



ORATORIO

Créateur de transformations
en santé



Enquête « qualité de vie au travail »

Etablissements délégation Limousin – 28 juin 2018

Une enquête réalisée avec la participation de



Méthodologie de l'enquête

- Enquête auto administrée réalisée du 22 février au 15 avril 2018 par questionnaire online et papier auprès de l'ensemble des agents des établissements participants, soit 11.690 personnes.
- **47 établissements participants** sur 73 dont 13 établissements sanitaires, 27 établissements du champ des personnes âgées et 7 établissements du champ enfance, famille, handicap. 99,9% des agents ont participé à l'enquête via un questionnaire online et 0,1% ont répondu via un questionnaire papier.
- Un questionnaire qui **mesure le ressenti des agents en matière de qualité de vie au travail**, « objective » les facteurs de satisfaction et d'insatisfaction des agents qui y sont liés, et permet d'identifier des axes de progrès.
- **Les résultats sont exprimés au global**, tous établissements confondus, par type d'établissement (sanitaires, personnes âgées ...) et lorsque cela est pertinent par établissement, selon la catégorie des agents (ABC), le métier des agents et toute autre variable « sociodémographique » pertinente dans la compréhension des résultats. Aucun résultat n'est publié en deçà de 10 (dix) répondants, et ce sur n'importe quelle combinatoire de variables.

Périmètre de l'enquête

Etablissements du champ des personnes âgées		Agents interrogés
18% des interrogés 30% des répondants	EHPAD ALLASSAC	65
	EHPAD ARGENTAT	100
	EHPAD AUZANCES	83
	EHPAD BEAULIEU SUR DORDOGNE	147
	EHPAD BELLEGARDE EN MARCHE	61
	EHPAD BENEVENT L'ABBAYE	78
	EHPAD BRIVE (de RIVET)	136
	EHPAD CHALUS	110
	EHPAD CHATEAUNEUF LA FORET	112
	EHPAD CORREZE	65
	EHPAD COUZEIX	83
	EHPAD DE BEYNAT	43
	EHPAD DONZENAC	58
	EHPAD EYMOUTIERS	84
	EHPAD MAINSAT	55
	EHPAD MANSAC	66
	EHPAD NEUVIC USSEL	68
	EHPAD NEXON	55
	EHPAD NIEUL	90
	EHPAD PANAZOL	78
	EHPAD PIERRE BUFFIERE	63
	EHPAD ROCHECHOUART	87
	EHPAD ROYERE DE VASSIVIERE	71
	EHPAD SEILHAC	56
	EHPAD ST GERMAIN LES BELLES	70
	EHPAD VIGEOIS	96
EHPAD MEYMAC	52	

Etablissements sanitaires		Agents interrogés
77% des interrogés 62% des répondants	CH AUBUSSON	363
	CH BORT LES ORGUES	168
	CH BOURGANEUF	302
	CH BRIVE	2127
	CH EVAUX LES BAINS	157
	CH GUERET	1247
	CH LA SOUTERRAINE	169
	CH ST JUNIEN	809
	CH ST YRIEIX	576
	CH USSEL	665
	CHG UZERCHE	130
	CHS ESQUIROL	1527
HIHL	789	

Etablissements du champ enfance, famille, handicap		Agents interrogés
5% des interrogés 8% des répondants	CDEF LIMOGES	157
	CDTPI	79
	EMESD ISLE	72
	EPDAAH AMBAZAC	60
	FAAH NEUVIC ENTIER	61
	IME ST JUNIEN	27
	ITEP ORADOUR ST GENEST	73

Principaux enseignements

- Des résultats fiables et représentatifs dans les établissements qui atteignent ou dépassent les 50% de participation, soit 51% de l'ensemble. Des résultats à interpréter avec prudence dans les autres établissements. Un seul établissement n'atteint pas le seuil minimal de 10 répondants, seuil en deçà duquel les résultats ne sont pas publiés.
- Une situation perçue des établissements de la délégation Limousin participants à l'enquête **qui va en se dégradant** selon une majorité d'agents, en particulier dans le champ sanitaire (les opinions sont plus partagées dans le secteur personnes âgées), à laquelle s'ajoute **un manque de confiance dans l'avenir collectif massif**. Des ressentis qui traduisent les difficultés et les incertitudes auxquelles sont confrontés aujourd'hui les établissements médico-sociaux publics dans notre pays.
- Dans ce contexte « difficile » et alors que les marges de manœuvre et les moyens des établissements et de leurs directions sont (de plus en plus ?) limités, **« l'expérience au travail », le « mieux vivre en établissement » revêtent une importance majeure pour étayer l'engagement des agents...** à défaut d'autres leviers.
- Dans le vaste champ du « mieux vivre en établissement », le diagnostic établi, au travers des réponses à l'enquête, **l'existence d'importantes marges de progression**, qui sont autant d'opportunités d'agir localement, à la maille de l'établissement pour améliorer l'expérience au travail et traiter les situations critiques ou d'urgence (en matière d'exposition au stress par exemple).

1. Participation et profil des agents participants

Un taux de participation de 33% : dans la moyenne supérieure des niveaux de réponse aux enquêtes réalisées dans le secteur médico-social

