



Société Pierre Boucher

La psychologie au service des affaires

SPB CONTACT

Hiver 2004

Volume 1, no 10

DANS CE NUMÉRO :

- Les tests génériques, à quoi peut-on s'attendre?
- Succès et mieux-être au travail
- Conférences à venir
- Résultats du sondage qualité 2003

N'HÉSITÉZ PAS À COMMUNIQUER AVEC NOUS :

RÉGION DE
MONTRÉAL :
(450) 646-1022

RÉGION DE
QUÉBEC :
(418) 658-7887

SANS FRAIS :
(800) 798-1022

spbr&d@spb.ca

NOUS Y SOMMES TOUS ARRIVÉS EN MÊME TEMPS!

Année après année, le dicton populaire circule dans les couloirs mouvementés des bureaux et usines, essayant de conjurer le sort, ou cherchant à tourner en ridicule cette période de course folle qui précède le temps des Fêtes. Fin d'année calendaire, fin d'année fiscale pour certains, dossiers à boucler, réunions à inscrire dans des agendas boursoufflés, mais aussi partys de bureau, achats de Noël, préparations de réceptions, départs en voyage. Un bon rhume avec ça?

Parce que vous êtes importants pour nous, nous aimerions vous souhaiter la plus agréable et la plus reposante des périodes de congé de Noël et du Jour de l'An. Et, psychologues que nous sommes, nous ne pouvons nous empêcher de vous encourager à abandonner agendas, montres et chronomètres et de laisser davantage de place à l'improvisation. De plus, parce que nous sommes généreux, nous vous proposons la lecture de deux articles clin d'œil sur la valeur réelle des tests génériques et, ô synchronisme, l'ouverture d'un nouveau service SPB qui souligne l'importance de l'équilibre au travail.

Soyez prudents sur les routes et prenez le temps de retrouver vos proches, petits et grands.

LA RÉDACTION 



*À l'occasion des fêtes,
nos pensées se tournent avec reconnaissance
vers ceux et celles
qui rendent possible notre succès.
Nous vous remercions et vous souhaitons
un joyeux Noël
et une bonne et heureuse année.*

SPB-RED.  

LES TESTS GÉNÉRIQUES, À QUOI PEUT-ON S'ATTENDRE?

Vous êtes de plus en plus nombreux à nous faire part d'un besoin pour un outil à la fois simple, court, bon marché et... puissant, bref, d'un test exceptionnel qui vous permettrait de prendre d'infaillibles décisions de sélection. Et bien malheureusement, notre constat est qu'un tel phénomène n'existe pas.

Pourtant, il existe une panoplie de tests génériques sur le marché qui sont annoncés comme étant la solution miracle. Nous convenons qu'ils ont souvent une allure attrayante : ils sont accessibles via Internet, donnent des résultats instantanés, les dimensions qu'ils disent mesurer semblent pertinentes, ils permettent parfois même d'être autonomes dans l'interprétation des résultats, avec un rapport automatisé en plus. « Tout cela en moins de 10 minutes! » scandent certains distributeurs vantant les mérites de leurs tests. Vous en connaissez certainement quelques-uns.

Alors pourquoi décideriez-vous d'investir un peu plus pour une évaluation comprenant une batterie de tests et une interprétation par un professionnel si vous pouvez obtenir une qualité comparable avec un seul outil qui prétend tout mesurer? Simple parce que la qualité et la validité de l'information obtenue n'est pas comparable. Le véritable problème réside dans le fait que ces tests promettent beaucoup plus que ce qu'ils sont réellement en mesure

de livrer. Et cette capacité de livrer exige de tous les développeurs d'outils de respecter un ensemble de critères spécifiques :

- Méthodologie de construction rigoureuse issue d'un modèle théorique solide;
- Démarche scientifique de développement des items;
- Validation et normalisation à une population de référence pertinente.

