



Structure régionale d'appui en évaluation  
Santé & médico-social

# Mesure de la satisfaction au travail des professionnels de santé et médico-sociaux

SAPHORA - JOB<sup>©</sup>

## Guide d'utilisation

version janvier 2015

Document élaboré par A. Djihoud et M. Kret  
avec l'aide de l'équipe projet du Ccecqa : S. Domecq et C. Pourin

Le questionnaire Saphora-Job a été développé par le CCECQA en 2004. De 2010 à 2013, dans le cadre d'un projet de recherche<sup>1</sup> financé par le ministère du travail, de l'emploi et de la santé et la Haute autorité de santé (HAS), ce questionnaire a été réactualisé. Une revue de la littérature et une enquête de validation conduite sur près de 7000 professionnels de 73 établissements de santé au niveau national ont été menées. Il s'agit d'un questionnaire de mesure de la satisfaction au travail, généraliste par les thèmes explorés et par la population ciblée, médicale et non médicale.

## I. Qu'est-ce que la satisfaction au travail ?

Elle se définit comme « une réponse émotionnelle positive résultant de l'évaluation du travail ou des expériences de travail. La satisfaction est un concept dynamique. C'est une perception qui évolue en fonction des expériences mais aussi en fonction des attentes du salarié qui peuvent se modifier tout au long de sa vie. »<sup>2</sup>.

## II. Que mesure le questionnaire ?

Le questionnaire permet d'explorer la satisfaction au travail des professionnels des établissements de santé et médico-sociaux.

Il est composé de **59 items** organisés en **neuf sections** : Organisation et contenu du travail, Relations entre collègues, Développement professionnel, Rémunération, Encadrement, Droit du travail, Reconnaissance, Direction, Opinion générale.

De plus, il contient sept questions d'informations générales (genre, âge, année d'entrée dans l'établissement, filière professionnelle, statut, niveau de responsabilité, secteur d'activité).

Aucune question n'est obligatoire. Si le professionnel n'est pas concerné, il ne répond pas à la question.

**Exemple de question** : On demande au professionnel d'indiquer son niveau de satisfaction sur les points énoncés.

### A. Organisation et contenu du travail

Indiquez votre <b>niveau de satisfaction</b> 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

<sup>1</sup> CLARTE : Consortium Loire-atlantique Aquitaine Rhône-alpes pour la production d'indicateurs en sanTE. [www.clarte-sante.fr](http://www.clarte-sante.fr)

<sup>2</sup> J. Igalens, Satisfaction au travail *in. Encyclopédie de la gestion et du management*. R Le Duff, Paris : Dalloz, 1999, pp. 1246-1247

Onze indicateurs ont été validés, regroupés en **trois composantes** définies comme suit :

- **Travail** : regard porté par le personnel sur l'exercice de son activité professionnelle et quotidienne et ses tâches (l'organisation du service, les conditions, l'environnement de son travail, la nature et l'ambiance du travail au sein de son service),
- **Emploi** : regard porté par le personnel sur sa profession dans son emploi actuel (sa rémunération, ses responsabilités, sa gestion de carrière, ses formations et le ressenti de son emploi),
- **Institution** : regard porté par le personnel sur son établissement (les valeurs développées, l'organisation, le circuit de l'information, et la politique de l'établissement).

Un **indicateur global de satisfaction** au travail a été validé composé des **47 items** retenus dans le calcul des **11 indicateurs**.

