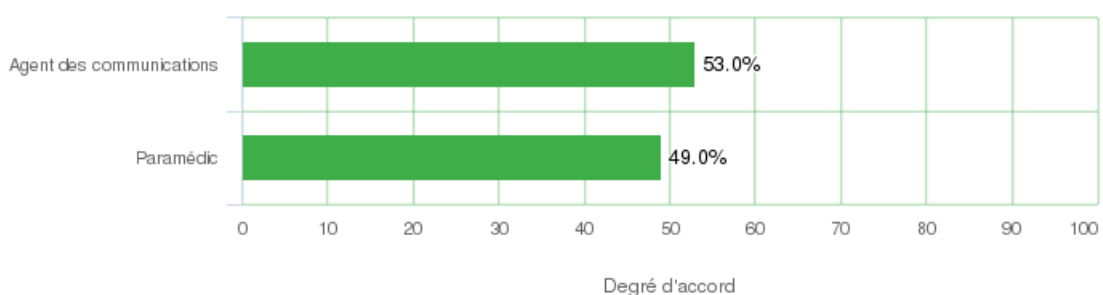
**Q.54** Une personne de mon OSP vient me rencontrer lorsque j'ai été exposé à des événements critiques. (par poste principal)



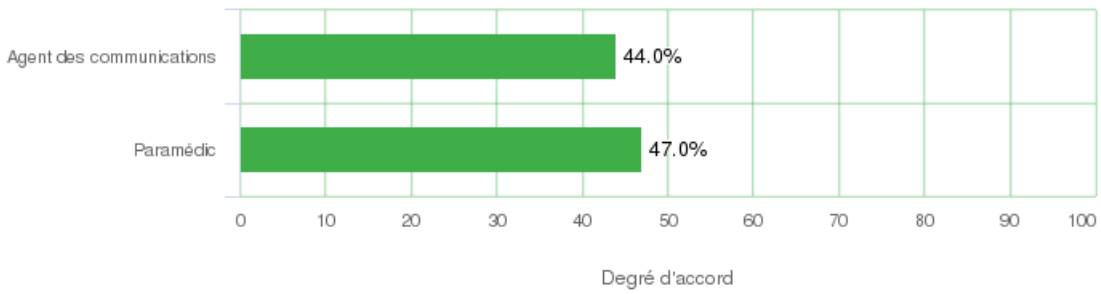
**Q.55** Les besoins psychologiques des paramédics et des agents des communications constituent la priorité dans la prise de décisions organisationnelles. (par poste principal)



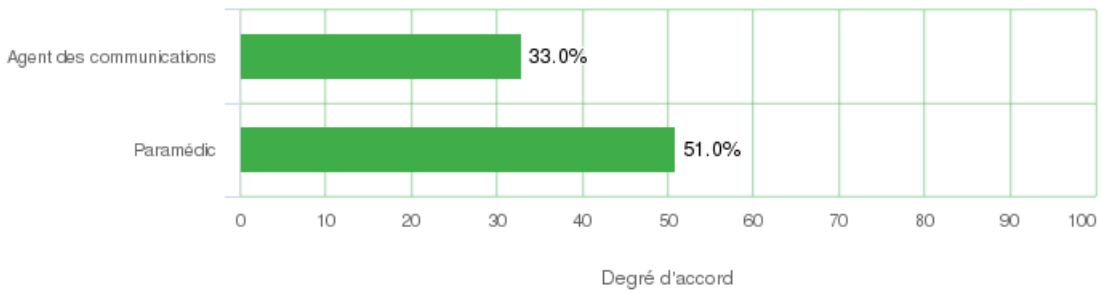
**Q.56** Les paramédics et les agents des communications participent à la planification et aux prévisions stratégiques qui se répercutent sur leur charge de travail. (par poste principal)



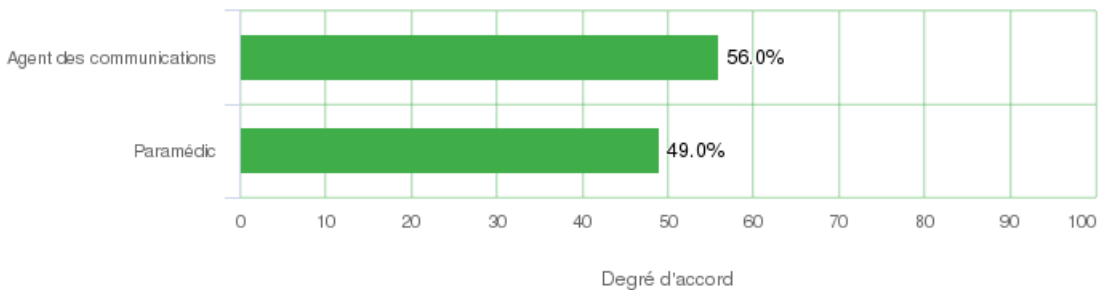
**Q.57** Les agents des communications sont en mesure de reconnaître un danger potentiel pesant sur l'équipe et d'y parer de façon opportune. (par poste principal)



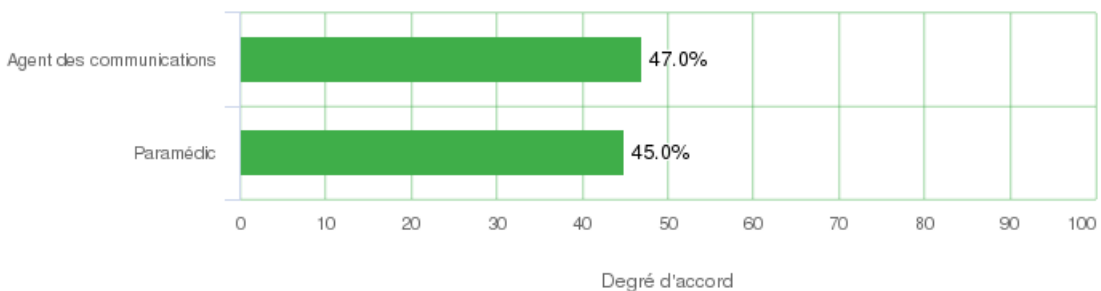
**Q.58** Mon OSP prend les mesures appropriées pour réduire l'incidence d'actes de violence perpétrés par des patients, des membres de leur famille et des témoins. (par poste principal)



**Q.59** Mon OSP mesure la fréquence et la gravité de l'exposition aux événements critiques. (par poste principal)

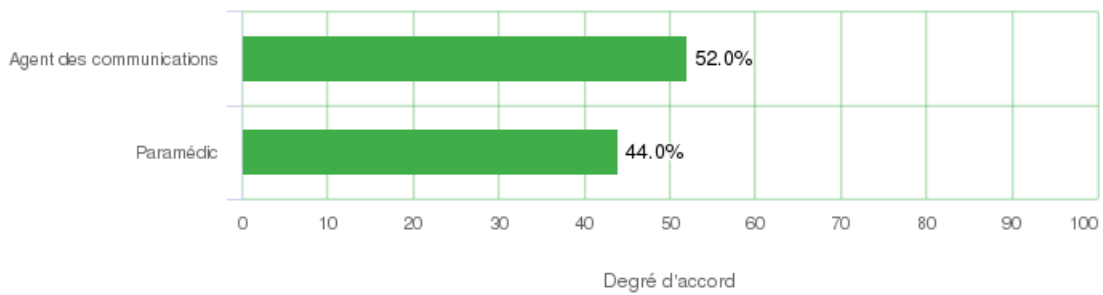


**Q.60** Mon OSP me fournit des outils et des formations pour m'aider à composer avec l'exposition cumulative à des événements critiques. (par poste principal)

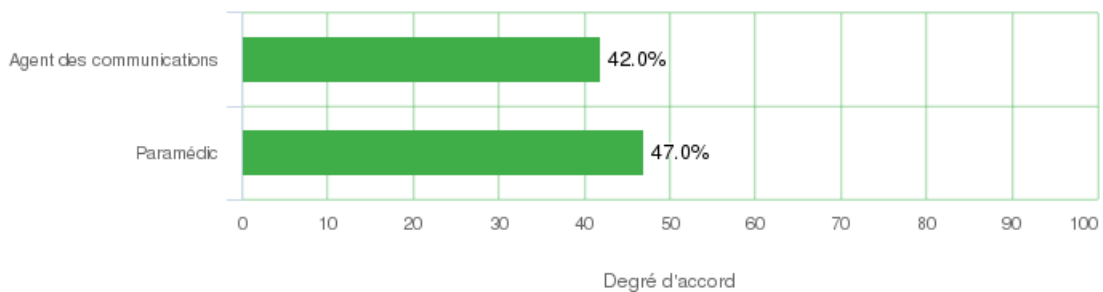


**Q.61** Mon OSP me fournit le soutien nécessaire pour faire face aux conditions

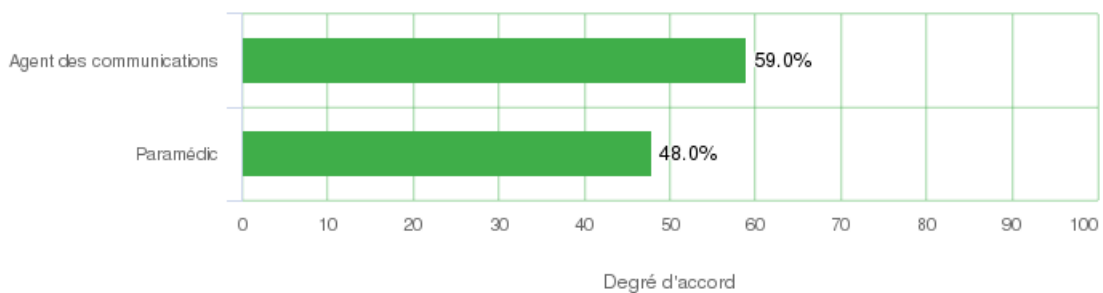
environnementales et météorologiques extrêmes (p. ex., vêtements adéquats, équipement, etc.). (par poste principal)



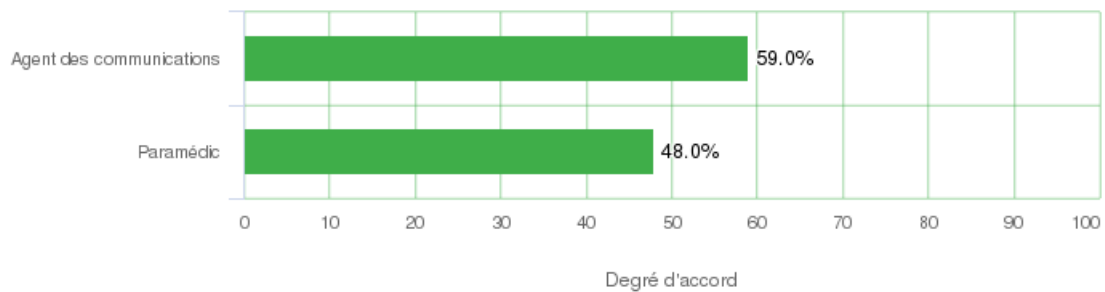
Q.62 Dans mon organisme, les paramédics et les agents des communications jouissent d'un bon équilibre entre le volume d'appels et les temps d'arrêt. (par poste principal)



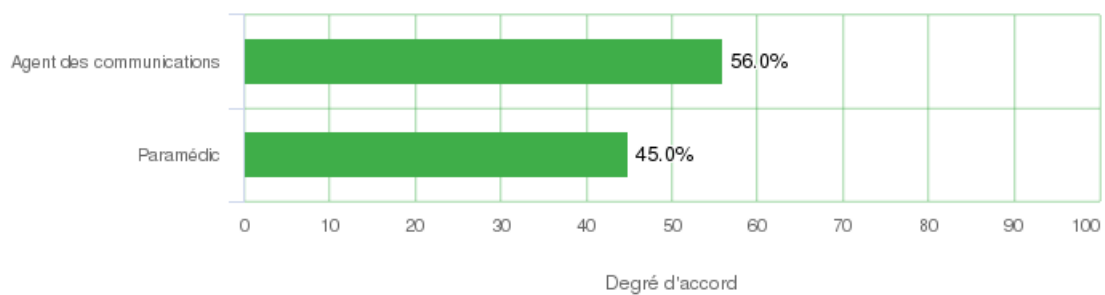
Q.63 Mon OSP offre du soutien lorsqu'un travailleur est menacé ou blessé dans le cadre de ses fonctions. (par poste principal)



Q.64 Mon OSP reconnaît les effets stressants causés par l'intervention auprès de personnes gravement malades ou blessées. (par poste principal)



Q.65 Mon OSP fournit un soutien approprié aux travailleurs après la survenue d'événements critiques. (par poste principal)





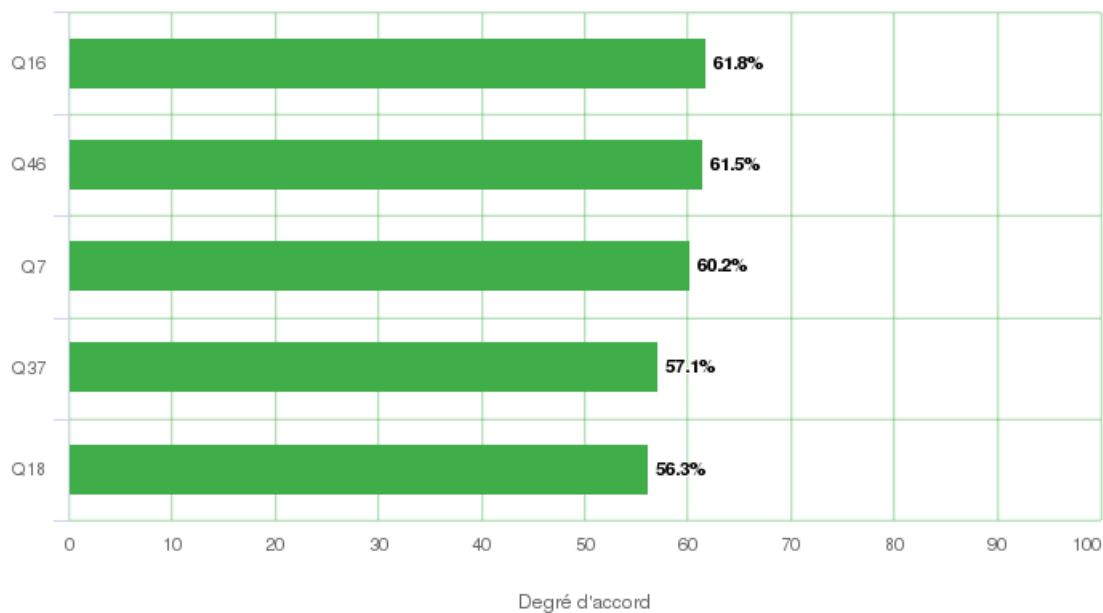


## Affirmations ayant obtenu le pointage le plus élevé et le plus faible par poste principal

Afin d'obtenir un portrait plus précis pour chacun des postes principaux (paramédic, agent de communication, personnel administratif), les cinq questions ayant obtenu le pointage le plus élevé et le plus faible basé sur le degré d'accord sont présentées. L'examen de ces résultats procure une meilleure compréhension des domaines préoccupants et des forces dans les différents groupes de travailleurs. Les résultats sont présentés ci-dessous.