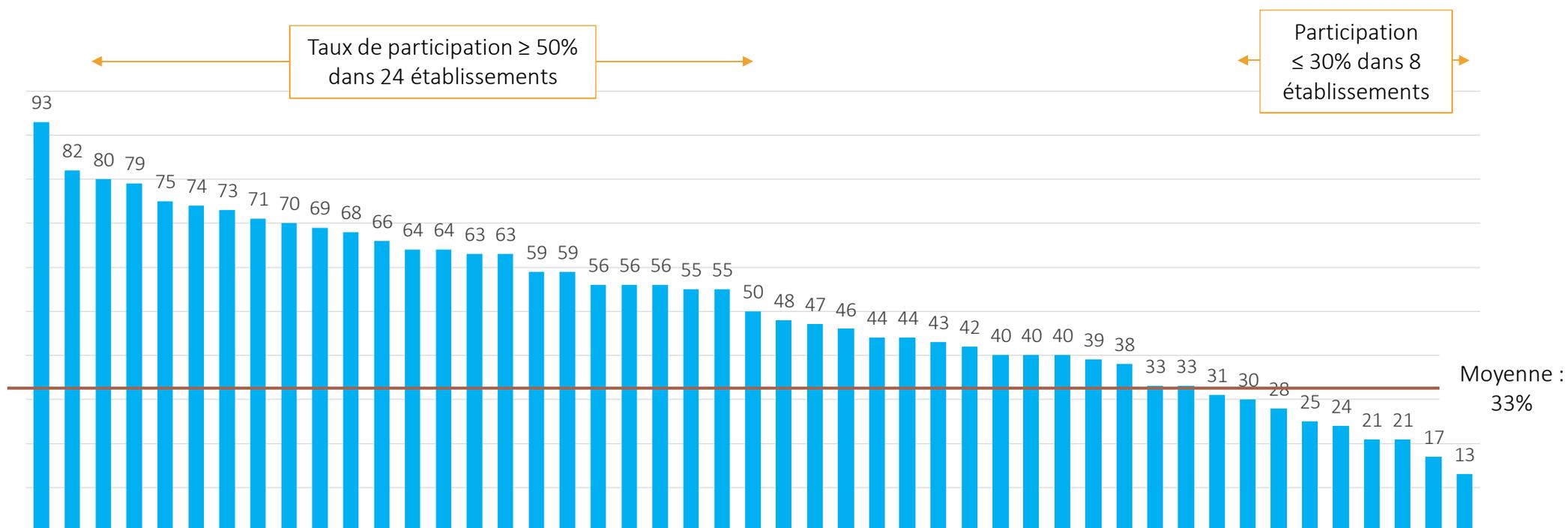
11.690
agents invités dans 47
établissements

33% des agents invités
ont renseigné le
questionnaire =
3.834 répondants

Le taux de
participation moyen
par établissement est
de 51%

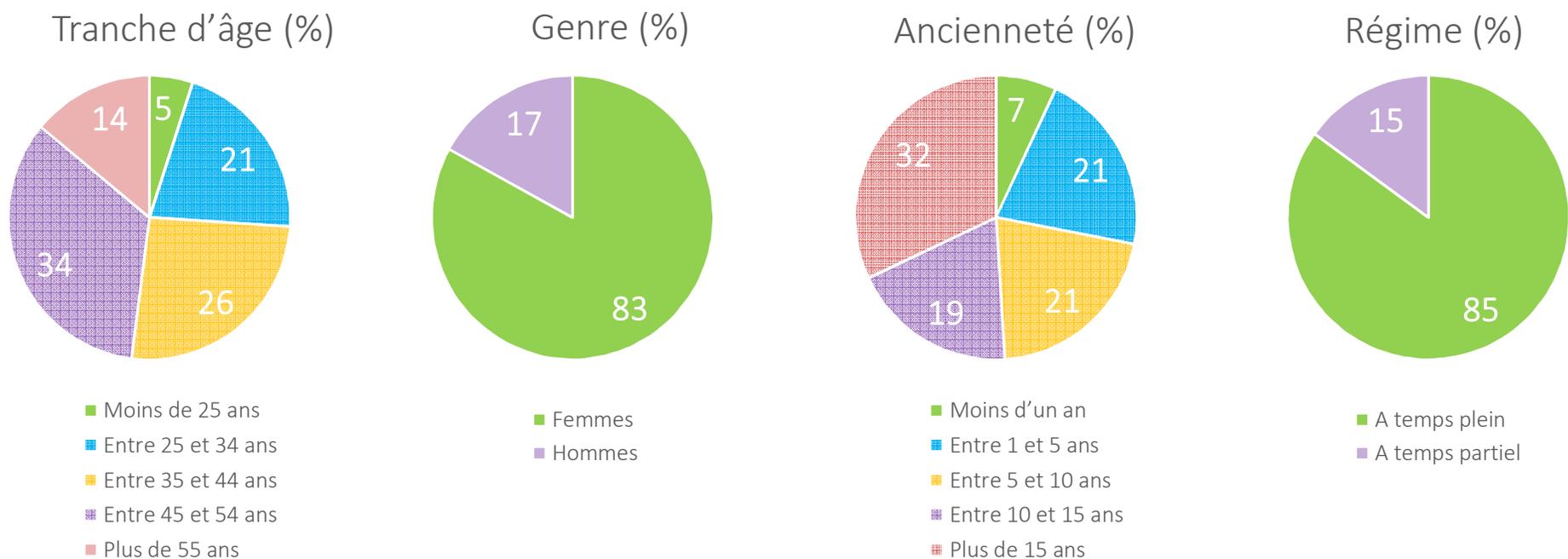
Catégorie d'établissement	Nombre d'établissements	Nombre d'agents invités	Nombre d'agents répondants	Taux de participation agents	Participation moy. par établissement
Etablissements sanitaires	13	9 029	2 359	26%	33%
Etablissements du champ des personnes âgées	27	2 132	1 133	53%	54%
Etablissements du champ enfance, famille, handicap	7	529	342	65%	69%

Des niveaux de participation très variables selon les établissements. Seuls 9 établissements sous la moyenne. Un établissement sous le seuil des 10 répondants (résultats non publiés)