Indicateur	N° items	Définition	Composante
<b>1. Organisation du travail</b>	1, 2, 3, 4	Satisfaction générale vis-à-vis de l'organisation du travail au sein du service.	<b>Travail</b>
<b>2. Nature du travail</b>	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12	Satisfaction générale vis-à-vis de la définition et le contenu de son travail au sein du service (autonomie, responsabilité, créativité, épanouissement).	<b>Travail</b>
<b>3. Relations entre collègues</b>	15, 16, 17, 18	Satisfaction générale vis-à-vis des relations avec les collègues dans le cadre de son travail au sein du service (climat, coopération)	<b>Travail</b>
<b>4. Développement professionnel</b>	19, 21, 22, 23, 25	Satisfaction générale vis-à-vis de la gestion de carrière dans l'établissement (promotion, formation, mobilité, évaluation).	<b>Emploi</b>
<b>5. Rémunération</b>	27, 29, 30	Satisfaction générale vis-à-vis de la rémunération et sa politique (niveaux, évolution, information) dans l'établissement.	<b>Emploi</b>
<b>6. Management de proximité</b>	31, 34, 35, 36, 37	Satisfaction générale vis-à-vis des relations avec son supérieur hiérarchique (écoute, motivation, animation, accessibilité, soutien).	<b>Travail</b>
<b>7. Adéquation entre vie professionnelle et vie personnelle</b>	5, 38, 39	Satisfaction générale vis-à-vis de la possibilité de concilier vie professionnelle et vie personnelle.	<b>Travail</b>
<b>8. Connaissance et accès à la réglementation</b>	41, 42, 43, 44	Satisfaction générale vis-à-vis de l'information sur les droits et devoir concernant sa profession.	<b>Emploi</b>
<b>9. Reconnaissance</b>	45, 46, 47	Satisfaction générale vis-à-vis de la reconnaissance et du respect au regard de son travail	<b>Emploi</b>
<b>10. Connaissance de l'organisation de l'établissement</b>	48, 49, 55, 57	Satisfaction générale vis-à-vis de la connaissance de l'organisation de l'établissement et de ses différentes instances.	<b>Institution</b>
<b>11. Connaissance de la politique d'établissement</b>	51, 52, 53, 56, 58	Satisfaction générale vis-à-vis de la politique mise en œuvre au sein de l'établissement (communication, coordination, instances, valeurs).	<b>Institution</b>
<b>Indicateur Global de Satisfaction au travail</b>	les 47 items	Satisfaction générale	<b>Global</b>

### III. A qui s'adresse le questionnaire ?

Le questionnaire Saphora-Job peut être utilisé dans **tout type d'établissements de santé publics et privés**. Il ne contient aucun item spécifique à la relation patient-soignant, il n'a aucune spécificité en lien avec une spécialité de prise en charge ou un type d'établissement<sup>3</sup>.

Selon l'objectif de la mesure, le niveau de recueil peut varier et concerner :

- une unité de travail,
- plusieurs unités de travail d'une même spécialité, d'un même pôle,
- l'établissement.

Selon la taille de l'établissement, le recueil peut être exhaustif ou ne concerner qu'une partie du personnel par tirage au sort.

### IV. A quel moment enquêter ?

L'idéal est de mesurer la satisfaction au travail en dehors d'une période de changements importants, au cours d'une période où le personnel et l'activité de l'établissement sont relativement stables.

En effet, les réponses des professionnels au questionnaire peuvent être influencées par des facteurs liés à l'établissement (certification, changement de direction, événements sociaux, etc.), au pôle ou à l'unité (changement de l'encadrement de proximité, événement indésirable, changement de personnel, changement des rythmes de travail, réorganisation des services, des pôles, etc.).

Enfin, afin de faciliter le recueil, il est conseillé d'éviter les périodes de vacances scolaires.

### V. Qui peut remplir le questionnaire de satisfaction au travail ?

Les professionnels éligibles sont les professionnels médicaux et non médicaux, ayant une activité dans un service de soins, logistique, technique ou administratif, quel que soit le volume horaire, et **présents lors de la période de recueil**.

#### Sont exclus :

- les étudiants, les externes, les élèves ou stagiaires (hors titularisation),
- les professionnels absents pendant la période de recueil pour congés de formation, congés sans solde, congés parental, congés maternité,
- les professionnels absents pendant la période de recueil pour arrêt maladie, arrêt de travail, invalidité,
- les professionnels intérimaires, en fin de contrat, les professionnels ayant quitté l'établissement, les départs à la retraite survenant pendant la période de recueil.

Pour les professionnels en CDD, ne sont éligibles que ceux dont le contrat englobe la période de recueil (se poursuit au-delà de la date prévu de fin de recueil).

Le statut libéral n'est pas un critère d'exclusion. L'établissement peut choisir d'inclure ou non ces professionnels.

---

<sup>3</sup> A ce jour, le questionnaire Saphora-Job a été utilisé dans le cadre de son développement et de sa validation auprès d'établissements sanitaires, publics et privés, de type MCO, HAD, CLCC et de psychiatrie. *En l'absence de spécificité en lien avec le secteur médico-social, il est proposé à ces établissements de l'utiliser à titre expérimental.*

## VI. Comment mener l'enquête ?

### 1. Préparation de l'enquête

- **Identifier un référent/coordonnateur en charge de la gestion de l'enquête** (communication et information, constitution de l'échantillonnage, accès au questionnaire, retour des résultats)
- **Informers les instances** de l'établissement dont les organisations représentatives des salariés et le CHSCT (affichage, courrier électronique, journal interne, etc.)
- **Identifier le niveau de recueil** (établissement, pôle, unité)
- **Informers l'ensemble des professionnels de l'établissement** (affichage, courrier électronique, journal interne, etc.)
- **Identifier les professionnels à inclure** : liste exhaustive ou tirage au sort
- **Informers et sensibiliser les professionnels inclus dans l'enquête** (objectifs et retombées attendues, règles de confidentialité, modalités de collecte, de restitution des résultats, etc.)