C'est uniquement grâce au respect de ces conditions que les inférences que l'on pourra tirer d'un test seront valides, et donc défendables en contexte de sélection. À la Société Pierre Boucher, nous accordons une grande importance à l'examen des tendances en évaluation du personnel. Ainsi, notre analyse des outils disponibles actuellement sur le marché ne nous permet pas d'accorder notre confiance aux tests génériques. Très peu de ces outils sont révisés par la communauté scientifique. Des études de validation sont parfois réalisées par les distributeurs de tests eux-mêmes et elles ne sont pas toujours accessibles aux utilisateurs et spécialistes. Trop souvent, les indices psychométriques que nous avons observés étaient peu convaincants. Par ailleurs, l'interprétation libre de résultats psychométriques sans l'aide d'un spécialiste formé à l'usage de l'outil peut entraîner des erreurs supplémentaires dans les conclusions tirées sur les candi-

« Le véritable problème réside dans le fait que ces tests promettent beaucoup plus que ce qu'ils sont réellement en mesure de livrer. »

SUITE DE LA PAGE 2

datés. Comme dans toute chose, il ne peut y avoir que des avantages sans quelques sacrifices.

SPB fait continuellement la vigie de l'ensemble des outils sur le marché pour vous offrir les plus puissants en matière de précision et de validité. Plusieurs des outils que nous incorporons dans notre batterie sont dits « réservés », c'est-à-dire qu'ils ne sont pas accessibles au grand public, qu'ils ne circulent pas beaucoup, qu'ils sont difficiles à déjouer du point de vue de la désirabilité sociale, qu'ils sont plus nuancés et demandent une interprétation en profondeur.

En tant que décideur, la question à se poser est la suivante : « Est-il réellement plus coûteux de se fier à des données susceptibles d'être erronées que d'investir dans des résultats de qualité issus d'une batterie de tests éprouvés? » Certains de nos clients des domaines pharmaceutique, agroalimentaire ou aérospatial ne se permettent aucun compromis quant à la précision des outils de mesure qu'ils intègrent à leur processus de production et qui constituent la base de nombre de leurs décisions. L'utilisation de tests

éprouvés en sélection et en évaluation du personnel découle de la même logique, d'autant plus que le risque, dans le cas des tests génériques, se situe sur le plan de la précision de prédiction de comportements au travail, ce qui est loin d'être sans importance.

Bref, les outils miracles n'existent pas. Notre constat se résume à ceci : les entreprises peuvent difficilement se permettre de faire des compromis quant à la validité de leurs décisions d'embauche, particulièrement quand on chiffre l'impact des mauvaises décisions de sélection. En optant pour des tests non éprouvés en sélection, les utilisateurs peuvent s'attendre à une valeur contributive limitée dans l'analyse de l'adéquation employé - poste, situation certainement peu souhaitable chez nos clients soucieux de démontrer le retour sur l'investissement des décisions d'embauche.

N'hésitez surtout pas à nous contacter pour des informations supplémentaires, il nous fera plaisir d'en discuter avec vous.

JULIE GRÉGOIRE
PSYCHOLOGUE ORGANISATIONNELLE
jgregoire@spb.ca

« Très peu de ces outils sont révisés par la communauté scientifique. Des études de validation sont parfois réalisées par les distributeurs de tests eux-mêmes et elles ne sont pas toujours accessibles aux utilisateurs et spécialistes. »

CONFÉRENCES À VENIR...

Le bonheur au travail

Dans le cadre de la semaine horticole de l'**Institut québécois des ressources humaines en horticulture** (IQRHH) qui se tiendra à l'**hôtel des Seigneurs de Saint-Hyacinthe**, **Francine Roy**, psychologue industrielle et organisationnelle chez SPB, animera une conférence ayant pour titre : « **Le bonheur au travail** ». Le tout se déroulera le **5 février 2004**.

Information : www.igrhh.qc.ca

SUCCÈS ET MIEUX-ÊTRE AU TRAVAIL : QUAND LE SUCCÈS DE VOTRE ORGANISATION PASSE PAR LE MIEUX-ÊTRE DE VOS EMPLOYÉS!

