



# LA SATISFACTION AU TRAVAIL...

## LE QUESTIONNAIRE SAPHORA-JOB© ET L'EXPERIMENTATION CLARTE

Equipe projet : Sophie Vialle, Catherine Pourin, Philippe Michel  
Mélanie Maugeais, Caroline Erignoux, Sophie Randon  
Marion Kret, Ahmed Djihoud, Sandrine Domecq

15<sup>ème</sup> Journée Régionale du CCECQA – Bordeaux, 27 juin 2014

[www.ccecqa.asso.fr](http://www.ccecqa.asso.fr)

# Contexte

- **Projet régional CCECQA en 2001-2004**
  - Elaboration du questionnaire Saphora-Job©
  - 5 établissements adhérents volontaires
- **Expérimentation nationale CLARTE en 2011-2013**
  - Production d'indicateurs en santé
  - Domaines prioritaires définis par la DGOS et la HAS
  - Comité de pilotage management RH-CLARTE
  - 74 établissements du panel



# Satisfaction au travail des professionnels de santé

- Définition (Igalens, 1999)
  - Réponse émotionnelle positive
  - Résultant de l'évaluation du travail
  - Evoluant dans le temps
  - Concept multidimensionnel dynamique
- Questionnaire Saphora-Job©
  - 59 items organisés en chapitre
  - 6 modalités de réponse

# Questionnaire Saphora-Job©

## B. Les relations entre professionnels

*Indiquez votre niveau de satisfaction avec les affirmations suivantes...*

	Pas du tout satisfait	Pas satisfait	Assez peu satisfait	Assez satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait
15. Les relations humaines entre professionnels dans le service	1	2	3	4	5	6
16. Mes relations avec les personnes avec qui je travaille	1	2	3	4	5	6
17. La possibilité d'entraide avec mes collègues pour un travail en équipe	1	2	3	4	5	6
18. L'ambiance de travail dans mon service	1	2	3	4	5	6

## C. Le développement professionnel

*Indiquez votre niveau de satisfaction avec les affirmations suivantes...*

	Pas du tout satisfait	Pas satisfait	Assez peu satisfait	Assez satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait
19. Mes perspectives de carrière dans mon établissement (promotion, mobilité volontaire, changement de métier ou de fonction)	1	2	3	4	5	6
20. La possibilité de promotion qui m'est donnée en fonction du travail que je fais	1	2	3	4	5	6
21. La possibilité de bénéficier d'une évaluation annuelle	1	2	3	4	5	6

# Deux mesures en 2012 et 2013

## Mesure 1

19 en  
Aquitaine

### 73 établissements

40 publics            22 privés  
11 privés d'intérêt collectif

### Taux de participation

54% en moyenne  
28% à 100%

### 6929 répondants

55% soignants    11% médecins  
16% administratifs    8% techniciens  
52% CDI    40% titulaire    8% CDD

