

# ENTREPRISE EN SANTÉ

## *Guide d'information*

à l'intention des établissements qui désirent s'engager dans la mise en œuvre de la norme « **Entreprise en santé** » au même moment où ils s'engagent dans une démarche d'agrément



**ACCREDITATION CANADA**  
**AGRÉMENT CANADA**

*Driving Quality Health Services*  
*Force motrice de la qualité des services de santé*



**CONSEIL QUÉBÉCOIS**  
**D'AGRÉMENT**

ACCOMPAGNER LES ORGANISATIONS  
POUR UNE GESTION INTÉGRÉE DE LA QUALITÉ  
SUPPORTING INTEGRATED QUALITY MANAGEMENT

**Santé**  
**et Services sociaux**

**Québec**



La création du guide a été rendue possible grâce à la participation des personnes suivantes :

**Édition :**

Agrément Canada

**Réalisation :**

Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec (MSSS), Programme santé des organisations et des individus (PSOI)

Agrément Canada

Conseil québécois d'agrément (CQA)

**Rédaction et révision :**

Ministère de la Santé et des Services sociaux, Programme santé des organisations et des individus (PSOI)

Agrément Canada

Conseil québécois d'agrément

Marie-France LeBlanc, réviseure

**Graphisme et infographie :**

Agrément Canada

Renald Bergeron, infographie

Le présent document est disponible en version électronique sur l'intranet réseau du ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec ainsi que sur le portail d'Agrément Canada et enfin, sur le site du Conseil québécois d'agrément.

Afin de faciliter la lecture, nous avons employé le masculin comme genre neutre pour désigner aussi bien les femmes que les hommes.

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion du présent document, mêmes partielles, sont interdites sans l'autorisation du Programme santé des organisations et des individus (ministère de la Santé et des Services sociaux), d'Agrément Canada et du Conseil québécois d'agrément.

© Agrément Canada, Conseil québécois d'agrément, gouvernement du Québec, août 2011, Guide d'information  
Entreprise en santé.

ISBN 978-1-55149-092-2 PDF

ISBN 978-1-55149-093-9 Impression

## Table des matières

<b>LEXIQUE</b> .....	<b>4</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>5</b>
<b>Entreprise en santé et agrément : vers une intégration durable des démarches d'amélioration continue</b> .....	<b>5</b>
<b>DESCRIPTION SOMMAIRE DES DÉMARCHES</b> .....	<b>6</b>
1 - La démarche Entreprise en santé .....	6
2 - La démarche d'agrément .....	6
<b>INTÉGRATION DES OUTILS D'ÉVALUATION</b> .....	<b>8</b>
L'outil diagnostique intégré .....	9
<b>CORRESPONDANCES ENTRE LES EXIGENCES DE LA NORME ENTREPRISE EN SANTÉ ET LES NORMES QMENTUM</b> .....	<b>10</b>
1 - Engagement de la direction .....	10
2 - Collecte de données .....	12
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>14</b>
<b>RENSEIGNEMENTS</b> .....	<b>15</b>

## LEXIQUE

**AGRÉMENT** : l'utilisation du terme « agrément » réfère de manière interchangeable au programme d'agrément Qmentum d'Agrément Canada, au programme d'agrément du Conseil québécois d'agrément ou au Programme conjoint d'agrément

**CQA** : Acronyme pour « Conseil québécois d'agrément »

**ES** : Acronyme pour « Entreprise en santé »

**ESE** : Acronyme pour « Entreprise en santé Élite »

**MSSS** : Acronyme pour « ministère de la Santé et Services sociaux »

**PROGRAMME CONJOINT D'AGRÉMENT** : l'utilisation du terme « Programme conjoint d'agrément » réfère à la démarche conjointe d'Agrément Canada et du Conseil québécois d'agrément (CQA), qui s'applique aux centres de santé et de services sociaux (CSSS) du Québec et aux centres médicaux spécialisés.