### Paramédic

Affirmations ayant obtenu le pointage le plus élevé selon la réponse – Paramédic (n=100)



#### Questions d'enquête

Q16. Mon supérieur réagirait de façon appropriée si je lui signalais des problèmes liés à la sécurité physique.

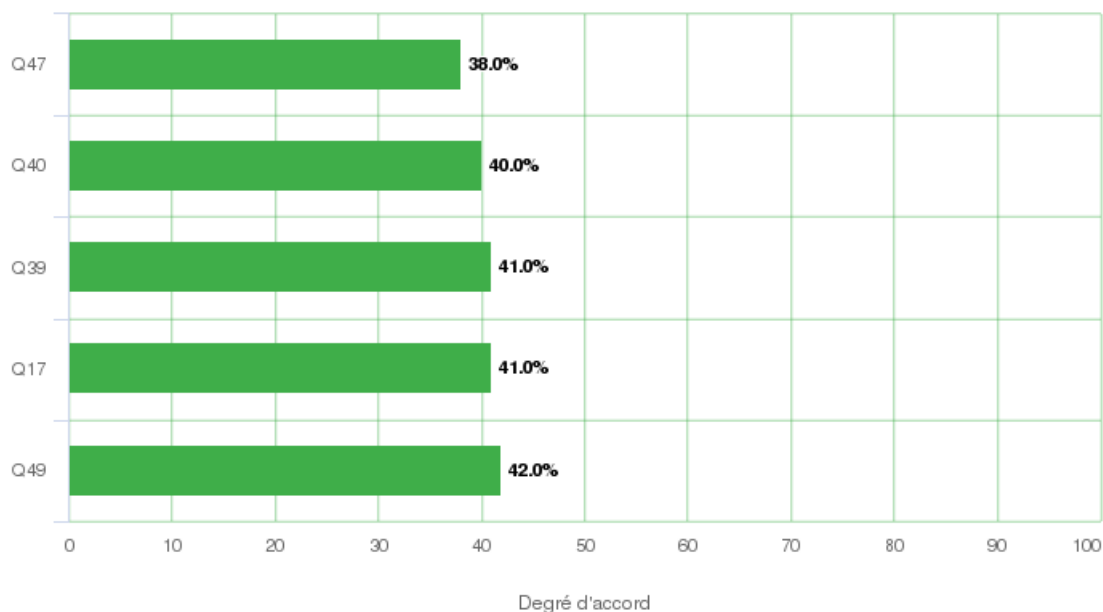
Q46. Dans mon OSP, les gens font preuve de respect et de considération les uns envers les autres.

Q7. Mon OSP est déterminé à minimiser le stress inutile en milieu de travail.

Q37. Mon OSP fournit des services appropriés pour favoriser ma santé psychologique (p. ex., des programmes de soutien par les pairs, des programmes d'aide aux employés, des formations sur la gestion du stress).

Q18. Les « compétences humaines » requises pour le poste entrent en jeu dans les décisions d'embauche ou de promotion.

Affirmations ayant obtenu le pointage le plus faible selon la réponse – Paramédic (n=100)



## Questions d'enquête

Q47. Mon OSP me soutient si je subis un traumatisme indirect (secondaire) par suite d'événements critiques. Par exemple apprendre la survenue d'un événement par des collègues.

Q40. J'exerce un contrôle raisonnable sur la manière d'exécuter mon travail.

Q39. Dans mon OSP, les travailleurs, la direction et le syndicat démontrent une confiance mutuelle.

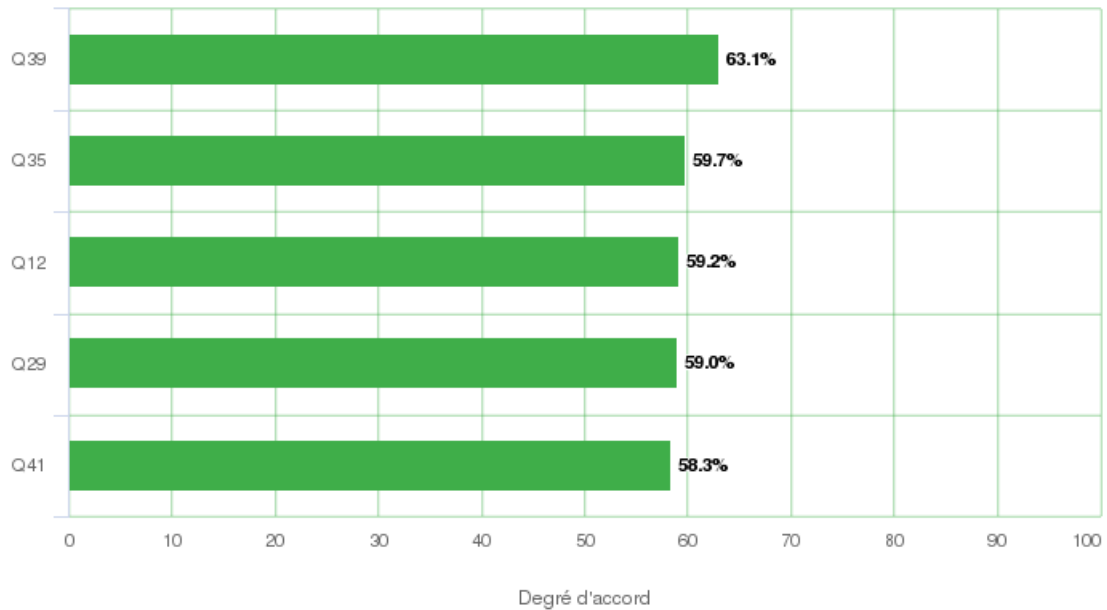
Q17. Mon OSP valorise la croissance et le perfectionnement continu de ses employés.

Q49. Les situations difficiles au travail sont réglées efficacement.



## Agent De Communication

Affirmations ayant obtenu le pointage le plus élevé selon la réponse – Agent de communication (n=92)



### Questions d'enquête

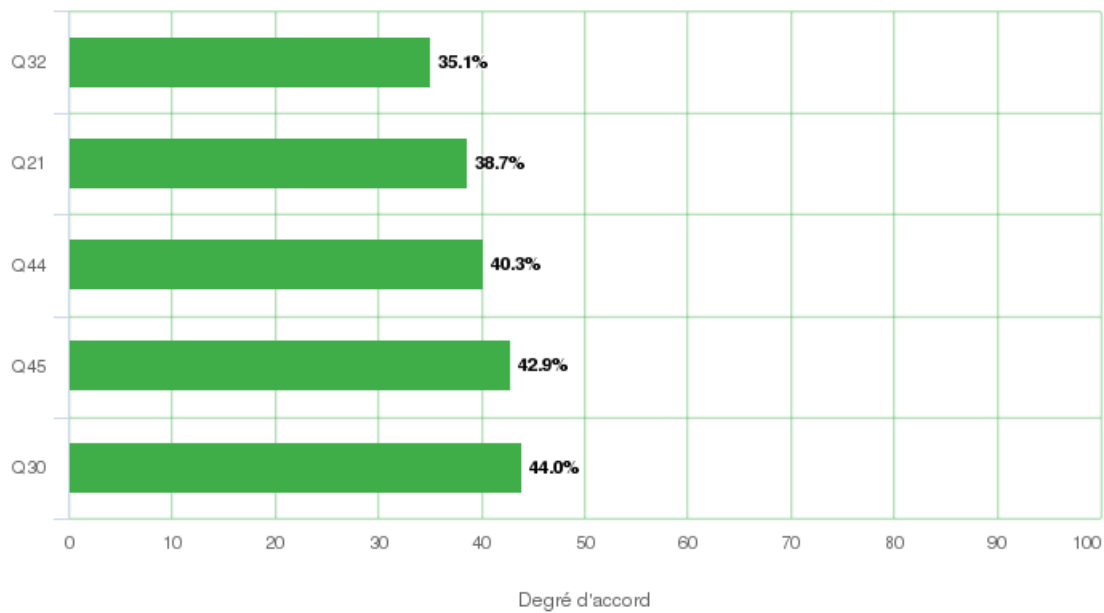
Q39. Dans mon OSP, les travailleurs, la direction et le syndicat démontrent une confiance mutuelle.

Q35. Mon OSP démontre son appréciation de mon engagement à l'égard de mon travail.

Q12. J'ai l'occasion de jouer des rôles et de relever des défis nouveaux dans mon OSP.

Q29. Je ne crains pas de refuser des tâches si je juge qu'elles ne sont pas sécuritaires.

Q41. Je sens que mon OSP m'appuie lorsque je vis des problèmes personnels ou familiaux.



### Questions d'enquête

Q32. Au travail, les gens démontrent un respect sincère envers les idées, les valeurs et les croyances des autres.

Q21. Mon OSP m'aide à composer avec des événements qui comportent un conflit moral. (Il y a conflit moral lorsqu'un travailleur au sein d'un organisme de services paramédicaux sait ce qu'il convient de faire sur le plan moral, mais qu'il lui est presque impossible d'agir de la sorte en raison de contraintes institutionnelles, procédurales ou sociales.)

Q44. Mes opinions et mes suggestions sont valorisées par mon OSP.

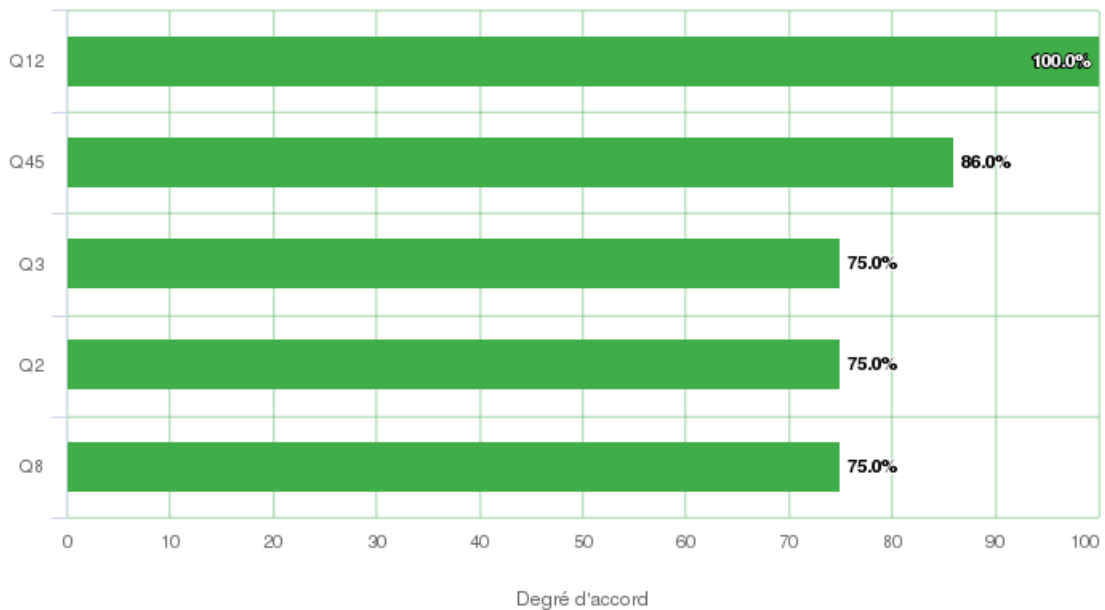
Q45. La quantité de travail qu'on attend de moi est raisonnable.

Q30. Mon OSP a pris des mesures pour minimiser les risques psychologiques associés à mon travail.



## Personnel Administratif

Affirmations ayant obtenu le pointage le plus élevé selon la réponse – Poste administratif (n=9)



### Questions d'enquête

Q12. J'ai l'occasion de jouer des rôles et de relever des défis nouveaux dans mon OSP.

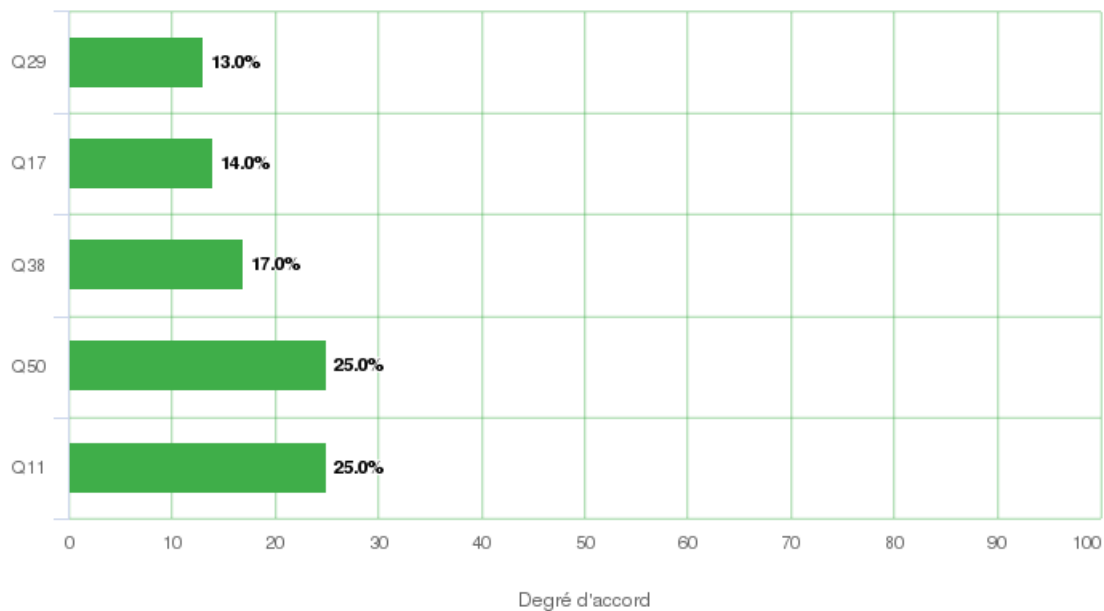
Q45. La quantité de travail qu'on attend de moi est raisonnable.

