



Le réseau de la santé et des services sociaux à l'heure de l'expérience employé!

Josée Doyon, Sous-ministre adjointe à la Direction de la gestion de la main-d'oeuvre

8 avril 2021

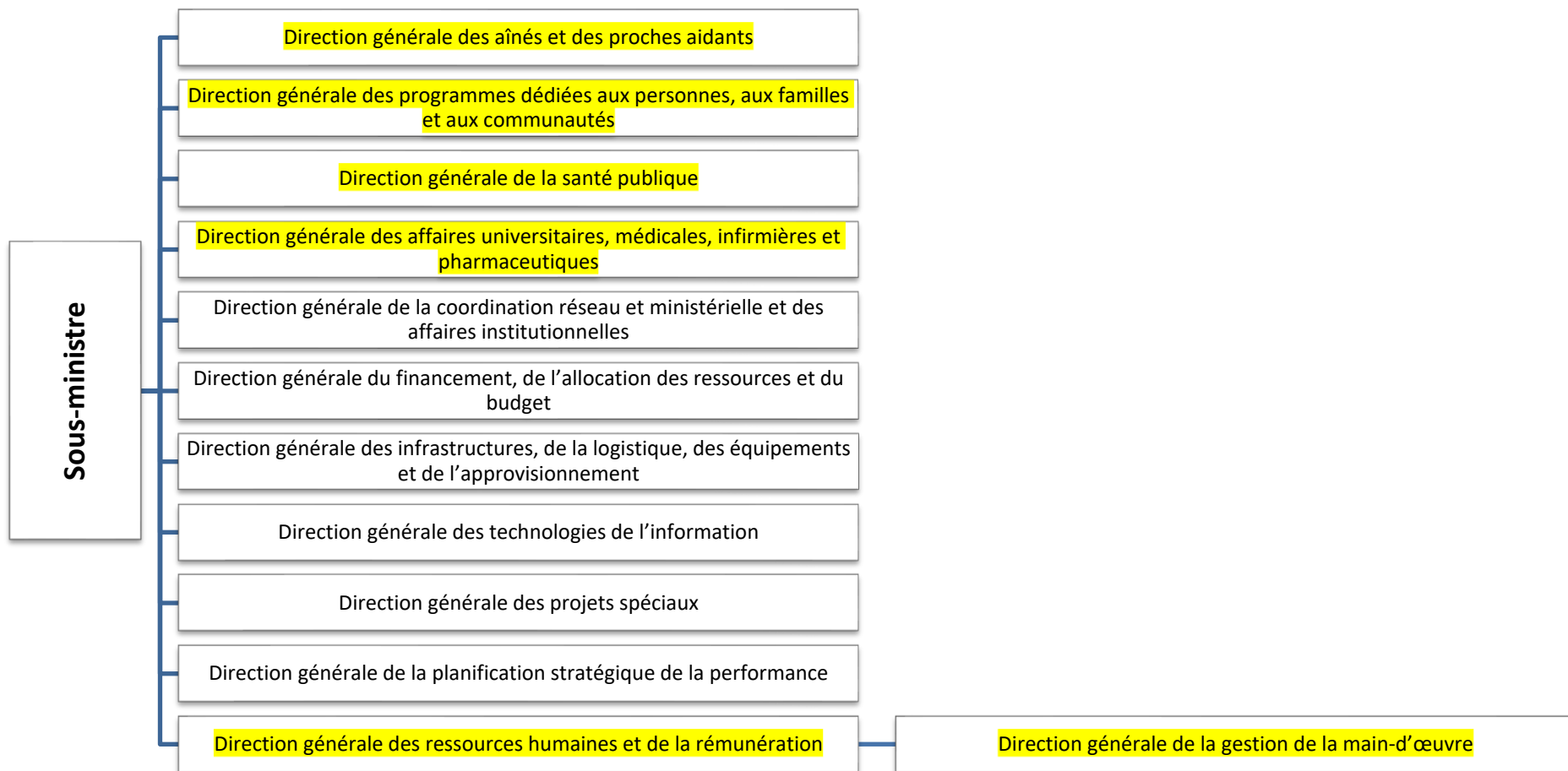
Plan de la présentation

- Qui sommes-nous?
- Portrait de famille
- L'expérience employé, pourquoi?
- On fait quoi maintenant?
- Et dans l'avenir?
- Le rôle des partenaires
- Conclusion