« ...notre service permet aux organisations de cerner les stressseurs organisationnels contribuant, de près ou de loin, à la détresse et, par le fait même, à la baisse de performance de ses travailleurs. »

Depuis le début des années 90, nous assistons à l'expansion fulgurante des problématiques reliées au stress dans nos milieux de travail (épuisement professionnel, dépression, troubles d'anxiété, stress, etc.). En effet, le nombre de cas indemnisés par la CSST lié à la détresse psychologique a presque doublé depuis 1990, passant de 530 à 1059 en l'an 2000. Cette augmentation a évidemment des conséquences. Les coûts liés à l'absentéisme n'ont cessé d'augmenter depuis 1997 et représentent en moyenne 7,1 % de la masse salariale d'une entreprise. En ajoutant les coûts indirects provenant de la formation du personnel remplaçant, heures supplémentaires et diminution de la productivité, ce pourcentage s'élève en moyenne à 17 %. Plus précisément, saviez-vous qu'au Québec, il y a 6 millions de journées de travail perdues et 3 millions de journées à productivité réduite dues aux diverses problématiques reliées au stress? Que ces absences coûteraient environ 6,5 milliards de dollars par année aux entreprises québécoises? Que pour chaque cas de dépression, chez un travailleur, le nombre de journées de travail perdues est estimé à 40 et les coûts à 10 000\$?

Les raisons expliquant cette augmentation inquiétante des problé-

matiques liées au stress en milieu de travail sont multiples. Bien sûr, il existe des facteurs individuels augmentant la vulnérabilité à ces problématiques, telles une mauvaise gestion du temps et/ou du stress, une faible tolérance à l'anxiété et à l'incertitude, une tendance à s'inquiéter excessivement pour tout et pour rien, et évidemment une mauvaise adéquation entre l'individu et son emploi. Toutefois, ne négligeons pas le rôle des facteurs organisationnels dans le développement de ces problématiques. Parmi ceux-ci, l'augmentation du nombre d'emplois avec un horaire atypique (travail de nuit et de fin de semaine), une charge de travail plus lourde, une diminution du temps pour accomplir et livrer son travail, peu d'autonomie dans ses tâches et de mauvaises relations au travail. Ces facteurs contribuent directement ou indirectement à l'accroissement de la détresse psychologique chez nos travailleurs et, par le fait même, à la diminution de la compétitivité de nos organisations.

Ces chiffres dévoilent ainsi un portrait peu reluisant de l'état de santé et de mieux-être de nos employés, en plus de mettre en lumière un facteur pouvant directement affecter le succès de nos organisations. Cons-

SUITE PAGE 5

SUITE DE LA PAGE 4

ciente de cet enjeu, la Société Pierre Boucher propose le service **Succès et Mieux-Être**. Ce service assure aux gestionnaires un portrait d'ensemble de la santé de leur organisation et surtout indique les pistes d'action sur lesquelles agir afin d'augmenter le mieux-être de leurs employés, et donc leur efficacité. En plus de procurer des indices objectifs et valides sur l'état de santé des employés, notre service permet aux organisations de cerner les stressors organisationnels contribuant, de près ou de loin, à la détresse et, par le fait même, à la baisse de performance de ses travailleurs. Cette double évaluation permet de préciser les besoins de votre organisation et ainsi développer les interventions appropriées, tant au niveau organisationnel qu'individuel. Dans le but de se tenir à la fine pointe de la recherche et du développement dans ce domaine en croissance, la Société Pierre Boucher a établi un partena-

riat avec **CRITEOS** (Centre de Recherche et d'Intervention pour le Travail, l'Efficacité Organisationnelle et la Santé), un centre de recherche interuniversitaire issu des HEC à Montréal. Ainsi, notre service répond à la fois aux besoins de l'organisation d'avoir une main-d'œuvre qualifiée et en santé, de réduire, voire d'éliminer les stressors organisationnels et de diminuer les coûts liés à la détresse psychologique au travail. Par le fait même, **Succès et Mieux-Être** répond aux besoins des travailleurs, soit d'évoluer dans un milieu de travail sain et de réduire leur niveau de stress.