Q3. Après ma journée de travail, j'ai habituellement encore de l'énergie à consacrer à ma vie personnelle.

Q2. Je suis à l'aise de rapporter des incidents stressants.

Q8. Je suis en mesure de discuter de ma façon de travailler avec mon supérieur.

Affirmations ayant obtenu le pointage le plus faible selon la réponse – Poste administratif (n=9)



## Questions d'enquête

Q29. Je ne crains pas de refuser des tâches si je juge qu'elles ne sont pas sécuritaires.

Q17. Mon OSP valorise la croissance et le perfectionnement continu de ses employés.

Q38. Mon milieu de travail est doté de méthodes efficaces pour faire face aux comportements inappropriés des collègues, des patients, des membres des familles des patients et du public.

Q50. Dans mon OSP, tout le monde est traité de façon équitable.

Q11. Mon supérieur valorise mon travail.

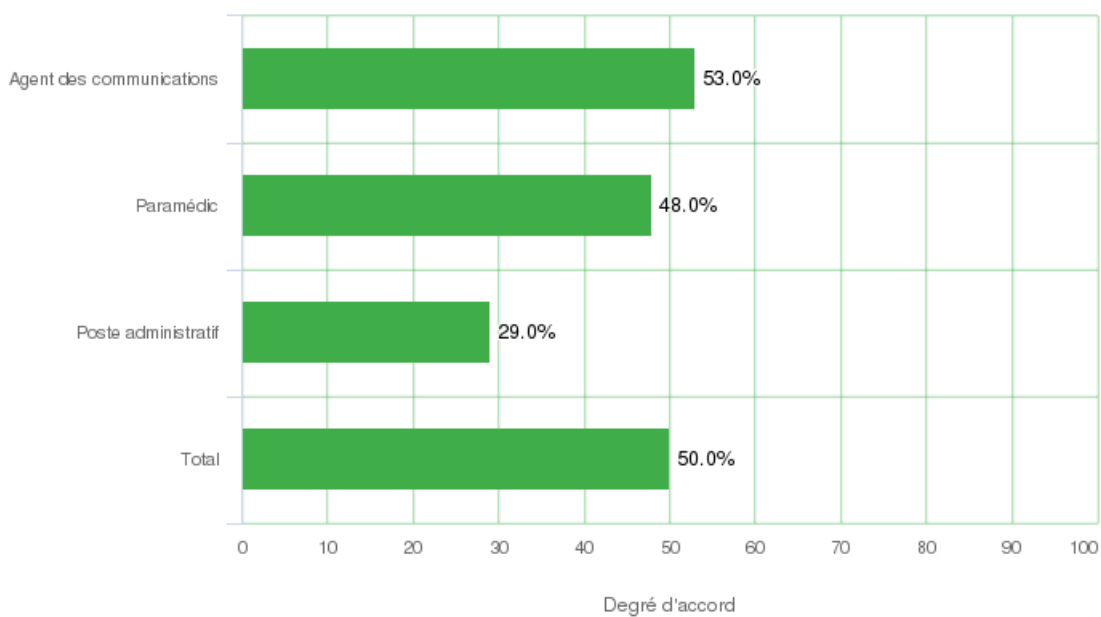
---



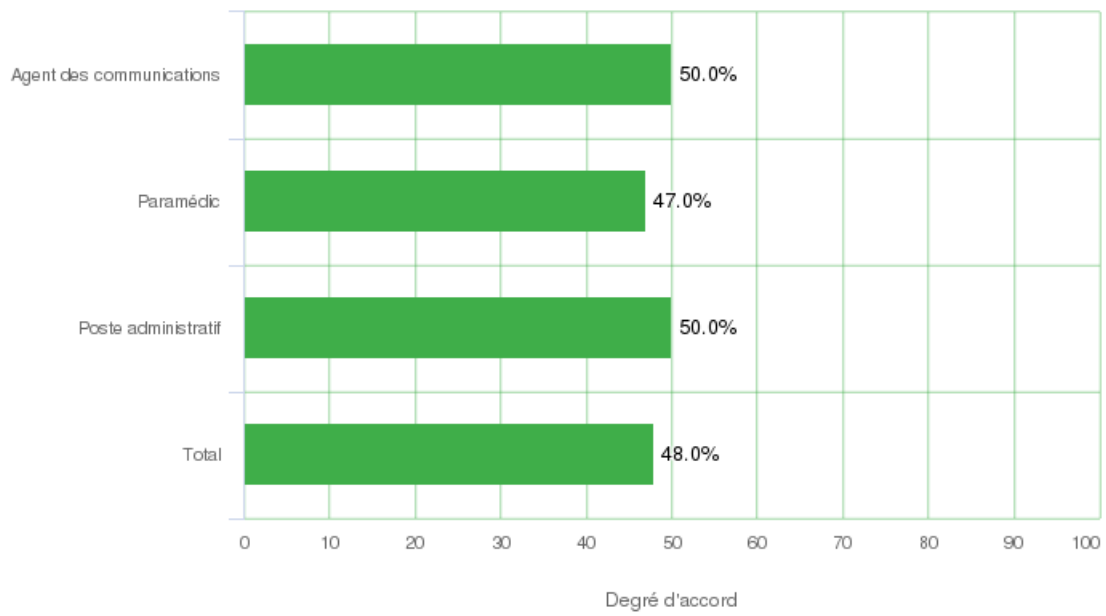
## Facteurs psychosociaux par poste principal

Étant donné que les travailleurs occupant différents postes pourraient avoir des perceptions divergentes de leur employeur et de leur cadre de travail, les pointages de degré d'accord pour chacun de ces postes ont été comparés. Les résultats ventilés par poste principal pour chacun des 15 facteurs psychosociaux sont présentés ci-dessous.

### FP 1 : Soutien psychologique et social par poste principal

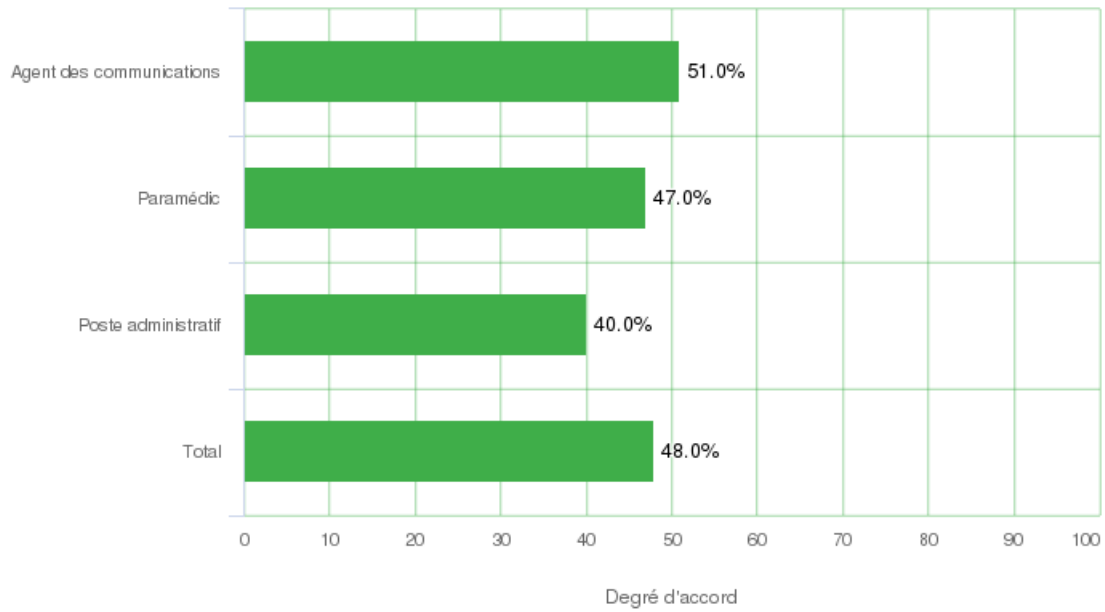


### FP 2 : Culture organisationnelle par poste principal

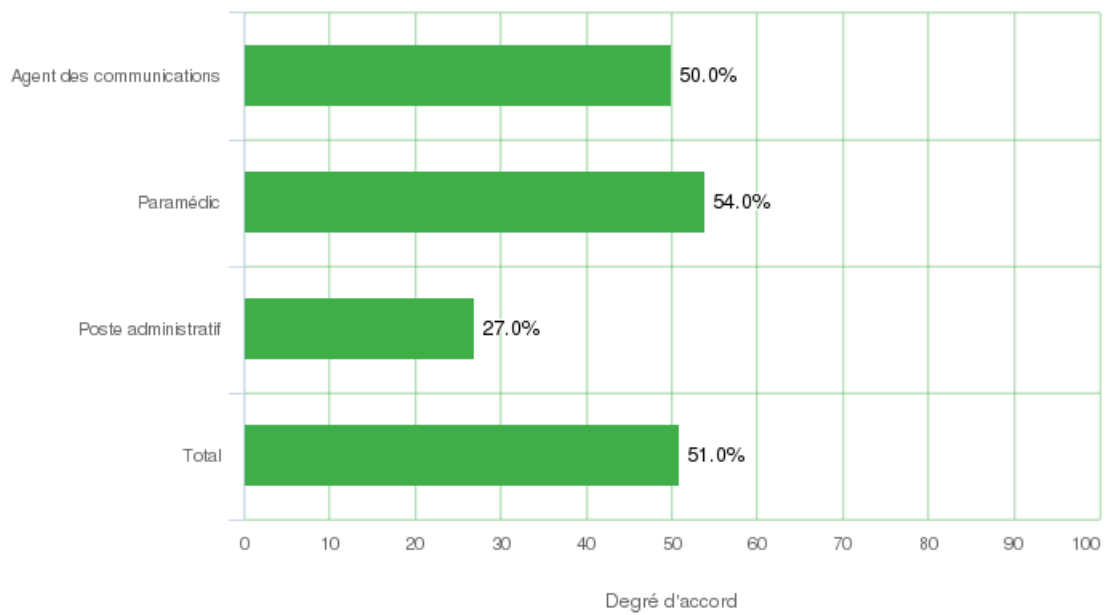




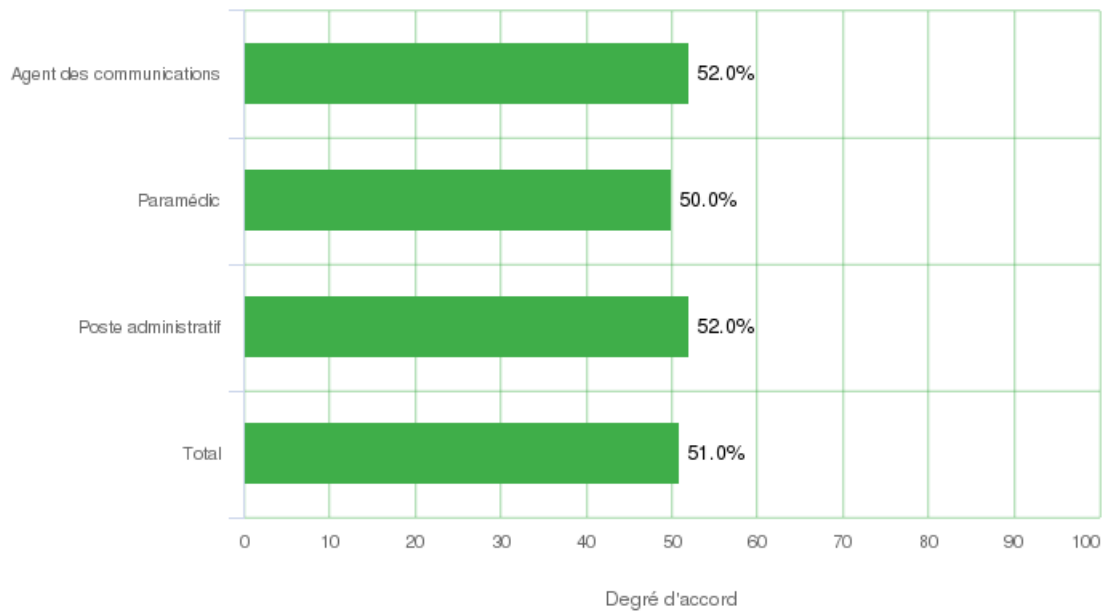
### FP 3 : Clarté du leadership et des attentes par poste principal



