



## ACTION SUR LA MOBILISATION!



D'octobre à décembre 2013, vous avez pris le temps de nous indiquer votre degré de mobilisation en complétant le sondage sur la mobilisation et nous vous en remercions! Nous sommes heureux de constater que 48 % de nos employés ont pris le temps de s'exprimer, ce qui constitue une hausse de 26 % par rapport à 2011. Plusieurs progrès ont été accomplis et d'autres défis restent à relever. Nous souhaitons donc partager avec vous les résultats du questionnaire du Conseil québécois d'agrément (CQA) que vous avez complété et vous expliquer ce que nous avons l'intention de mettre en place afin d'améliorer la situation et, ainsi, mieux répondre à vos besoins.

Rappelons que les objectifs visés par cette démarche étaient de mesurer le degré de mobilisation des employés du CSSS et de donner priorité à des actions qui augmenteraient la mobilisation au sein de notre organisation.



**Quels ont été les indicateurs nous ayant permis de mesurer votre niveau de mobilisation?**

### LA RÉALISATION

Elle fait référence aux besoins les plus élevés d'un individu. Les employés les plus créatifs recherchent, dans leur environnement de travail, des occasions de **changer** des choses, **d'innover**, d'inventer et de créer. Ce besoin permet à l'individu de relever des **défis** professionnels et d'y retirer un certain plaisir.

### LA COMMUNICATION

La communication se traduit par une bonne circulation de l'information ainsi qu'un **échange** entre la direction et les employés. C'est la pertinence de l'information et la possibilité pour les employés de recevoir une réponse à leurs questionnements dans un délai raisonnable qui sont les plus importantes.

### L'IMPLICATION

Celle-ci est constituée d'un ensemble de motivations propres à l'individu. Une organisation n'implique pas une personne, c'est elle-même qui s'implique. **Une personne sera impliquée dans une organisation dans la mesure où elle agit dans le sens des buts et des valeurs poursuivis par celle-ci.**

### LE LEADERSHIP ORGANISATIONNEL

Le leadership organisationnel est l'aptitude d'une organisation à **susciter une large adhésion** de son personnel à des orientations, des projets ou à une cause commune et à influencer les comportements et les caractéristiques des leaders.

### LA COLLABORATION

La collaboration témoigne de la présence d'un **esprit d'équipe** ou d'une capacité à travailler en équipe. Elle résulte d'un développement d'attitudes et de comportements spécifiques, permettant aux individus d'œuvrer de façon continue en situation d'**interdépendance**.

### LEADERSHIP DU GESTIONNAIRE

Le leadership du gestionnaires est l'aptitude d'un individu à **susciter la mobilisation et la performance globale de ses employés**; un individu qui n'a pas de difficulté à susciter un climat de confiance, car il est perçu comme quelqu'un qui sait où il va.

### LE SOUTIEN

Le soutien fait référence aux notions de « **coaching** » et de **supervision par les gestionnaires** auprès des employés et des membres des équipes. Dans le quotidien, le gestionnaire enseigne, encadre et facilite le travail. Il entretient un **climat de confiance** avec les membres de son équipe et s'emploie à maintenir des liens solides entre son équipe et les autres composantes de l'organisation.

### L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL ET LA SÉCURITÉ

C'est la capacité d'une organisation à assurer la sécurité et la santé de son personnel à son emploi et à toute autre personne ayant à circuler sur les lieux physiques de l'organisation (clientèle, familles, stagiaires, partenaires, etc.). L'environnement de travail se doit d'être fonctionnel, sain et sécuritaire, conforme aux différentes réglementations et normes de sécurité applicables dans son domaine d'activité.

## Les résultats globaux quant aux sept indicateurs

Indicateurs	CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes n = 1 112	Autres établissements n = 16 982
	Résultats	Résultats
Réalisation	77 %	78 %
Implication	77 %	74 %
Collaboration	79 %	78 %
Soutien	66 %	70 %
Communication	68 %	68 %
Leadership	60 %	71 %
Leadership du gestionnaire	75 %	S.O.
Sécurité et environnement de travail	70 %	S.O.

Face à ces résultats, nous sommes à même de constater qu'en termes de réalisation, d'implication, de collaboration et de communication, notre organisation se compare aux autres établissements. Par contre, le soutien et le leadership sont deux indicateurs où vous nous avez indiqué vouloir des améliorations.

