



Research and Centre de recherche  
Intervention Centre for intervention en santé  
Healthy Workplaces des organisations

## **Consultation sur le climat de travail et les pratiques de reconnaissance**

# **QUESTIONNAIRE**

**TOUS DROITS RÉSERVÉS**

**Centre de recherche intervention en santé des organisations  
Centre universitaire de santé McGill**

**© 2007 CRISO / Institut de recherche du CUSM**

# QCP\_REC – Formulaire de consentement

© 2007 CRISO/Institut de recherche du Centre universitaire de santé McGill

## OBJECTIFS DU SONDAGE

Votre participation à ce sondage permettra de procéder à une mesure scientifique du climat de travail au sein de votre établissement. Vos réponses contribueront à dresser un portrait détaillé des perceptions relatives à votre environnement de travail, ce qui permettra de mettre en évidence les priorités d'amélioration.

## ANONYMAT ET CONFIDENTIALITÉ

Ce questionnaire est anonyme. Vos réponses demeureront strictement confidentielles. **La saisie des données et la production des rapports de sondage seront effectuées à l'extérieur de votre organisation par notre équipe de recherche.** Conséquemment, votre employeur n'aura pas accès à votre questionnaire et le rapport de sondage qui lui sera remis ne contiendra aucune information permettant de vous identifier. Il est à noter que vos commentaires écrits seront retranscrits intégralement et regroupés par direction ou par catégorie d'emploi. Le rapport contenant la retranscription des commentaires écrits sera remis à la direction des ressources humaines de votre établissement qui aura la responsabilité de s'assurer que ni vous ni aucune autre personne ne puisse être identifiée à la lecture de ces commentaires.

Vous êtes entièrement libre de compléter ce questionnaire. Le fait de le compléter et de nous le retourner sera considéré comme votre consentement à participer à ce sondage sur le climat de travail au sein de votre établissement.

Nous vous remercions de votre participation !

Serge Gagnon, PhD  
Chercheur en milieu médical et directeur associé  
Centre de recherche intervention en santé des organisations  
Institut de recherche du Centre universitaire de santé McGill  
3550, ch. de la Côte-des-Neiges, bureau 560  
Montréal (Québec) H3H 1V4  
[serge.gagnon@muhc.mcgill.ca](mailto:serge.gagnon@muhc.mcgill.ca)  
[www.criso.ca](http://www.criso.ca)

**Prière de retourner votre questionnaire complété dans l'enveloppe  
réponse pré affranchie ci-jointe avant le ...**

## CONSIGNES

Ce questionnaire est constitué d'énoncés décrivant positivement ou négativement différents aspects de votre expérience personnelle au travail. En moyenne, les répondants terminent le questionnaire en une trentaine de minutes.

En référant à votre expérience personnelle dans votre emploi et votre environnement de travail au cours de la dernière année, indiquez votre degré d'accord ou de désaccord face à chacun des 76 énoncés du questionnaire en utilisant l'échelle ci-dessous.

1	2	3	4	5
<b>Fortement en désaccord</b>	<b>Plutôt en désaccord</b>	<b>Neutre</b>	<b>Plutôt en accord</b>	<b>Fortement en accord</b>

Il est très important de choisir parmi les choix de réponses suggérés. Si vous hésitez entre deux choix (par exemple, 4 ou 5), nous vous demandons d'opter pour celui qui semble le plus conforme à votre réalité quotidienne, plutôt que d'encercler deux choix ou de créer un point milieu par vous-même.

Finalement, il est très important de répondre individuellement à toutes les questions de manière spontanée.

Les termes suivants sont employés tout au long du questionnaire et signifient :

**Superviseur** : Votre cadre hiérarchique, c'est-à-dire la personne de qui vous relevez selon la structure administrative de l'établissement.

**Équipe** : Votre équipe de travail, c'est-à-dire les collègues avec lesquels vous travaillez habituellement.

**Organisation** : L'établissement qui vous emploie.

Il est à noter que l'emploi du genre masculin est utilisé uniquement dans le but d'alléger le texte.

**Vous pouvez maintenant débiter le questionnaire**

**En référant à votre expérience personnelle dans votre emploi et votre environnement de travail au cours de la dernière année, indiquez jusqu'à quel point vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés qui suivent.**

	1	2	3	4	5
	Fortement en désaccord ▼	Plutôt en désaccord ▼	Neutre ▼	Plutôt en accord ▼	Fortement en accord ▼
1. Souvent, ce n'est pas clair qui a autorité pour prendre les décisions relatives à mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Trop de règlements font entrave à la qualité de mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. La quantité de tâches à accomplir dépasse ce qu'il m'est possible de faire.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. J'ai beaucoup de liberté pour choisir comment faire mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Mon travail exige une grande variété de compétences.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Plusieurs personnes, à l'extérieur de cette organisation (ex : les patients, les clients), sont affectées par la façon dont je fais mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Mon superviseur <sup>1</sup> souligne l'importance d'un rendement de haute qualité.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Mon superviseur m'indique comment améliorer mon rendement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Mon superviseur traite son personnel avec respect.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Les membres de mon équipe de travail <sup>2</sup> se font confiance.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Il y a un sentiment de fierté dans mon équipe de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Il règne une atmosphère amicale au sein de mon équipe de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. On m'encourage à développer mes idées.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. L'organisation <sup>3</sup> se soucie très peu de moi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Les décisions relatives à mon travail sont prises de façon équitable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Les buts et les objectifs de mon équipe de travail sont définis clairement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Dans mon travail, je dois faire des choses qui vont à l'encontre de mon jugement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. La quantité de travail à accomplir m'empêche de faire du bon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Le contrôle est instauré de façon telle que je peux prendre des décisions à l'intérieur de ma propre zone de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Beaucoup de talent et d'efforts sont requis pour bien faire mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Je sens que mon travail est important pour le bon fonctionnement de mon équipe de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Avez-vous répondu à toutes les questions de cette page ?**