**PSOI** : Acronyme pour « Programme santé des organisations et des individus »

**QMENTUM** : l'utilisation du terme « Qmentum » réfère à la démarche d'Agrément Canada qui s'applique aux différents établissements du réseau de la santé et des services sociaux du Québec.

## INTRODUCTION

### Entreprise en santé et agrément : vers une intégration durable des démarches d'amélioration continue

Le présent guide d'information a été élaboré à l'intention de certains établissements du réseau de la santé et des services sociaux du Québec qui entreprennent simultanément la démarche associée à la norme Entreprise en santé et celle d'agrément. Il ne s'applique pas aux centres de réadaptations ni aux établissements inscrits au Conseil québécois d'agrément uniquement. Ce guide d'information vise à permettre aux CSSS et ceux inscrits à Agrément Canada de mener les deux projets de façon intégrée plutôt qu'en parallèle et ainsi, éviter de déployer des efforts et des ressources en double.

Conscients que les démarches Entreprise en santé et celle d'agrément demandent chacune des ressources et des efforts importants de la part des établissements qui les entreprennent, Agrément Canada, le CQA et le PSOI du ministère de la Santé et des Services sociaux ont réalisé un travail d'intégration des deux démarches.

Certains outils diagnostiques utilisés pour Entreprise en santé et l'agrément ont été harmonisés. Également, les normes des deux démarches ont été mises en relation, pour permettre aux établissements d'utiliser les mêmes documents comme éléments de preuve de leur implantation de l'une ou l'autre des démarches.

Dans ce guide d'information, vous trouverez la présentation des normes associées, des documents qui y correspondent ainsi que la présentation des outils diagnostiques harmonisés. Ces présentations sont précédées d'une description sommaire de chacune des démarches.

Ce document s'adresse plus particulièrement aux responsables de la mise en œuvre de l'agrément et celle d'Entreprise en santé au sein de votre établissement. Ce document devrait aussi intéresser la direction générale, la direction de la qualité et celle des ressources humaines.



# DESCRIPTION SOMMAIRE DES DÉMARCHES

## 1 - La démarche Entreprise en santé

Encadrée par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ), la norme Entreprise en santé est une **démarche volontaire** qui porte sur la prévention, la promotion et les pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail. Cette norme vise le maintien et l'amélioration, de façon durable, de l'état de santé des personnes en milieu de travail par :

- L'intégration de la valeur de la santé des personnes dans le processus de gestion des entreprises
- La création de conditions favorables à la responsabilisation du personnel au regard de leur santé
- L'acquisition de saines habitudes de vie et le maintien d'un milieu de travail favorable à la santé.

La norme Entreprise en santé amène les établissements à agir dans **quatre sphères d'activité** reconnues pour avoir un impact sur l'état de santé des personnes en milieu de travail :

- Les habitudes de vie
- L'environnement de travail
- La conciliation travail-vie personnelle
- Les pratiques de gestion

L'établissement qui y participe doit répondre à **cinq grandes exigences** :

- Un engagement de la direction
- La mise en place d'un comité de santé et mieux-être
- Une collecte de données
- L'élaboration d'un plan de mise en œuvre détaillé et la réalisation des activités prévues au plan
- La mise en place d'un mécanisme d'évaluation des résultats et des impacts des actions mises en œuvre



