

Atelier autochtone d'échange de connaissances sur la qualité du milieu de travail

Le mardi 18 mars 2008

Carol Hopkins, M.S.S., directrice exécutive, Fondation autochtone nationale de partenariat pour la lutte contre les dépendances



**CRÉER DES MILIEUX DE TRAVAIL DE
QUALITÉ GRÂCE À LA
SATISFACTION DU PERSONNEL**




Introduction



- Quelle est votre expérience relativement à la satisfaction du personnel?

Ordre du jour



- Définition d'un milieu de travail de qualité
 - Incidence de la satisfaction sur le milieu de travail et résultats pour la clientèle
 - Engagement, rendement et relations
 - Composantes clés de la satisfaction du personnel
 - Comprendre les besoins des employés et mettre à profit leur expérience
 - Éléments qui font une différence
- 

Selon les normes d'agrément du CCASS, les composantes d'un milieu de travail de qualité sont les suivantes..



- Culture
- Communication ouverte
- Prise de décisions
- Environnement favorisant l'apprentissage
- Travail et conception des tâches
- Environnement physique sain

Soins de santé dispensés aux Autochtones et milieu de travail de qualité

- En 2005, 12 pour cent des recommandations avaient trait à la qualité de vie au travail, alors qu'en 2006, cette proportion s'élevait à 16 pour cent.
- La majorité des recommandations relatives au milieu de travail concernaient le bien-être et l'environnement favorisant l'apprentissage.

Bien-être

- La définition du bien-être est la suivante :
l'organisation fournit un milieu de travail sécuritaire, sain et positif, reconnaît les contributions du personnel et s'appuie sur la rétroaction du personnel pour définir ses activités d'amélioration.

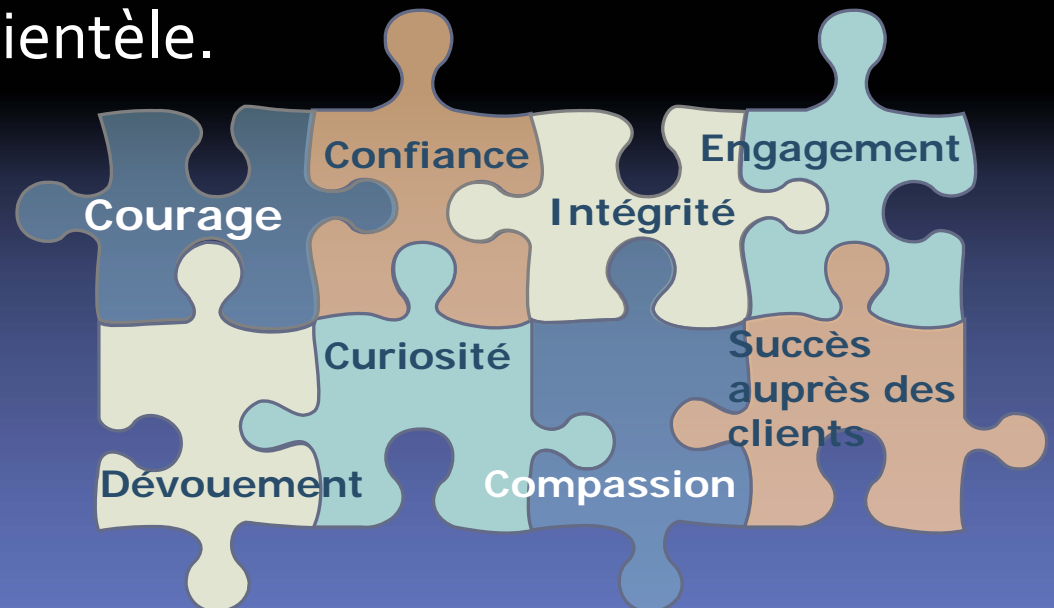
Environnement favorisant l'apprentissage



- Un environnement favorisant l'apprentissage désigne la mesure dans laquelle la créativité, l'innovation et l'initiative sont encouragées chez le personnel.
- Il s'agit d'offrir la formation et le perfectionnement nécessaires à l'atteinte des objectifs organisationnels et des objectifs de perfectionnement personnels/professionnels.

Culture organisationnelle

- La création d'une culture organisationnelle saine commence par la compréhension de l'engagement des employés.
- Six facteurs favorisent l'engagement.
- L'engagement des employés influencera les résultats pour la clientèle.