<sup>1</sup> Votre cadre hiérarchique, c'est-à-dire la personne de qui vous relevez selon la structure administrative de l'établissement.

<sup>2</sup> Votre équipe de travail, c'est-à-dire les collègues avec lesquels vous travaillez habituellement.

<sup>3</sup> L'établissement qui vous emploie.

**Avez-vous répondu à toutes les questions de cette page?**

**En référant à votre expérience personnelle dans votre emploi et votre environnement de travail au cours de la dernière année, indiquez jusqu'à quel point vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés qui suivent.**

	1	2	3	4	5
	Fortement en désaccord ▼	Plutôt en désaccord ▼	Neutre ▼	Plutôt en accord ▼	Fortement en accord ▼
22. Mon superviseur <sup>4</sup> me fixe des objectifs précis (ex. : échéances, normes de qualité, etc.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Mon superviseur me donne l'aide dont j'ai besoin pour compléter mon travail à temps.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Mon superviseur m'écoute lorsque j'ai des problèmes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Il y a un esprit de coopération entre les membres de mon équipe de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. La plupart des membres de mon équipe de travail ne voudraient pas changer d'équipe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Le climat de travail au sein de l'équipe <sup>5</sup> est détendu et convivial.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. On m'encourage à essayer de nouvelles façons de faire mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Cette organisation <sup>6</sup> a vraiment mon bien-être à cœur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Avant que l'on prenne une décision par rapport à mon travail, on prend soin d'entendre toutes mes préoccupations.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Les responsabilités inhérentes à mon travail sont clairement définies.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. Il y a trop de personnes qui me disent quoi faire.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Je travaille constamment sous trop de pression.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. Il m'appartient de décider de la meilleure façon de faire mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Mon travail met à l'épreuve mes capacités.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. Je sens que mon travail apporte une contribution significative.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. Mon superviseur souligne l'importance des objectifs de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. Mon superviseur donne le bon exemple en travaillant fort.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. Mon superviseur s'empresse de reconnaître et de récompenser le bon rendement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. Il y a des tensions entre les membres de mon équipe de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41. Les membres de mon équipe de travail sont fiers de leur travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42. Les membres de mon équipe se soucient les uns des autres.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Avez-vous répondu à toutes les questions de cette page ?**

<sup>4</sup> Votre cadre hiérarchique, c'est-à-dire la personne de qui vous relevez selon la structure administrative de l'établissement.

<sup>5</sup> Votre équipe de travail, c'est-à-dire les collègues avec lesquels vous travaillez habituellement.

<sup>6</sup> L'établissement qui vous emploie.

**Avez-vous répondu à toutes les questions de cette page?**

**En référant à votre expérience personnelle dans votre emploi et votre environnement de travail au cours de la dernière année, indiquez jusqu'à quel point vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés qui suivent.**

	1	2	3	4	5
	Fortement en désaccord ▼	Plutôt en désaccord ▼	Neutre ▼	Plutôt en accord ▼	Fortement en accord ▼
43. Cette organisation <sup>7</sup> m'encourage à perfectionner les méthodes de travail proposées par mon superviseur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44. Cette organisation se soucie de ma satisfaction générale au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. Des informations précises et complètes sont recueillies avant que des décisions soient prises relativement à mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46. Je sais ce que l'on attend de moi dans mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47. On me tient responsable de choses sur lesquelles je n'ai aucun contrôle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48. J'ai trop de travail à faire.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
49. J'ai la liberté de compléter les tâches qui me sont assignées sans être supervisé à l'excès.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50. Mon travail me permet de mettre à contribution toutes mes connaissances et mes compétences.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
51. Je pense que mon travail est très important.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52. Mon équipe de travail <sup>8</sup> a des objectifs d'amélioration précis et mesurables.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53. Mon superviseur <sup>9</sup> m'aide à résoudre mes problèmes liés au travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. Je peux faire confiance à mon superviseur.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55. Les membres de mon équipe de travail coopèrent pour accomplir le travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56. Le moral est bon au sein de mon équipe de travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
57. Les membres de mon équipe de travail ont une attitude chaleureuse entre eux.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
58. Cette organisation m'encourage à trouver de nouvelles façons de régler de vieux problèmes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
59. Mes opinions sont importantes pour cette organisation.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
60. Je peux obtenir des informations supplémentaires lorsque les décisions relatives à mon travail ne sont pas claires.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Avez-vous répondu à toutes les questions de cette page ?**

<sup>7</sup> Votre cadre hiérarchique, c'est-à-dire la personne de qui vous relevez selon la structure administrative de l'établissement.