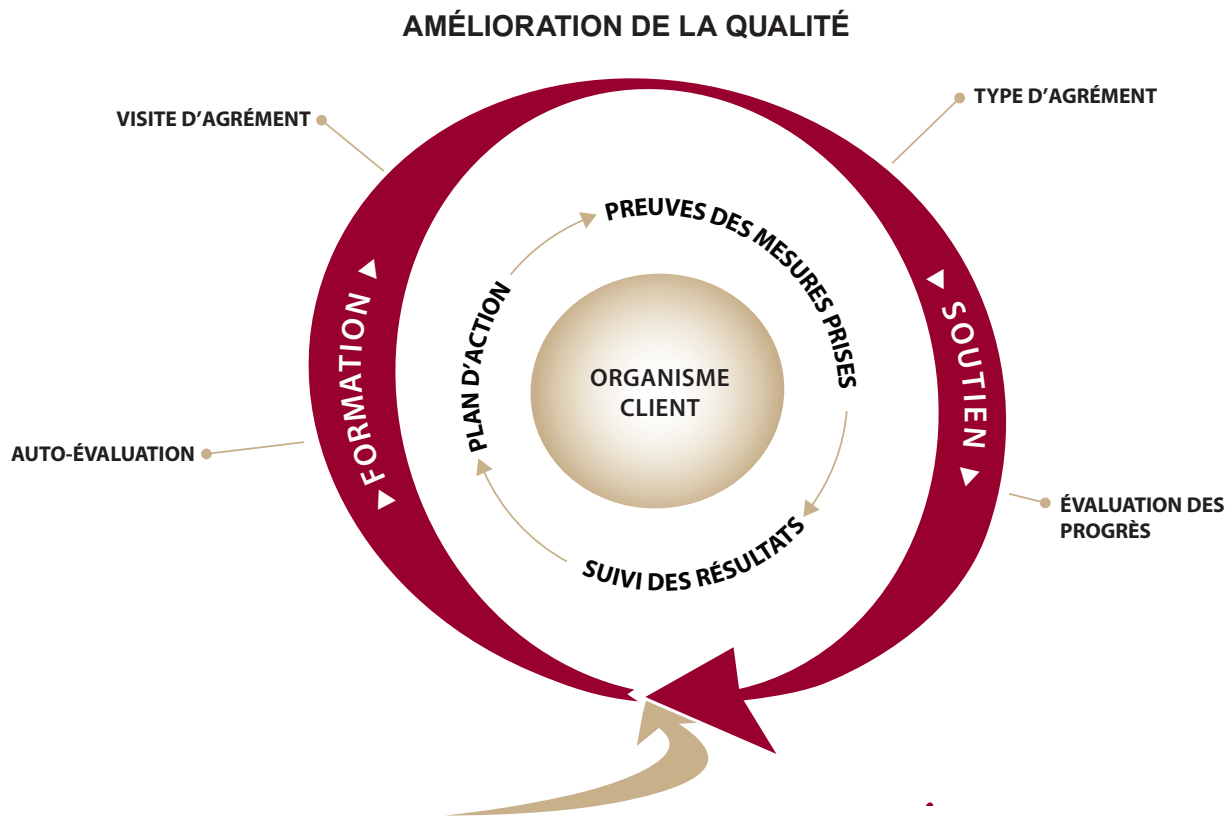
Deux niveaux de certification Entreprise en santé existent et l'établissement peut viser l'un ou l'autre de ces deux niveaux :

- Le niveau Entreprise en santé (ES). Le niveau ES correspond à une conformité des standards de sensibilisation et de mise en place de pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail. L'établissement doit agir dans **au moins deux sphères d'activité**, dont obligatoirement celle portant sur les habitudes de vie. L'établissement doit également respecter 47 normes associées à ce niveau.
- Le niveau Entreprise en santé – Élite (ESE). Le niveau ESE correspond davantage à l'intégration des pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail à la gestion globale de l'organisation. L'établissement doit agir dans **les quatre sphères d'activité** et respecter les 63 normes relatives à ce niveau.

## 2 - La démarche d'agrément









Tous les établissements de santé et des services sociaux du Québec sont tenus légalement de participer à un programme d'agrément. Selon le MSSS, l'agrément est la reconnaissance par un organisme d'accréditation externe du fait qu'un établissement est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins et services qu'il offre à la population. Telle une démarche d'amélioration continue, la démarche d'agrément est cyclique (voir figure A).