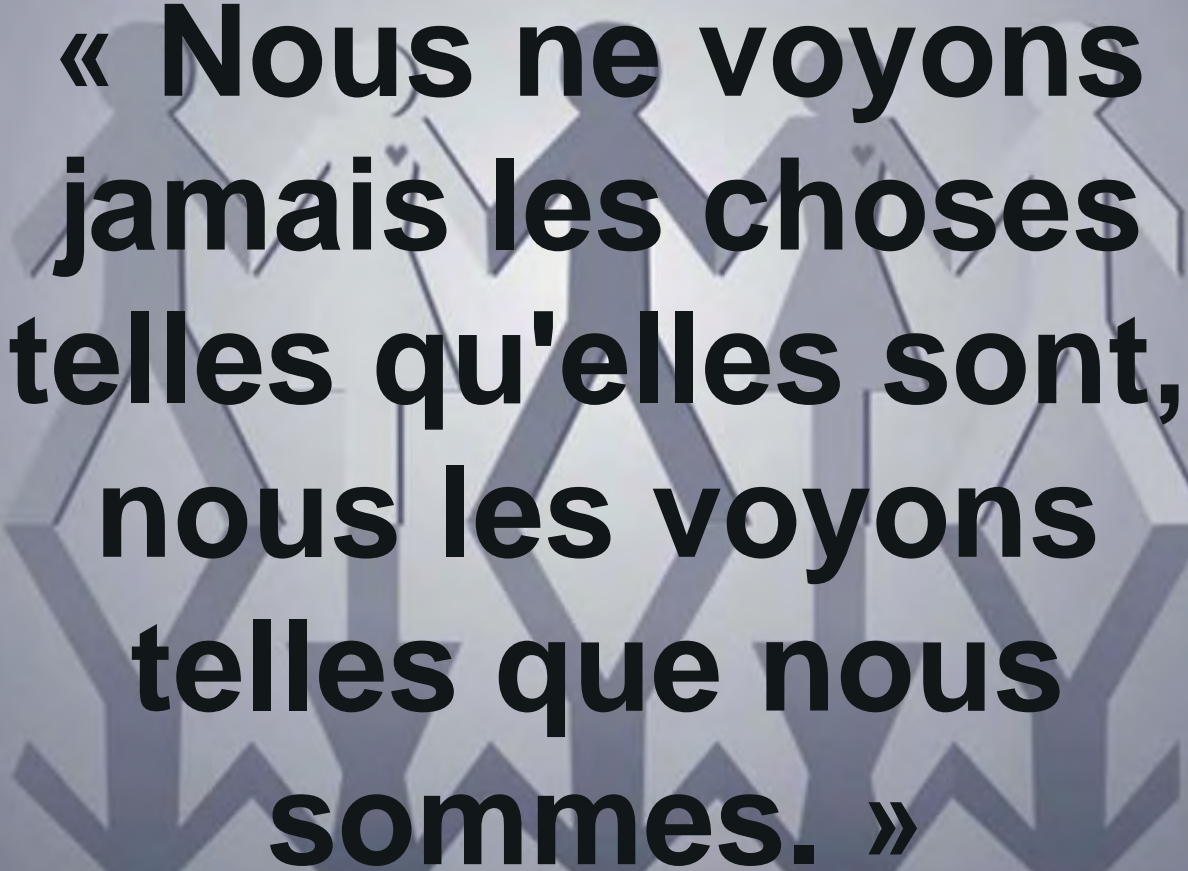


Engagement et rendement

- Relations dans le milieu de travail
- Partenariats

Sans une compréhension approfondie des relations, il est impossible d'assurer :

- une communication ouverte;
- la prise de décisions claires, reposant sur des faits et des renseignements appropriés;
- un environnement favorisant l'apprentissage;
- l'appui au travail physique.



**« Nous ne voyons
jamais les choses
telles qu'elles sont,
nous les voyons
telles que nous
sommes. »**

- Anaïs Nin (1903 - 1977)