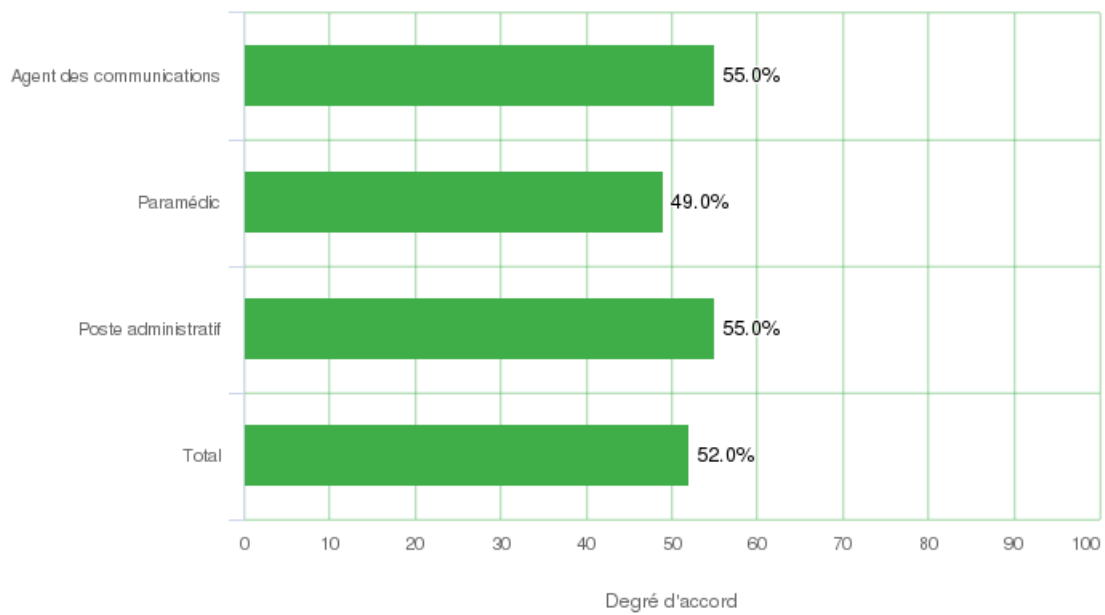
### FP 4 : Civilité et respect par poste principal



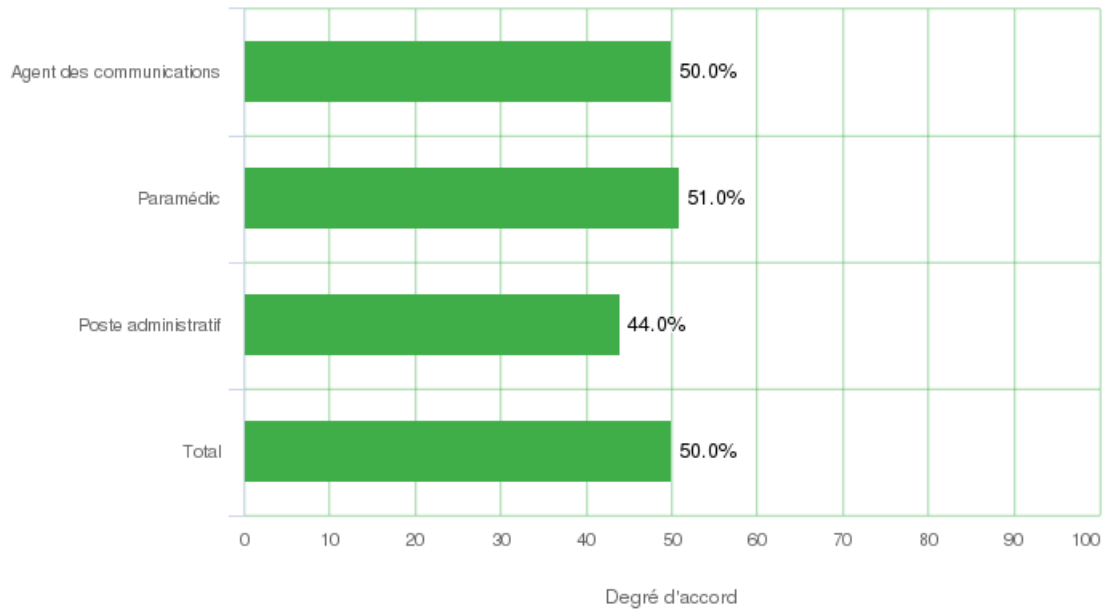
## FP 5 : Exigences psychologiques par poste principal



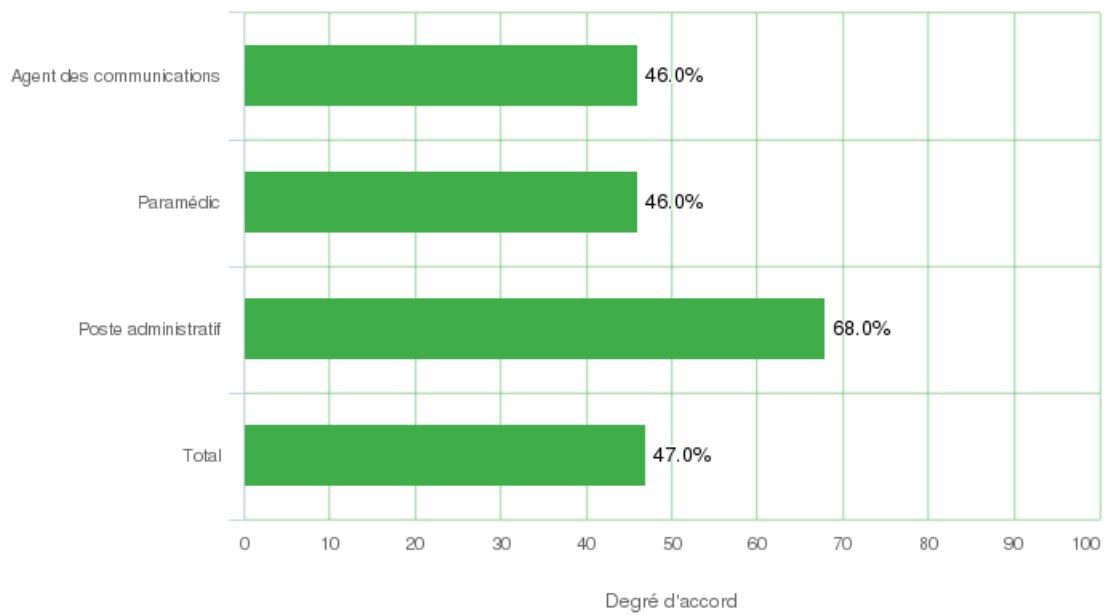
## FP 6 : Croissance et perfectionnement par poste principal



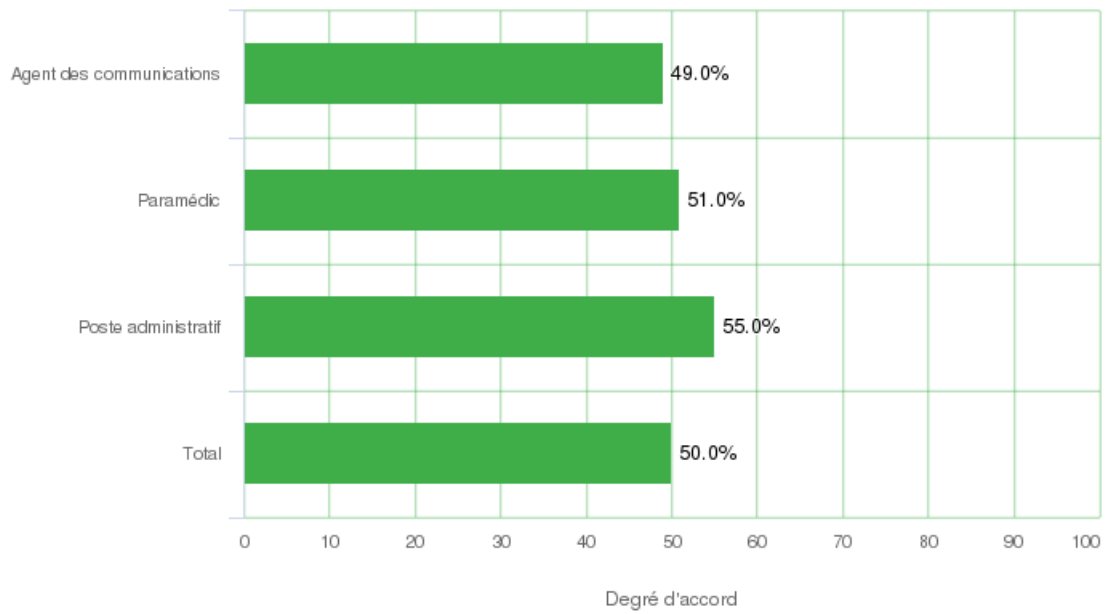
## FP 7 : Reconnaissance et récompenses par poste principal



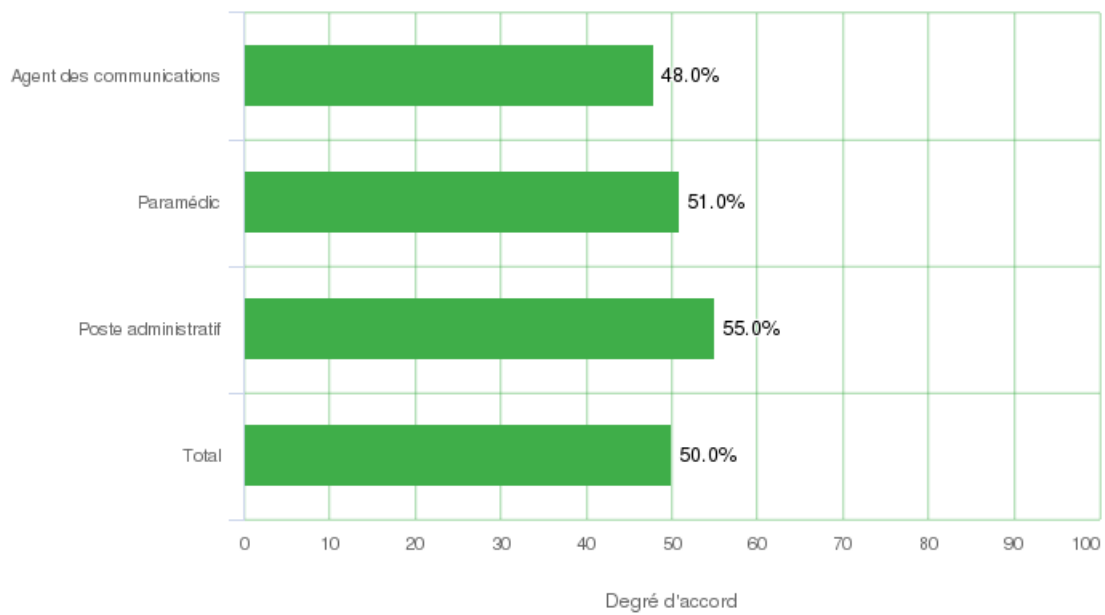
## FP 8 : Participation et influence par poste principal



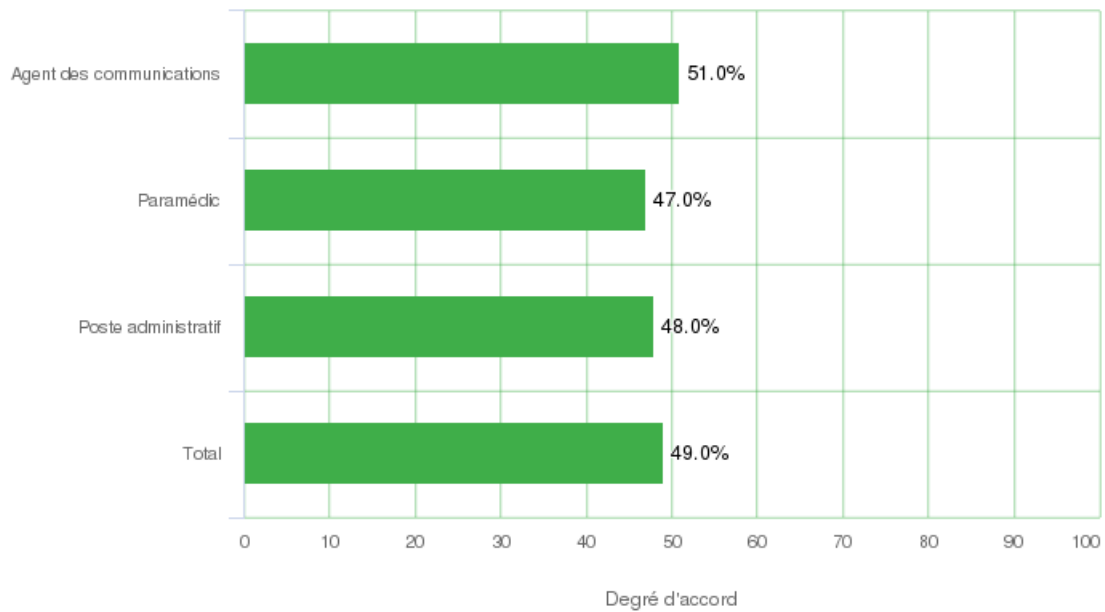
## FP 9 : Gestion de la charge de travail par poste principal



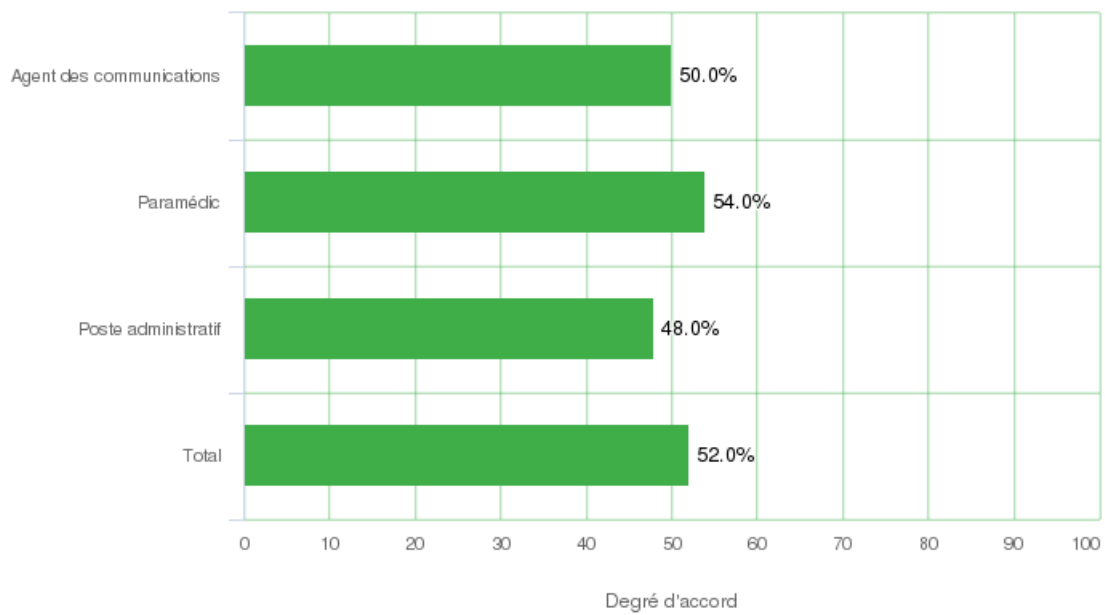
## FP 10 : Mobilisation par poste principal