#### → Comment sélectionner les professionnels à inclure

- Etablir une **liste nominative et exhaustive** de tous les professionnels de l'établissement (ou unité ou pôle selon le niveau de recueil).
- Définir le **nombre de professionnels à interroger** :
  - Il est nécessaire d'avoir au moins 30 répondants afin de calculer les indicateurs,
  - Il est conseillé de procéder à un recueil exhaustif lorsqu'il y a moins de 200 professionnels concernés (au niveau de l'établissement, du pôle ou de l'unité de travail selon le niveau de recueil choisi),
  - Au-delà de 200 professionnels, l'établissement peut choisir entre un recueil exhaustif et un tirage au sort (fichier Excel disponible sur la plateforme),
  - Si l'établissement souhaite interroger plus de 1000 personnes, un recueil à un niveau inférieur (pôle ou unité) est obligatoire pour des raisons techniques et de faisabilité.
- **Conserver la liste nominative des professionnels sélectionnés** afin de s'assurer que chaque professionnel de cette liste reçoit un questionnaire à remplir. Elle permet également d'obtenir le dénominateur pour le calcul du taux de participation (qui ne figure pas sur le rapport automatisé).

$$\text{Taux de participation} = \frac{\text{Nombre de professionnels inclus ayant rempli et remis un questionnaire}}{\text{Nombre total de professionnels inclus}}$$

#### → Comment optimiser votre taux de participation

- Importance d'une communication claire et efficace
  - Pas d'ambiguïté sur l'objectif de l'étude
  - Prévenir les éventuels freins possibles
  - Etre clair pour ce qui concerne l'anonymat, la confidentialité
- Importance de l'implication de l'encadrement
  - Communiquer et sensibiliser
  - Rester vigilant sur l'état d'avancement, organiser des relances
  - Importance d'avoir des relais auprès des professionnels (encadrement de proximité)
- Etre à l'écoute et disponible pour les questions des cadres ou professionnels
- Importance de l'implication du référent/coordonnateur (temps dédié à la gestion de l'enquête)

### 2. Déroulement de l'enquête

- Reprographie des questionnaires à partir de l'Annexe 1 : questionnaire en version papier.

- Remise individuelle d'un questionnaire et d'une enveloppe à chaque professionnel participant. Possibilité de les envoyer avec le bulletin de salaire.
- Possibilité de remplissage du questionnaire pendant le temps de travail, au choix du répondant. L'encadrement doit faciliter ce temps dédié estimé à 25 minutes
- Collecte des questionnaires remplis sur une période de 15 jours. Des « boîtes de collecte » peuvent par exemple être mises en place mais attention à assurer leur visibilité dans un lieu stratégique.

→ **Deux modes de collecte sont proposés au choix du référent :**

***Mode 1 : collecte simple, sans relance individualisée.***

Les questionnaires ne comportent **aucune identification des professionnels**. Il est impossible pour le référent de réaliser une relance individualisée. Si à la fin de la période de 15 jours, peu de questionnaires ont été retournés, il est tout de même conseillé de rappeler à l'ensemble des professionnels la nécessité de répondre au questionnaire.

L'avantage de ce mode recueil est d'assurer l'anonymat des répondants tout au long du recueil. L'inconvénient est que le taux de participation est peu élevé.

***Mode 2 : collecte avec relance individualisée.***

Ce mode de collecte sous-entend que les questionnaires soient reliés à chaque professionnel. Pour cela, à partir de la liste nominative des professionnels, un identifiant unique aléatoire (cf. Annexe 1 – Questionnaire papier) sera attribué à chaque professionnel. Cet identifiant sera renseigné sur le questionnaire et sur l'enveloppe. Aucun nom ne doit apparaître sur le questionnaire ou l'enveloppe. Le questionnaire et l'enveloppe seront remis en main propre à chaque professionnel en s'assurant de la correspondance. Après consultation des questionnaires retournés, une relance à chaque professionnel n'ayant pas répondu pourra être faite.