**1810 commentaires libres**

## Mesure 2

15 en  
Aquitaine

### 59 établissements

32 publics            19 privés  
8 privés d'intérêt collectif

### Taux de participation

47% en moyenne  
18% à 88%

### 4989 répondants

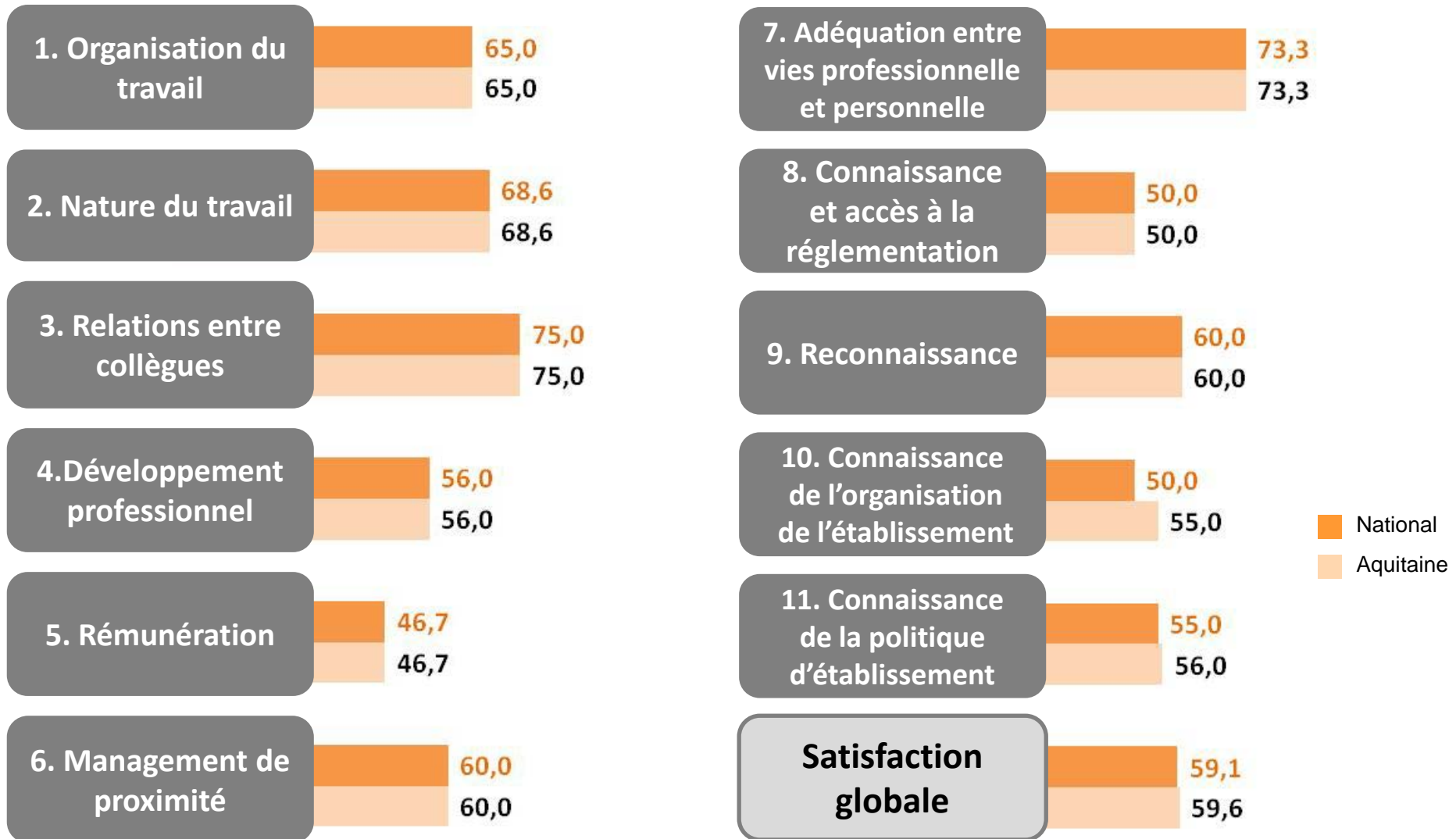
55% soignants    11% médecins  
16% administratifs    8% techniciens  
47% CDI    43% titulaire    8% CDD