Figure A :



L'agrément repose sur l'évaluation d'un établissement sur les huit dimensions suivantes :

Tableau A :

<b>DIMENSIONS DE LA QUALITÉ</b>	
DIMENSION	TEXTE D'ACCOMPAGNEMENT
 ACCENT SUR LA POPULATION	▶ Travailler avec les collectivités pour prévoir les besoins et y répondre.
 ACCESSIBILITÉ	▶ Offrir des services équitables, en temps opportun.
 SÉCURITÉ	▶ Assurer la sécurité des gens.
 MILIEU DE TRAVAIL	▶ Favoriser le bien-être en milieu de travail.
 SERVICES CENTRÉS SUR LE CLIENT	▶ Penser d'abord aux clients et aux familles.
 CONTINUITÉ DES SERVICES	▶ Offrir des services coordonnés et non interrompus.
 EFFICACITÉ	▶ Faire ce qu'il faut pour atteindre les meilleurs résultats possibles.
 EFFICIENCE	▶ Utiliser les ressources le plus adéquatement possible.

# INTÉGRATION DES OUTILS D'ÉVALUATION

Ces huit dimensions (*tableau A*) sont évaluées à l'aide d'outils et de normes élaborés par Agrément Canada et le Conseil québécois d'agrément.

Grâce aux efforts de collaboration et de partenariat, le PSOI, Agrément Canada et le Conseil québécois d'agrément (CQA) ont procédé à la fusion du questionnaire diagnostique Entreprise en santé et du questionnaire portant sur la mobilisation et la santé globale du personnel de la démarche du programme conjoint d'agrément.

Le *tableau B* ci-dessous, indique les outils d'évaluation qui s'appliquent pour le programme d'agrément Qmentum ou le programme conjoint d'agrément. Aussi, tel qu'indiqué au tableau B, si l'établissement opte pour intégrer l'agrément et la collecte de données d'Entreprise en santé, certains sondages restent obligatoires et d'autres sont remplacés ou deviennent facultatifs.

Tableau B :

		OUTILS D'ÉVALUATION						
		Fonctionnement de la gouvernance	Sondage sur la culture de sécurité des patients	Sondage du CQA sur la satisfaction de la clientèle	Sondage du CQA sur le degré de mobilisation	Sondage PULSE sur la qualité de vie au travail	Questionnaire diagnostique pour mesurer la mobilisation et la santé globale du personnel	Indicateurs RH
<b>AGRÈMENT</b>	<b>PROGRAMME CONJOINT D'AGRÈMENT</b>	✓	✓	✓	✓	FACULTATIF	NA	NA
	<b>QMENTUM</b>	✓	✓	NA	NA	✓	NA	NA
<b>AGRÈMENT ET ENTREPRISE EN SANTÉ</b>	<b>PROGRAMME CONJOINT D'AGRÈMENT avec Entreprise en santé</b>	✓	✓	✓	NA	FACULTATIF	✓	✓
	<b>QMENTUM avec Entreprise en santé</b>	✓	✓	NA	NA	✓	✓	✓
		Note : Il est important de noter que le sondage Pulse sur la qualité de vie au travail n'est pas suffisant pour mesurer l'ensemble des éléments de pratiques de gestion dans la démarche Entreprise en santé. Vous pouvez consulter le Programme santé des organisations et des individus si votre établissement utilise uniquement le programme Qmentum d'Agrément Canada et est intéressé par la démarche Entreprise en santé.						

**Légende :**

✓ : Outils d'évaluation obligatoires

NA : ne s'applique pas

## L'outil diagnostique intégré

La figure B ci-dessous présente la composition du questionnaire diagnostique qui mesure la mobilisation et la santé globale du personnel. Les questions au sondage du CQA sur le degré de mobilisation permettront à celui-ci de continuer à fournir aux établissements un rapport sur le degré de mobilisation et de la santé globale du personnel qui est identique en tous points à ce que vous avez déjà reçu par le passé.

De plus, les résultats du sondage sur le degré de mobilisation, jumelés aux résultats des questions sur les 3 autres sphères permettront au PSOI de présenter aux établissements un rapport préliminaire basé sur un modèle de risque.