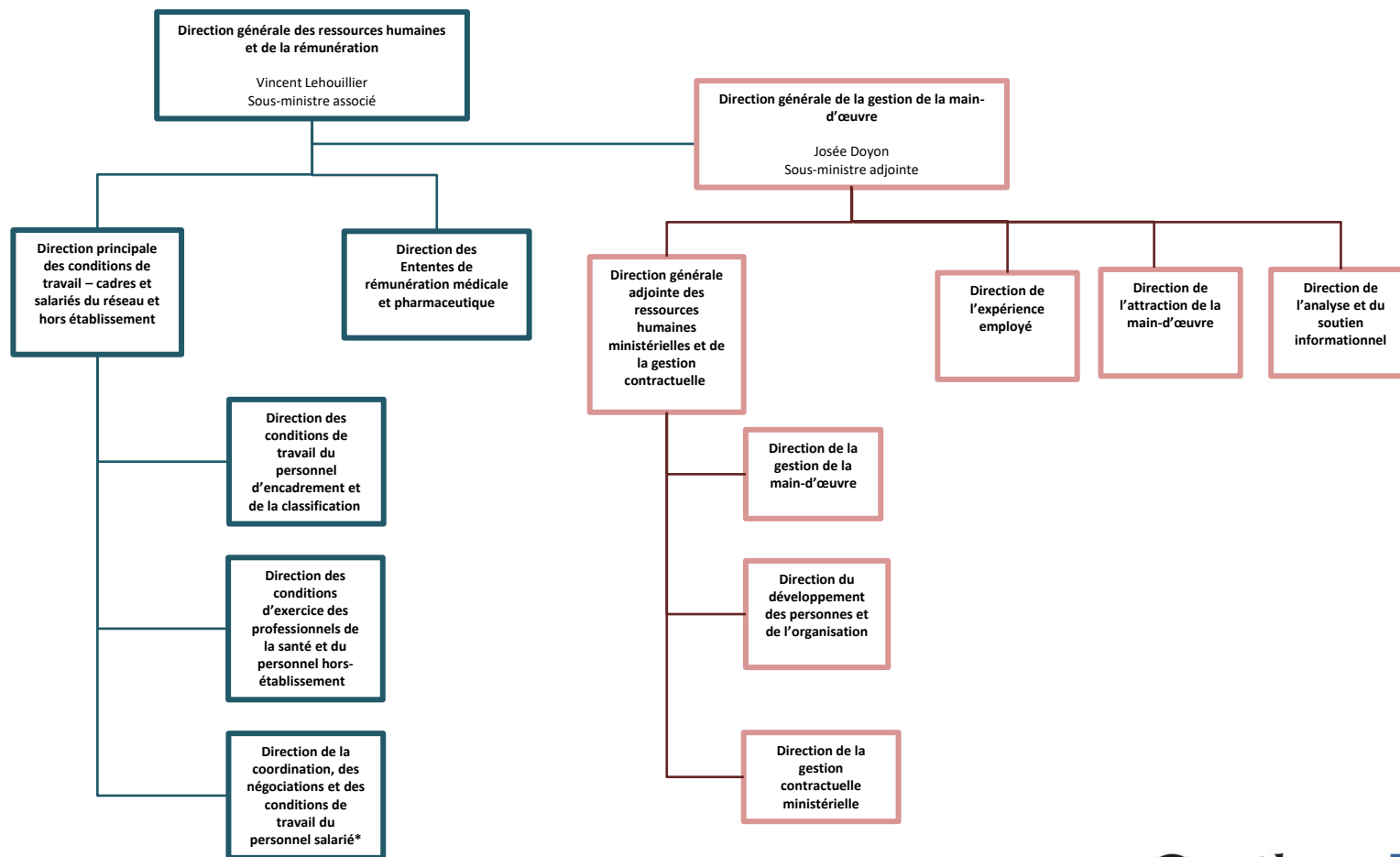


Qui sommes-nous?

Le ministère de la santé et des services sociaux



Plus précisément, les ressources humaines...



