


<p style="text-align: center;"> Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale  </p>	POLITIQUE
	Code : PO-33
	Direction responsable : Direction des ressources humaines et des communications
	Approuvée au comité de direction le 23 janvier 2018
	Adoptée par le conseil d'administration le 20 mars 2018 Résolution no : CA-CIUSSS-[33A]-20
<p>Entrée en vigueur le 20 mars 2018 Révision approuvée au comité de direction le 26 novembre 2019 Révision approuvée au comité ressources humaines du conseil d'administration le 13 décembre 2019 Révision adoptée par le conseil d'administration le 17 décembre 2019 Résolution no : CA-CIUSSS-2019-12[33A]-17</p>	
TITRE : Politique relative aux pratiques de reconnaissance	

<p>CONSULTATIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Comité RH-CA <input checked="" type="checkbox"/> Comité des bénévoles <input checked="" type="checkbox"/> Conseil des infirmières et infirmiers (CII) <input checked="" type="checkbox"/> Conseil des infirmières et infirmiers auxiliaires (CIIA) <input checked="" type="checkbox"/> Conseil multidisciplinaire (CM) <input checked="" type="checkbox"/> Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Conseil des sages-femmes <input checked="" type="checkbox"/> Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique <input checked="" type="checkbox"/> Association des cadres (AGESSS) <input checked="" type="checkbox"/> Directions <input checked="" type="checkbox"/> Gestionnaires <input checked="" type="checkbox"/> Instances syndicales <input checked="" type="checkbox"/> Autres : comité de direction
---	--

1. FONDEMENTS

Soucieux de développer un milieu de travail sain et stimulant, le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS) de la Capitale-Nationale vise à faire reconnaître, par l'application de la Politique relative aux pratiques de reconnaissance, l'importance qu'il accorde aux personnes qui contribuent à la réalisation de sa mission, soit d'offrir aux usagers et à leurs proches des soins et des services de santé et des services sociaux de proximité, intégrés et accessibles.

Cette politique s'inscrit dans les orientations du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec définies dans la planification stratégique 2015-2020 visant, entre autres, à implanter une culture innovante en matière de santé et mieux-être des personnes au travail.

Elle est aussi un levier dans la réalisation des objectifs du Plan d'action en santé mentale 2015-2020 du ministère de la Santé et des Services sociaux et ceux de la stratégie gouvernementale de développement durable visant à améliorer, par des actions en prévention, la santé de la population.

Cette politique est en lien avec d'autres politiques, procédures et plans d'action relatifs à la santé et au mieux-être du CIUSSS de la Capitale-Nationale, notamment, la Politique sur la santé et le mieux-être des personnes au travail ainsi que la Politique de gestion intégrée de la prévention, de la présence et de la qualité de vie au travail.

2. PRINCIPES

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale considère ses employés comme sa principale richesse et reconnaît l'importance de leur contribution dans la réalisation de sa mission. Il considère également l'importance et l'apport significatif des médecins, des sages-femmes, des bénévoles, des usagers partenaires, des stagiaires, des chercheurs et des professionnels de la recherche. Il estime que la reconnaissance est un élément essentiel à la mobilisation de tous.

La reconnaissance représente une composante importante de la vie au travail. Elle donne un sens au travail accompli, contribue au développement d'un sentiment d'appartenance et soutient la qualité de vie au travail des personnes œuvrant au sein du CIUSSS de la Capitale-Nationale. Ainsi, celui-ci valorise le développement d'une culture de reconnaissance, appuyée à la fois sur des actes de reconnaissance au quotidien qui incombent à l'ensemble des différents publics cibles et sur des pratiques organisationnelles formelles.

Les valeurs organisationnelles, soit la bienveillance, le respect, la collaboration, la responsabilisation et l'audace, guident et favorisent des actions de reconnaissance permettant d'agir sur la mobilisation et l'engagement des personnes qui contribuent à la réalisation de sa mission, et ce, en cohérence avec les piliers du Vrai Nord, principalement avec le pilier Valorisation des personnes ainsi que la démarche Entreprise en santé¹.

3. OBJECTIFS

- Développer une culture de reconnaissance à tous les niveaux de l'organisation.
- Déployer des actions qui favorisent la mobilisation de l'ensemble des personnes qui contribuent à la réalisation de sa mission.
- Reconnaître les réalisations personnelles ou d'équipe et encourager les initiatives, l'innovation et le dépassement.
- Créer un milieu de travail positif, sain et stimulant.

¹ Voir définition du Vrai Nord et Entreprise en santé en annexe 1

- Contribuer à faire reconnaître le CIUSSS de la Capitale-Nationale en tant qu'employeur de choix.

4. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à tous les membres de la direction et du conseil d'administration, aux gestionnaires et aux employés. Elle inclut aussi, à différents niveaux, les médecins, les sages-femmes, les bénévoles, les usagers partenaires, les stagiaires, les chercheurs et les professionnels de la recherche.