L'avantage de ce mode de recueil est d'assurer un taux de participation élevé. L'inconvénient est que l'anonymat n'est pas complètement assuré tout au long du recueil, même si le lien ne peut se faire qu'à partir de la liste nominative. Les données exploitées et les résultats produits demeurent cependant globaux et anonymes.

- Relance à 10 jours : nominative ou pas selon le mode de recueil choisi.

### **3. Contrôle qualité des données**

**Les questionnaires papier doivent être relus avant la saisie.**

Sont exclus de l'analyse, les questionnaires ayant une des caractéristiques suivantes :

- Aucune réponse à aucune question,
- Les mêmes réponses à toutes les questions,
- Des réponses à moins de la moitié des questions.

Dans le cas particulier où plusieurs réponses sont données à une même question ou une réponse figure entre deux modalités, **la réponse sera considérée comme manquante.**

### **4. Saisie et analyse des données**

La saisie et l'analyse des données avec production automatisée d'un rapport de résultats peuvent être réalisées en ligne **via la plateforme eFORAP du Ccecca**. Les établissements adhérents du Ccecca peuvent y accéder gratuitement, pour les autres, une participation forfaitaire est demandée. Dans tous les cas, il est indispensable, pour obtenir un accès à cette plateforme, d'en faire la demande par mël à l'adresse suivante : [support.eforap@ccecca.asso.fr](mailto:support.eforap@ccecca.asso.fr)

### **5. Présentation des résultats**

Les résultats peuvent être diffusés aux professionnels participants au moyen du rapport automatisé (Annexe 2 : exemple de rapport de résultats - sortie eFORAP) ou au cours d'une présentation orale (si vous souhaitez de l'aide pour préparer cette présentation vous pouvez nous contacter à l'adresse mël suivante: [support.eforap@ccecca.asso.fr](mailto:support.eforap@ccecca.asso.fr)).

## VII. Quels sont les conseils en matière de confidentialité des données et des résultats ?

- Les consignes de collecte garantissent la confidentialité des données et des résultats.
- Le nom des professionnels enquêtés ne doit pas figurer sur le questionnaire. Néanmoins, l'identité d'un répondant peut être retrouvée, indirectement, au travers des informations recueillies sur sa situation professionnelle. Afin de garantir la confidentialité des réponses aux professionnels :
  - Aucune réponse individuelle ne doit être communiquée,
  - Aucune réponse par catégorie professionnelle ne doit être communiquée au niveau unité où certaines catégories professionnelles peuvent avoir de petits effectifs.
- Les questionnaires remplis sont mis dans des enveloppes et recueillis de manière confidentielle, au moyen d'une « boîte de collecte » par exemple.

## Annexe 1 – Questionnaire



# SATISFACTION AU TRAVAIL DES PROFESSIONNELS DE SANTE et MEDICO-SOCIAUX

SAPHORA - JOB<sup>®</sup>

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 spontané(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 usagés	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 <b>niveau de satisfaction</b> 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 <b>niveau de satisfaction</b> 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 <b>niveau de satisfaction</b> 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 <b>niveau de satisfaction</b> 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 <b>niveau de satisfaction</b> 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 <b>niveau de satisfaction</b> 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 <b>niveau de satisfaction</b> ...		Pas du tout satisfait	Pas satisfait	Assez peu satisfait	Assez satisfait	Satisfait	Tout à fait satisfait
59.	Votre <b>SATISFACTION GENERALE</b> 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

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

## Annexe 2 – Présentation des résultats (ex. de rapport de résultats)



### SAPHORA - JOB

### Satisfaction au travail des professionnels de santé

### Etablissement DEMO - Campagne 2

Développé par le Ccecqa en 2004, 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 HAS. Il s'agit d'un questionnaire de mesure de la satisfaction au travail des professionnels de santé, médicaux et non médicaux.

#### LECTURE DES RESULTATS

**Modalités de recueil :** Il s'agit d'éléments relatifs aux conditions de réalisation de l'enquête au sein de l'établissement : période de recueil ; nombre de professionnels ayant répondu ; nombre de questionnaires complétés entièrement (totalité des 59 items du questionnaire hors information générale).

**Profil des répondants :** Il s'agit d'une description des répondants à partir des informations générales recueillies. Pour l'âge et l'ancienneté, sont indiquées la moyenne, la médiane, l'étendue (minimum, maximum). Pour les autres questions, sont indiqués le nombre et le % de réponses par modalité.