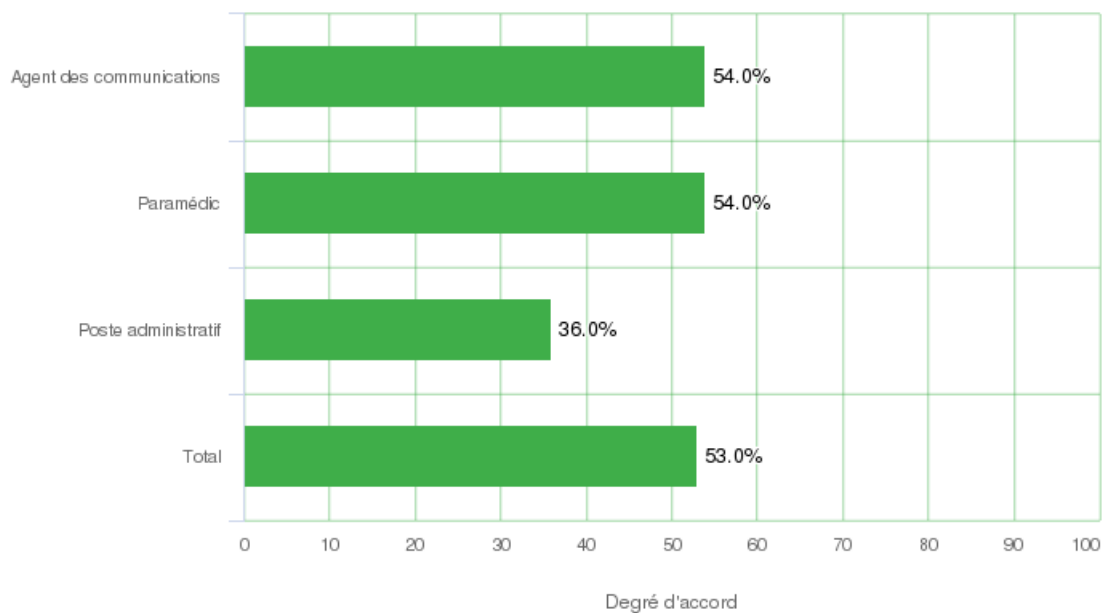
## FP 11 : Équilibre travail-vie personnelle par poste principal



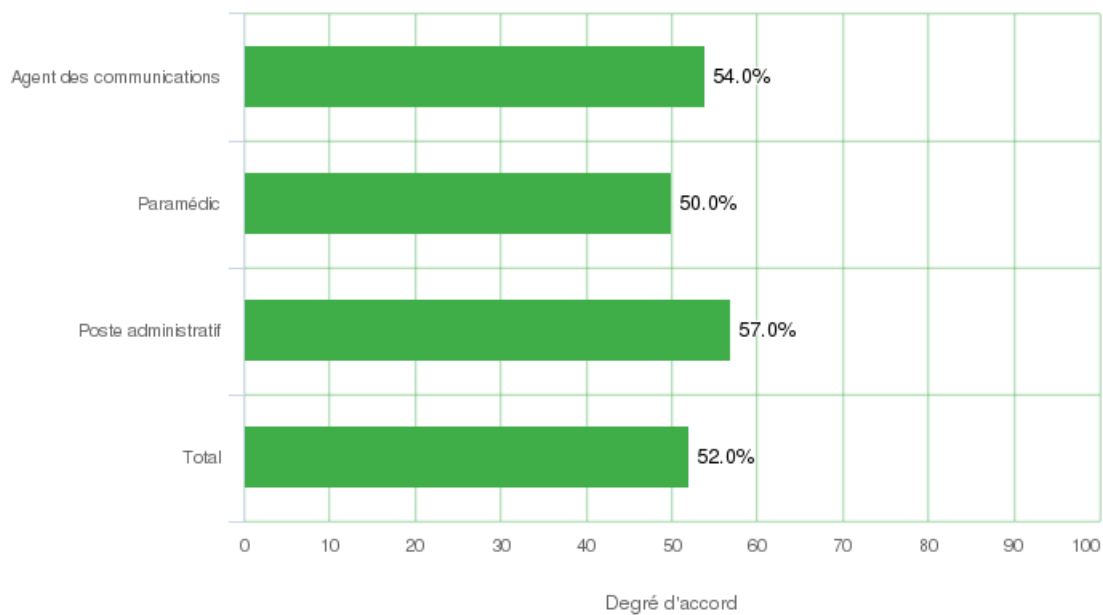
## FP 12 : Protection psychologique par poste principal



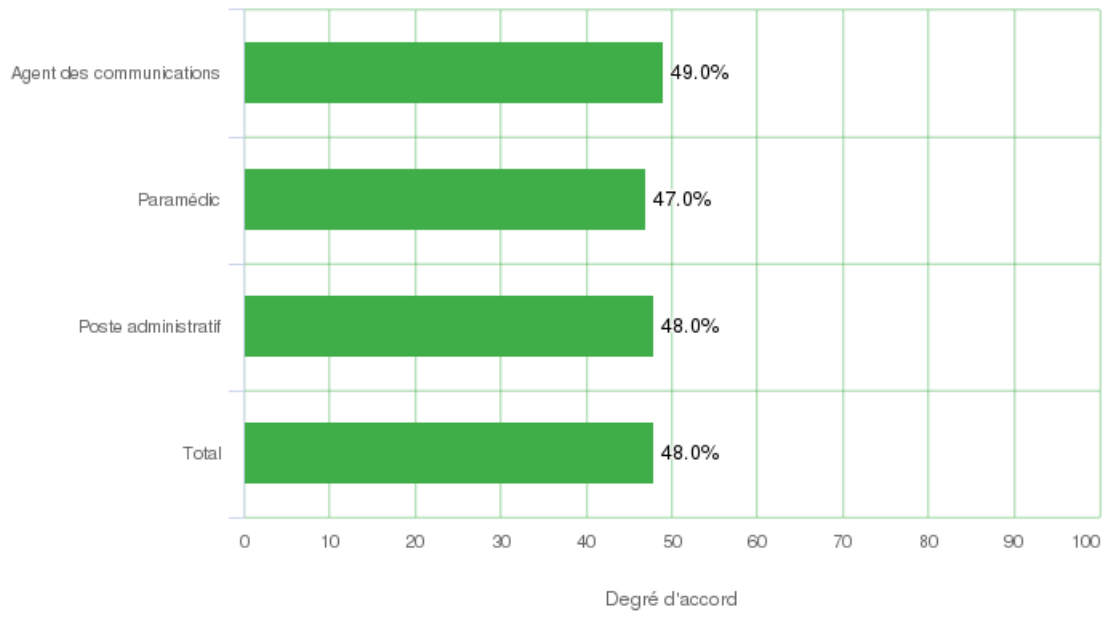
## FP 13 : Protection de la sécurité physique par poste principal



## FP 14 : Autres facteurs de stress chroniques tels qu'indiqués par les travailleurs par poste principal



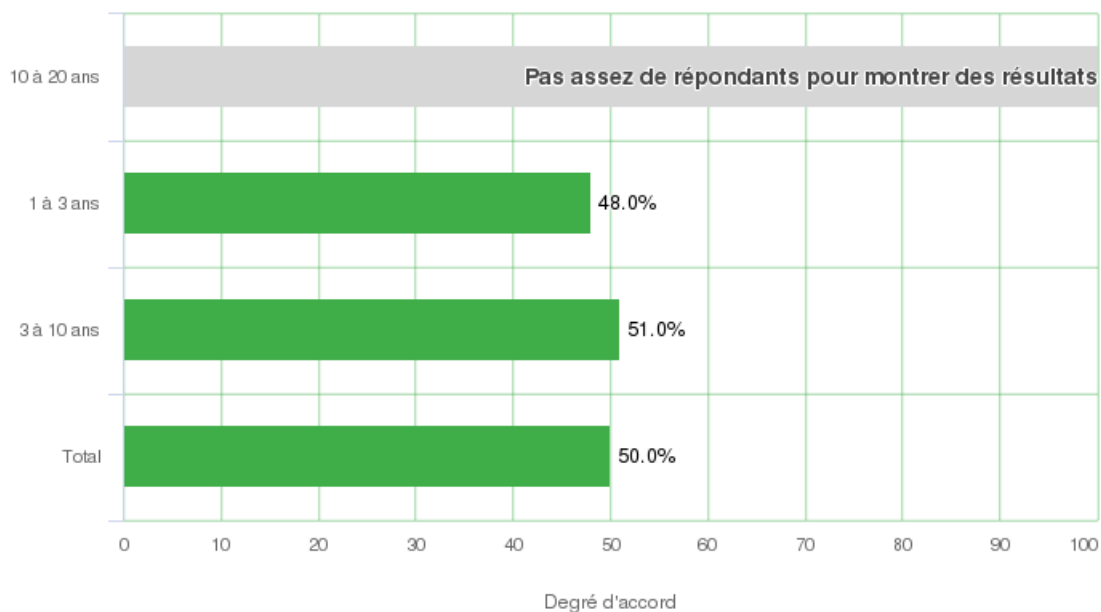
## FP 15 : Exposition cumulative à des événements critiques ou stressants par poste principal



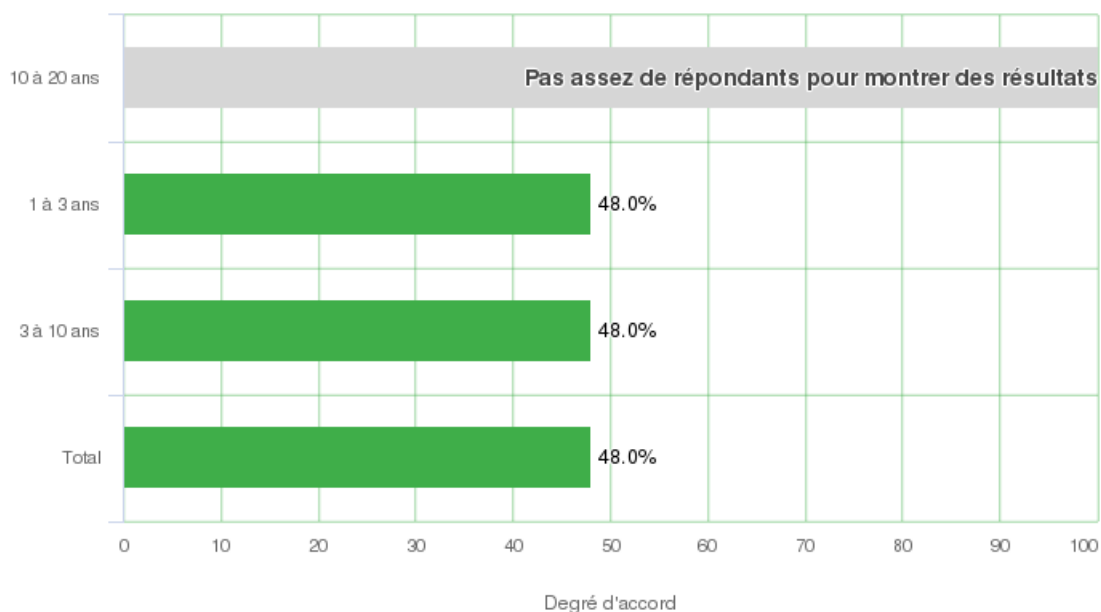
## Affirmations ayant obtenu le pointage le plus élevé et le plus faible par nombre d'années de service

Étant donné que les travailleurs de différents niveaux d'expérience pourraient avoir des perceptions divergentes de leur employeur ou de leur cadre de travail, les pointages de degré d'accord des différentes catégories de nombre d'années ont été comparés. Les résultats ventilés par nombre d'années de service pour chacun des 15 facteurs psychosociaux sont présentés ci-dessous.