**1029 commentaires libres**

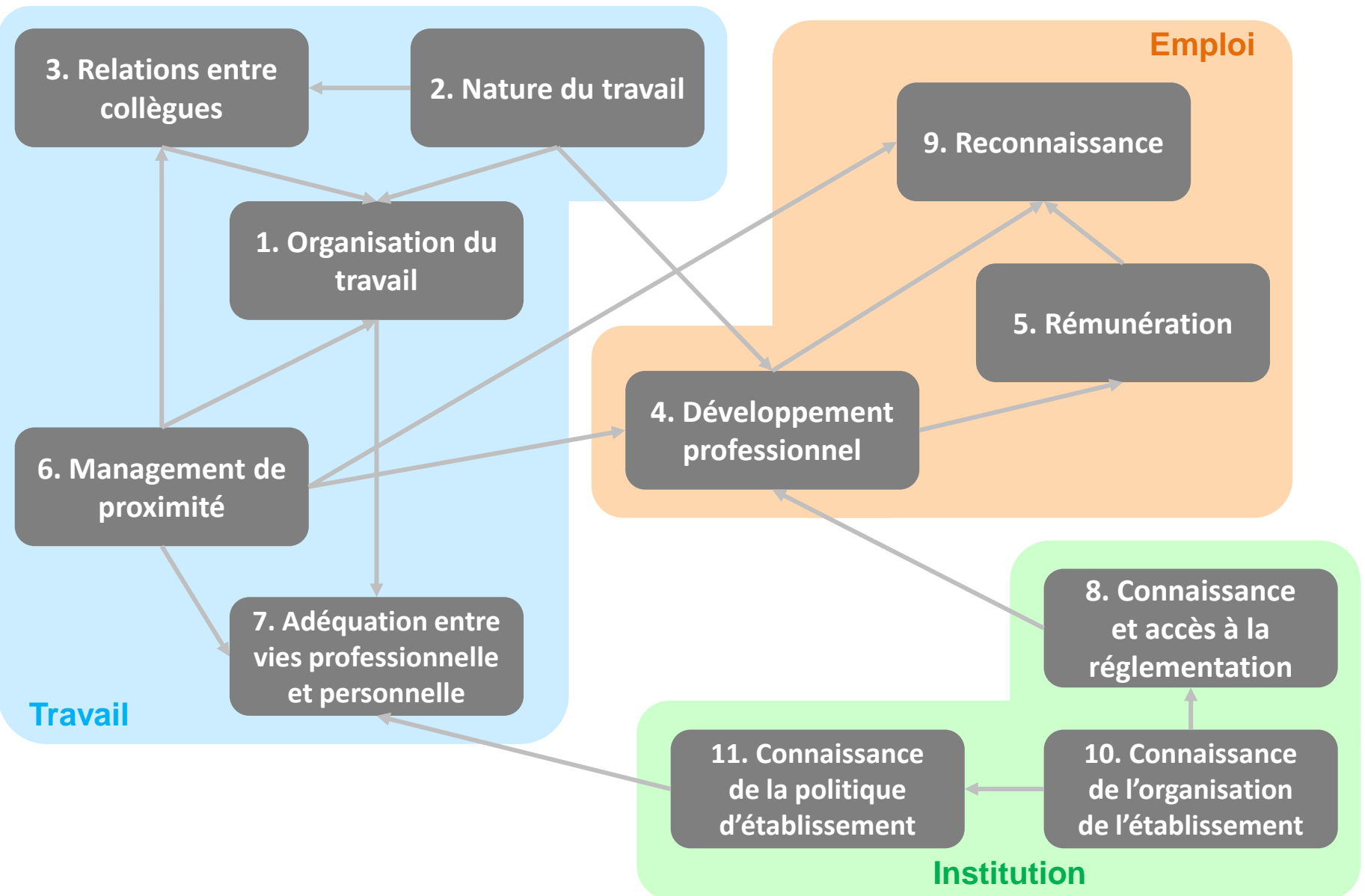
# Traitement des données

National	Etablissement	Par catégorie Platines
<b>Valider</b>	<b>Décrire</b>	<b>Comparer</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Faisabilité</li><li>• Validité</li><li>• Fiabilité</li><li>• Sensibilité au changement</li><li>• Pertinence</li></ul> <p>→ Rapport final</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réponses à chaque item</li><li>• Scores de satisfaction</li></ul> <p>→ Rapport individuel</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Scores de satisfaction</li><li>• Position par rapport aux autres établissements</li></ul> <p>→ Rapport comparatif</p>

# Indicateurs de satisfaction au travail



# Liens entre les indicateurs





# En termes d'utilité...

- **Un outil de mesure pour l'institution**
  - Lien entre efficacité individuelle et organisationnelle
  - Épanouissement du salarié
- **Un outil d'aide pour les managers**
  - L'accès aux ressources ayant un effet favorable sur l'organisation du travail et sur l'emploi
  - Le développement professionnel à la fois résultat d'un contexte attractif et facteur favorisant une meilleure reconnaissance au travail
- **Un outil d'expression pour les professionnels**

# Paroles de professionnels de santé

*« J'aime mon métier »*

*« J'ai déposé un dossier UNIFAF il y a plus d'un an.  
Aucun retour. Pour moi c'est un frein à mon évolution  
professionnelle et une grande déception personnelle. »*

*« La charge de travail est considérable avec des patients ayant des  
pathologies diverses, une grabatisation des patients, des troubles  
cognitifs, des personnes en fin de vie »*

*« J'éprouve un réel plaisir à apporter mes soins aux patients, car nous soignants, nous  
nous adaptons à eux et non l'inverse... On prend en charge une personne et non sa  
pathologie... cela me semble indispensable pour qu'un soin soit de qualité. Parfois  
manque de temps pour dialoguer avec eux. »*

*« TOUT VA BIEN »*

*« Manque de coordination dans le travail :  
donc manque d'efficacité face aux patients. »*

# Questionnaire Saphora-Job©

- Guide d'utilisation et questionnaire en accès libre
- Aide proposée aux adhérents
  - Saisie en ligne et rapport automatisé





MERCI

15<sup>ème</sup> Journée Régionale du CCECQA – Bordeaux, 27 juin 2014

[www.ccecqa.asso.fr](http://www.ccecqa.asso.fr)

# Références

- Igalens, J. Satisfaction au travail. [auteur du livre] R Le Duff. *Encyclopédie de la gestion et du management*. Paris : Dalloz, 1999, pp. 1246-1247.
- Consortium CLARTE. Rapport final du projet. Version 2.0 du 13/12/2013.
- Consortium CLARTE C. Pourin, S. Domecq, S. Vialle, P. Michel, C. Delmas, C. Paillé, E. Anthoine, L. Moret. Programme national CLARTE : des indicateurs RH en développement. *Revue Hospitalière de France*, n°548, Septembre-Octobre 2012:46-51
- Randon S, Pourin C, Sibé M, Vialle S, Michel P. Actualisation 2011 de la revue de la littérature sur la satisfaction au travail conduite par le CCECQA en 2000. CCECQA 2011.
- Brunelle Y. Les hôpitaux magnétiques : un hôpital où il fait bon travailler en est un où il fait bon se soigner. *PratOrgan Soins* 2009 ;40 :38-9.