

## PROGRAMME DE SOUTIEN ET DE RECONNAISSANCE POUR LES SUPERVISEURS DE STAGE

### OPTIMISATION DE L'OFFRE DE STAGE

#### SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Un ensemble de mesures incitatives permet d'offrir un meilleur soutien et une reconnaissance aux superviseurs de stage, incluant la gestion individuelle par le superviseur de la majorité de ses revenus de stage grâce à une application unique accessible sur le web. Suite à un sondage interne et une vérification des avenues possibles auprès du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), la Direction de la recherche et de l'enseignement universitaire (DREU) du CISSS Chaudière-Appalaches (CA) a mis en place en 2015 des mesures dans le but de favoriser l'engagement et la mobilisation des employés à la supervision de stages, qui ont conduit à un programme complet en 2018. Ainsi, les revenus de stage octroyés par les maisons d'enseignement sont maintenant entièrement utilisés pour offrir du soutien et de la reconnaissance, dont des mesures individuelles telles les activités de développement de compétences, du temps personnel de reconnaissance ou de la libération pour des activités liées à la supervision. En 2018, le programme s'est doté d'un comité consultatif des superviseurs pour toujours mieux répondre aux besoins. L'évaluation formelle menée au printemps 2019 a révélé un fort taux de satisfaction.

#### OBJECTIF

Favoriser l'engagement et la mobilisation des employés à superviser en reconnaissant et valorisant le rôle du superviseur, en offrant des conditions favorables à la supervision et en contribuant au développement et au maintien de leurs compétences, dans le but d'optimiser l'offre de stage pour développer l'excellence des soins et services aux usagers.

#### PROCESSUS ET ACTIVITÉS

##### Mesures incitatives

Les mesures incitatives ont été sélectionnées à l'aide d'un sondage interne en s'appuyant sur la littérature scientifique pour ensuite être validées par le comité de direction. Ces incitatifs passent par une gestion individuelle des revenus de stage, une mesure pratiquée par le CSSS Québec Nord et reconnue comme pratique exemplaire par Agrément Canada en 2014. Cette pratique a été développée au CISSS CA avec l'utilisation novatrice d'« Un système informatique qui permet à la DREU de gérer les stages et les revenus de stage associés, disponible pour consultation par les superviseurs par le biais de leur application web. »<sup>ii</sup>

Les revenus de stage sont versés par la maison d'enseignement. Si la maison d'enseignement ne contribue pas ou peu financièrement, la DREU octroie une compensation financière de 5\$ par jour, par superviseur, jusqu'à concurrence de 400\$ par année. Le CISSS CA utilise la globalité de ces montants versés pour offrir différentes mesures de soutien et de reconnaissance aux superviseurs.

- 80% du montant est redonné de façon individuelle aux superviseurs et peut être utilisé pour obtenir des activités inscrites dans les mesures incitatives
- 20% du montant est conservé par la DREU pour continuer de développer, de bonifier et d'offrir des mesures de soutien et de reconnaissance aux superviseurs.

Le superviseur peut donc choisir d'utiliser ses revenus pour :

- Des activités de développement de compétences
- Du temps personnel de reconnaissance
- Une libération pour des activités liées à la supervision

D'autres mesures contribuent au soutien et la reconnaissance :

- Activités de reconnaissances, incluant une soirée reconnaissance soulignant l'importance du rôle de superviseur pour notre organisation
- Séances d'information sur les services de la DREU et sur le rôle de supervision
- Accompagnement par les responsables de stage, déchargement de certaines tâches administratives
- Prêt d'ordinateurs portables aux stagiaires
- Projets soutenant l'enseignement pour répondre aux demandes pour un environnement de travail adéquat
- Formations sur le développement des compétences pédagogiques en supervision
- Mise en place d'un comité consultatif de superviseurs qui vise l'amélioration des activités d'enseignement et l'identification des besoins réels des superviseurs.

### Cadre d'implantation

Suite à la réforme de 2015, le CISSS CA a mis en place un programme structuré et complet. Il permet de gérer et d'augmenter l'offre de stages tout en répondant aux exigences des maisons d'enseignement. Souhaitant contribuer au développement de l'excellence des soins et des services offerts, aux enjeux de main-d'œuvre et au développement de sa mission universitaire, la DREU a voulu optimiser la supervision des stages en vue de relever un défi de taille : augmenter le recrutement et la rétention des superviseurs et de former une relève qualifiée. Or, une reconnaissance plus formelle des superviseurs, par la mise en place de mesures favorables, est au cœur du développement du programme de soutien aux superviseurs de stage.