## Les résultats quant à votre climat de travail

	2011	2013
73. De façon générale, je suis satisfait du climat de travail dans l'organisation.	73	73
74. De façon générale, je suis satisfait du climat de travail dans mon équipe.	80	80
75. J'ai l'intention de demeurer à l'emploi dans mon organisation pour plusieurs années encore.	74	81
76. Mon organisation est un milieu de travail que je recommanderais.	77	75

Généralement, vous nous avez indiqué un bon niveau de satisfaction quant à votre climat de travail. Si l'on compare les récents résultats à ceux exprimés en 2011, nous pouvons constater, avec plaisir, qu'un plus grand nombre d'entre vous avez l'intention de rester plusieurs années au sein du CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes!

## Les deux côtés de la médaille!

Grâce aux deux tableaux suivants, vous pourrez constater que notre organisation possède de belles forces qui augmentent votre degré de mobilisation et des points à améliorer pour doter le CSSS du Lac-Des-Deux-Montagnes d'une main-d'œuvre, dans le sens d'une force collective, encore plus mobilisée.

### Nos forces!



1	Je dispose de l'autonomie nécessaire pour accomplir mon travail. – R	85,51 %
2	De façon générale, je suis capable de résoudre les problèmes que je rencontre dans mon travail. – R	84,58 %
3	De façon générale, je contribue à améliorer l'organisation du travail dans mon secteur (équipe). – I	83,79 %
4	Je suis fier de ce que j'accomplis dans mon travail. – R	83,71 %
5	Je suis satisfait des relations avec mes collègues. – C	83,37 %



### Nos points à travailler!

55	Mon organisation m'offre des opportunités de développer mes compétences professionnelles (ex. : formation, mandat, projet, intérim, etc.). – S	58,01 %
56	Mon organisation offre de la formation aux employés concernant la sécurité des usagers et de leurs proches. – S	54,88 %
57	Mon organisation a mis en place des mécanismes de résolution de conflits interpersonnels. – L	53,61 %
58	Au cours des dernières années, la direction a démontré sa capacité à développer des projets stimulants pour l'ensemble du personnel. – L	53,34 %
59	Les activités de reconnaissance, présentes dans mon organisation, sont satisfaisantes. – L	49,89 %
60	Je suis rarement dérangé ou interrompu dans la réalisation de mon travail. – R	48,45 %

## *Et maintenant, on fait quoi?*



Tel que défini dans les objectifs de départ, nous souhaitons, grâce à vos réponses, nous doter d'un plan d'action ciblé sur les points à améliorer. Et c'est ce que nous avons fait! Après une lecture et une analyse approfondie des résultats du sondage, nous avons dégagé les axes principaux demandant une amélioration pour nous permettre de mieux répondre à vos besoins et d'augmenter le degré de mobilisation.

L'organisation a ainsi pris la décision de mettre en place **trois chantiers** qui se positionneront quant à un axe spécifique pour dégager des pistes de solution qui seront proposées au comité de direction :

- ◆ L'axe des communications
- ◆ L'axe du leadership
- ◆ L'axe du mieux-être

## *La mobilisation... ça nous rapporte à tous!*

La mobilisation, ce n'est pas seulement un beau principe, une belle idée. En fait, plusieurs études démontrent les effets positifs de la mobilisation au sein d'une organisation... Des bénéfices que nous pouvons toutes et tous récolter!

### **Des exemples de ce que ça peut me rapporter?**

- ◆ Un meilleur sentiment de vous accomplir au travail;
- ◆ Une plus grande fierté;
- ◆ Des usagers plus satisfaits de vos services;
- ◆ Une plus grande cohérence entre la vision de votre CSSS et la vôtre (nous allons tous et toutes dans la même direction);
- ◆ Une plus grande stabilité dans vos équipes de travail, donc une diminution de votre sentiment de surcharge;
- ◆ Une meilleure harmonie entre vos valeurs personnelles et celles de votre CSSS;
- ◆ Une meilleure assiduité au travail pour vous et vos collègues;
- ◆ Une diminution de jours perdus en raison d'accidents de travail, faisant de votre milieu un lieu de travail plus sécuritaire pour vous;
- ◆ Une satisfaction du travail bien fait;