5. DÉFINITIONS

Pratique de reconnaissance

Constitue une réaction positive et authentique adressée à une autre personne ou à un groupe de personnes, fondée sur l'appréciation dans le cadre du travail.

Reconnaissance formelle

Fait référence aux activités et aux pratiques officielles qui sont présentes dans l'organisation et qui concernent l'ensemble des employés. Elle relève de la responsabilité de l'organisation.

Reconnaissance informelle

Fait référence aux gestes quotidiens qui sont posés de manière spontanée. Elle relève de la responsabilité de tous et peut prendre diverses formes.

Programme de reconnaissance

Ensemble cohérent d'activités et de projets qui vise la reconnaissance selon les quatre formes de reconnaissance², et ce, de façon formelle et informelle.

Culture de reconnaissance

Elle implique que les pratiques de reconnaissance soit identifiées comme une priorité organisationnelle liée aux objectifs de l'organisation et intégrées aux pratiques courantes de gestion des personnes. Elle se traduit par la création d'un mouvement de mobilisation, le développement d'un sentiment d'appartenance et le fait d'être reconnu comme étant un employeur de choix.

6. MODALITÉS

L'engagement du CIUSSS de la Capitale-Nationale se concrétise notamment par la mise en œuvre d'un programme de reconnaissance. Celui-ci s'actualise par l'adoption d'un plan d'action annuel approuvé par le comité de direction du CIUSSS de la Capitale-Nationale dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

7. RESPONSABILITÉS

Toutes personnes qui contribuent à la réalisation de la mission de l'établissement

- Prendre connaissance de la présente politique, du programme de reconnaissance annuel et de leur mise à jour, le cas échéant.

² Voir description des quatre formes de reconnaissance en annexe 3

- Contribuer au développement d'une culture de reconnaissance par des témoignages d'appréciation et des actes de considération envers ses collègues, collaborateurs et usagers.
- Proposer des idées constructives pour l'amélioration du plan d'action annuel.

Conseil d'administration

- Adopter la présente politique et ses mises à jour, le cas échéant.
- Adopter des pratiques organisationnelles et des comportements favorables à la reconnaissance des personnes qui contribuent à la réalisation de la mission de l'établissement.
- S'assurer de l'application des objectifs de cette politique lors de l'identification des enjeux, des actions et de la prise de décision. Il agit donc à titre de gardien du sens.
- Participer aux activités de reconnaissance auxquelles il est convié.

Comité de direction

- Approuver la présente politique et ses mises à jour, le cas échéant.
- Approuver les orientations du programme de reconnaissance annuel.
- Adopter des pratiques organisationnelles et des comportements favorables à la reconnaissance des personnes qui contribuent à la réalisation de la mission de l'établissement.
- S'assurer de l'application des objectifs de cette politique lors de l'identification des enjeux, des actions et des prises de décision.
- Rendre disponibles les ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles nécessaires à la réalisation et au suivi du programme de reconnaissance annuel.
- Assurer un leadership dans le développement d'une culture de reconnaissance.
- Transmettre les attentes au personnel d'encadrement en matière de reconnaissance.
- Assurer le suivi des interventions mises en œuvre en matière de reconnaissance auprès du conseil d'administration.
- Participer aux activités de reconnaissance auxquelles il est convié.

Direction des ressources humaines et des communications

- Assurer l'élaboration, la mise à jour et la diffusion de la présente politique.
- Élaborer, évaluer et mettre à jour le programme de reconnaissance annuel.
- Adopter des pratiques organisationnelles et des comportements favorables à la reconnaissance des personnes qui contribuent à la réalisation de la mission de l'établissement.
- Coordonner l'élaboration et la mise en œuvre des principaux événements de reconnaissance du personnel en conformité avec les disponibilités financières de l'établissement.
- Soutenir et outiller les gestionnaires, les directions et les différentes instances dans l'actualisation des pratiques de reconnaissance.
- Favoriser la promotion et l'application de la présente politique, les programmes et les plans d'action en matière de reconnaissance qui en découlent auprès de toute personne qui contribue à la réalisation de la mission.
- Assurer la promotion de la reconnaissance dans l'ensemble des plateformes du CIUSSS.
- Mobiliser le personnel dans le développement d'une culture de reconnaissance.

Personnel d'encadrement

- Informer ses employés de la présente politique.
- Adopter des pratiques organisationnelles et des comportements favorables à la reconnaissance des personnes qui contribuent à la réalisation de la mission de l'établissement.
- Contribuer au développement d'une culture de reconnaissance.
- Soutenir les initiatives de reconnaissance de son ou de ses équipes.
- Favoriser des gestes d'appréciation au personnel de son ou de ses équipes.
- Assurer une gestion de proximité pour reconnaître au quotidien l'effort déployé, l'engagement témoigné et les résultats atteints dans l'accomplissement du travail du personnel de son ou de ses équipes.
- Consulter et mobiliser leur personnel dans le développement d'actions liées à la reconnaissance.
- Participer aux activités de reconnaissance auxquelles il est convié.