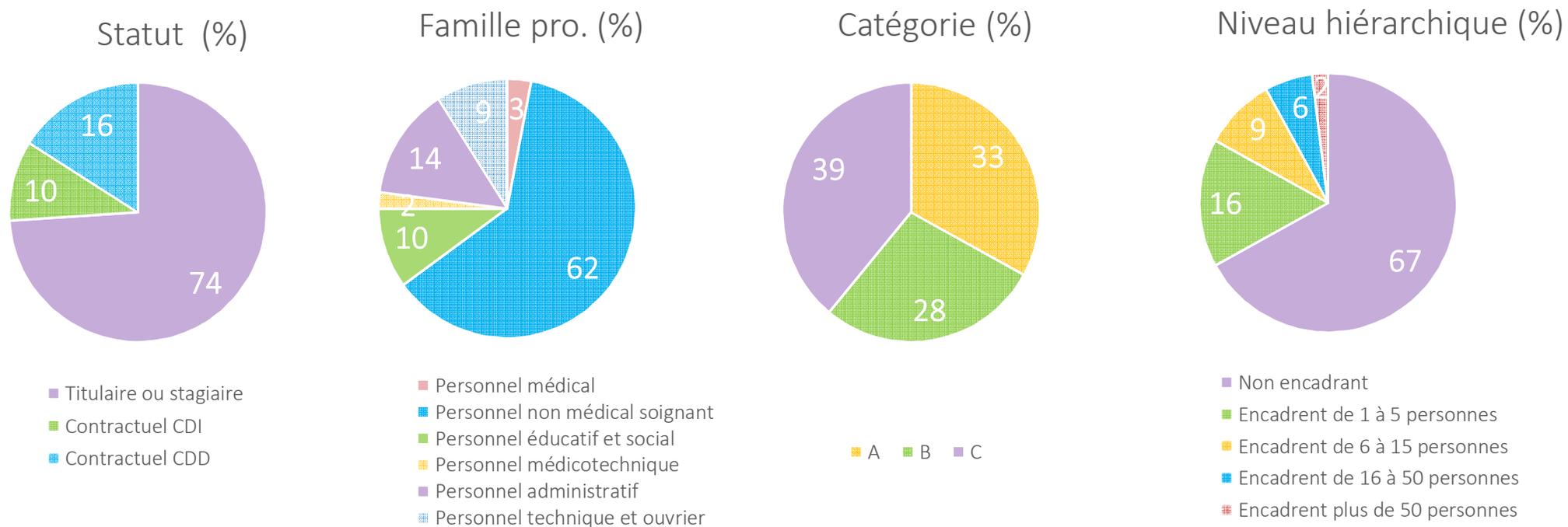


Rappel : aucun résultat n'est publié en deçà de 10 (dix) répondants, et ce sur n'importe quelle combinatoire de variables. Toutefois ces répondants sont tous intégrés aux moyennes des groupes auxquels ils appartiennent (types d'établissements, catégories professionnelles, etc.).

Sociologie des répondants : une population composée de femmes en majorité, travaillant à temps plein et ayant une forte ancienneté dans l'établissement employeur



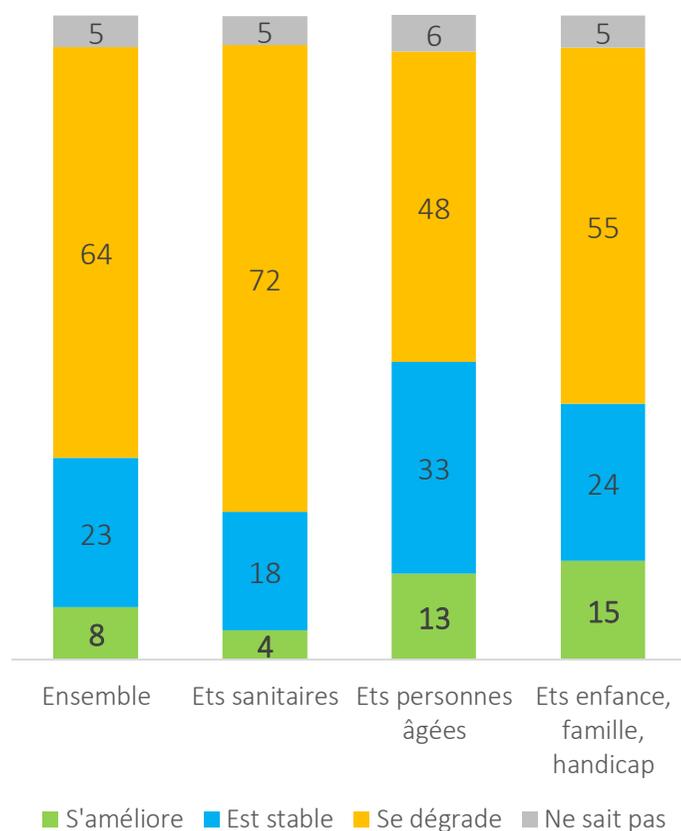
Sociologie des répondants : près des deux-tiers de l'échantillon des répondants appartiennent à la famille professionnelle des personnels non médicaux soignants



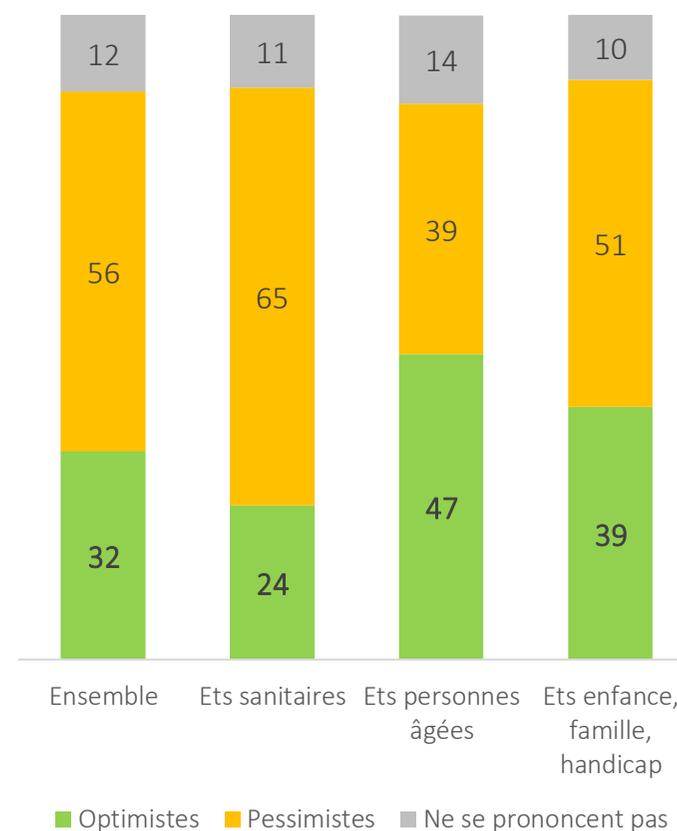
2. Dynamique : une perception dégradée de la situation de l'établissement employeur

Une perception nettement dégradée de la situation générale de l'établissement employeur, en particulier dans les établissements sanitaires. L'optimisme pour l'avenir est faible.