### FP 1 : Soutien psychologique et social par nombre d'années de service

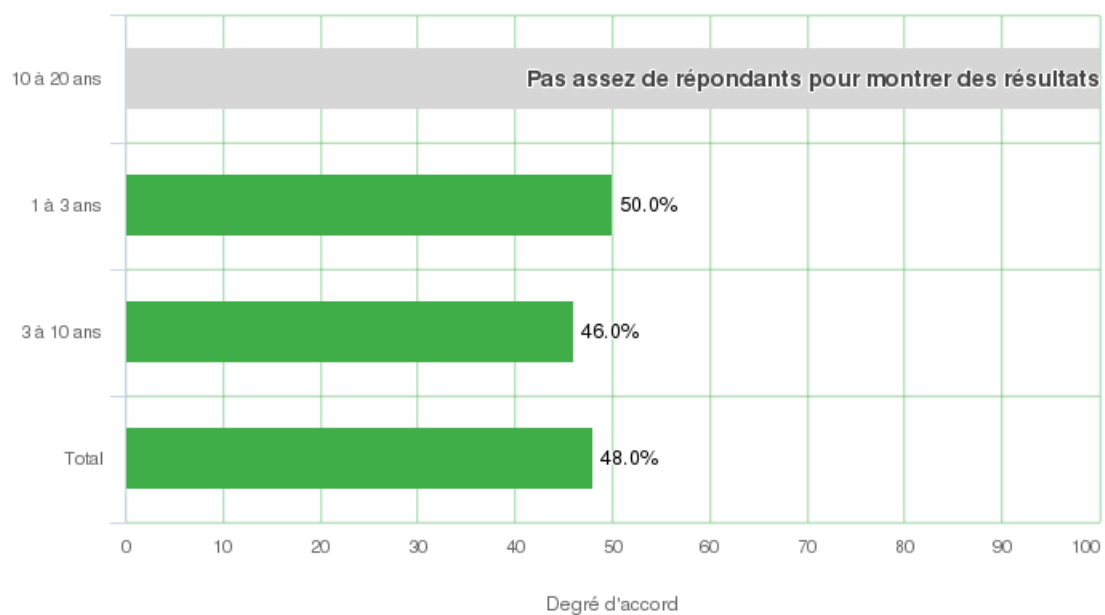


### FP 2 : Culture organisationnelle par nombre d'années de service

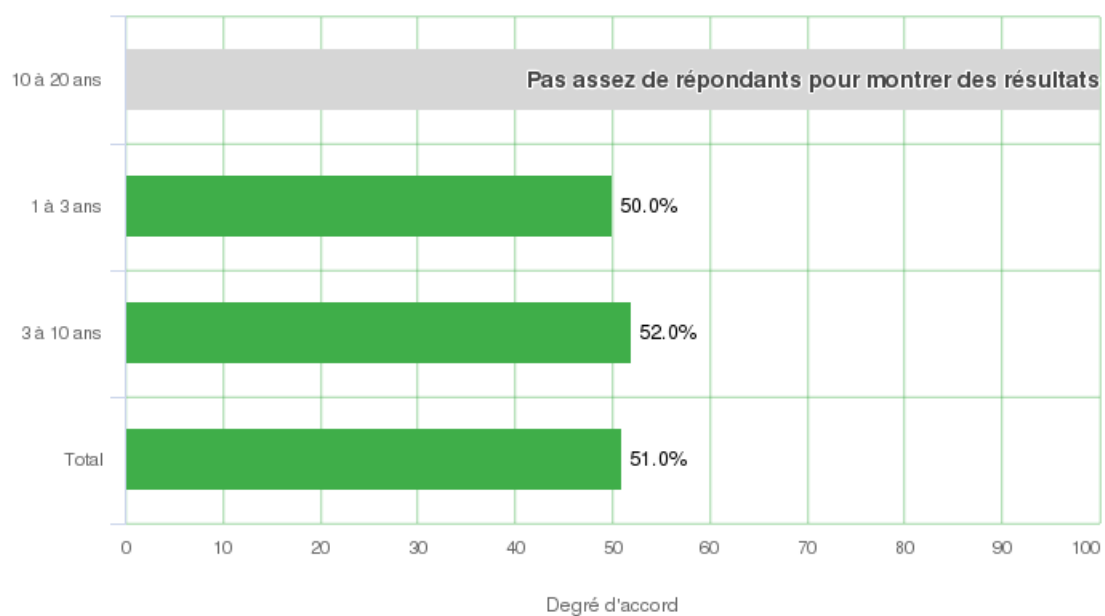




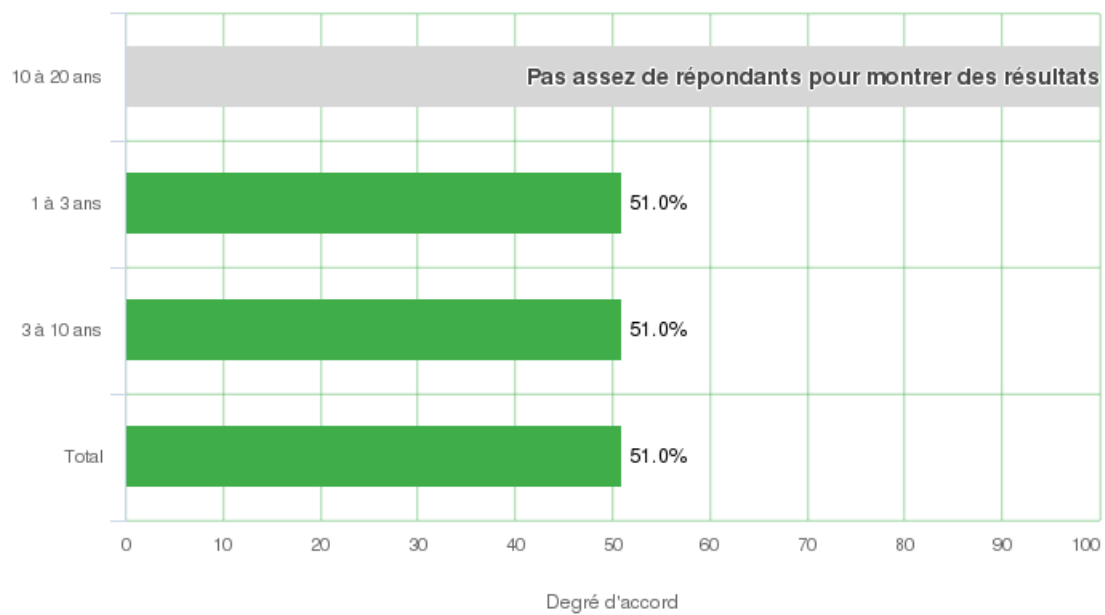
### FP 3 : Clarté du leadership et des attentes par nombre d'années de service



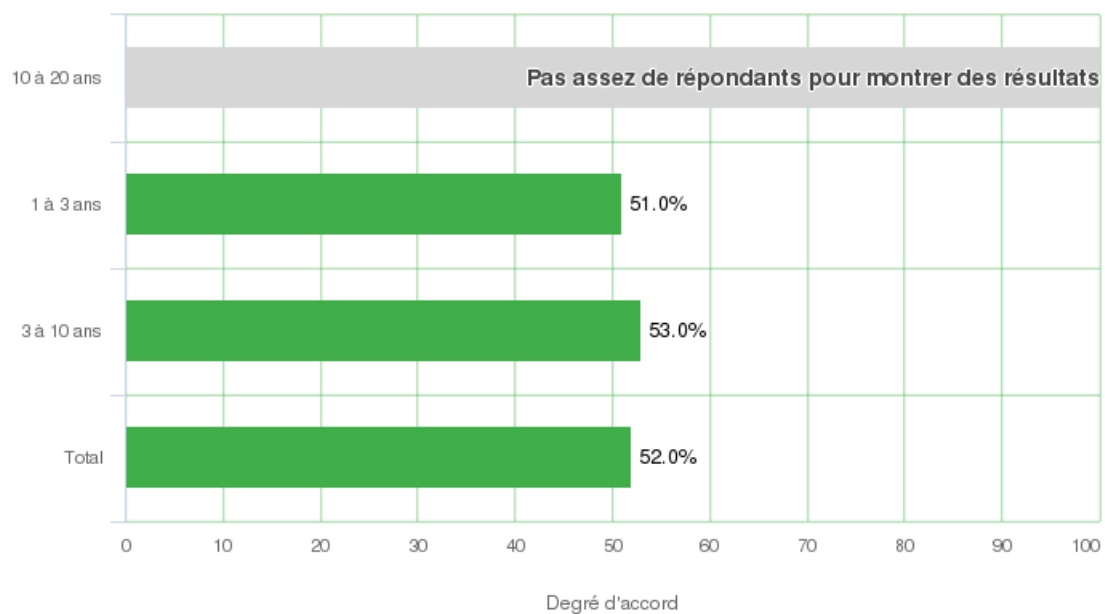
### FP 4 : Civilité et respect par nombre d'années de service



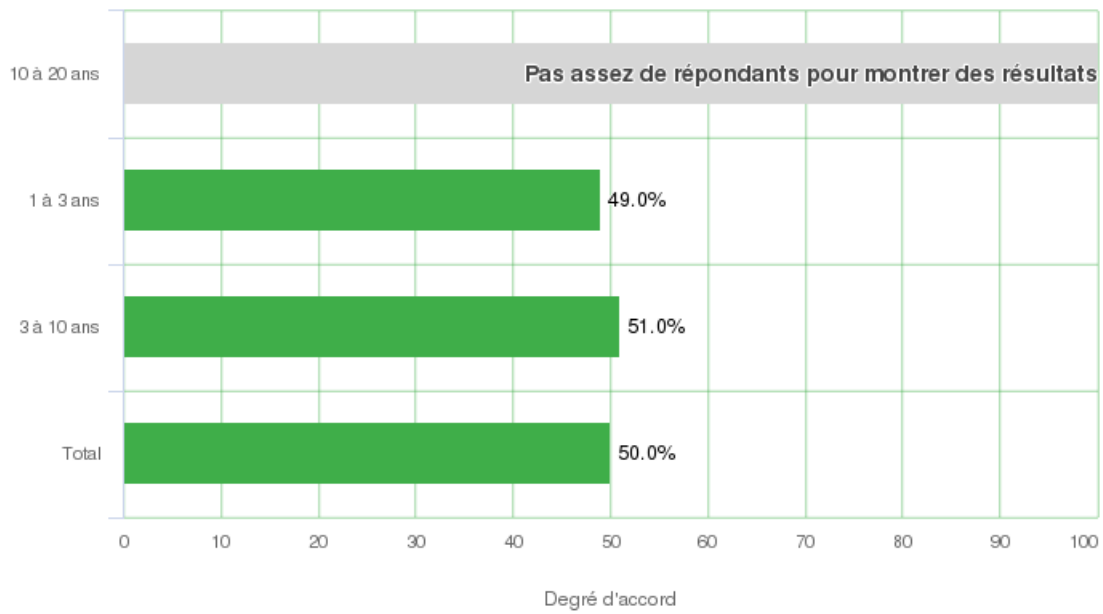
## FP 5 : Exigences psychologiques par nombre d'années de service



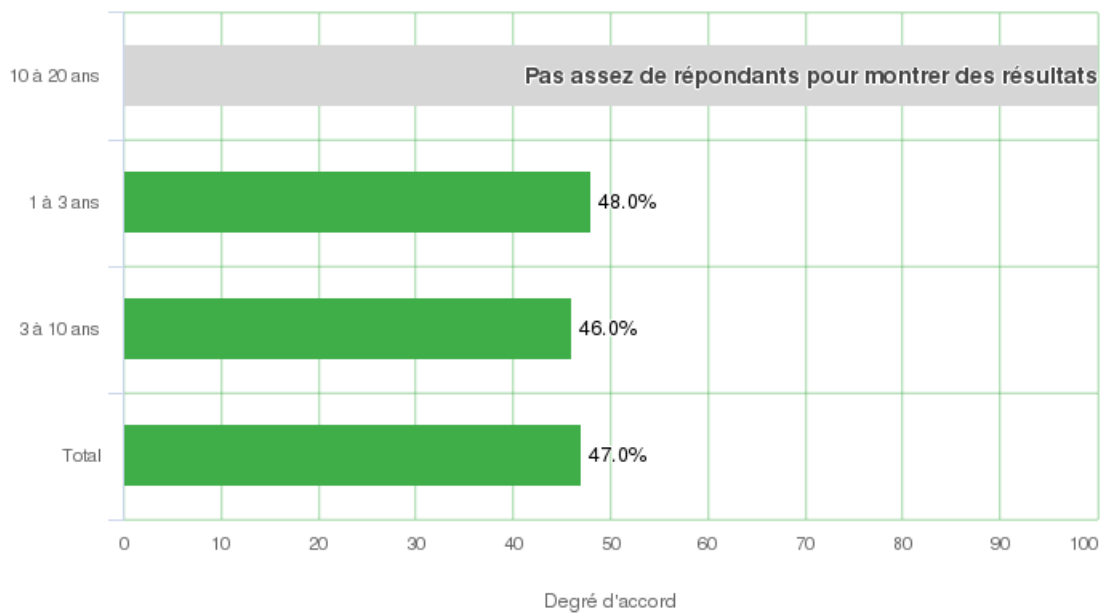
## FP 6 : Croissance et perfectionnement par nombre d'années de service



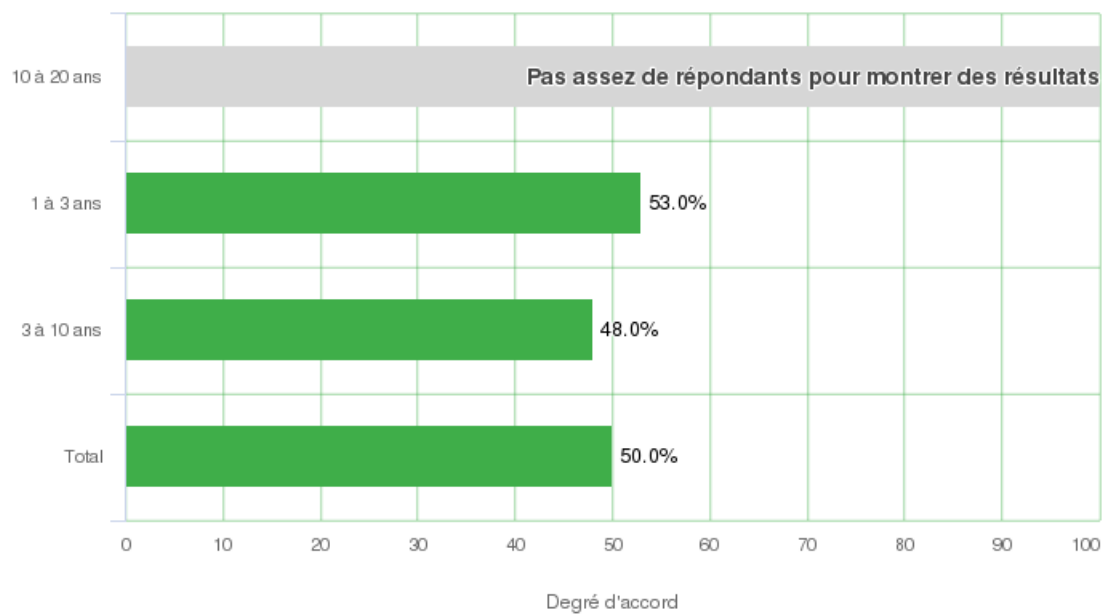
## FP 7 : Reconnaissance et récompenses par nombre d'années de service