Conseils professionnels

- Encourager les comportements favorables à la reconnaissance.
- Contribuer au développement d'une culture de reconnaissance.

Direction de la qualité, de l'évaluation, de l'éthique et de la performance - Bureau du partenariat avec l'utilisateur

- Informer les usagers partenaires de la présente politique.
- Favoriser des gestes d'appréciation aux usagers partenaires.
- Sensibiliser les usagers partenaires à l'importance d'une culture de reconnaissance.
- Coordonner l'élaboration et la mise en œuvre des principaux événements de reconnaissance des usagers partenaires.
- Sensibiliser l'ensemble des acteurs qui accueillent des usagers partenaires dans leurs projets à l'importance de poser des gestes de reconnaissance auprès de ces derniers.

Direction des services multidisciplinaires – Bénévolat et soins spirituels

- Informer les bénévoles de la présente politique.
- Favoriser des gestes d'appréciation aux bénévoles.
- Sensibiliser les bénévoles à l'importance d'une culture de reconnaissance.
- Coordonner, s'il y a lieu, l'élaboration et la mise en œuvre des principaux événements de reconnaissance des bénévoles.
- Sensibiliser l'ensemble des acteurs qui accueillent des bénévoles dans leurs milieux à l'importance de poser des gestes de reconnaissance auprès de ces derniers.

Direction de la recherche

- Informer les chercheurs et les professionnels de la recherche de la présente politique.
- Favoriser des gestes d'appréciation aux chercheurs et aux professionnels de la recherche.
- Sensibiliser les chercheurs et les professionnels de la recherche à l'importance d'une culture de reconnaissance.
- Coordonner, s'il y a lieu, l'élaboration et la mise en œuvre des principaux événements de reconnaissance des chercheurs et des professionnels de la recherche.

Direction de l'enseignement et des affaires universitaires

- Informer les stagiaires de la présente politique.
- Favoriser des gestes d'appréciation aux stagiaires.
- Sensibiliser les stagiaires à l'importance d'une culture de reconnaissance.
- Coordonner, s'il y a lieu, l'élaboration et la mise en œuvre des principaux événements de reconnaissance des stagiaires.

Différentes directions ou instances qui collaborent avec des médecins et/ou des sages-femmes

- Informer les médecins et/ou les sages-femmes de la présente politique.
- Favoriser des gestes d'appréciation aux médecins et/ou aux sages-femmes de la présente politique.
- Sensibiliser les médecins et/ou les sages-femmes à l'importance d'une culture de reconnaissance.
- Coordonner, s'il y a lieu, l'élaboration et la mise en œuvre des principaux événements de reconnaissance des médecins et/ou des sages-femmes.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR

La Politique relative aux pratiques de reconnaissance est entrée en vigueur le 20 mars 2018 et a été révisée le 17 décembre 2019.

La politique sera révisée tous les trois ans en conformité avec la Politique concernant le cadre de référence relatif à l'adoption de règlements, politiques, procédures et directives du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

9. ANNEXES

ANNEXE 1 - DÉFINITION DU VRAI NORD

ANNEXE 2 - ENTREPRISE EN SANTÉ

ANNEXE 3 - LES QUATRE FORMES DE RECONNAISSANCE

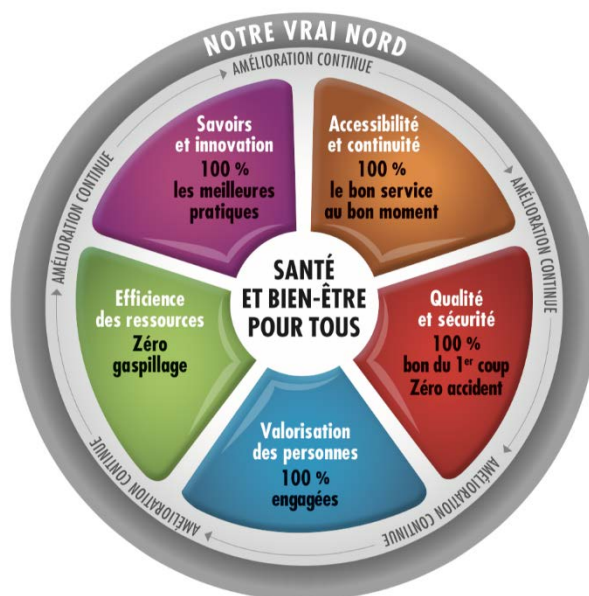
ANNEXE 1 - DÉFINITION DU VRAI NORD

VRAI NORD

Le Vrai Nord constitue la raison d'être du CIUSSS de la Capitale-Nationale et la fondation de la gouvernance de son plan d'action. Il est le repère guidant les comportements de gestion de l'organisation. Le Vrai Nord fait référence à ce que nous devrions faire et pas seulement à ce que nous pouvons faire.