Q3. La situation générale de votre établissement ... (%)



Q6. Etes-vous optimiste pour l'avenir de votre établissement ?



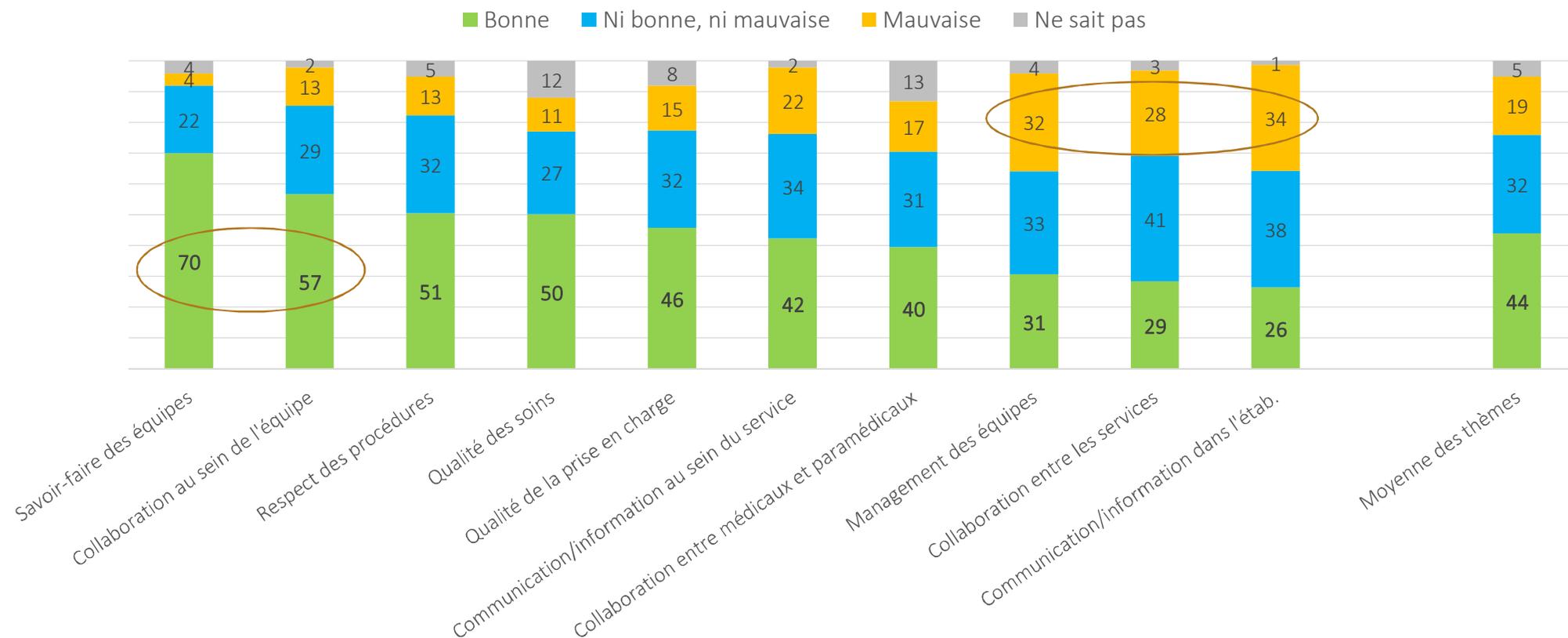
Une perception dégradée de la situation et de l'avenir collectifs plus accentuée chez les personnels médicaux

	Situation générale de l'établissement (%)			Confiance dans l'avenir de l'établissement (%)	
	S'améliore	Stable	Se dégrade	Optimistes	Pessimistes
Ensemble	8	23	64	32	56
Personnel médical	10	24	78	28	65
Personnel non médical soignant	6	23	67	30	58
Personnel éducatif et social	10	25	58	35	57
Personnel médicotechnique	5	10	81	22	68
Personnel administratif	12	25	55	41	45
Personnel technique et ouvrier	12	27	59	37	49
Agents de catégorie A	10	23	63	35	57
Agents de catégorie B	7	23	66	29	61
Agents de catégorie C	7	23	63	32	53
Encadrant	10	22	64	34	58
Non encadrant	7	24	64	31	55
A temps plein	8	23	64	32	56
A temps partiel	9	26	59	36	53

 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points
 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

« Performance » perçue de son établissement : compétences des équipes en positif ; management, collaboration et communication en retrait

Q5. Et comment évaluez-vous chacun des points suivants au sein de votre établissement ? (%)



« Performance » perçue de son établissement : des scores significativement supérieurs à la moyenne parmi les personnels médicaux

	Performance perçue de l'établissement (% « situation est bonne »)										
	Savoir-faire des équipes	Collabo. dans l'équipe	Respect des procédures	Qualité des soins	Qualité prise en charge	Info. dans le service	Collabo. Méd. / paraméd.	Management des équipes	Collabo. entre les services	Info. dans l'étab.	Moyenne thèmes
Ensemble	70	57	51	50	46	42	40	31	29	26	44
Personnel médical	69	72	54	64	57	52	65	31	33	23	52
Personnel non médical soignant	70	55	52	52	44	42	41	31	27	27	44
Personnel éducatif et social	78	60	49	50	54	36	40	24	27	24	44
Personnel médicotechnique	77	65	53	43	42	41	41	26	27	19	44
Personnel administratif	70	63	52	52	53	47	38	35	35	29	47
Personnel technique et ouvrier	63	51	45	36	39	41	28	31	28	25	39
Agents de catégorie A	75	62	54	60	53	48	48	34	33	28	49
Agents de catégorie B	73	59	50	49	47	41	40	28	27	24	44
Agents de catégorie C	65	51	49	45	41	39	33	29	25	27	40
Encadrant	72	61	51	53	50	47	43	34	30	26	47
Non encadrant	69	55	51	49	44	40	38	29	28	27	43
A temps plein	71	57	50	50	46	42	40	30	28	26	44
A temps partiel	69	59	55	52	48	46	39	34	31	31	46