<sup>8</sup> Votre équipe de travail, c'est-à-dire les collègues avec lesquels vous travaillez habituellement.

<sup>9</sup> L'établissement qui vous emploie.

**Avez-vous répondu à toutes les questions de cette page?**

**En référant à votre expérience personnelle dans votre emploi et votre environnement de travail au cours de la dernière année, indiquez jusqu'à quel point vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés qui suivent.**

	1	2	3	4	5
	Fortement en désaccord ▼	Plutôt en désaccord ▼	Neutre ▼	Plutôt en accord ▼	Fortement en accord ▼
61. Cette organisation <sup>10</sup> investit dans la formation continue afin d'assurer mon développement professionnel (ex : congrès, conférences, séminaires de formation, etc.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
62. Mon superviseur <sup>11</sup> me donne assez régulièrement un feed-back spontané sur la qualité de mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
63. Mes collègues <sup>12</sup> me donnent assez régulièrement un feed-back spontané sur la qualité de mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
64. Cette organisation me fournit les outils adéquats qui me permettent de travailler efficacement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
65. Mon superviseur fait preuve de considération envers moi (salutations, attentions agréables).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
66. Mes collègues font preuve de considération envers moi (salutations, attentions agréables).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
67. Il y a des possibilités d'avancement pour moi dans cette organisation.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
68. Je reçois des mots de félicitations et/ou des remerciements de la part de mon superviseur pour souligner mes bons coups.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
69. Je reçois des mots de félicitations et/ou de remerciements de la part de mes collègues pour souligner mes bons coups.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
70. La direction du département/programme/service auquel je suis rattaché reconnaît mon importance en tant qu'employé en me communiquant ses activités et décisions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
71. Je reçois des mots d'encouragement de la part de mon superviseur lorsque je fais face à une situation difficile.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
72. Mes collègues reconnaissent ma contribution au bon fonctionnement et à l'atteinte des objectifs de notre équipe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
73. Il m'est possible d'obtenir de l'aide psychologique (défrayée par l'employeur) si j'en ai besoin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
74. Mon superviseur reconnaît ma valeur comme employé en me laissant suffisamment d'autonomie dans mes fonctions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
75. Cette organisation développe des politiques et des programmes qui soutiennent l'importance de la reconnaissance des employés.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
76. Les usagers, les patients soulignent assez régulièrement leur satisfaction quant à la qualité de mon travail.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Avez-vous répondu à toutes les questions de cette page ?**

<sup>10</sup> L'établissement qui vous emploie.

<sup>11</sup> Votre cadre hiérarchique, c'est-à-dire la personne de qui vous relevez selon la structure administrative de l'établissement.

<sup>12</sup> Votre équipe de travail, c'est-à-dire les collègues avec lesquels vous travaillez habituellement.

**Avez-vous répondu à toutes les questions de cette page?**

**RAPPEL : ANONYMAT ET CONFIDENTIALITÉ**

Ce questionnaire est anonyme. Vos réponses demeureront strictement confidentielles. La saisie des données et la production des rapports de sondage seront effectuées à l'extérieur de votre organisation par notre équipe de recherche. Conséquemment,  **votre employeur n'aura pas accès à votre questionnaire et le rapport de sondage qui lui sera remis ne contiendra aucune information permettant de vous identifier.**

**Pour terminer, veuillez répondre aux questions qui suivent**

77. Quel est votre âge ?

78. Quel est votre sexe ?

- féminin  
 masculin

79. Quelle est votre catégorie d'emploi ? (une seule réponse)

- Groupe 1** : personnel en soins infirmiers et des services cardio-respiratoires (infirmières bachelières, infirmières, infirmières auxiliaires, perfusionnistes, inhalothérapeutes, etc.).
- Groupe 2** : personnel para technique, des services auxiliaires et de métiers (préposés, employés de métier, assistants techniques, personnel des services alimentaires, auxiliaires, etc.).
- Groupe 3** : personnel de bureau et techniciens et professionnels rattachés à l'administration (personnel de bureau, personnel des services informatiques, préposés à l'accueil, à l'admission, aux archives, etc.).
- Groupe 4** : professionnels et techniciens de la santé (agents, professionnels, éducateurs, techniciens en diététique, éducation spécialisée, électrophysiologie, génie biomédical, technologues, travailleurs sociaux, etc.).
- Personnel non syndiqué
- Personnel d'encadrement

81. À quelle unité administrative êtes-vous rattaché ?

**Consultez l'ANNEXE ci-jointe pour repérer le numéro correspondant à votre unité administrative et inscrivez-le dans l'espace ci-après.**

82. Commentaires et suggestions

**Merci de votre participation !**

**SVP retournez votre questionnaire dans l'enveloppe réponse pré affranchie avant le ....**

**Avez-vous répondu à toutes les questions de cette page?**