Le Vrai Nord comprend cinq piliers :

- Accessibilité et continuité;
- Qualité et sécurité;
- Valorisation des personnes;
- Efficience des ressources;
- Savoir et innovation.



ANNEXE 2 - ENTREPRISE EN SANTÉ

ENTREPRISE EN SANTÉ

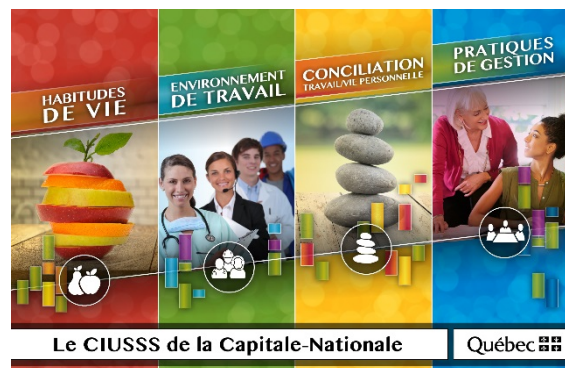
Soucieux de développer des milieux de travail sains et stimulants par divers moyens, le CIUSSS de la Capitale-Nationale s'est engagé en juin 2016 dans la démarche Entreprise en santé (norme BNQ 9700-800 du Bureau de normalisation du Québec) qui vise le maintien et l'amélioration durable de l'état de santé des personnes en milieu de travail. Cet engagement s'est ensuite traduit par la mise en œuvre d'actions concrètes, impliquant le personnel et les médecins, dans quatre sphères d'activité reconnues pour avoir un impact significatif sur la santé du personnel, soit :

Les saines habitudes de vie

Concerne les habitudes de vie du personnel qui ont un effet sur leur santé, telles que les habitudes alimentaires, l'activité physique, le tabagisme et le niveau de stress perçu.

Les pratiques de gestion

Concerne les pratiques organisationnelles (communication, formation, etc.), les pratiques liées à la reconnaissance et la satisfaction au travail ainsi que le soutien dans l'accomplissement des tâches.



L'environnement de travail

Concerne l'environnement physique de travail et les facteurs de risques pour la santé et la sécurité, le climat de travail et les facteurs de risques psychologiques, l'équité, le respect et l'absence de discrimination, un environnement favorable à la pratique d'activité physique et à une saine alimentation.

La conciliation travail \ vie personnelle

Concerne les pratiques de conciliation pour un équilibre travail – vie personnelle.

ANNEXE 3 - LES QUATRE FORMES DE RECONNAISSANCE

Il existe deux types de reconnaissance, soit la reconnaissance formelle et la reconnaissance informelle. Ces deux types de reconnaissance englobent quatre formes de reconnaissance. Le sceau « Certifié » reconnu unit les quatre formes de reconnaissance.



La reconnaissance de la personne

Porte essentiellement sur l'employé en tant qu'être humain, possédant une identité et une expertise uniques. Elle se traduit par des gestes posés au quotidien.

Exemples :

- Être salué;
- Prendre des nouvelles d'un collègue;
- Consulter ses employés.



La reconnaissance de l'engagement

Porte sur la contribution des employés, leur implication et l'énergie qu'ils déploient pour mener à terme les projets de l'organisation, et ce, indépendamment des résultats obtenus.

Exemples :

- Applaudir une équipe lors d'une réunion pour souligner l'effort investi dans un projet;
- Encourager un employé à persévérer suite à un échec;
- Célébrer les années de service (25 ans) ou les retraités.



La reconnaissance de la pratique de travail

Porte sur la manière d'exécuter le travail, incluant les comportements, les compétences et les qualités professionnelles.

Exemples :

- Souligner les qualités professionnelles ou l'expertise d'un collègue;
- Inviter un employé à présenter ses projets au comité de direction;
- Recevoir un prix lors d'une cérémonie de reconnaissance.



La reconnaissance de l'atteinte des objectifs

Porte sur l'efficacité et la qualité du travail réalisé par un employé ou un groupe d'employés une fois l'objectif atteint. Elle valorise la contribution des employés à l'atteinte des objectifs de l'organisation et favorise ainsi, le sentiment d'appartenance.

Exemples :

- Rencontrer un employé pour parler de ses réalisations;
- Profiter des rencontres d'appréciation de la contribution pour souligner une réussite particulière;
- Féliciter spontanément un collègue qui a relevé un défi important.