diversity

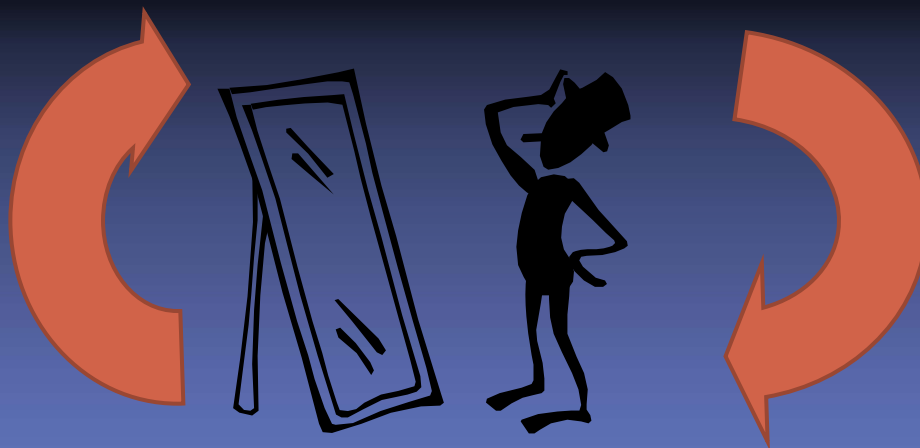
Relations



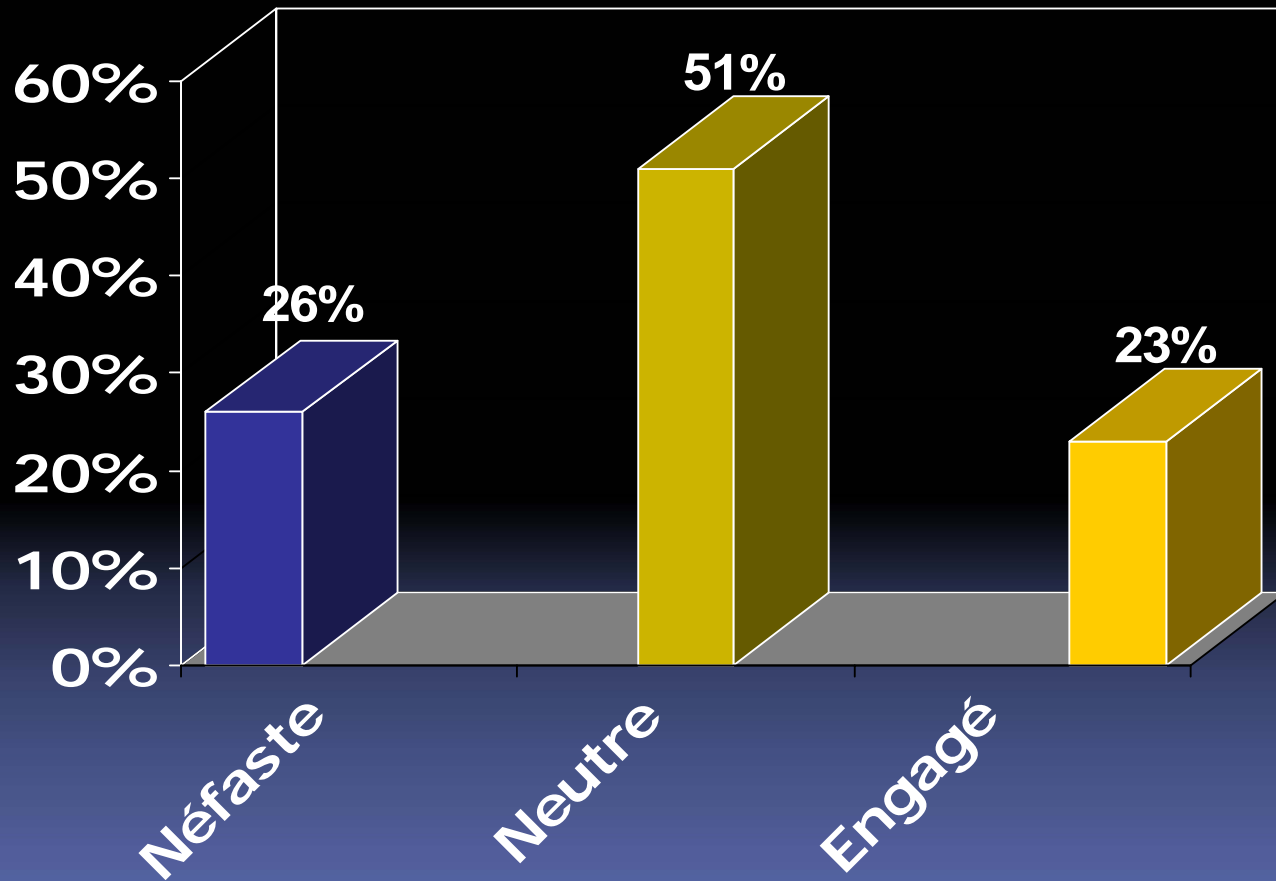
Grande confiance	Faible confiance
Indiquez 1 ou 2 personnes	Indiquez 1 ou 2 personnes
Énumérez des caractéristiques de ces personnes. Comment les décririez-vous?	Énumérez des caractéristiques de ces personnes. Comment les décririez-vous?
Comment agissez-vous par rapport à ces personnes?	Comment agissez-vous par rapport à ces personnes?

Bâtir la confiance

- Qu'arriverait-il si, à l'avenir, vous adoptiez envers les personnes en qui vous avez peu confiance les mêmes comportements qu'envers celles en qui vous avez une grande confiance?



