

Campagne inter-régionale eFORAP

Satisfaction au travail dans les établissements de santé et médico-sociaux.



La mesure de la **satisfaction au travail** est une mesure qui s'intègre dans le cadre plus large de la Qualité de Vie au Travail (QVT), thématique de la certification V2014, et du déploiement des indicateurs validés dans le cadre du projet de recherche CLARTE¹ et mis à la disposition des professionnels par la HAS².

Les campagnes régionales eFORAP sont l'occasion du déploiement d'outils d'évaluation validés par le Ccecqa dans le cadre de projets régionaux ou nationaux. En 2015, c'est dans la continuité avec le thème de la journée régionale 2014 du Ccecqa sur la QVT³ et en écho avec la semaine QVT qui aura lieu du 15 au 19 juin, que nous mettons en œuvre cette 1^{ère} campagne régionale eFORAP sur la satisfaction au travail.

Une campagne qui sera inter-régionale grâce au partenariat d'une seconde structure régionale d'appui en évaluation (SRE), le Réseau QualiSanté pour les régions de la Loire Atlantique et de la Vendée.

Une campagne dont la finalité est de favoriser une réelle dynamique régionale autour de la mesure de la satisfaction au travail des professionnels, mesure individuelle et régionale mais également comparative entre établissements. Une dynamique qui pourra s'étendre, se poursuivre dans l'année, dans le cadre d'une démarche interne de QVT en participant à différentes actions régionales (retours d'expériences et de résultats dans le cadre de la semaine qualité de vie au travail, échanges à l'occasion d'ateliers de créativité sur le thème du travail, analyse du processus QVT, thématique d'impulsion de la certification V2014).

¹ Validation d'un questionnaire et d'indicateurs de satisfaction au travail : l'expérimentation CLARTE sur 74 établissements de santé. Poster présenté au Congrès Adelf-Emois, Avril 2014.

² La qualité de vie au travail favorise la qualité et la sécurité des soins délivrés par les professionnels. Focus sur les travaux publiés par la HAS sur le sujet. Lettre d'information de la HAS N°41, Octobre-décembre 2014.

³ La qualité de vie au travail. Un thème qui rassemble. Risques et Qualité 2014;3:102-104.

Outil

Développé en 2004 par le Ccecqa, le questionnaire Saphora-Job a fait l'objet d'une actualisation en 2013 à la suite des travaux d'un groupe de recherche national financés par le ministère du travail, de l'emploi et de la santé et la Haute autorité de santé (HAS).

Disponible sur notre plateforme eFORAP depuis 2013, cet outil permet à tous les établissements sanitaires et médico-sociaux qui le souhaitent, d'effectuer en ligne, la mesure de la satisfaction au travail de leurs équipes.

Le questionnaire Saphora-Job ce sont 59 items regroupés en 3 composantes : le travail, l'emploi et l'institution.

Méthode

La campagne régionale concerne tous les professionnels exerçant dans les établissements sanitaires et médico-sociaux, adhérents du Ccecqa et du Réseau QualiSanté.

Il s'agit d'un recueil exhaustif au niveau de l'établissement ou un niveau infra comme par exemple le pôle, l'unité, le service, etc.

Pour participer et s'engager dans cette campagne, l'établissement devra répondre à l'appel à participation lancé via Survey Manager fin janvier 2015. Il nommera pour l'occasion un Responsable et un Coordinateur du projet au sein de l'établissement.

Le recueil des données s'effectuera sans questionnaire papier, la saisie sera décentralisée au niveau de chaque professionnel qui répondra de manière totalement anonyme au formulaire en ligne, via une URL transmise par le coordinateur du projet dans l'établissement.

La période de recueil s'étalera sur environ deux mois, du 03 mars (ouverture de la plateforme) au 30 avril 2015 (fermeture de la plateforme).

Les résultats seront rendus en mai 2015 par établissement et une analyse régionale permettra à chaque établissement de se situer par rapport à l'ensemble des participants de la campagne.

Programmation

| | |
|--|--|
| Appel à participation : | 05 février 2015 |
| Clôture des inscriptions : | 25 février 2015 |
| Réunion de lancement au Ccecqa : | lundi 02 mars 2015 (10h-12h) |
| Recueil de données : | du 03 mars au 31 avril 2015 |
| Envoi rapport de résultats aux établissements : | 2^{ème} quinzaine de mai 2015 |
| Présentation des résultats régionaux Semaine de la QVT 2015 : | 15 au 19 juin 2015 |

Informations

Ccecqa - Axe CPP : Ahmed Djihoud (05 57 65 61 73), Catherine Pourin (05 57 65 61 38)

Réseau QualiSanté : Bastien Forestier, Axelle Carton (02 40 84 69 30)