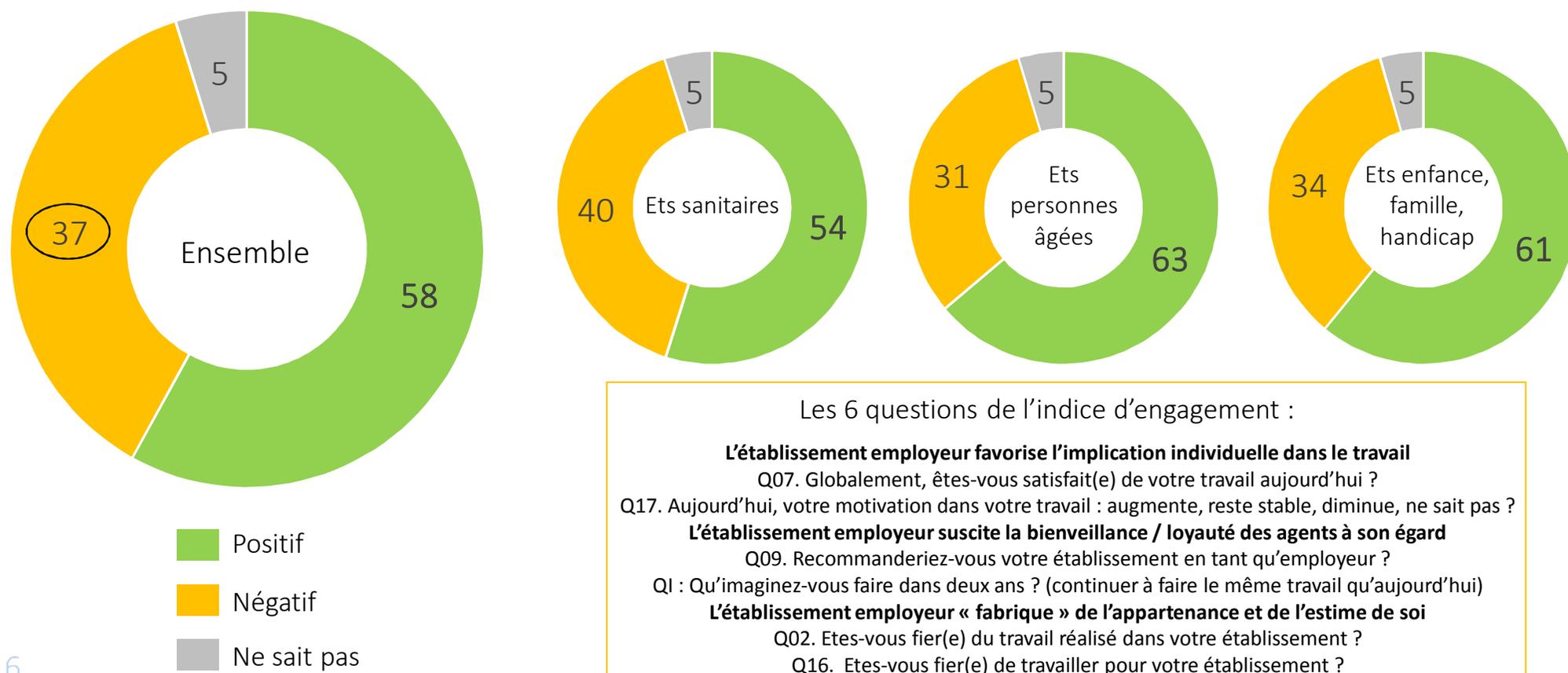
 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

3. Engagement

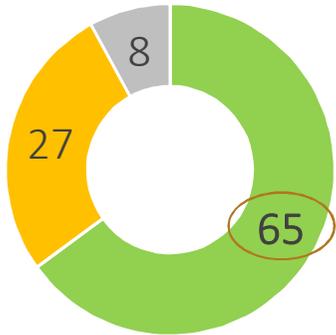
L'indice d'engagement : les conditions d'un « fort » engagement des agents réunies pour 58% des répondants

Indice d'engagement (moyenne des réponses positives et négatives aux 6 questions qui composent l'indice*) (%)

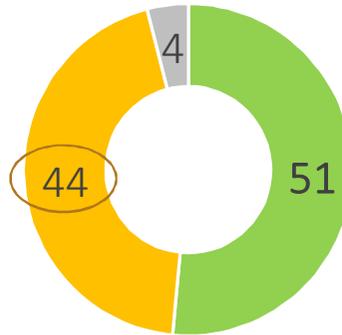


Les questions de l'indice d'engagement : fierté relativement élevée ; satisfaction et motivation sont fragiles

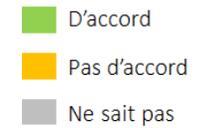
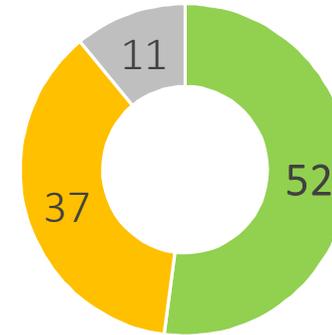
Q16. Etes-vous fier(e) de travailler pour votre établissement ?



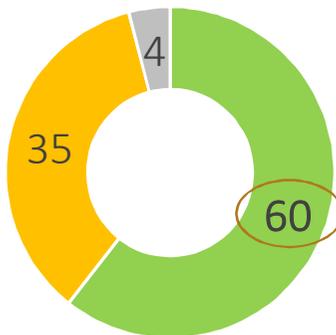
Q07. Globalement, êtes-vous satisfait(e) de votre travail aujourd'hui ?