Figure B : Questionnaire harmonisé



\* Si vous effectuez uniquement une démarche avec Agrément Canada, le sondage Pulse sur la satisfaction du personnel doit être complété au cours du cycle d'agrément ainsi que le questionnaire PSOI afin de répondre aux exigences des deux démarches.

### Important :

Si vous désirez profiter de l'outil diagnostique intégré, vous devez absolument communiquer avec un conseiller du PSOI, et ce, au moins 3 mois avant la collecte de données.

# CORRESPONDANCES ENTRE LES EXIGENCES DE LA NORME ENTREPRISE EN SANTÉ ET LES NORMES QMENTUM

## Pour le programme conjoint d'agrément et le programme d'agrément Qmentum

Cette section présente les similarités qui existent entre les exigences de la norme Entreprise en santé et les normes du programme d'agrément Qmentum ou programme conjoint d'agrément. Grâce à ces similarités, vous pouvez utiliser les mêmes documents comme élément de preuve de l'implantation de la démarche Entreprise en santé et de l'implantation de la démarche d'agrément au sein de votre établissement. Les documents qui servent pour les deux démarches vous sont présentés dans le tableau C ci dessous, en fonction des exigences de la norme Entreprise en santé qui correspondent aux normes Qmentum.

Deux des cinq exigences de la norme Entreprise en santé trouvent une correspondance totale ou partielle dans les normes Qmentum : l'engagement de la direction et la collecte de données. Pour l'exigence concernant l'engagement de la direction, deux ou quatre correspondances existent selon que votre établissement vise le niveau de certification ES ou le niveau ESE.

Tableau C :

### 1 - Engagement de la direction :

Les documents produits pour les Normes Qmentum 2010 et les Normes Qmentum 2011...	... serviront aussi à la Norme ES
<p><b>Efficacité organisationnelle, 5.1, 5.2</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>La norme Qmentum 5.1 définit les éléments de la politique, et la norme 5.2 couvre la diffusion.</li></ul>	<p><b>Engagement et politique ES-5.1.1</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>L'entreprise doit préciser par écrit son engagement envers le respect des lois et des règlements applicables à son milieu et relatifs à la santé, à la sécurité et au mieux-être de son personnel.</li><li>L'entreprise doit posséder une politique écrite, établie et approuvée par la direction, dans laquelle elle doit préciser son engagement et ses valeurs en matière de prévention, de promotion et de pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail, ainsi que les groupes de personnes visées. Cette politique doit être communiquée au personnel et affichée en évidence dans le milieu de travail et à la vue de la clientèle.</li><li>La politique doit être révisée tous les 3 ans.</li></ul>