Engagement



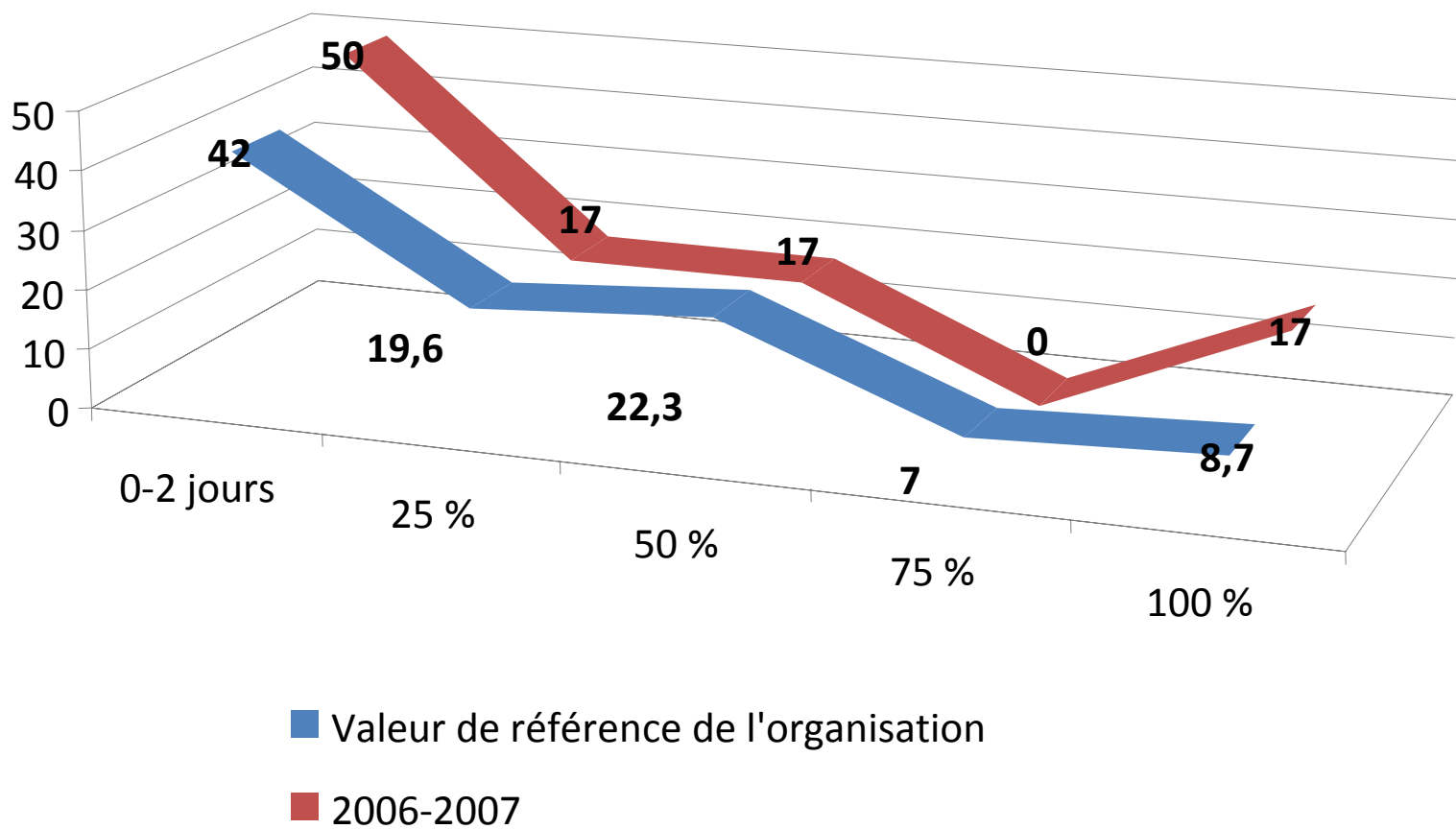
Marcus Buckingham, *Manager contre vents et marées*

Engagement



- L'encouragement est-il important?
- Avez-vous besoin d'encouragement pour offrir un rendement optimal?
- Lorsque vous recevez de l'encouragement, cela vous aide-t-il à accroître votre rendement?
- 60 % des gens croient qu'ils n'ont pas besoin d'encouragement.
- 98 % des gens ont affirmé que l'encouragement est bénéfique. Le fait de savoir qu'un employé a fait du bon travail leur procure une grande satisfaction.


Pourcentage d'utilisation des congés de maladie en 2006-2007



Satisfaction

- Qu'est-ce qui engendre la satisfaction des employés?
- La plupart des gestionnaires diraient qu'il s'agit de l'argent, mais la recherche indique que ce n'est pas le cas!
- Il s'agit d'une question de communication.
- Si le personnel accumule des frustrations au fil du temps, celles-ci se retrouvent souvent canalisées et transformées en demandes d'augmentation salariale et de modification des heures de travail.
- Aborder la question du salaire et des heures de travail équivaut à traiter les symptômes plutôt que les causes profondes.