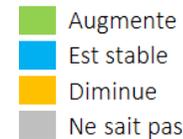
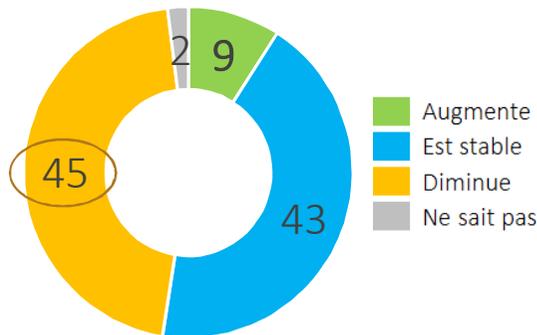
Q09. Recommanderiez-vous votre établissement en tant qu'employeur ?



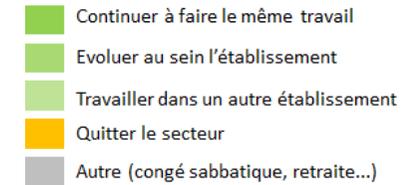
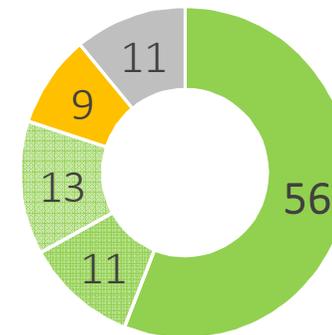
Q02. Etes-vous fier(e) du travail réalisé dans votre établissement ?



Q17. Aujourd'hui, votre motivation dans votre travail ? (%)



Q1 : Qu'imaginez-vous faire dans deux ans ?



Des niveaux d'engagement plutôt au dessus de la moyenne parmi les personnels administratifs, techniques et ouvriers et en EHPAD. Faible écart entre encadrants et non encadrants.

	Fier de travailler dans son établissement (%)	Fier du travail réalisé dans son établissement (%)	Satisfait de son travail (%)	Motivation (% augmente + est stable)	Recommanderait l'employeur (%)	Souhaite rester dans son établissement (%)	Indice d'engagement
Ensemble	65	60	51	52	52	66	58
Ets sanitaires	61	57	48	48	47	66	54
Ets personnes âgées	73	64	56	59	61	67	63
Ets enfance, famille, handicap	65	66	57	57	52	66	61
Personnel médical	68	63	53	48	54	62	58
Personnel non médical soignant	62	54	46	50	49	67	55
Personnel éducatif et social	60	62	54	57	52	62	58
Personnel médicotechnique	63	67	59	45	41	74	58
Personnel administratif	76	74	66	56	62	66	67
Personnel technique et ouvrier	74	70	60	54	56	72	64
Agents de catégorie A	66	62	53	56	56	64	59
Agents de catégorie B	63	59	51	50	51	66	57
Agents de catégorie C	66	58	51	50	49	69	57
Encadrant	68	63	50	52	56	64	59
Non encadrant	64	58	52	52	50	68	57
A temps plein	65	59	51	52	51	68	58
A temps partiel	64	63	51	54	52	60	58

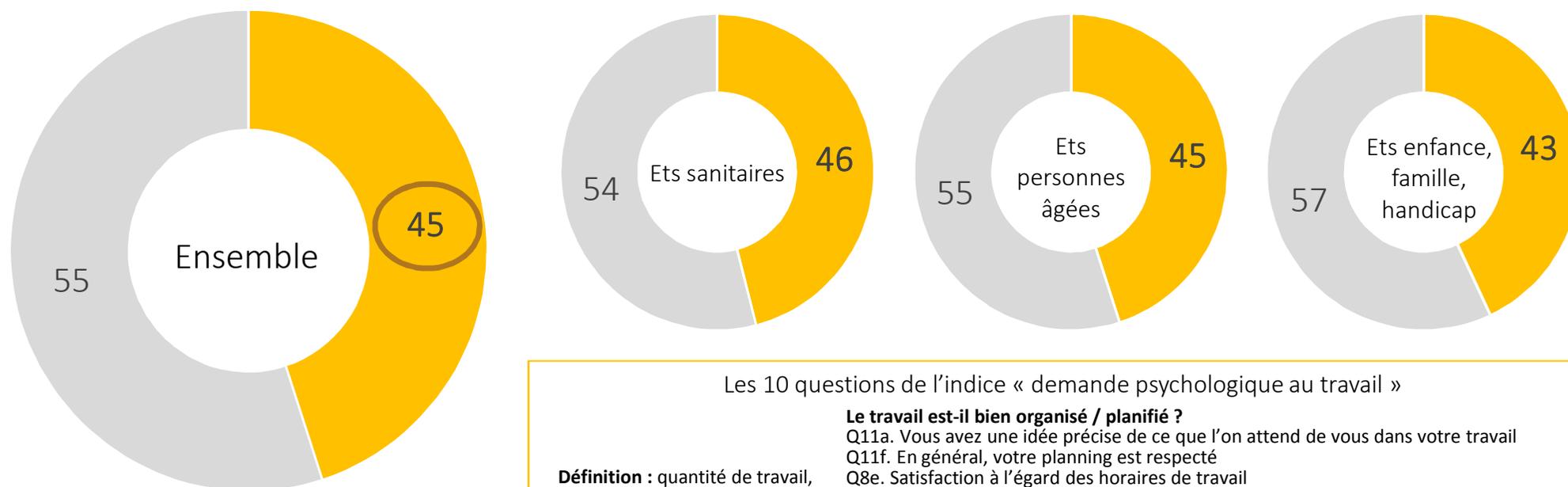
 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

4. Des indicateurs de « bien-vivre en établissement » contraints

L'indice « demande psychologique au travail » : près d'un répondant sur deux exposé à de fortes sollicitations dans le cadre de son travail

Demande psychologique (moyenne des réponses négatives aux 10 questions qui composent l'indice*) (%)



Les 10 questions de l'indice « demande psychologique au travail »

Définition : quantité de travail, contraintes de temps, qualité de l'outil de travail, relations subies avec les tiers... il s'agit de la charge psychologique de travail supportée par les agents.