Les documents produits pour les Normes Qmentum 2010 et les Normes Qmentum 2011...	... serviront aussi à la Norme ES
<p><b>Gouvernance durable, 15.1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avec l'aide du DG, le conseil d'administration évalue les risques pour l'organisme, y compris les atteintes à la sécurité du personnel.</li> </ul> <p><b>Efficacité organisationnelle, 14.2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il y a une méthode intégrée de gestion des risques qui permet de cerner, de signaler, d'évaluer et de gérer les risques, y compris les risques pour le personnel</li> </ul> <p><b>Services de médecine, 5.4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Les membres de l'équipe ont la possibilité de faire le bilan et de recevoir du counseling immédiatement après un incident traumatisant et sur une base régulière.</li> </ul> <p><b>Services de médecine, 15.1<sup>1</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'équipe est formée pour déceler, réduire et gérer les risques qui se rapportent à la sécurité des clients et du personnel.</li> </ul>	<p><b>Santé et sécurité ES-5.1.2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'entreprise doit mettre en place une méthode d'identification et de contrôle des risques à la santé, la sécurité et l'intégrité physique et psychologique présents dans le milieu de travail.</li> <li>▪ L'entreprise doit informer les sous-traitants et leurs employés de ces risques auxquels ils pourraient être exposés.</li> <li>▪ L'entreprise doit préciser par écrit les mesures mises en place pour favoriser le maintien et le retour au travail à la suite d'une invalidité.</li> </ul>
	<p><b>Représentants de la direction et du personnel 5.1.3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'entreprise doit nommer un représentant de l'équipe de direction comme personne responsable de la mise en œuvre du programme de santé et mieux-être découlant de la politique désignée dans l'article 5.1 et du respect des exigences de la présente norme.</li> <li>▪ L'entreprise doit identifier les besoins de formation en lien avec la santé et le mieux-être de la personne responsable du programme de santé et mieux-être. Si c'est nécessaire, des activités de formation doivent être élaborées à cet égard et doivent être mises en œuvre.</li> <li>▪ Les représentants du personnel doivent être invités à s'engager dans la démarche qui vise la prévention, la promotion et les pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail.</li> </ul>
<p><b>Efficacité organisationnelle, 8.1, 8.2, 8.3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La promotion d'une culture positive en milieu de travail constitue une priorité stratégique au sein de l'organisme.</li> <li>▪ Les dirigeants de l'organisme favorisent un équilibre vie-travail.</li> <li>▪ L'organisme dispose de stratégies visant à créer un milieu de travail sain pour aider le personnel et les prestataires de services à gérer leur état de santé.</li> </ul> <p><b>Services de Médecine, 4.2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Le programme d'orientation porte sur la mission, la vision et les valeurs de l'organisme; le mandat, les buts et les objectifs de l'équipe; les rôles, responsabilités et attentes relatives au rendement; les politiques et procédures, y compris celles qui traitent de confidentialité; les initiatives qui favorisent l'équilibre vie-travail; la méthode adoptée par l'organisme pour intégrer la gestion de la qualité, p. ex. l'amélioration de la qualité, la gestion des risques ainsi que la gestion de l'utilisation des ressources.</li> </ul>	<p><b>Planification stratégique ESE-5.2.1 *</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La direction de l'entreprise doit inclure la prévention, la promotion et les pratiques organisationnelles favorables à la santé dans sa planification stratégique relative aux ressources humaines *.</li> </ul>

<sup>1</sup> Là où la section Services de médecine est indiquée, on peut lui substituer n'importe quelle autre section de normes sur la prestation de services. Par exemple, en plus des normes sur les services de médecine, celles qui portent sur les soins intensifs, l'obstétrique et la périnatalité, et les salles d'opération suivent un modèle semblable, c'est-à-dire celui des normes sur l'excellence des services.

Les documents produits pour les Normes Qmentum 2010 et les Normes Qmentum 2011...	... serviront aussi à la Norme ES
<p><b>Efficacité organisationnelle, 8.4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définition de la responsabilité : Exige que les dirigeants surveillent l'état de stress et de fatigue du personnel</li> </ul>	<p><b>Direction et insérer gestionnaires ESE-5.2.2*</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'équipe de direction et les gestionnaires doivent avoir reçu une formation en matière de prévention, de promotion et de pratiques organisationnelles favorables à la santé en milieu de travail *.</li> <li>▪ La responsabilité des gestionnaires en regard de la santé du personnel doit être définie soit dans la politique de prévention, de promotion et de pratiques organisationnelles favorables à la santé, soit dans la description des tâches *.</li> </ul>
	<p><b>Évaluation des gestionnaires ESE-5.2.4*</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un ou des éléments du processus d'évaluation des gestionnaires doivent porter sur leurs responsabilités en matière de prévention, de promotion et de pratiques organisationnelles favorables à la santé ainsi que sur leur participation aux mesures de retour au travail à la suite d'une invalidité *.</li> <li>▪ Cette évaluation doit contenir une mesure de satisfaction des membres du personnel envers l'engagement de leurs gestionnaires vis-à-vis de la mise en œuvre d'activités de prévention, de promotion et de pratiques organisationnelles favorables à la santé ou encore vis-à-vis du soutien obtenu de la part de leurs gestionnaires envers les préoccupations de santé du personnel *.</li> </ul>