Nos clients et partenaires

Nos clients

- Les établissements

Nos partenaires

- Les autres directions générales du MSSS
- L'office des professions et les ordres professionnels
- Les syndicats
- Associations de cadres
- Associations professionnelles
- La CNEST et l'ASSTSAS

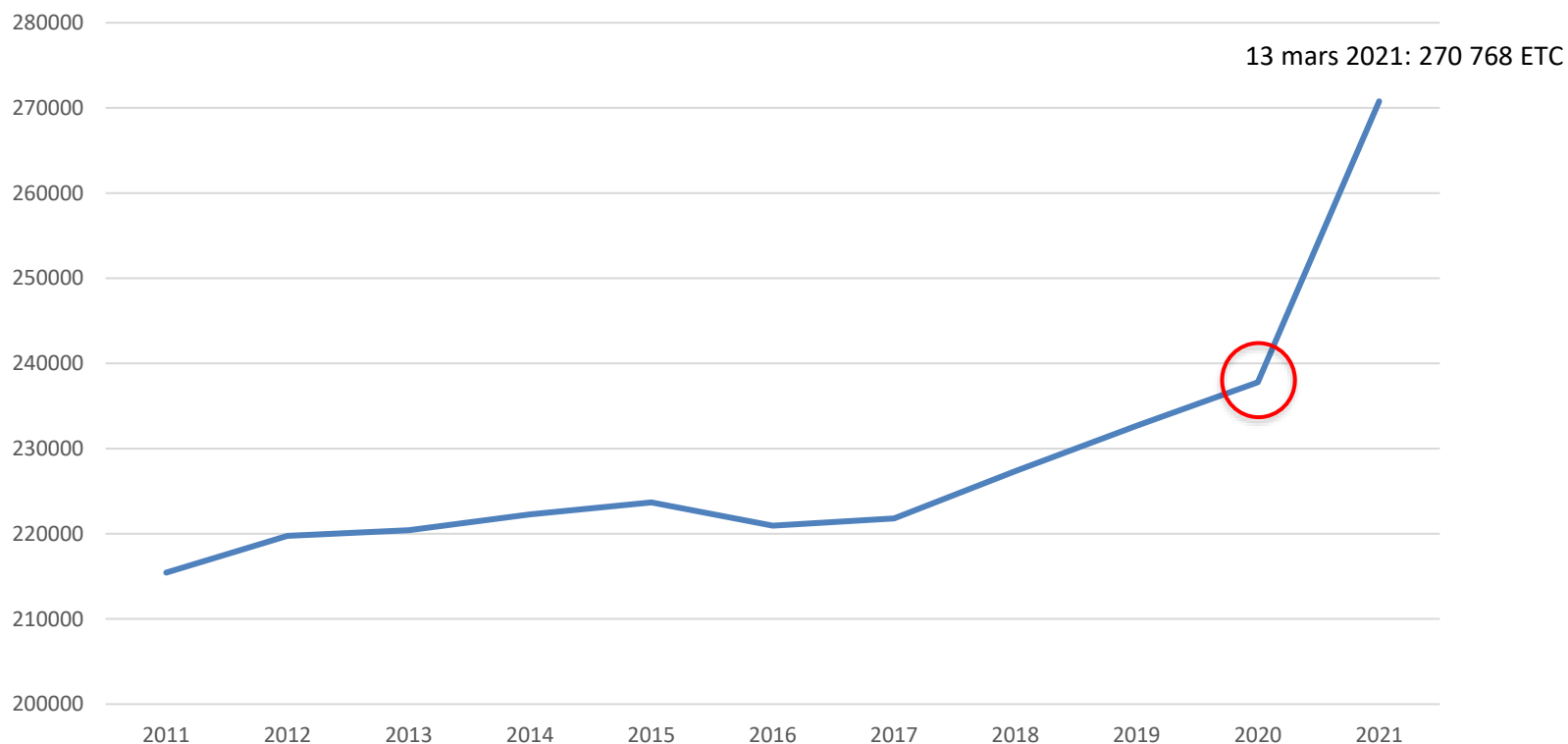


Un portrait de famille!