Le travail est-il bien organisé / planifié ?

Q11a. Vous avez une idée précise de ce que l'on attend de vous dans votre travail

Q11f. En général, votre planning est respecté

Q8e. Satisfaction à l'égard des horaires de travail

Les moyens sont-ils cohérents avec les missions ?

Q11b. Vous avez les informations dont vous avez besoin pour bien faire votre travail

Q11g. L'équipement et les moyens matériels à votre disposition sont adaptés

Avec quelle intensité ressent-on / vit-on son travail ?

Q11d. Vous disposez du temps nécessaire pour effectuer correctement votre travail

Q8d. Satisfaction à l'égard de la charge de travail

Q8g. Satisfaction à l'égard de l'équilibre vie privée - vie professionnelle

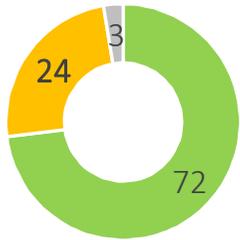
Dans quelle mesure est-on « dépendant » des autres dans son travail ?

Q13a. Confronté(e) à des situations conflictuelles avec les patients / résidents

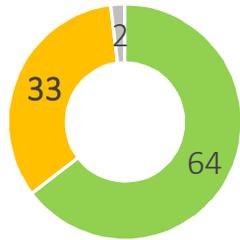
Q13b. Confronté(e) à des situations conflictuelles avec les familles des patients / résidents

Les questions de l'indice « demande psychologique » : des enjeux autour de la gestion du temps et de la charge de travail

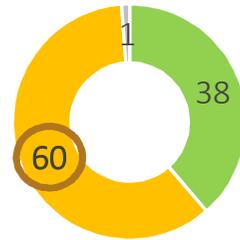
Q11a. Vous avez une idée précise de ce que l'on attend de vous dans votre travail ? (%)



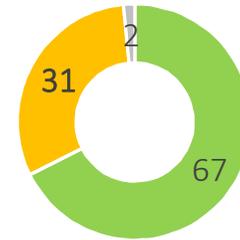
Q11b. Vous avez les informations dont vous avez besoin pour bien faire votre travail (%)



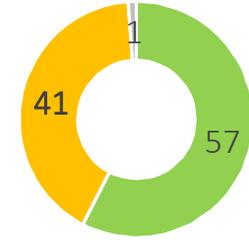
Q11d. Vous disposez du temps nécessaire pour effectuer correctement votre travail (%)



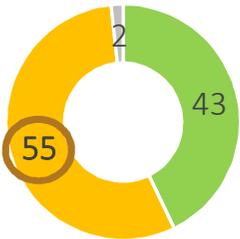
Q11f. En général, votre planning est respecté (%)



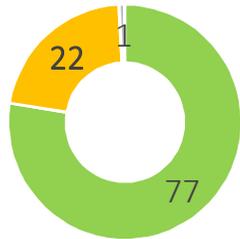
Q11g. L'équipement et les moyens matériels à votre disposition sont adaptés (%)



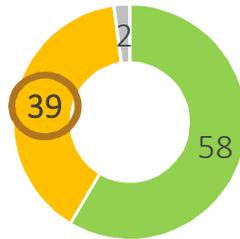
Q8d. Satisfait de la charge de travail (%)



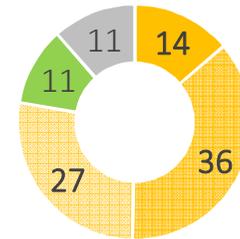
Q8e. Satisfait des horaires de travail (%)



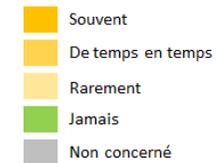
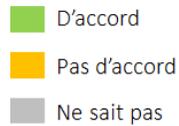
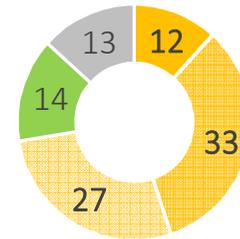
Q8g. Satisfait de l'équilibre vie privée - vie professionnelle (%)



Q13a. Confronté(e) à des situations conflictuelles avec les patients / résidents (%)



Q13b. Confronté(e) à des situations conflictuelles avec les familles des patients / résidents (%)



« Demande psychologique » : une score élevé chez les soignants (50)