\* Attention : ceci est une exigence de la certification ES de niveau Élite seulement

## 2 - Collecte de données :

Normes Qmentum (2010)	Normes Qmentum (2011)	Norme ES
<p><b>Efficacité organisationnelle, 8.5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'organisme établit un processus de communication confidentiel qui permet au personnel, aux <b>prestataires</b> de services et aux bénévoles de formuler leurs plaintes, leurs préoccupations et leurs griefs.</li> </ul>	<p><b>Efficacité organisationnelle, 8.6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'organisme établit un processus de communication confidentiel qui permet au personnel, aux <b>prestataires</b> de services et aux bénévoles de formuler leurs plaintes, leurs préoccupations et leurs griefs.</li> </ul>	<p><b>Confidentialité ES-7.2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ L'entreprise doit établir par écrit les mesures qu'elle entend prendre pour assurer la confidentialité des données recueillies et démontrer son respect de ces mesures. Elle doit à cet égard en informer le personnel.</li> </ul>

Normes Qmentum (2010)	Normes Qmentum (2011)	Norme ES
<p><b>Efficacité organisationnelle, 8.6, 8.7, 8.7.1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les dirigeants de l'organisme cernent les mesures de processus et de résultats liées à la qualité de vie au travail et au milieu de travail, et en assurent le suivi</li> <li>L'organisme contrôle la qualité de sa culture axée sur un milieu de travail positif en se servant du sondage Pulse sur la qualité de vie au travail</li> <li>Dans le cadre du programme conjoint du CQA de d'Agrément Canada, les organismes doivent utiliser le Sondage sur la mobilisation du personnel. Quant au Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail, son utilisation devient alors optionnelle.</li> </ul>	<p><b>Efficacité organisationnelle, 8.7 8.8, 8.8.1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les dirigeants de l'organisme cernent les mesures de processus et de résultats liées à la qualité de vie au travail et au milieu de travail, et en assurent le suivi</li> <li>L'organisme contrôle la qualité de sa culture axée sur un milieu de travail positif en se servant du sondage Pulse sur la qualité de vie au travail</li> <li>Dans le cadre du programme conjoint du CQA de d'Agrément Canada, les organismes doivent utiliser le Sondage sur la mobilisation du personnel. Quant au Sondage Pulse sur la qualité de vie au travail, son utilisation devient alors optionnelle.</li> </ul>	<p><b>Suggestions du personnel ES-7.4.1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'entreprise doit recueillir les suggestions du personnel en rapport avec les problématiques qui devraient être ciblées par le programme de santé et mieux-être.</li> </ul> <p><b>Satisfaction et besoins du personnel ES-7.4.2 <sup>2</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>De façon plus spécifique, l'entreprise doit recueillir des données sur tous les éléments suivants, en lien avec chacune des quatre sphères d'activité énumérées dans l'article 8.3.2 : <ul style="list-style-type: none"> <li>Habitudes de vie,</li> <li>Équilibre travail – vie personnelle,</li> <li>Environnement de travail,</li> <li>Pratiques de gestion.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Données administratives ES-7.4.3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'entreprise doit également recueillir des données sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>Le taux d'absentéisme, une estimation de son coût et le taux de roulement,</li> <li>Les cotisations à la Commission de santé et de sécurité au travail (CSST) les plus récentes et celles des trois dernières années,</li> <li>Le coût de l'assurance collective (médicaments, dentaire, etc.),</li> <li>Les principales catégories de diagnostics pour les invalidités de courte et de longue durée si elles sont assurées et si l'information est disponible*,</li> <li>Les coûts directs et indirects associés à la mauvaise santé de son personnel*,</li> <li>Les statistiques en regard de la santé et de la sécurité au travail, comme la fréquence, le type, la gravité et le taux d'incidence des accidents et des maladies professionnelles*.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Efficacité organisationnelle, 8.5 et 8.8</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'organisme établit un processus de communication confidentiel qui permet au personnel, aux prestataires de services et aux bénévoles de formuler leurs plaintes, leurs préoccupations et leurs griefs.</li> <li>Les dirigeants de l'organisme diffusent les résultats du sondage Pulse sur la qualité de vie au travail, et utilisent les résultats pour effectuer des améliorations.</li> </ul>	<p><b>Efficacité organisationnelle, 8.6 et 8.9</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'organisme établit un processus de communication confidentiel qui permet au personnel, aux prestataires de services et aux bénévoles de formuler leurs plaintes, leurs préoccupations et leurs griefs.</li> <li>Les dirigeants de l'organisme diffusent les résultats du sondage Pulse sur la qualité de vie au travail, et utilisent les résultats pour effectuer des améliorations.</li> </ul>	<p><b>Rapport ES-7.5</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les données recueillies doivent être compilées de façon confidentielle. Le comité de santé et mieux-être doit les analyser et les présenter de façon dépersonnalisée dans un rapport à la direction.</li> <li>Le rapport doit identifier les bonnes pratiques et les succès de l'entreprise, les principaux problèmes de santé relevés dans l'entreprise, les besoins exprimés par le personnel en matière de santé et les problèmes et les préoccupations liés aux pratiques organisationnelles et à l'environnement de travail.</li> <li>La direction doit communiquer les résultats de la collecte de données au personnel dans un délai maximal de six mois suivant la collecte de données.</li> <li>Les résultats doivent faire l'objet d'une présentation par la direction au personnel et d'une discussion avec celui-ci*.</li> </ul>