Pour en connaître davantage sur notre service **Succès et Mieux-Être**, contactez :

NATHALIE HOULFORT
nhoufort@spb.ca

PATRICIA SFEIR
psfeir@spb.ca

450-646-1022 ou 1-800-798-1022



« Les performances individuelles, ce n'est pas le plus important. On gagne et on perd en équipe. »

- Zinedine Zidane

CONFÉRENCES À VENIR...

Mon ego : ami ou ennemi?

L'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec (**ORHRI**) offre une formation d'une demi-journée ayant pour titre : « **Mon ego : ami ou ennemi?** ». Comment reconnaître la part de l'ego dans nos interventions et comment maîtriser notre subjectivité avant que ne s'aggrave une situation?

Alain Reid, vice-président de SPB dirige cette formation qui se tiendra le **23 janvier 2004** à **Montréal** et le **17 février 2004** à **Laprairie**.

Information : <http://www.portail-rhri.com>

Vos employés... un investissement rentable et compétitif.

Dans le cadre d'un déjeuner-causerie de **Emploi-Québec**, **CLE de Portneuf** et de l'Union des chambres de commerces et d'industries de Portneuf (**UCCIP**), qui aura lieu le **18 février prochain** à **Pont-Rouge**, **Alain Reid** vous informera sur le succès et la compétitivité qu'apporte la mobilisation entre les patrons et les employés.

Information : **418-268-5447**



SOCIÉTÉ PIERRE BOUCHER

Région de Montréal :
555, boul. Roland-
Therrien
Bureau 300
Longueuil, Québec
J4H 4E7

Téléphone
(450) 646-1022
(800) 798-1022

Télécopieur
(450) 646-5184

Région de Québec :
2600, boul. Laurier-
bureau 2700
7e étage
Sainte-Foy, Québec
G1V 4M6

Téléphone
(418) 658-7887
(800) 798-1022

Télécopieur
(418) 658-5225

**Retrouvez-nous
sur le web!**

www.spb.ca

RÉSULTATS DU SONDAGE QUALITÉ 2003

Nous avons le plaisir de vous communiquer les résultats de la satisfaction de notre clientèle obtenus pour l'année 2003.

- Les questionnaires ont été envoyés à toute la clientèle qui a transigé au moins une fois avec la Société Pierre Boucher au cours de l'année 2003. Ils ont été envoyés au cours du mois d'octobre 2003. Le taux de participation a été de 37 %;
- Pour la majorité des compétences évaluées par notre sondage qualité, les moyennes de 2003 ont augmenté par rapport au sondage 2002;
- Le pourcentage de répondants se disant **très satisfait** (versus satisfait) a augmenté cette année, par rapport au sondage de l'année 2002 pour les questions reliées à la qualité de nos services et produits (qualité des interventions, outils, interactions, documents, accueil, etc.);
- **69 %** des répondants ont indiqué que généralement, ils étaient **très satisfaits** de la qualité des services offerts par le(s) consultant(s) avec qui ils ont transigé en 2003, **29 %** étaient **satisfaits**;
- **61 %** des répondants ont indiqué que généralement, ils étaient **très satisfaits** de la Société Pierre Boucher en tant que pourvoyeur d'outils et de services, **38 %** étaient **satisfaits**;
- **89 %** des répondants placent **SPB en tête de file** du marché de la psychologie des affaires.

Les marques distinctives de SPB selon notre clientèle

- Le professionnalisme de la boîte et de ses consultants;
- La qualité des services offerts et des outils utilisés;
- L'expertise et la qualité des intervenants;
- La capacité à saisir, à comprendre et à s'adapter aux besoins des clients.

Les opportunités d'amélioration de SPB selon notre clientèle

- La rapidité et la disponibilité des consultants;
- La disponibilité géographique.

Nous tenons à remercier notre clientèle pour son soutien constant et pour son feed-back lors du sondage qualité et tout au cours de l'année. Par votre participation, vos requêtes et vos questions, vous nous permettez de constamment nous améliorer et de demeurer vigilants. Pour tous commentaires, n'hésitez pas à nous contacter.