**Résultats détaillés par question :** Il s'agit du descriptif de chaque item de satisfaction au travail. Un diagramme en barre horizontale représente les % de réponses selon les 6 modalités (Tout à fait satisfait, Satisfait, Assez satisfait, Assez peu satisfait, Pas satisfait, Pas du tout satisfait) rapporté au nombre total de professionnels ayant répondu à l'item. Le nombre de répondants à l'item est indiqué à droite du diagramme. Pour faciliter la lecture, les % inférieurs à 5% ne sont pas affichés dans les diagrammes (cf. exemple ci-dessous).

1. La manière dont le travail est organisé dans mon service	20%	30%	21%	19%	7%	100	
2. L'applicabilité des procédures de travail dans mon service	20%	30%	25%	19%		100	
3. La possibilité d'organiser mes journées pour travailler avec efficacité	8%	25%	30%	11%	23%	6%	100

*l'item 3 : 8% des 100 répondants étaient tout à fait satisfaits de la possibilité d'organiser leurs journées et 6% n'étaient pas du tout satisfaits.*

**Top 10 - Tout à fait satisfait :** Il s'agit des 10 items de satisfaction au travail présentant les % de réponse les plus élevés à la modalité *Tout à fait satisfait*. Un diagramme en barre horizontale représente le % de réponse à cette modalité.

**Top 10 - Pas du tout satisfait :** Il s'agit des 10 items de satisfaction au travail présentant les % de réponses les plus élevés à la modalité *Pas du tout satisfait*. Un diagramme en barre horizontale représente le % de réponse à cette modalité.

**Scores de satisfaction :** Il s'agit des scores des 12 indicateurs validés de la satisfaction au travail. Pour chacun d'eux sont précisés : le nombre de professionnels sur lequel l'indicateur a été calculé dans la colonne « Dén. » ; le score médian sur 100 de l'indicateur est représenté graphiquement sur le diagramme en barre ; l'intervalle de confiance à 95% du score médian sur 100 dans la colonne « IC95% » (intervalle dans lequel on a 95% de chance de trouver la valeur réelle du score médian de l'indicateur).

**Comparaison des indicateurs de Satisfaction au Travail :** Un tableau présente les résultats de l'établissement par indicateur pour les deux dernières campagnes. Sont présentés le nombre de répondants (Dén), le score moyen sur 100 et le score médian sur 100. Un test de Student est réalisé pour chaque indicateur (colonne Différence significative).

**Evolution des indicateurs de satisfaction au travail :** C'est, pour chaque indicateur, la représentation graphique de la position de l'établissement selon trois classes A, B et C (cf. ci-dessous). Sont présentées les positions pour les deux dernières campagnes ainsi que l'évolution entre ces deux campagnes. Ce classement est réalisé à partir des résultats de l'ensemble des établissements de la campagne inter-régionale.

- **Classe A :** score significativement supérieur à la valeur médiane des établissements de la campagne > établissement en position favorable
- **Classe B :** score non significativement différent de la valeur médiane des établissements de la campagne > établissement en position médiane
- **Classe C :** score significativement inférieur à la médiane des établissements de la campagne > établissement en position défavorable

L'exemple ci-après présente pour un établissement, l'évolution des 12 indicateurs entre deux campagnes. Dans chaque campagne, chaque case représente un indicateur (numéroté de 1 à 12) et sa couleur la classe (A, B ou C) dans laquelle se trouve l'établissement pour cet indicateur. On peut ainsi observer que cet établissement est passé pour l'indicateur 2 (Nature du travail), de la classe B à la classe C.

Composantes	Campagne 1					Campagne 2					Evolution				
Travail	1	2	3	6	7	1	2	3	6	7	.	↓	.	.	.
Emploi	4	5	8	9		4	5	8	9		.	.	.	.	.
Institution	10	11				10	11				.	.			
Global	12					12					.				



## SAPHORA - JOB

### Satisfaction au travail des professionnels de santé

#### Etablissement DEMO - Campagne 2

#### MODALITES DE RECUEIL

Période de recueil : **entre le 31 oct. 2014 et le 22 déc. 2014**

Nombre de professionnels ayant répondu au questionnaire : **96**

Nombre de questionnaires complétés entièrement : **75 (78,125 %)**

#### PROFIL DES REpondANTS (n=96)

Age (en années)	
Moyenne	44
Médiane	45
Etendue	(0 - 62)
<b>Total</b>	<b>93</b>

Sexe	nombre	%
Hommes	28	30%
Femmes	65	70%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Ancienneté dans l'établissement (en années)	
Moyenne	17
Médiane	15
Etendue	(0 - 38)
<b>Total</b>	<b>92</b>