Plus d'information sur www.ccecqa.asso.fr ou www.reseauqualisante.fr



SATISFACTION AU TRAVAIL

DES PROFESSIONNELS DE SANTE et MEDICO-SOCIAUX

SAPHORA - JOB[®]

Grille de recueil

Ce questionnaire aborde différents aspects de votre vie professionnelle pour lesquels il vous est demandé d'estimer votre satisfaction. Il se compose d'une série d'énoncés pour lesquelles vous devez indiquer votre position sur une échelle de satisfaction composée de 6 modalités entre « Pas du tout satisfait » et « Tout à fait satisfait ». Soyez spontanée(e) et sincère dans vos réponses. Le temps estimé de remplissage est de 20 minutes. Ce questionnaire est confidentiel, aucune réponse individuelle ne sera communiquée.

Consigne de remplissage :

Entourez la réponse qui vous semble la plus appropriée ...
Sauf mention spéciale, une seule réponse par question est admise.

1 2 3 4 5 6

Etablissement :

A. Organisation et contenu du travail

| Indiquez votre niveau de satisfaction sur les points suivants ... | Pas du tout satisfait | Pas satisfait | Assez peu satisfait | Assez satisfait | Satisfait | Tout à fait satisfait |
|--|-----------------------|---------------|---------------------|-----------------|-----------|-----------------------|
| 1. La manière dont le travail est organisé dans mon service | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. L'applicabilité des procédures de travail dans mon service | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. La possibilité d'organiser mes journées pour travailler avec efficacité | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. La façon dont le temps de travail est organisé dans le service | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Mes possibilités de concilier vie professionnelle et vie personnelle | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. La possibilité de réaliser un travail varié | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. La possibilité d'utiliser mes compétences et aptitudes professionnelles | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8. La possibilité de prendre des décisions de ma propre initiative, dans le cadre de mes fonctions | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. La possibilité d'organiser et de réaliser mon travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. La créativité dans la réalisation de mon travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11. Les responsabilités qui me sont confiées dans le cadre de mon emploi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 12. L'épanouissement dans mon travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13. Le sentiment d'accomplissement personnel dans mon travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14. L'aide que je peux apporter aux patients, aux résidents, aux usagers | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

B. Relations entre professionnels

| Indiquez votre niveau de satisfaction sur les points suivants ... | 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. Développement professionnel

| Indiquez votre niveau de satisfaction sur les points suivants ... | | 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 |
| 22. | La manière dont mon travail est évalué | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 23. | L'information qui m'est donnée sur les formations professionnelles susceptibles de me concerner | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 24. | Ma possibilité de bénéficier de formations professionnelles | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 25. | La cohérence des formations (proposées ou suivies) avec les besoins actuels de mon activité professionnelle | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

D. Rémunération

| Indiquez votre niveau de satisfaction sur les points suivants ... | | Pas du tout satisfait | Pas satisfait | Assez peu satisfait | Assez satisfait | Satisfait | Tout à fait satisfait |
|--|--|-----------------------|---------------|---------------------|-----------------|-----------|-----------------------|
| 26. | Mon salaire comparé à la complexité et à la responsabilité de mon travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 27. | Mon salaire comparé à ma charge de travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 28. | La manière dont est gérée la paie dans mon établissement (par exemple versement à date fixe, prise en compte des éléments variables de la paie, paiement des heures supplémentaires, respect des rémunérations prévues par les statuts ou convention collective, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 29. | Mon salaire intégrant les autres modes de rétribution (par exemple primes, compte épargne temps, participation à la mutuelle, chèques déjeuner, chèques vacances, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 30. | Mon salaire compte tenu de mes conditions de travail dans mon établissement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

E. Encadrement

| Indiquez votre niveau de satisfaction sur les points suivants ... | | Pas du tout satisfait | Pas satisfait | Assez peu satisfait | Assez satisfait | Satisfait | Tout à fait satisfait |
|--|---|-----------------------|---------------|---------------------|-----------------|-----------|-----------------------|
| 31. | La manière dont mon supérieur hiérarchique (administratif, médical, paramédical, technique, socioéducatif) se comporte avec les membres de son équipe (intérêt, attention, écoute, respect, estime) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 32. | La manière dont mon supérieur hiérarchique prend en compte les propositions de l'équipe | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 33. | La manière dont mon supérieur hiérarchique facilite les collaborations entre professionnels | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 34. | La manière dont mon supérieur hiérarchique anime et motive son équipe | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 35. | La pertinence des informations qui me sont données par mon supérieur hiérarchique au bon moment | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 36. | Le soutien au quotidien reçu de la part de ma hiérarchie en cas de difficulté | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 37. | La façon dont mon supérieur hiérarchique gère les absences | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 38. | Les possibilités de modifier mon planning en cas de nécessité personnelle | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 39. | La façon dont sont gérés les congés et les repos (choix des dates et respect des dates) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