Résultats provisoires du sondage sur la main-d'œuvre de la FANPLD

- 
- Taux élevé de satisfaction envers l'emploi
 - Taux de rémunération bas
 - Taux élevé d'employés qui affirment avoir réellement leur mot à dire lors de la prise de décisions ou la revue des politiques au sein de l'organisation
 - Taux élevé d'employés qui considèrent que leur travail fait une différence

La valeur de l'attention



Les équipes où l'engagement est supérieur sont...

- 50 % plus susceptibles d'avoir un faible roulement du personnel;
- 56 % plus susceptibles d'avoir une clientèle plus fidèle que la moyenne;
- 38 % plus susceptibles d'obtenir un rendement supérieur à la moyenne;
- 27 % plus susceptibles d'enregistrer une meilleure rentabilité.

Marcus Buckingham, Fortune Magazine

Créer l'engagement



Ce que veulent les employés de la part de leur employeur :

- Sentir qu'on se préoccupe d'eux
- Recevoir une rétroaction honnête et encourageante de la part d'un dirigeant tous les sept jours
- Savoir que leur employeur se soucie de leur perfectionnement

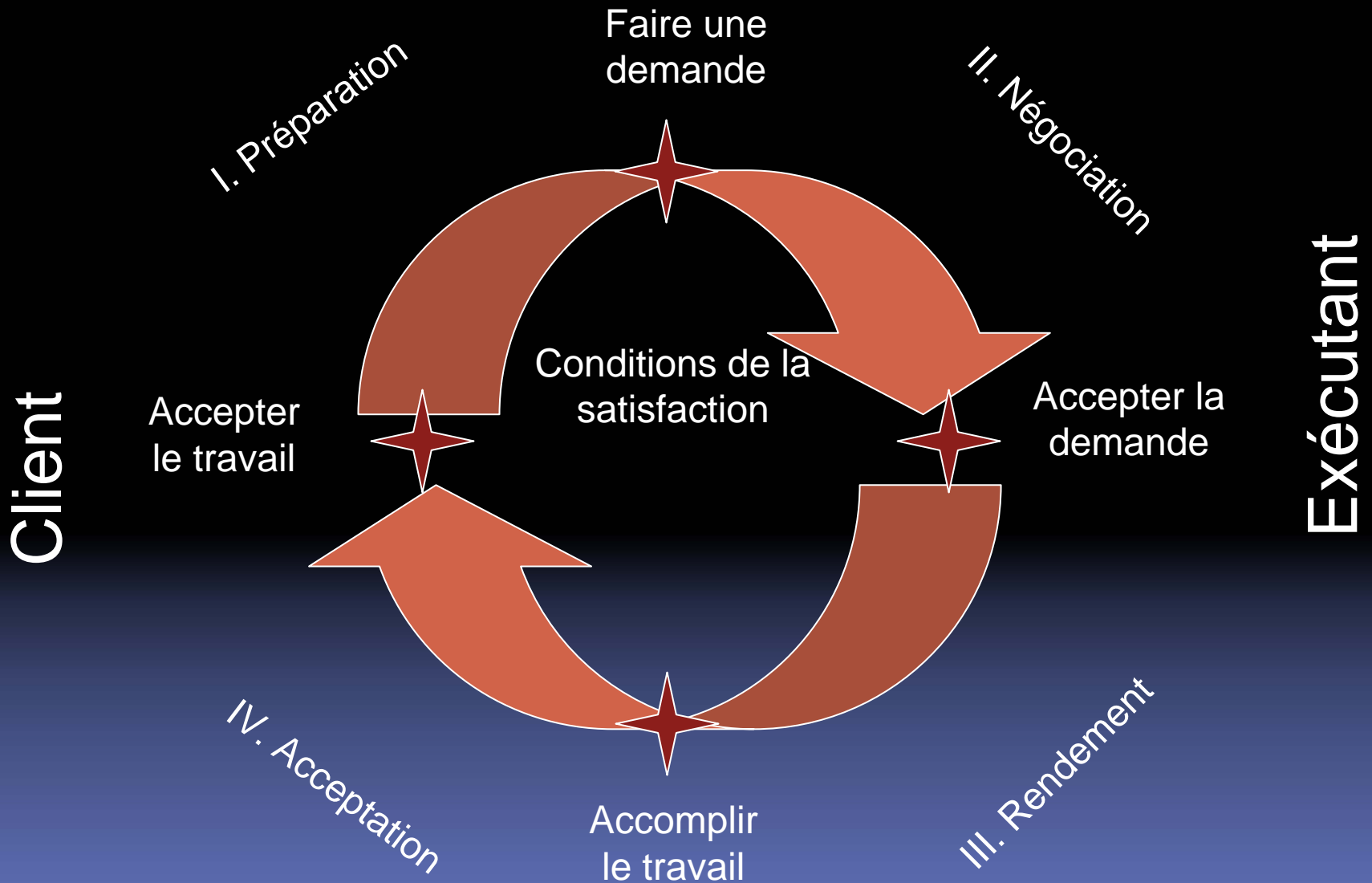
(Gallup)