Filière professionnelle	nombre	%
Administrative	16	53%
Logistique, technique	23	24%
Médicale	11	12%
Médico-technique	7	7%
Paramédicale	34	36%
Educative	2	2%
Psycho-sociale	2	2%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Statut	nombre	%
CDI	91	96%
CDD	4	4%
Exercice libéral	0	0%
Titulaire	0	0%
Vacataire	0	0%
Autre	0	0%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Niveau de responsabilité	nombre	%
Management d'établissement	10	11%
Management intermédiaire	28	30%
Management de proximité	2	2%
Pas de fonction de management	53	57%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>



## SAPHORA - JOB

### Satisfaction au travail des professionnels de santé

#### Etablissement DEMO - Campagne 2

#### RESULTATS DETAILLES PAR QUESTION (n=96)



#### A. Organisation et contenu du travail

1. La manière dont le travail est organisé dans mon service	20%	29%	21%	20%	7%	96	
2. L'applicabilité des procédures de travail dans mon service	19%	29%	26%	20%		96	
3. La possibilité d'organiser mes journées pour travailler avec efficacité	8%	24%	29%	11%	24%	6%	96
4. La façon dont le temps de travail est organisé dans le service	7%	25%	24%	17%	21%	6%	95
5. Mes possibilités de concilier vie professionnelle et vie personnelle	11%	25%	33%	13%	11%	7%	96
6. La possibilité de réaliser un travail varié	7%	39%	24%	18%	9%		96
7. La possibilité d'utiliser mes compétences et aptitudes professionnelles	5%	35%	32%	11%	9%	8%	95
8. La possibilité de prendre des décisions de ma propre initiative, dans le cadre de mes fonctions	9%	30%	33%	9%	13%	6%	96
9. La possibilité d'organiser et de réaliser mon travail	9%	32%	21%	21%	10%	7%	96
10. La créativité dans la réalisation de mon travail	17%	35%	25%	6%	14%		94
11. Les responsabilités qui me sont confiées dans le cadre de mon emploi	6%	26%	33%	19%	7%	9%	96
12. L'épanouissement dans mon travail	5%	25%	21%	15%	12%	22%	95
13. Le sentiment d'accomplissement personnel dans mon travail		29%	22%	17%	13%	15%	96
14. L'aide que je peux apporter aux patients	10%	32%	29%	14%	8%	7%	92

#### B. Relations entre professionnels

15. Les relations humaines entre professionnels dans le service	28%	42%	11%	11%	5%	96	
16. Mes relations avec les personnes avec qui je travaille	13%	41%	28%	10%	5%	96	
17. La possibilité d'entraide avec mes collègues pour un travail en équipe	14%	37%	21%	14%	8%	6%	95
18. L'ambiance de travail dans mon service	9%	30%	25%	14%	15%	7%	96

### C. Développement professionnel

19. Mes perspectives de carrière dans mon établissement	17%	27%	19%	23%	14%	94	
20. La possibilité de promotion qui m'est donnée en fonction du travail que je fais	11%	13%	31%	27%	18%	93	
21. La possibilité de bénéficier d'une évaluation annuelle	19%	36%	16%	19%	7%	95	
22. La manière dont mon travail est évalué	15%	34%	20%	16%	11%	95	
23. L'information qui m'est donnée sur les formations professionnelles susceptibles de me concerner	21%	21%	21%	14%	21%	95	
24. Ma possibilité de bénéficier de formations professionnelles	5%	19%	32%	17%	12%	15%	94
25. La cohérence des formations (proposées ou suivies) avec les besoins actuels de mon activité prof.	18%	34%	18%	10%	16%	94	

### D. Rémunération

26. Mon salaire comparé à la complexité et à la responsabilité de mon travail	11%	11%	26%	27%	25%	96	
27. Mon salaire comparé à ma charge de travail	8%	18%	22%	25%	27%	96	
28. La manière dont est gérée la paie dans mon établissement	15%	44%	25%	6%	8%	96	
29. Mon salaire intégrant les autres modes de rétribution	13%	36%	25%	13%	5%	8%	95
30. Mon salaire compte tenu de mes conditions de travail dans mon établissement	6%	11%	19%	28%	15%	21%	96