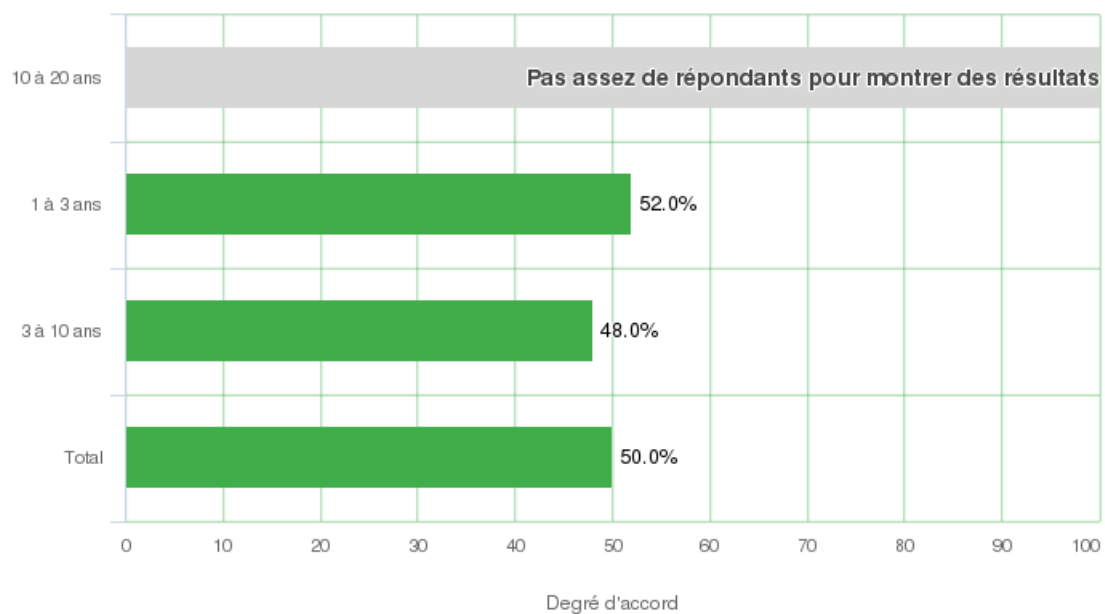
## FP 8 : Participation et influence par nombre d'années de service



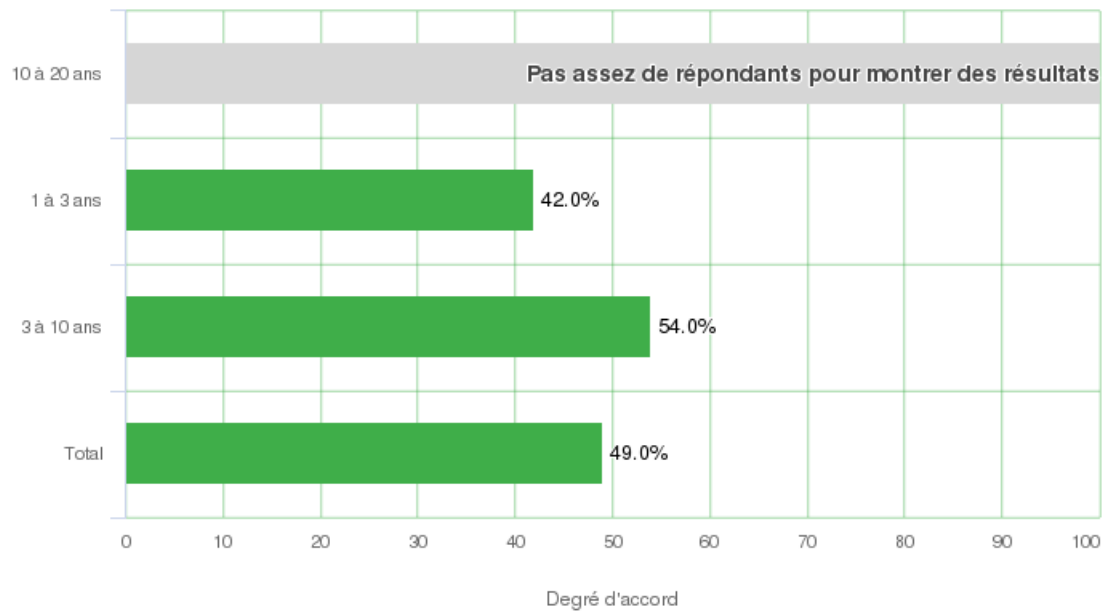
## FP 9 : Gestion de la charge de travail par nombre d'années de service



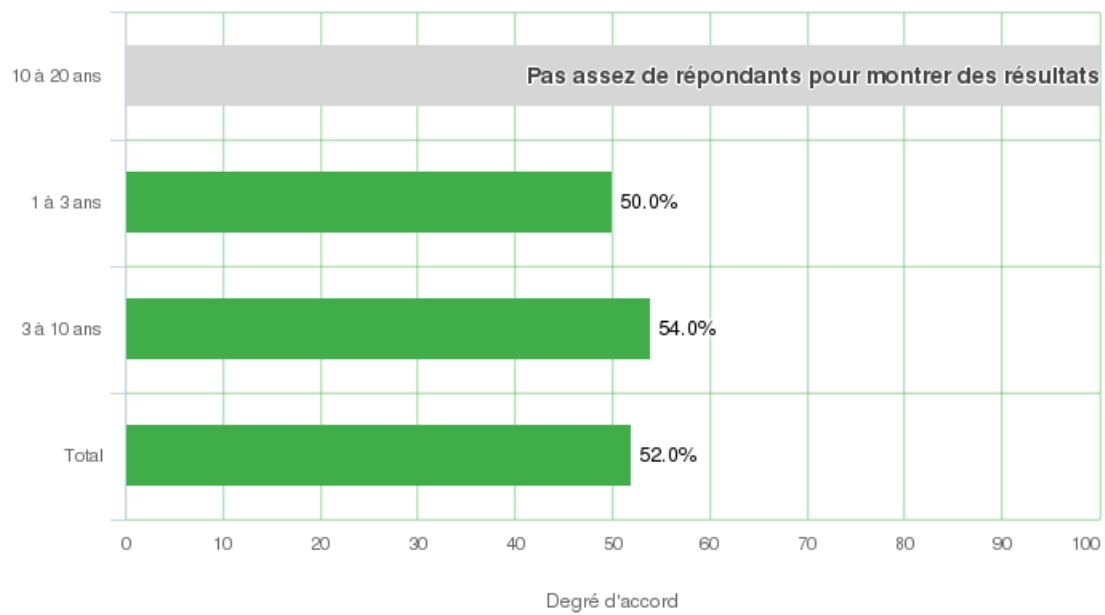
## FP 10 : Mobilisation par nombre d'années de service



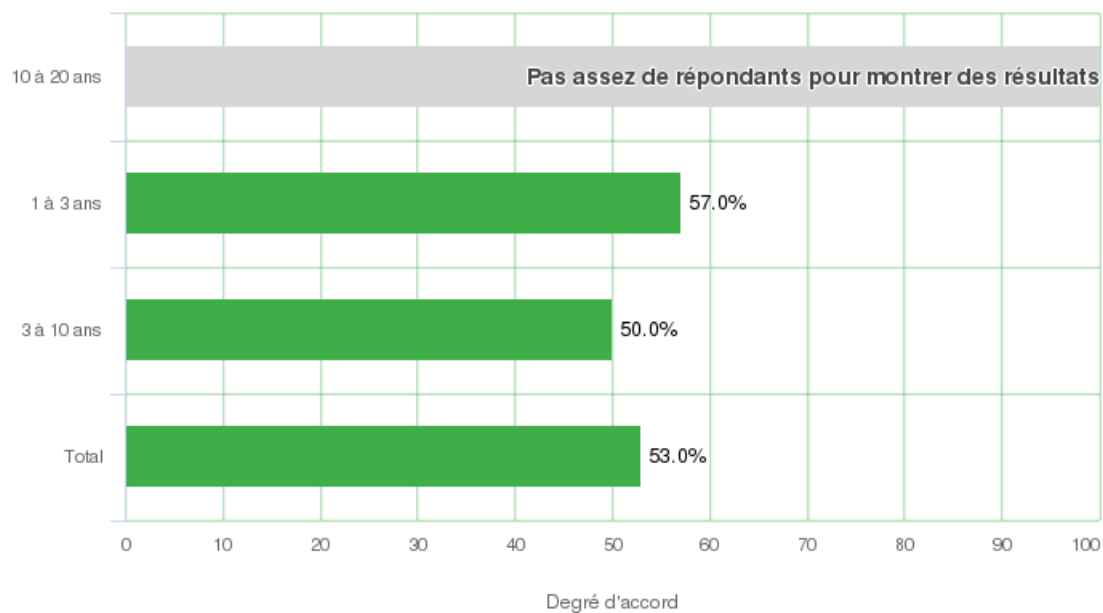
## FP 11 : Équilibre travail-vie personnelle par nombre d'années de service



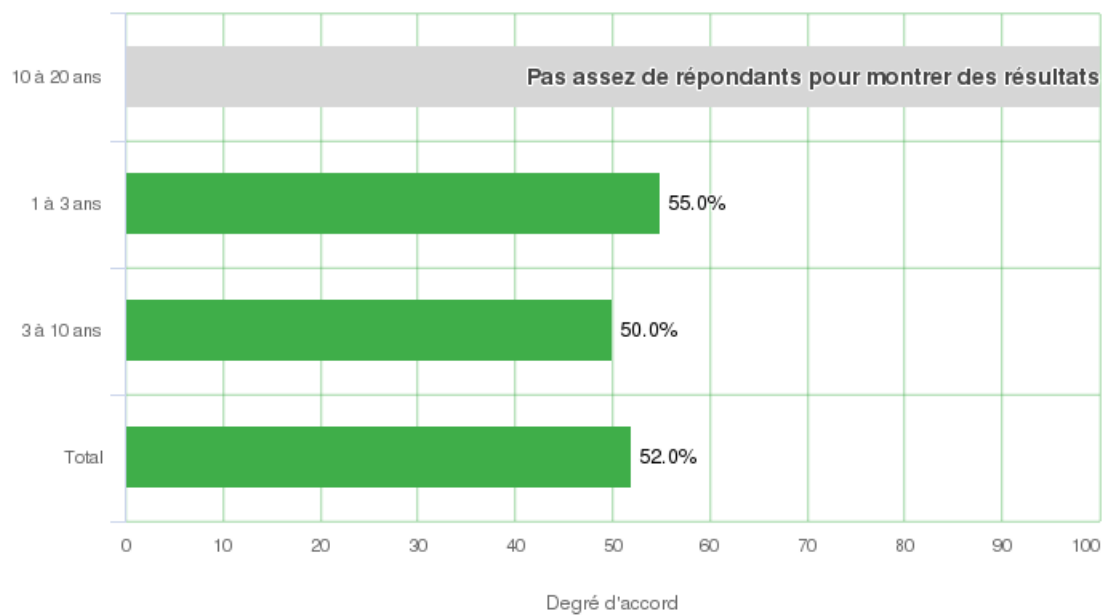
## FP 12 : Protection psychologique par nombre d'années de service



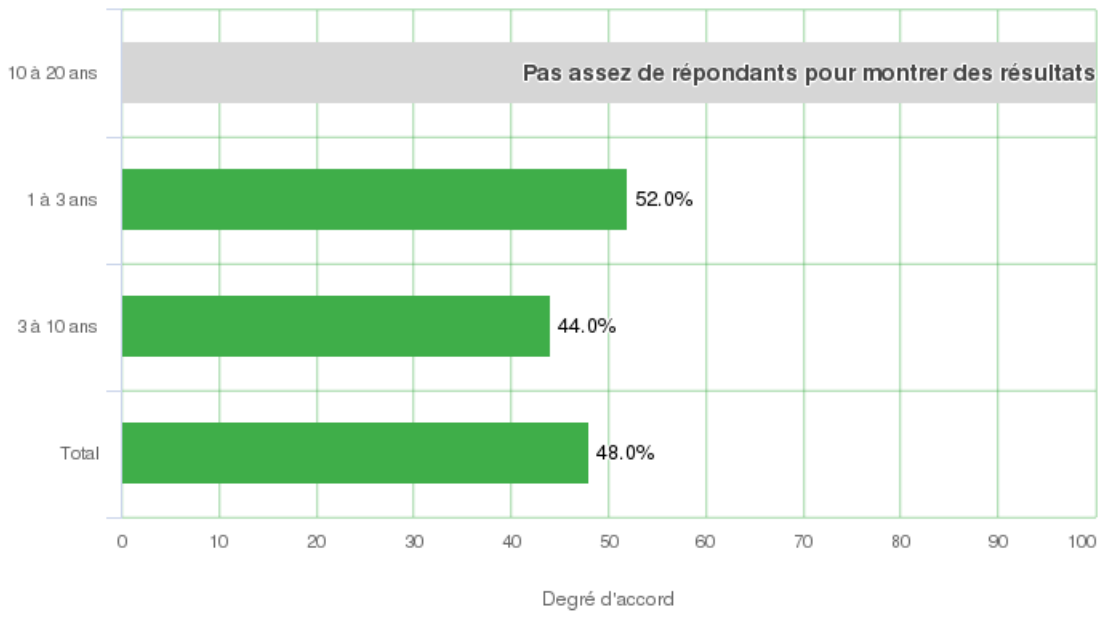
## FP 13 : Protection de la sécurité physique par nombre d'années de service



## FP 14 : Autres facteurs de stress chroniques tels qu'indiqués par les travailleurs par nombre d'années de service



# FP 15 : Exposition cumulative à des événements critiques ou stressants par nombre d'années de service





## 4 Énoncés sans réponse

Pour chacune des questions de l'EPOP, les participants ont la possibilité de sélectionner « Je préfère ne pas répondre ». Il n'est pas possible de déterminer la raison pour laquelle un travailleur préfère sauter une question. Toutefois, il peut être pertinent de cerner les affirmations où cette réponse a été sélectionnée le plus souvent. Des taux plus élevés pour certains énoncés pourraient en effet indiquer que davantage d'efforts de discussion, de communication ou d'éducation s'imposent. Les affirmations où plus de 4 % des répondants ont sélectionné « Je préfère ne pas répondre » sont énumérées ci-dessous.