Pour être fructueuses, les conditions de la satisfaction doivent être :



- Négociées
- Réciproques
- Claires

Communication responsable



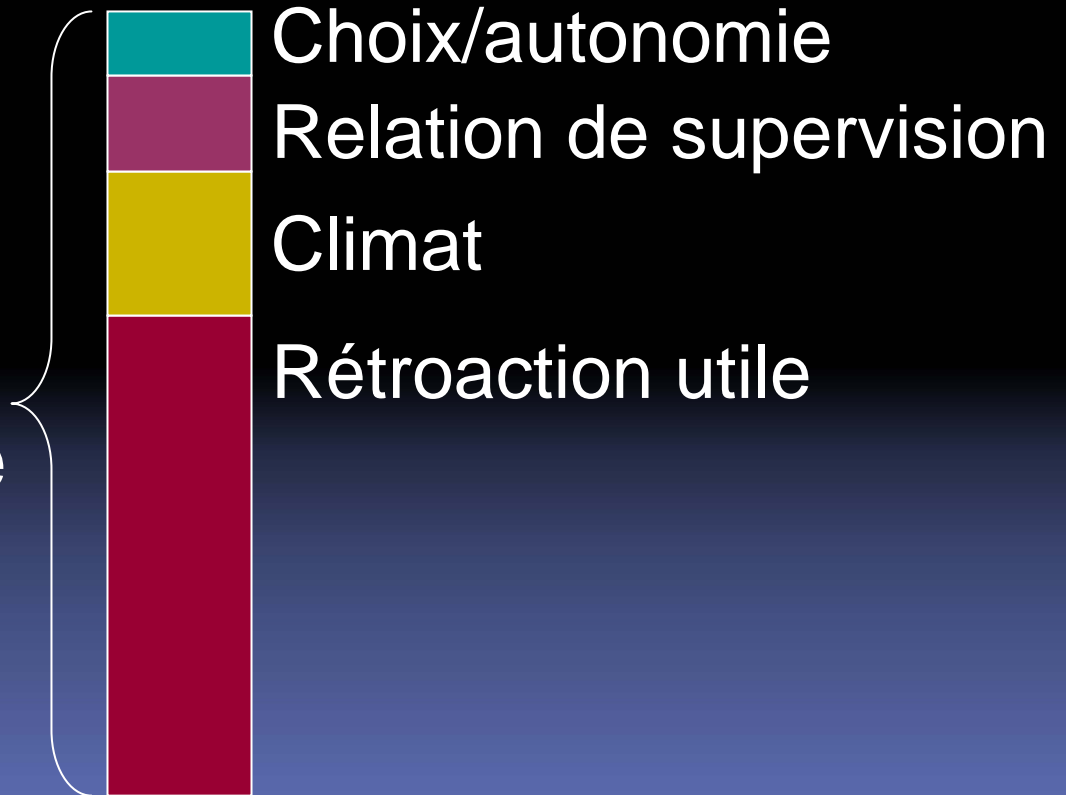
Prévision du rendement

28 %
de la différence



Accroissement du rendement

21 %
de la différence



Rétroaction utile?


Tournée vers
l'avenir
(plutôt que vers le
passé)

Descriptive
(plutôt que
moralisatrice)

Essentielle
(plutôt que futile)

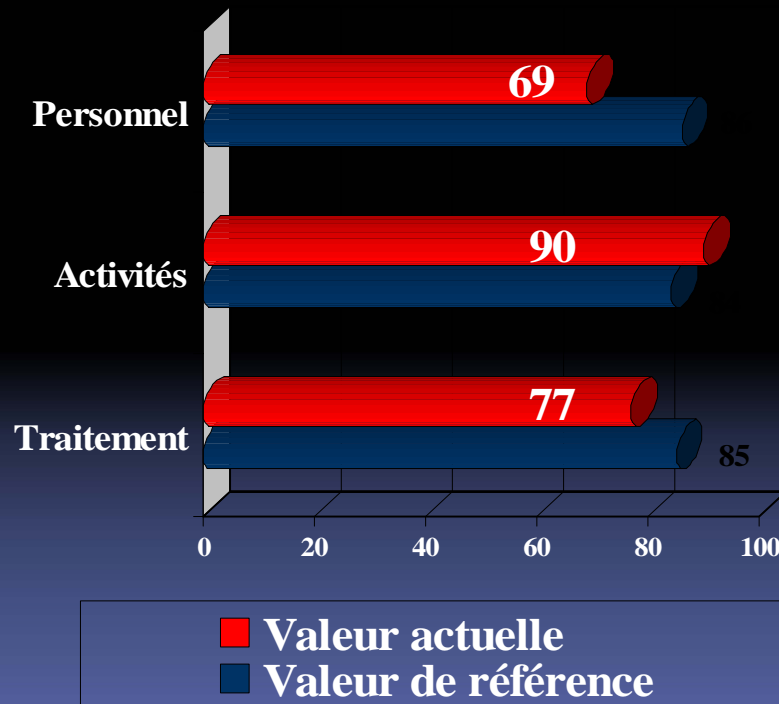
Intentionnelle
(plutôt que
générale)