### E. Encadrement

31. La manière dont mon supérieur hiérarchique se comporte avec les membres de son équipe	23%	24%	21%	13%	15%	95	
32. La manière dont mon supérieur hiérarchique prend en compte les propositions de l'équipe	5%	23%	23%	25%	10%	14%	96
33. La manière dont mon supérieur hiérarchique facilite les collaborations entre professionnels	5%	15%	25%	31%	13%	11%	96
34. La manière dont mon supérieur hiérarchique anime et motive son équipe	15%	23%	23%	18%	18%	96	
35. La pertinence des informations qui me sont données par mon supérieur hiérarchique au bon moment	16%	27%	26%	11%	16%	96	
36. Le soutien au quotidien reçu de la part de ma hiérarchie en cas de difficulté	8%	22%	20%	23%	9%	18%	95
37. La façon dont mon supérieur hiérarchique gère les absences	5%	25%	31%	17%	14%	8%	95
38. Les possibilités de modifier mon planning en cas de nécessité personnelle	24%	41%	19%	7%	6%	96	
39. La façon dont sont gérés les congés et les repos (choix des dates et respect des dates)	17%	33%	29%	9%	9%	96	

### F. Droit du travail

40. L'accessibilité de l'information relative à mes droits et devoirs dans mon établissement	23%	44%	16%	12%	95	
41. Les documents relatifs à mes droits et devoirs mis à disposition par mon établissement	21%	40%	22%	12%	94	
42. L'actualisation de l'information concernant les textes juridiques et réglementaires de ma profession dans mon	17%	33%	27%	13%	7%	94
43. Mon niveau de connaissance des responsabilités juridiques de mon emploi	14%	40%	24%	16%	5%	93
44. Mon niveau de connaissance des statuts ou conventions collectives qui s'appliquent dans mon établissement	14%	34%	31%	13%	6%	94



### G. Reconnaissance

45. Reconnaissance obtenue au regard de mon travail	15%	19%	24%	18%	23%	96
46. La manière dont mon travail est apprécié et reconnu	19%	17%	23%	17%	20%	96
47. La façon dont mon travail est respecté	16%	19%	33%	12%	17%	95

### H. Direction

48. Ma connaissance des fonctions occupées par les différents membres des directions	26%	35%	26%	6%		96
49. Les services ou les conseils utiles que peuvent me rendre les différentes directions de mon établissement	20%	28%	32%	15%		95
50. L'accessibilité des différents responsables des directions de mon établissement	29%	32%	23%	9%		96
51. La coordination des différents pôles d'activité de mon établissement	17%	36%	27%	16%		94
52. Les collaborations entre les professionnels de mon établissement	15%	37%	31%	13%		95
53. La politique interne de communication de mon établissement	15%	26%	26%	17%	16%	96
54. La circulation de l'information dans mon établissement	13%	27%	32%	15%	12%	95
55. Mon niveau d'information sur le rôle et les travaux conduits par les différentes instances de mon établissement	13%	40%	23%	15%	8%	95
56. La manière dont les différentes instances remplissent leur rôle vis-à-vis du personnel (CTE, CME, CHSCT, etc.)	20%	38%	25%	10%	5%	96
57. Ma connaissance du projet établissement ou du plan stratégique	14%	40%	30%	9%		96
58. Les valeurs portées par mon établissement	25%	41%	23%	6%		96

### I. Votre opinion générale

59. Donnez votre OPINION GENERALE sur votre activité professionnelle actuelle	22%	29%	17%	24%	6%	94
---	-----	-----	-----	-----	----	----



## SAPHORA - JOB

### Satisfaction au travail des professionnels de santé

#### Etablissement DEMO - Campagne 2

##### TOP 10 - TOUT A FAIT SATISFAIT (n=96)

		<i>nombre de répondants</i>
38. Les possibilités de modifier mon planning en cas de nécessité personnelle	<b>24%</b>	96
39. La façon dont sont gérés les congés et les repos (choix des dates et respect des dates)	<b>17%</b>	96
28. La manière dont est gérée la paie dans mon établissement	<b>15%</b>	96
17. La possibilité d'entraide avec mes collègues pour un travail en équipe	<b>14%</b>	95
29. Mon salaire intégrant les autres modes de rétribution	<b>13%</b>	95
16. Mes relations avec les personnes avec qui je travaille	<b>11%</b>	96
5. Mes possibilités de concilier vie professionnelle et vie personnelle	<b>11%</b>	96
14. L'aide que je peux apporter aux patients	<b>10%</b>	92
18. L'ambiance de travail dans mon service	<b>9%</b>	96
9. La possibilité d'organiser et de réaliser mon travail	<b>9%</b>	96