\* Attention : ceci est une exigence de la certification ES de niveau Élite seulement

2 L'outil privilégié pour recueillir ces informations est le questionnaire harmonisé qui permet de mesurer la mobilisation et la santé globale du personnel.

## CONCLUSION

Un établissement de santé du réseau peut maintenant s'engager dans la mise en œuvre de démarches d'amélioration continue de la qualité, et ce, de façon mieux intégrée.

La planification stratégique 2010-2015 du ministère de la Santé et des Services sociaux stipule que, d'ici 2015, 100% des établissements auront obtenu leur agrément, incluant le volet de la mobilisation des ressources humaines. De plus, 50% des établissements du réseau seront accrédités par un programme (de type *Entreprise en santé*) visant l'amélioration du climat de travail.

Ces initiatives d'agrément et Entreprise en santé sont combinées pour répondre aux enjeux stratégiques d'attraction et de rétention du personnel tout en continuant à assurer la qualité des soins et services de santé dispensés partout au Québec.

Vous pouvez donc choisir de vous engager dans la mise en œuvre de la démarche Entreprise en santé au même moment où vous vous engagez dans une démarche d'agrément. Vous bénéficierez alors de l'utilisation du questionnaire harmonisé (mobilisation et ES) pour votre collecte de données ainsi que de certains éléments (normes Entreprise en santé et normes d'agrément) exigés par les deux démarches.

## RENSEIGNEMENTS

N'hésitez pas à communiquer avec l'une ou l'autre des instances visées pour toute demande d'information au sujet de la démarche Entreprise en santé, Qmentum ou programme conjoint d'agrément, du questionnaire CQA harmonisé ou des correspondances entre les deux démarches et des documents qui y sont associés.

**Ministère de la Santé et des Services sociaux,  
Programme santé des organisations et des individus (PSOI)**

Votre conseiller ou conseillère aux établissements

[psoi@msss.gouv.qc.ca](mailto:psoi@msss.gouv.qc.ca)

514-864-6048



**Conseil québécois d'agrément**

Votre conseiller ou conseillère en agrément

[www.cqaqualite.ca](http://www.cqaqualite.ca)

514-499-6996, poste 243

1-866-499-6996



**Agrément Canada**

Votre spécialiste en agrément

[www.accreditation.ca](http://www.accreditation.ca)

1-800-814-7769





**Ensemble...**

**vers une Entreprise en santé**