Réception de la rétroaction

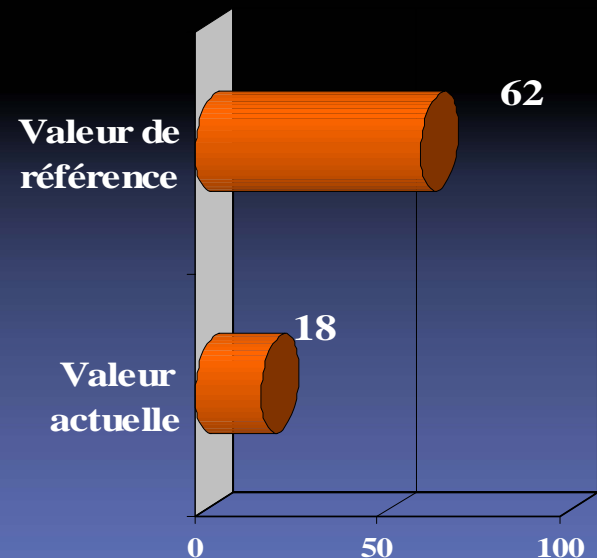
- 
- Reconnaître les sentiments et la situation de l'émetteur.
 - Accepter qu'un renseignement peut être utile sans être exact.
 - Y voir une occasion de s'améliorer/de grandir.
 - Assumer la responsabilité/accepter le défi.
 - Prendre le temps de se calmer si la situation nous dépasse (p. ex., aller se désaltérer, prendre une courte marche, rechercher des dossiers, prendre des notes, réaffirmer son objectif noble, etc.)
 - Voir la possibilité de renforcer le travail d'équipe, l'interdépendance et les liens.