##### TOP 10 - PAS DU TOUT SATISFAIT (n=96)

		<i>nombre de répondants</i>
27. Mon salaire comparé à ma charge de travail	<b>27%</b>	96
26. Mon salaire comparé à la complexité et à la responsabilité de mon travail	<b>25%</b>	96
45. Reconnaissance obtenue au regard de mon travail	<b>23%</b>	96
12. L'épanouissement dans mon travail	<b>22%</b>	95
23. L'information qui m'est donnée sur les formations professionnelles susceptibles de me concerner	<b>21%</b>	95
30. Mon salaire compte tenu de mes conditions de travail dans mon établissement	<b>21%</b>	96
46. La manière dont mon travail est apprécié et reconnu	<b>20%</b>	96
20. La possibilité de promotion qui m'est donnée en fonction du travail que je fais	<b>18%</b>	93
36. Le soutien au quotidien reçu de la part de ma hiérarchie en cas de difficulté	<b>18%</b>	95
34. La manière dont mon supérieur hiérarchique anime et motive son équipe	<b>18%</b>	96



## SAPHORA - JOB

### Satisfaction au travail des professionnels de santé

#### Etablissement DEMO - Campagne 2

##### SCORES DE SATISFACTION AU TRAVAIL (n=96)

Indicateurs	Dén.	Score médian sur 100	IC 95%
1. Organisation du travail	96	55,0	[49 - 61]
2. Nature du travail	96	60,0	[54 - 66]
3. Relations entre collègues	96	65,0	[59,4 - 70,6]
4. Développement professionnel	95	48,0	[42,6 - 53,4]
5. Rémunération	96	46,7	[40,6 - 52,8]
6. Management de proximité	96	46,0	[39,5 - 52,5]
7. Adéquation entre vie professionnelle et vie personnelle	96	73,3	[67,4 - 79,2]
8. Connaissance et accès à la réglementation	94	50,0	[44,7 - 55,3]
9. Reconnaissance	96	40,0	[33,3 - 46,7]
10. Connaissance de l'organisation de l'établissement	96	50,0	[45,3 - 54,7]
11. Connaissance de la politique d'établissement	96	52,0	[47,5 - 56,5]
<b>Indicateur global de Satisfaction au Travail</b>	<b>96</b>	<b>51,7</b>	<b>[47,4 - 56]</b>



## SAPHORA - JOB

### Satisfaction au travail des professionnels de santé

#### Etablissement DEMO - Campagne 2

#### COMPARAISON DES INDICATEURS DE SATISFACTION AU TRAVAIL

Indicateurs	Campagne 1			Campagne 2			Différence significative*
	Dén	score / 100		Dén	score / 100		
		moy	méd		moy	méd	
1 - Organisation du travail	94	52,7	55,0	96	50,8	55,0	Non
2 - Nature du travail	94	57,3	64,3	96	55,4	60,0	Non
3 - Relations entre collègues	94	62,9	70,0	96	60,9	65,0	Non
4 - Développement professionnel	93	49,4	52,0	95	46,2	48,0	Non
5 - Rémunération	94	46,9	46,7	96	44,7	46,7	Non
6 - Management de proximité	94	51,1	48,0	96	47,5	46,0	Non
7 - Adéquation vie professionnelle/vie personnelle	94	67,6	73,3	96	64,5	73,3	Non
8 - Connaissance et accès à la réglementation	91	50,3	50,0	94	50,4	50,0	Non
9 - Reconnaissance	94	43,7	43,3	96	40,9	40,0	Non
10 - Connaissance de l'organisation de l'établissement	94	52,1	52,5	96	51,4	50,0	Non
11 - Connaissance de la politique de l'établissement	94	50,7	52,0	96	49,8	52,0	Non
<b>Indicateur Global de Satisfaction au Travail</b>	<b>94</b>	<b>53,3</b>	<b>54,3</b>	<b>96</b>	<b>51,3</b>	<b>51,7</b>	<b>Non</b>

\* Différence calculée sur les moyennes (test de student)

#### EVOLUTION DES INDICATEURS DE L'ETABLISSEMENT

Représentation graphique de la classe dans laquelle se situe l'établissement pour chacun des 12 scores de satisfaction au travail

Composantes	Campagne 1					Campagne 2					Evolution				
Travail	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	·	↓	↓	·	·
Emploi	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	·	·	·	·	·
Institution	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	·	·	·	·	·
Global	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	·	·	·	·	·