

## PROGRAMMATION DE L'AXE III

### Santé et mieux-être des ressources soignantes

#### Symposium B (13h10 à 14h40)

#### **Le fonctionnement optimal en emploi chez les soignants : quelques pistes d'intervention pouvant faciliter son amélioration et son maintien**

Les présentations (3) regroupées sous ce premier symposium traitent de différentes conditions qui influencent le fonctionnement optimal en emploi des professionnels de la santé. Que celles-ci adressent le présentéisme, la déshumanisation ou encore plus largement la rétention du personnel, ces présentations discutent d'une part des facteurs présents dans l'environnement de travail et, d'autre part, tiennent à mieux cerner leurs effets sur la santé et le mieux-être des professionnels œuvrant en milieu de soin.



#### **Horaire du symposium**

En choisissant ce symposium, vous assisterez aux conférences suivantes :

- **Favoriser les attitudes et comportements prosociaux chez les professionnels de la santé par la mise en place d'une culture centrée sur l'apprentissage**  
Par Carole-Anne Camiot et Martin Lauzier
- **Une intelligence artificielle pour réduire le stress numérique à l'hôpital : design participatif avec des professionnels de la santé**  
Par Sylvie Grosjean
- **Collaboration interprofessionnelle en temps régulier et lors de projets : distinctions et défis**  
Par François Durand

## Favoriser les attitudes et comportements prosociaux chez les professionnels de la santé par la mise en place d'une culture centrée sur l'apprentissage



**Carole-Anne Camiot**, Université du Québec en Outaouais

**Martin Lauzier**, Université du Québec en Outaouais et Institut du savoir Montfort

Une culture d'apprentissage (CA) est l'un des principaux moyens par lesquels une organisation peut influencer les attitudes et les comportements de ses membres. Cependant, la façon dont ses influences opèrent n'est pas encore claire. Cette recherche vise à étudier le rôle du capital psychologique (CP) en tant que mécanisme explicatif de la relation unissant la CA à certaines retombées positives pour l'organisation (c.-à-d. réduction de l'intention de quitter, accroissement de l'engagement affectif et de la performance dans la tâche).

Des employés d'un hôpital canadien ont répondu à un questionnaire en ligne qui traitait des différentes variables à l'étude. Cette étude suggère que la CA est positivement liée au CP, à l'engagement affectif et à la performance dans la tâche, mais négativement liée à l'intention de quitter. Les résultats confirment aussi le rôle médiateur du CP. Un effet de médiation partielle a été constaté pour la relation entre la CA et l'engagement affectif et des médiations complètes ont été trouvées pour la relation avec l'intention de quitter et la performance dans la tâche.

Cette recherche soutient qu'il est possible, dans un contexte où il y a une CA, de prévenir le roulement de personnel, un faible niveau d'engagement et de performance. Cette étude permet aussi de mieux comprendre le rôle du CP dans un environnement d'apprentissage et ses effets sur les attitudes et les comportements des employés.

**Carole-Anne Camiot** est titulaire d'un baccalauréat en psychologie. Elle termine actuellement ses études à la maîtrise en relations industrielles et en ressources humaines à l'Université du Québec en Outaouais. Son mémoire explore le rôle du capital psychologique dans un environnement d'apprentissage et ses effets sur les attitudes et les comportements des employés. Dans ses travaux, elle s'est intéressée entre autres au transfert des apprentissages, à la santé au travail, au développement des ressources humaines, ainsi qu'à la sélection du personnel. Présentement, elle travaille comme conseillère en ressources humaines à Services publics et Approvisionnement Canada.



**Martin Lauzier** est psychologue du travail et professeur titulaire en gestion des ressources humaines au département de relations industrielles à l'Université du Québec en Outaouais (UQO). Il dirige le Centre d'études et de recherches en psychologie industrielle et comportement organisationnel (CERPICO) et la Chaire de recherche Adcoceo sur le développement des ressources humaines en santé (ISM-UQO). Il a publié ses travaux dans des revues scientifiques nationales et internationales et a présenté les résultats de ses recherches à des congrès canadiens, américains et européens. Il est chercheur régulier au Centre de recherche du CISSS de l'Outaouais, ainsi que chercheur sénior à l'Institut du Savoir Montfort (ISM).