Le réseau en chiffres

- 34 établissements au Québec
 - De 30 à plus de 17 000 employés
- Au 31 mars 2020
 - 291 163 employés (237 777 ETC)
 - 9 536 cadres
 - 27,3% des effectifs en soins infirmiers

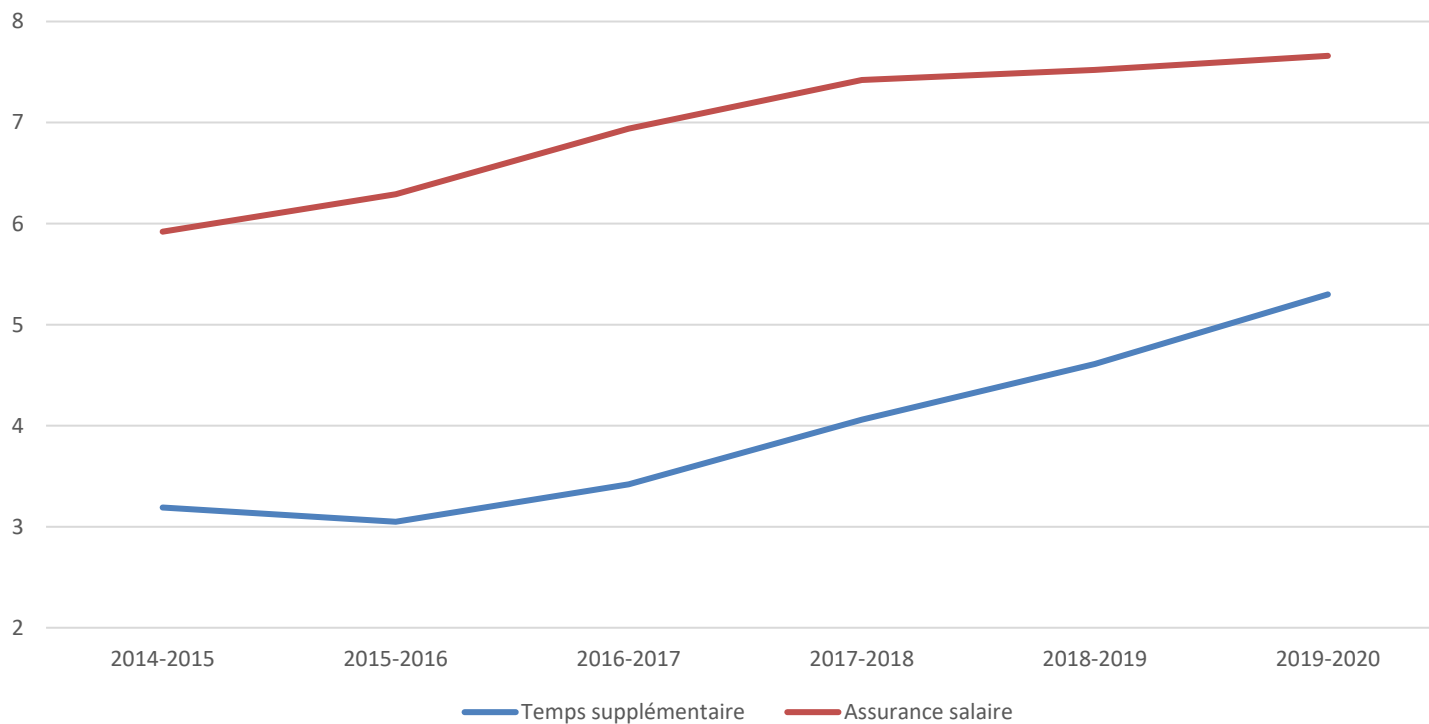
Évolution du nombre d'équivalents temps complet (ETC) dans le RSSS



Les titres d'emploi les plus recherchés

- Infirmier ou infirmière
- Inhalothérapeute
- Préposé ou Préposée aux bénéficiaires
- Pharmacien ou Pharmacienne
- Psychologue
- Travailleur social, travailleuse sociale
- Assistant(e) technique en pharmacie
- Technologue en radiodiagnostic
- Spécialiste en orientation et en mobilité
- Spécialiste en réadaptation en déficience visuelle
- Technologue en imagerie médicale du domaine de médecine nucléaire
- Perfusionniste clinique
- Préposé ou préposée en retraitement des dispositifs médicaux
- Agent(e) administratif et secrétaire médical

Évolution du temps supplémentaire et de l'assurance salaire dans le RSSS





Miser sur l'expérience employé

C'est quoi?

- Davantage qu'une carrière, une expérience positive
- Du début à la fin!
- Attentes et besoins des employés riment avec **vie** au travail
- Expérience de travail motivante et enrichissante
- Personnalisée au contexte et aux valeurs de l'organisation

Pourquoi?