Enquête Questions	n total	Nbre de « Je préfère ne pas répondre »	% de « Je préfère ne pas répondre »
Q1 Je suis fier de mon travail.	201	43	21.4%
Q2 Je suis à l'aise de rapporter des incidents stressants.	201	27	13.4%
Q3 Après ma journée de travail, j'ai habituellement encore de l'énergie à consacrer à ma vie personnelle.	201	40	19.9%
Q4 Mon OSP supervise les niveaux d'usure de compassion et d'épuisement professionnel.	201	43	21.4%
Q5 Mon OSP manifeste son soutien à mon équilibre travail-vie au moyen de gestes concrets.	201	45	22.4%
Q6 J'apprécie mon travail.	201	35	17.4%
Q7 Mon OSP est déterminé à minimiser le stress inutile en milieu de travail.	201	35	17.4%
Q8 Je suis en mesure de discuter de ma façon de travailler avec mon supérieur.	201	36	17.9%
Q9 Dans mon OSP, les gens comprennent l'importance de la santé mentale des employés.	201	51	25.4%
Q10 Je reçois une rétroaction professionnelle qui favorise ma croissance et mon perfectionnement.	201	42	20.9%



<b>Enquête Questions</b>	<b>n total</b>	<b>Nbre de « Je préfère ne pas répondre »</b>	<b>% de « Je préfère ne pas répondre »</b>
Q11 Mon supérieur valorise mon travail.	201	37	18.4%
Q12 J'ai l'occasion de jouer des rôles et de relever des défis nouveaux dans mon OSP.	201	46	22.9%
Q13 Mon OSP prend les mesures appropriées pour assurer ma sécurité physique au travail.	201	40	19.9%
Q14 J'ai en main le matériel et les ressources nécessaires pour bien faire mon travail.	201	38	18.9%
Q15 Des horaires flexibles sont offerts pour permettre aux employés de participer à des formations et à des programmes d'éducation.	201	39	19.4%
Q16 Mon supérieur réagirait de façon appropriée si je lui signalais des problèmes liés à la sécurité physique.	201	45	22.4%
Q17 Mon OSP valorise la croissance et le perfectionnement continus de ses employés.	201	37	18.4%
Q18 Les « compétences humaines » requises pour le poste entrent en jeu dans les décisions d'embauche ou de promotion.	201	43	21.4%
Q19 Les travailleurs syndiqués, les représentants syndicaux et la direction font preuve d'un grand respect dans leurs interactions.	201	36	17.9%
Q20 Je peux discuter de ma charge de travail en toute sécurité avec mon supérieur.	201	35	17.4%
Q21 Mon OSP m'aide à composer avec des événements qui comportent un conflit moral. (Il y a conflit moral lorsqu'un travailleur au sein d'un organisme de services paramédicaux sait ce qu'il convient de faire sur le plan moral, mais qu'il lui est presque impossible d'agir de la sorte en raison de contraintes institutionnelles, procédurales ou sociales.)	201	39	19.4%
Q22 Mon OSP s'efforce de limiter les répercussions des facteurs de stress chronique.	201	35	17.4%
Q23 Mon OSP manifeste une reconnaissance significative de mon travail.	201	37	18.4%

<b>Enquête Questions</b>	<b>n total</b>	<b>Nbre de « Je préfère ne pas répondre »</b>	<b>% de « Je préfère ne pas répondre »</b>
Q24 Mon OSP me fournit des outils et des formations pour m'aider à composer avec le stress chronique.	201	40	19.9%
Q25 Mon travail représente un aspect important de mon identité.	201	38	18.9%
Q26 Mon OSP établit une communication claire et constante.	201	41	20.4%
Q27 Au travail, je suis informé de tout changement important en temps opportun.	201	38	18.9%
Q28 Les travailleurs reçoivent du soutien en cas d'erreur.	201	36	17.9%
Q29 Je ne crains pas de refuser des tâches si je juge qu'elles ne sont pas sécuritaires.	201	31	15.4%
Q30 Mon OSP a pris des mesures pour minimiser les risques psychologiques associés à mon travail.	201	38	18.9%
Q31 Mon supérieur fait des efforts pour favoriser mon bien-être émotionnel.	201	48	23.9%
Q32 Au travail, les gens démontrent un respect sincère envers les idées, les valeurs et les croyances des autres.	201	39	19.4%
Q33 Mon OSP sollicite la rétroaction des travailleurs pour cerner les facteurs de stress chronique.	201	33	16.4%
Q34 Dans mon OSP, le leadership est efficace.	201	36	17.9%
Q35 Mon OSP démontre son appréciation de mon engagement à l'égard de mon travail.	201	41	20.4%
Q36 Je suis en mesure d'effectuer mon travail d'une manière qui correspond à mes normes personnelles et professionnelles.	201	43	21.4%
Q37 Mon OSP fournit des services appropriés pour favoriser ma santé psychologique (p. ex., des programmes de soutien par les pairs, des programmes d'aide aux employés, des formations sur la gestion du stress).	201	40	19.9%

<b>Enquête Questions</b>	<b>n total</b>	<b>Nbre de « Je préfère ne pas répondre »</b>	<b>% de « Je préfère ne pas répondre »</b>
<b>Q38 Mon milieu de travail est doté de méthodes efficaces pour faire face aux comportements inappropriés des collègues, des patients, des membres des familles des patients et du public.</b>	201	42	20.9%
<b>Q39 Dans mon OSP, les travailleurs, la direction et le syndicat démontrent une confiance mutuelle.</b>	201	30	14.9%
<b>Q40 J'exerce un contrôle raisonnable sur la manière d'exécuter mon travail.</b>	201	48	23.9%
<b>Q41 Je sens que mon OSP m'appuie lorsque je vis des problèmes personnels ou familiaux.</b>	201	45	22.4%
<b>Q42 Je peux m'adresser à mon supérieur lorsque j'ai de la difficulté à maintenir un bon équilibre travail-vie.</b>	201	32	15.9%
<b>Q43 Je reçois un salaire juste pour le travail que je fais.</b>	201	40	19.9%
<b>Q44 Mes opinions et mes suggestions sont valorisées par mon OSP.</b>	201	43	21.4%
<b>Q45 La quantité de travail qu'on attend de moi est raisonnable.</b>	201	34	16.9%
<b>Q46 Dans mon OSP, les gens font preuve de respect et de considération les uns envers les autres.</b>	201	40	19.9%
<b>Q47 Mon OSP me soutient si je subis un traumatisme indirect (secondaire) par suite d'événements critiques. Par exemple apprendre la survenue d'un événement par des collègues.</b>	201	37	18.4%
<b>Q48 Mon OSP compose efficacement avec les situations qui peuvent menacer les employés ou leur causer préjudice (p. ex., l'intimidation, le harcèlement, la discrimination, la violence).</b>	201	35	17.4%
<b>Q49 Les situations difficiles au travail sont réglées efficacement.</b>	201	34	16.9%
<b>Q50 Dans mon OSP, tout le monde est traité de façon équitable.</b>	201	34	16.9%
<b>Q51 Mon supérieur immédiat dirait ou ferait quelque chose d'utile si j'avais l'air en détresse au travail.</b>	201	28	13.9%

<b>Enquête Questions</b>	<b>n total</b>	<b>Nbre de « Je préfère ne pas répondre »</b>	<b>% de « Je préfère ne pas répondre »</b>
<b>Q52 Le problème de la fatigue vécue par les paramédics et les agents des communications en raison des horaires changeants et de la durée des quarts de travail est abordé.</b>	192	31	16.1%
<b>Q53 Mon OSP me donne accès à des professionnels de la santé mentale qui ont l'habitude d'intervenir auprès de paramédics et d'agents des communications.</b>	192	42	21.9%
<b>Q54 Une personne de mon OSP vient me rencontrer lorsque j'ai été exposé à des événements critiques.</b>	192	32	16.7%
<b>Q55 Les besoins psychologiques des paramédics et des agents des communications constituent la priorité dans la prise de décisions organisationnelles.</b>	192	53	27.6%
<b>Q56 Les paramédics et les agents des communications participent à la planification et aux prévisions stratégiques qui se répercutent sur leur charge de travail.</b>	192	34	17.7%
<b>Q57 Les agents des communications sont en mesure de reconnaître un danger potentiel pesant sur l'équipe et d'y parer de façon opportune.</b>	192	41	21.4%
<b>Q58 Mon OSP prend les mesures appropriées pour réduire l'incidence d'actes de violence perpétrés par des patients, des membres de leur famille et des témoins.</b>	192	47	24.5%
<b>Q59 Mon OSP mesure la fréquence et la gravité de l'exposition aux événements critiques.</b>	192	42	21.9%
<b>Q60 Mon OSP me fournit des outils et des formations pour m'aider à composer avec l'exposition cumulative à des événements critiques.</b>	192	43	22.4%
<b>Q61 Mon OSP me fournit le soutien nécessaire pour faire face aux conditions environnementales et météorologiques extrêmes (p. ex., vêtements adéquats, équipement, etc.).</b>	192	43	22.4%

Enquête Questions	n total	Nbre de « Je préfère ne pas répondre »	% de « Je préfère ne pas répondre »
Q62 Dans mon organisme, les paramédics et les agents des communications jouissent d'un bon équilibre entre le volume d'appels et les temps d'arrêt.	192	33	17.2%
Q63 Mon OSP offre du soutien lorsqu'un travailleur est menacé ou blessé dans le cadre de ses fonctions.	192	26	13.5%
Q64 Mon OSP reconnaît les effets stressants causés par l'intervention auprès de personnes gravement malades ou blessées.	192	43	22.4%
Q65 Mon OSP fournit un soutien approprié aux travailleurs après la survenue d'événements critiques.	192	38	19.8%



## 5 Recommandations

Vous avez maintenant en main les profils généraux et segmentés du risque psychosocial et des forces de votre OSP ainsi que l'information nécessaire pour donner suite à ces résultats. À la lumière de ces résultats, nous offrons les recommandations suivantes :

### Effectuer l'Examen organisationnel des organismes paramédicaux (EOOP)

Cette démarche vous permettra de cibler les données relatives aux indicateurs, les politiques et les pratiques pertinentes. Examinez vos résultats actuels en parallèle avec d'autres renseignements détenus par votre OSP (p. ex. les résultats d'autres sondages, les invalidités et l'utilisation des prestations de longue durée, les données du PAEF, le volume d'appels, etc.). L'examen des résultats devrait également tenir compte d'éventuels programmes émergents, changements législatifs ou initiatives simultanées.

### Recueillir les points de vue d'employés

Vous pourrez compléter les résultats générés par le sondage en discutant des conclusions avec les travailleurs. La création de groupes de discussion réunissant différentes populations (p. ex. des populations urbaines; des populations rurales ou éloignées; des agents de communication, des paramédics, des employés administratifs) est le meilleur moyen de susciter ce dialogue. Idéalement, ces groupes de discussion seraient dirigés par un conseiller indépendant afin de tirer le maximum de ces importantes conversations. L'issue des discussions vous procurera également une meilleure compréhension des résultats, en plus de vous aider à trouver des solutions.

### Mettre au point un plan de communication

Il est important de bien diffuser les résultats du rapport à vos travailleurs. Plusieurs résultats positifs témoignent des forces de l'organisation et de son personnel. Ces résultats devraient être célébrés, et les domaines préoccupants doivent être cernés. L'omission de transmettre les résultats risque de miner la confiance du personnel et constitue une occasion ratée de régler des problèmes cruciaux.

La Commission de la santé mentale du Canada offre [diverses ressources extrêmement utiles](#) pour aider les organisations à améliorer la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. Y compris, [Une étape à la fois : Guide sur la mise en œuvre de la Norme nationale sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail](#), une ressource précieuse pour aider les organisations à élaborer une stratégie globale et à déterminer des actions reposant sur des données probantes en vue de promouvoir la santé psychologique au travail. Beaucoup de ressources de la CSMC peuvent être généralisées à tous les environnements de travail. Il est important de tenir compte des actions qui sont appropriées au contexte de votre OSP.

### Agir!

S'attaquer aux facteurs psychosociaux cernés dans les résultats, [au moyen des mesures suggérées](#).

Il est conseillé de commencer par mettre en œuvre un petit nombre de mesures, plutôt que de tenter de résoudre tous les problèmes à la fois. N'hésitez pas à vous tourner vers des programmes existants sous-utilisés ou vers des initiatives qui sont mises en place pour d'autres raisons. L'approche adoptée par les organismes pour déterminer leurs stratégies d'action est souvent basée sur l'utilisation d'un Cadre sur la qualité (une approche faisant appel à des pratiques exemplaires pour déterminer les mesures réalistes que les OSP peuvent adopter pour remédier aux secteurs préoccupants). Six aspects principaux devraient orienter le processus de sélection et de prise de décisions par votre organisation :

1. Le caractère approprié : le processus correspond aux besoins des utilisateurs et est basé sur des pratiques acceptées ou fondées sur des données probantes.
2. L'acceptabilité : le processus respecte les besoins, les préférences et les attentes des utilisateurs et peut être adapté à ceux-ci.
3. L'accessibilité : le processus est exécuté de façon opportune, dans un contexte approprié, à une distance raisonnable.
4. L'efficacité : le processus est basé sur des connaissances scientifiques permettant d'atteindre les résultats visés.
5. La rentabilité : le processus fait une utilisation optimale des ressources afin d'atteindre les résultats visés.
6. La sécurité : les risques sont atténués afin d'éviter des résultats imprévus ou préjudiciables.

### Créer une stratégie d'évaluation

Prévoyez une stratégie d'évaluation pour chacune des mesures que vous mettez en œuvre. Cette stratégie peut comporter des indicateurs qualitatifs et quantitatifs et devrait viser particulièrement le processus de mise en œuvre (sensibilisation, adhésion, rétroaction des utilisateurs) de même que les résultats. Il sera utile de réaliser le sondage à nouveau dans quelques années afin de déterminer les progrès accomplis.

Il est recommandé que votre OSP envisage l'adoption de la [Norme sur les OSP](#). Non seulement cette norme favorise-t-elle un système de gestion cohérent incorporant bon nombre des recommandations ci-dessus, mais elle envoie également aux employés le puissant message que l'organisation prend le ferme engagement de créer et de promouvoir une culture de la sécurité

psychologique.

Votre OSP possède des forces à titre d'organisation prônant la santé et la sécurité psychologiques; elle présente toutefois aussi des domaines de préoccupation. Mener l'Enquête psychosociale des organismes paramédicaux est une première étape essentielle pour déterminer les forces et les occasions d'amélioration. À la lumière des résultats et des recommandations contenus dans ce rapport, votre organisation peut poursuivre son engagement à l'égard de l'amélioration de la santé et de la sécurité psychologiques de tous ses employés.

---