F. Droit du travail

| Indiquez votre niveau de satisfaction sur les points suivants ... | | Pas du tout satisfait | Pas satisfait | Assez peu satisfait | Assez satisfait | Satisfait | Tout à fait satisfait |
|--|---|-----------------------|---------------|---------------------|-----------------|-----------|-----------------------|
| 40. | L'accessibilité de l'information relative à mes droits et devoirs dans mon établissement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 41. | Les documents relatifs à mes droits et devoirs mis à disposition par mon établissement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 42. | L'actualisation de l'information concernant les textes juridiques et réglementaires de ma profession dans mon établissement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 43. | Mon niveau de connaissance des responsabilités juridiques de mon emploi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 44. | Mon niveau de connaissance des statuts ou conventions collectives qui s'appliquent dans mon établissement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

G. Reconnaissance

| Indiquez votre niveau de satisfaction sur les points suivants ... | | Pas du tout satisfait | Pas satisfait | Assez peu satisfait | Assez satisfait | Satisfait | Tout à fait satisfait |
|--|---|-----------------------|---------------|---------------------|-----------------|-----------|-----------------------|
| 45. | La reconnaissance obtenue au regard de mon travail | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 46. | La manière dont mon travail est apprécié et reconnu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 47. | La façon dont mon travail est respecté | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

H. Direction

| Indiquez votre niveau de satisfaction sur les points suivants ... | | Pas du tout satisfait | Pas satisfait | Assez peu satisfait | Assez satisfait | Satisfait | Tout à fait satisfait |
|--|---|-----------------------|---------------|---------------------|-----------------|-----------|-----------------------|
| 48. | Ma connaissance des fonctions occupées par les différents membres des directions | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 49. | Les services ou les conseils utiles que peuvent me rendre les différentes directions de mon établissement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 50. | L'accessibilité des différents responsables des directions de mon établissement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 51. | La coordination des différents pôles d'activité de mon établissement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 52. | Les collaborations entre les professionnels de mon établissement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 53. | La politique interne de communication de mon établissement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 54. | La circulation de l'information dans mon établissement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 55. | Mon niveau d'information sur le rôle et les travaux conduits par les différentes instances de mon établissement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 56. | La manière dont les différentes instances remplissent leur rôle vis-à-vis du personnel (CHSCT, CTE, CME, etc.) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 57. | Ma connaissance du projet établissement ou du plan stratégique | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 58. | Les valeurs portées par mon établissement | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

I. Votre opinion générale

| Indiquez votre niveau de satisfaction ... | | Pas du tout satisfait | Pas satisfait | Assez peu satisfait | Assez satisfait | Satisfait | Tout à fait satisfait |
|--|--|-----------------------|---------------|---------------------|-----------------|-----------|-----------------------|
| 59. | Votre SATISFACTION GENERALE sur votre activité professionnelle actuelle | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

J. Informations générales

Entourer **UNE** seule réponse.

1. Vous êtes ... **A.** Une femme **B.** Un homme

2. Votre âge ... ans

3. Année d'entrée dans l'établissement :

4. Votre filière professionnelle : **A.** Administrative **D.** Médico-technique **G.** Psycho-sociale
B. Logistique/technique **E.** Paramédicale
C. Médicale **F.** Educative

5. Votre statut : **A.** Contractuel à durée indéterminée (CDI)
B. Contractuel à durée déterminée (CDD)
C. Exercice libéral
D. Titulaire, stagiaire de la fonction publique, praticien hospitalier, interne
E. Vacataire
F. Autre statut, précisez :

6. Votre niveau de responsabilité (choix unique) :
A. Management d'établissement (directeur, président de CME, etc.)
B. Management intermédiaire (chef de pôle, d'unité, d'activité, cadre supérieur de santé, etc.)
C. Management de proximité (cadre de santé, responsable de service, cadre socioéducatif, etc.)
D. Pas de fonction de management

7. Vous exercez votre activité professionnelle en secteur (plusieurs choix possibles) :
A. MCO (Médecine Chirurgie Obstétrique) **F.** SSIAD (Service de Soins Infirmiers à Domicile)
B. SLD (Soins de Longue Durée) **G.** EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)
C. SSR (Soins de Suite et de Réadaptation) **H.** Handicap
D. Santé mentale **I.** Autres secteurs
E. HAD (Hospitalisation à Domicile) *si autres secteurs, précisez :*
.....

K. Commentaires

.....
.....
.....
.....

Merci de votre participation.

Si vous souhaitez participer plus encore, retrouvez-nous pour d'autres actions en lien avec la Qualité de Vie au Travail sur www.ccecqa.asso.fr et www.reseauqualisante.fr