En 2018-2019, le CISSS comptait plus de 1500 superviseurs répartis sur le territoire. Ce sont des employés volontaires, de toutes disciplines en incluant le personnel d'encadrement, répondant aux critères des maisons d'enseignement et ayant reçu l'approbation de leur gestionnaire. Il accueille des stagiaires au sein de toutes les directions, provenant de différentes disciplines : cliniques, administratifs, soutien, etc. Le CISSS collabore avec environ 50 maisons d'enseignement représentant plus de 70 programmes de tous les niveaux académiques.

### EFFETS PERÇUS<sup>iii</sup>

|                           |   |
|---------------------------|---|
| Organisationnel           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonification de l'offre de stage de concert avec les maisons d'enseignement</li> <li>• Développement de l'organisation apprenante et de la mission universitaire</li> <li>• Développement de la qualité des soins et services</li> </ul>   |
| Intervenant (superviseur) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ↗ bien-être des employés impliqués de près ou de loin dans les activités de stage</li> <li>• ↗ des compétences pédagogiques des superviseurs et du développement des pratiques</li> <li>• Satisfaction élevée ou très élevée des superviseurs (89% lors de l'évaluation du printemps 2019)</li> <li>• Augmentation de l'engagement grâce aux mesures implantées pour 93% des superviseurs (évaluation au printemps 2019)</li> <li>• Accès accru à des formations autrement inaccessibles.</li> </ul> |
| Clientèle (stagiaire)     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attraction des stagiaires par une offre de stages dynamisée</li> <li>• ↗ du recrutement et de la rétention des nouveaux employés</li> </ul>  |

### FACILITATEURS

- Soutien organisationnel de la part des dirigeants, avec un arrimage solide entre toutes les directions et l'appui de la Direction générale
- Collaboration étroite entre les employés, impliqués de près ou de loin avec le stagiaire, qui participent à la formation et contribuent au succès du stage en jouant des rôles complémentaires.
- Implication des employés dans le choix des mesures (sondage, comité consultatif et évaluation)
- Promotion du programme de supervision par différentes communications et tournées dans les équipes
- Collaboration et la flexibilité des gestionnaires pour l'utilisation des mesures
- Application en ligne qui permet au superviseur de visualiser son historique de supervision et ses revenus-dépenses en tout temps.

### OBSTACLES

- Adaptation au changement pour les employés
- Difficultés pour certains superviseurs à obtenir des libérations de temps pour une journée reconnaissance et à se faire remplacer pour assister à des formations dans le contexte de pénurie de main-d'œuvre
- Revenus de stages inégaux d'une discipline à l'autre et d'une maison d'enseignement à l'autre, pouvant engendrer un sentiment d'iniquités entre les superviseurs, malgré une compensation offerte par la DREU

#### PERSONNE-RESSOURCE

|  |   |
|--|---|
| Ève Robitaille   | Hôtel-Dieu de Lévis, 143, rue Wolfe, Lévis (Québec) G6V 3Z1 |
| APPR, Direction de la recherche et de l'enseignement universitaire | 418 835-7121 poste 4680<br>eve_robitaille@ssss.gouv.qc.ca   |

#### VALIDATION DE LA SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Date

|                   |                 |                 |
|-------------------|-----------------|-----------------|
| Ève Robitaille    | APPR            | 15 juillet 2019 |
| Véronique Boutier | Directrice DREU | 18 juillet 2019 |

<sup>i</sup> Pratique prometteuse ou exemplaire sélectionnée par une direction d'un établissement de Santé et Services sociaux : Pratique prometteuse : Expérience novatrice qui semble donner des résultats intéressants. Pratique exemplaire : Expérience novatrice qui a été formellement évaluée par un organisme externe.

<sup>ii</sup> Programme de soutien et de reconnaissance pour les superviseurs de stage est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, CISSS de Chaudière-Appalaches, 2018, 20 p.

<sup>iii</sup> Les effets perçus sont en voie de développement dans l'ensemble du CISSS C-A et sont présentement caractérisés de tendance.

**Utilité du document** : La fiche synthèse de pratique prometteuse ou exemplaire permet de donner un aperçu général d'une pratique en place dans un établissement de santé et de services sociaux. Les personnes intéressées à obtenir des détails de cette pratique sont invitées à contacter la personne-ressource.