- Améliore l'image de l'organisation
- Favorise un engagement plus important
- Améliore le bien-être au travail et, par conséquent, se répercute sur la satisfaction des usagers



On fait quoi maintenant?

Parcours et développement professionnel

- Apport plus important des étudiants: Se mettre rapidement dans l'action et soutenir les équipes!
 - Programme CEPI - externat
 - Vaccination
 - Secteur jeunesse
- Formation continue partagée: Favoriser l'accessibilité à la formation
- Communautés de pratiques: Partage d'expertise et d'expériences réseau

Organisation du travail et pratiques de gestion

- Projets d'organisation du travail «*en pensant autrement*»
- Programme national de coaching pour les gestionnaires
- Programme national de développement des leaders (futurs cadres supérieurs et hors-cadres)

Milieu de travail

- Plan d'action national en prévention 2019-2023
 - Santé psychologique et pratiques de gestion
 - Santé physique
 - Environnement physique de travail
- Contexte particulier de la COVID
 - Mesures locales pour favoriser le soutien: lignes d'écoute, équipes SWAT, programmes de soutien entre pairs, etc.
 - Mise en place de mesures sanitaires particulières (ex.: aménagement des milieux de travail, etc.)



Et dans l'avenir?

Adéquation emploi-formation et gestion des stages

Objectifs:

- Offrir une expérience favorable aux stagiaires pour laquelle ils auront une opportunité d'emploi
- Offrir une expérience positive aux superviseurs de stage qui jouent un rôle d'ambassadeurs

Propositions d'actions

- Travaux MSSS-MEQ et MES
- Déployer des modèles de supervision et d'intégration
- Reconnaissance des superviseurs
- Tables régionales d'échanges afin d'assurer une cohérence et déployer des mesures innovantes

Organisation du travail et stabilisation des équipes

Objectifs:

- Assurer une organisation des soins et services optimale en fonction de la main-d'œuvre disponible et gestion de proximité

Propositions d'actions

- Optimisation du temps de travail et réduction des tâches administratives par l'intégration de nouvelles technologies
- Rehaussement des postes pour favoriser une stabilité des horaires et des équipes
- Favoriser la multidisciplinarité et bien définir l'organisation du travail
- Bonifier l'accueil, l'intégration et le soutien des nouveaux employés par le soutien entre pairs et la présence du gestionnaire
- Gestion de proximité

Présence au travail

Objectifs:

- Réunir les conditions gagnantes permettant d'intégrer une culture organisationnelle favorisant la santé globale des employés

Propositions d'actions


- Promouvoir les pratiques de gestion de proximité ayant le plus d'impact sur le bien-être au travail
- Intégrer des indicateurs liés à la santé globale des employés à la performance clinique
- Favoriser le déploiement du Cadre de référence sur l'intégration et le retour au travail pour favoriser des retours au travail réussis

Marketing RH

- Faire rayonner le réseau
- Trouver les meilleurs moyens pour rejoindre notre public cible
- Miser sur les forces du réseau

Un milieu stimulant

- Se brancher sur les employés
- Déterminer nos défis et identifier les solutions



Partenaires: un élément clé pour l'expérience employé!

- Contribuent au rayonnement positif du réseau
- Contribuent à définir avec le réseau les obstacles à l'avancement du réseau
- Recherchent des solutions pour offrir une expérience employé à la hauteur des défis du réseau!

***Sans les partenaires, le réseau
pourra difficilement innover!***

Conclusion

- La situation de la main-d'œuvre dans le réseau retient prioritairement notre attention
- Plusieurs défis sont devant nous; la COVID nous complique les choses
- Des solutions sont déjà déployées mais d'autres sont « en banque »
- Le déploiement se fera graduellement au cours des prochains mois
- L'amélioration de l'expérience employé, c'est de l'amélioration continue

Continuons de travailler ensemble!

Références

- Collerette, P. et Pelletier, D., Pratiques de gestion les plus fortement associées à un faible taux d'absentéisme au CIUSSS du Saguenay Lac-St-Jean et au CISSS de l'Outaouais, 2018.
- INSPQ, Recueil de fiches portant sur les indicateurs de la Grille d'identification de risques psychosociaux du travail, 2018. <https://www.inspq.qc.ca/publications/2371>
- Jacob Morgan, The employee Experience Advantage, 2017.
- MIT Sloan School of Management, Building Business Value with Employee Experience, 2017.



Ministère de la Santé et des Services sociaux