## Une intelligence artificielle pour réduire le stress numérique à l'hôpital : design participatif avec des professionnels de la santé



**Sylvie Grosjean**, Université d'Ottawa

Les hôpitaux sont des organisations où les technologies sont omniprésentes et les professionnels vivent ce que l'on nomme un stress numérique; conséquence de différentes formes de surcharges dites informationnelle, cognitive et communicationnelle auxquelles ils sont confrontés quotidiennement.

Le but de cette communication est de présenter une recherche dont l'objectif était de concevoir une solution technologique supportant les professionnels de la santé dans la gestion quotidienne de ce stress numérique. Pour ce faire, nous avons mis en œuvre une approche méthodologique qui intègre les principes et méthodes du design participatif reposant sur la mise en place d'un espace de collaboration au centre duquel la communication entre les soignants, les concepteurs et les chercheurs en constituent l'élément incontournable.

En suivant les différentes étapes du projet, nous examinerons l'engagement des professionnels dans la production d'une analyse de leur activité clinique et de leurs pratiques informationnelles. Nous montrerons comment la co-production d'une analyse au cours d'ateliers participatifs a contribué au développement d'une technologie (intégrant une IA) visant à réduire les différentes formes de surcharge qu'ils doivent quotidiennement gérer. Pour conclure, nous discuterons de l'importance de prendre en compte des « savoirs pratiques » dans la conception d'innovations technologiques en santé.

**Sylvie Grosjean** est professeure titulaire à l'Université d'Ottawa et chercheuse à l'institut du savoir Montfort (Ottawa). Elle est titulaire de la chaire en francophonie internationale sur les technologies numériques en santé et directrice du CTI-Lab (<http://ctilab.ca>). Ses recherches actuelles portent sur la conception et l'implantation de technologies en santé (ex. : applications mobiles, plateformes de télésuivi) ainsi que sur la communication organisationnelle en étudiant notamment le rôle des technologies en santé dans la coordination des soins et la prise de décisions cliniques (ex. : système d'information médicaux, télémédecine).



## Collaboration interprofessionnelle en temps régulier et lors de projets : distinctions et défis



**François Durand**, Université d'Ottawa et Institut du savoir Montfort

La recherche et l'expérience terrain convergent pour dire que les organisations de la santé sont en changements quasi constants. Les travailleurs de la santé sont appelés à mettre l'épaule à la roue et participer activement aux projets de changement. Or, collaborer à des projets de changement diffère de la collaboration nécessaire à la livraison de soins. Dans le travail de livraison de soins, la collaboration interprofessionnelle requiert de différents intervenants de coordonner leurs efforts et la prise de décision afin d'offrir des soins optimaux aux patients.

Les défis concernent l'identification des actions à poser et les moments opportuns où les poser. En situation de projet, la collaboration interprofessionnelle est caractérisée par des rôles nouveaux qui ne sont pas nécessairement alignés sur les rôles professionnels. Une équipe interprofessionnelle qui passe de son travail régulier à celui de projet doit pouvoir ajuster sa manière de s'autogérer. Les défis sont surtout de l'ordre de la planification et des aspects interpersonnels. Aussi, la notion au temps change. Alors que le travail de livraison des soins s'effectue de manière continue, le travail de projet est temporaire.

Ces différents défis requièrent des équipes une adaptation singulière adaptée au contexte. Des pistes pratiques provenant des nombreux travaux sur la gestion de projet de changement, des écrits scientifiques du monde de la gestion de projet et de la psychologie du travail et des organisations seront proposées afin d'aider les équipes à relever ces défis.

**François Durand** est professeur de Gestion des ressources humaines et du Comportement organisationnel à l'École de gestion Telfer de l'Université d'Ottawa. Il est titulaire de la Chaire de recherche Montfort sur l'organisation des services de santé. Il a reçu son diplôme de doctorat en psychologie de l'Université de Montréal en 2002. Ses travaux de recherche portent sur les projets de changement, l'efficacité des équipes de travail et la collaboration interprofessionnelle dans le milieu de la santé. Il a reçu d'importants fonds de recherche par des agences faisant partie des trois grands Conseils ainsi que du Project Management Institute. Il est un des rares spécialistes de la psychologie au travail à être reconnu comme Professionnel de la gestion de projet (PMP)<sup>®</sup> par le Project Management Institute, comme Conseiller en ressources humaines agréé (CRHA) au Québec par l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréés et comme Certified Human Resources Leader (CHRL) en Ontario par la Human Resources Professionals Association.