Coût de la complaisance du personnel

Évaluation de la satisfaction des jeunes

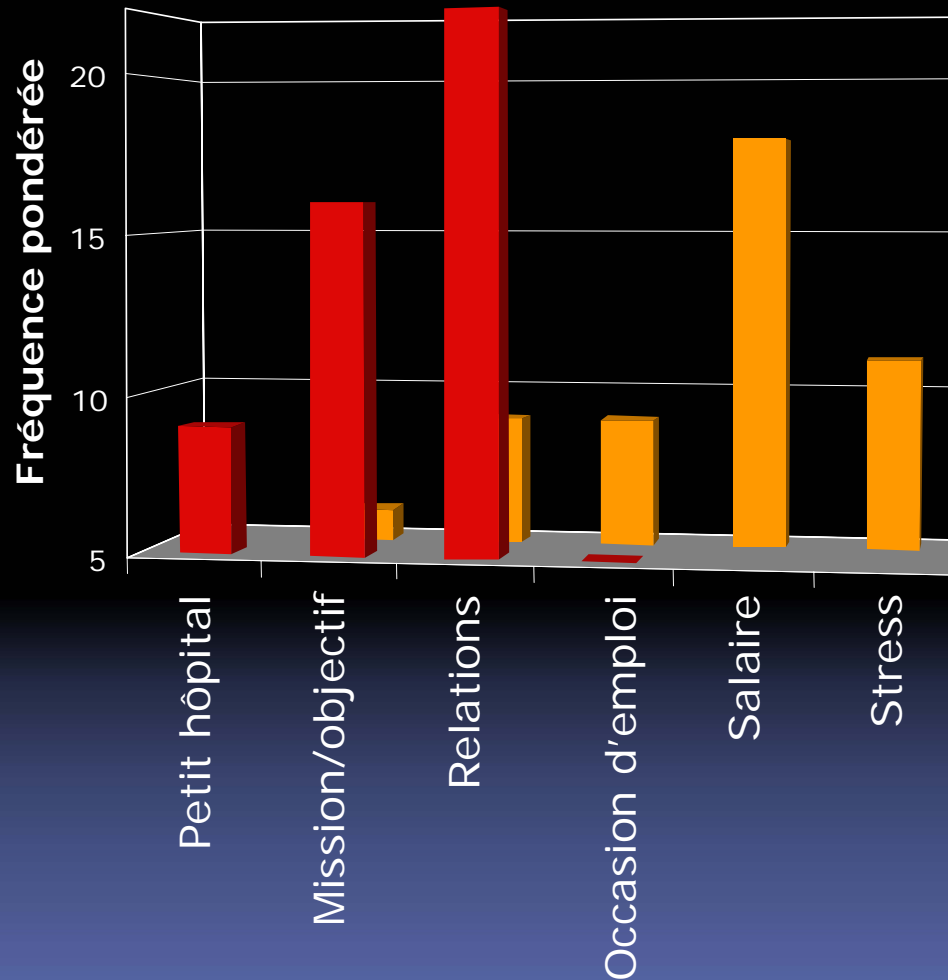


Estime de soi des clients :
indicateur des résultats



Raisons de la fidélisation

■ Motifs pour rester ■ Motifs pour quitter



Motifs donnés pour rester ou pour quitter

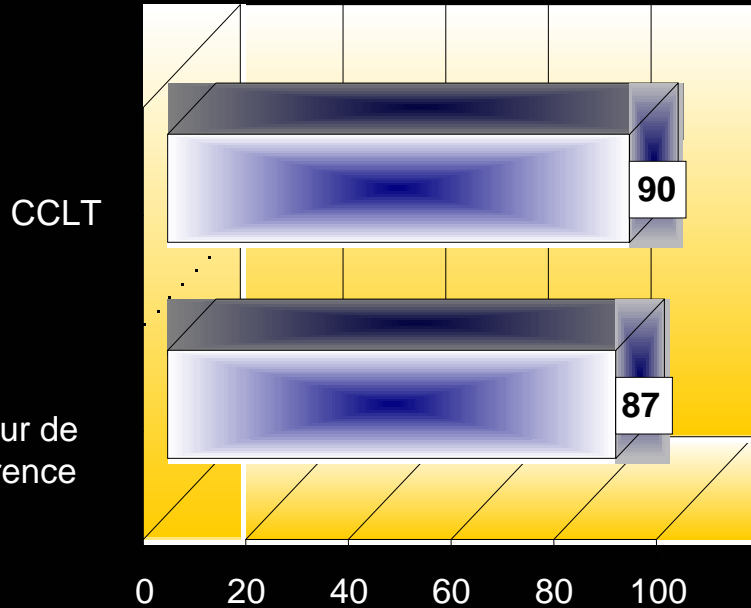
Freedman & Wojick, Magnet Team Climate Survey, 2004



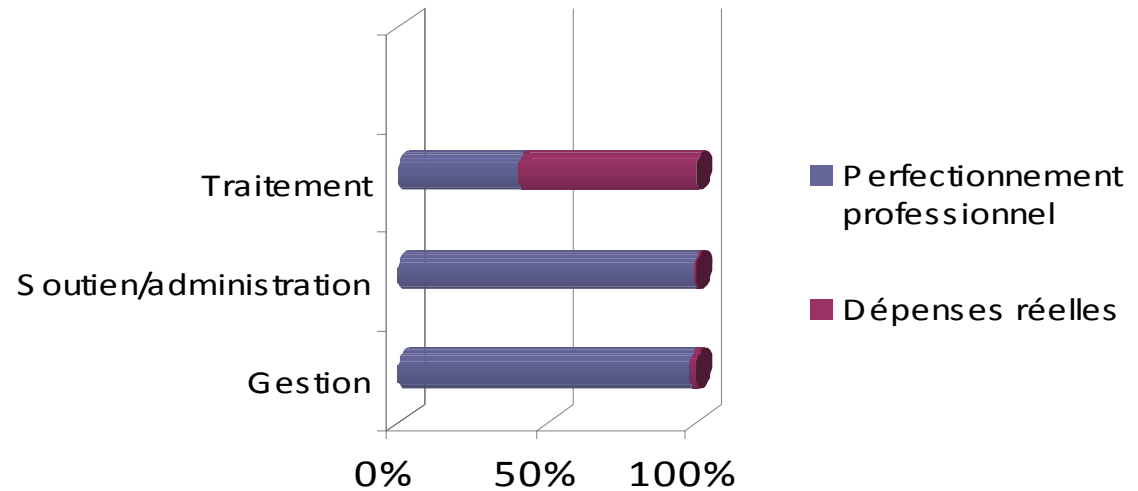
50 % du temps perdu
découle du manque
de confiance.

- *John O. Whitney,
Directeur, Deming Center for Quality Management*

Satisfaction globale quant à l'emploi



Satisfaction des employés bénéficiant d'un soutien au perfectionnement professionnel



Résumé

- La satisfaction du personnel influencera les résultats pour la clientèle.
- L'obtention d'une rétroaction de la part du personnel peut améliorer son engagement, son rendement et les résultats pour la clientèle.
- La communication est essentielle pour assurer la satisfaction du personnel.
- Le fait de donner une rétroaction permet d'entretenir les relations.
- La confiance est indispensable au maintien d'un milieu de travail de qualité.

Renseignements supplémentaires

- Cherchez « sondage sur la satisfaction du personnel » dans Google.
- Sondage courant?
- Faites des lectures supplémentaires sur le quotient émotionnel.