

DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DU CLIMAT DE TRAVAIL AU SEIN D'UNE ÉQUIPE D'ASSISTANTES-TECHNIQUES EN PHARMACIE : L'EXEMPLE DU CISSS DE LAVAL

Roxane Therrien, B.Pharm, M.Sc.

CISSS de Laval, Laval (Québec), Canada

Introduction : En mai 2014, les assistantes-techniques en pharmacie (ATP) du département de pharmacie de l'hôpital de la Cité-de-la-Santé ont interpellé leur syndicat pour signaler leur préoccupation face à la détérioration du climat de travail au sein de leur équipe. Une démarche structurée d'amélioration du climat de travail a été initiée à partir de ce point.

Objectif : Améliorer le climat de travail des ATP du département de pharmacie de l'hôpital Cité-de-la-Santé.

Méthode : Un comité d'amélioration du climat de travail, composé de quatre ATP nommées par leurs pairs, de la chef adjointe aux services pharmaceutiques, d'une conseillère en développement organisationnel et d'un représentant du syndicat, a été formé et s'est réuni intensivement. Huit sondages anonymes ont été conduits afin de dresser un portrait de la situation et de suivre les progrès, trois de ces sondages portaient sur le climat de travail, un sur l'organisation du travail, deux sur la civilité, un sur les chefs d'équipe ATP et un autre sur les responsables de secteur.

Résultats : En 2017, au terme de la démarche le taux de satisfaction des ATP quant au climat de travail était de 96% comparativement à 57% lors de l'initiation de la démarche en 2014.

Conclusion : Une amélioration significative du climat de travail des ATP a été obtenue grâce à une démarche structurée touchant divers aspects du travail des ATP. Pour maintenir une qualité du climat de travail à long terme, il importe d'en faire une priorité en continu et de maintenir une vigilance au-delà d'une démarche circonscrite dans le temps.