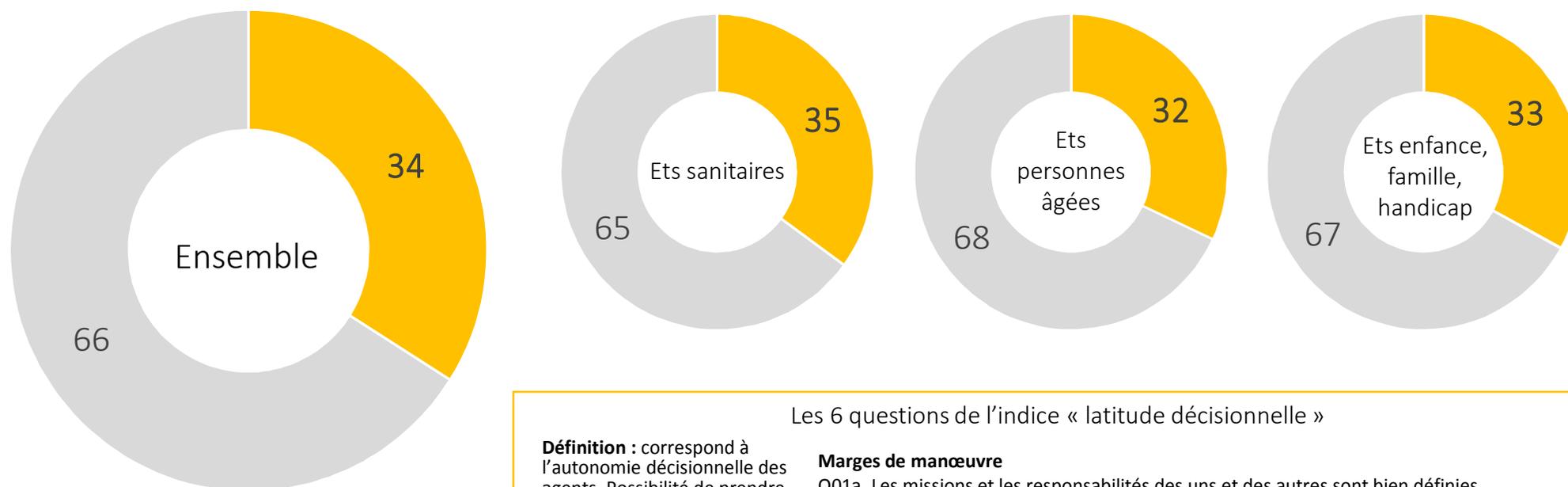
	Les questions de l'indice « demande psychologique » (% des réponses négatives)										
	Vous savez ce qu'on attend de vous	Vous avez les informations pour travailler	Vous avez le temps pour bien travailler	Votre planning est respecté	Les moyens matériels sont adaptés	Satisfaction charge de travail	Satisfaction horaires de travail	Satisfaction équilibre de vie	Situations difficiles avec patients	Situations difficiles avec les familles	INDICE
Ensemble	24	33	60	31	41	55	22	39	77	72	45
Ets sanitaires	25	35	60	32	44	56	23	41	74	71	46
Ets personnes âgées	21	29	65	28	32	59	19	38	80	74	45
Ets enfance, famille, handicap	28	36	41	30	50	36	20	31	87	73	43
Personnel médical	28	38	63	32	43	60	36	51	78	70	50
Personnel non médical soignant	23	32	67	38	43	61	26	46	86	81	50
Personnel éducatif et social	28	36	47	24	51	40	17	28	90	85	45
Personnel médicotechnique	24	38	58	23	40	38	18	27	44	33	34
Personnel administratif	24	36	47	15	31	45	9	24	54	54	34
Personnel technique et ouvrier	28	32	44	18	36	46	13	28	47	34	33
Agents de catégorie A	23	32	59	30	37	53	24	40	81	79	46
Agents de catégorie B	25	37	59	31	46	54	21	37	76	72	46
Agents de catégorie C	24	32	60	32	41	58	20	40	75	67	46
Encadrant	25	33	64	32	41	50	27	44	82	79	49
Non encadrant	24	34	58	30	41	56	19	37	75	69	44
A temps plein	25	34	60	32	41	54	22	41	78	72	46
A temps partiel	21	32	59	26	40	59	20	30	75	71	42

 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

L'indice « latitude décisionnelle » : un tiers des participants contraint dans ses marges de manœuvre et la valorisation de ses compétences individuelles

Latitude décisionnelle (moyenne des réponses négatives aux 6 questions qui composent l'indice*) (%)



Les 6 questions de l'indice « latitude décisionnelle »

Définition : correspond à l'autonomie décisionnelle des agents. Possibilité de prendre des décisions, possibilité de choisir comment faire son travail et participer aux décisions qui s'y attachent. Possibilité d'utiliser ses compétences et ses qualifications et d'en développer de nouvelles.

Marges de manœuvre

Q01a. Les missions et les responsabilités des uns et des autres sont bien définies

Q11h. Vous êtes pleinement responsabilisé(e) sur les missions/tâches qui vous sont confiées

Utilisation des compétences

Q08b. Satisfaction à l'égard du contenu de son travail

Q11i. Votre travail vous permet d'utiliser pleinement vos compétences

Développement des compétences

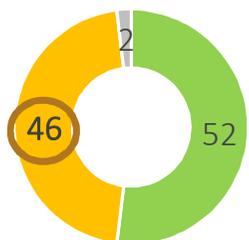
Q11j. Votre travail vous permet de renforcer vos compétences

Q12c. Votre N+1 se préoccupe de votre développement professionnel

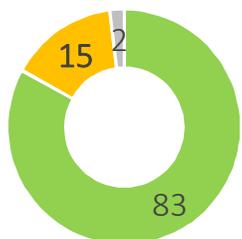
Les questions de l'indice « latitude décisionnelle » : les avis sont très contrastés sur le rôle du N+1 en matière de développement des compétences et sur le « qui fait quoi » dans l'établissement

Marges de manœuvre

Q01a. Les missions et les responsabilités des uns et des autres sont bien définies (%)

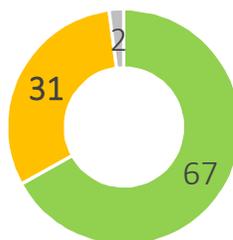


Q11h. Vous êtes pleinement responsabilisé(e) sur les missions/tâches qui vous sont confiées (%)

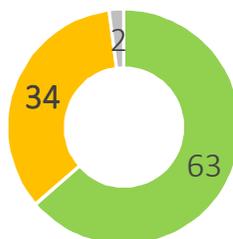


Utilisation des compétences

Q08b. Satisfaction à l'égard du contenu de son travail (%)

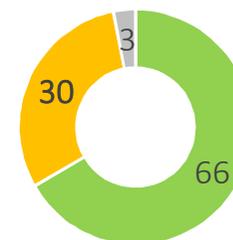


Q11i. Votre travail vous permet d'utiliser pleinement vos compétences (%)

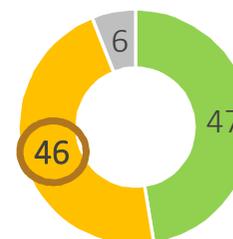


Développement des compétences

Q11j. Votre travail vous permet de renforcer vos compétences (%)



Q12c. Votre N+1 se préoccupe de votre développement professionnel (%)



« Latitude décisionnelle » : des scores plutôt homogènes, quel que soit le profil des répondants

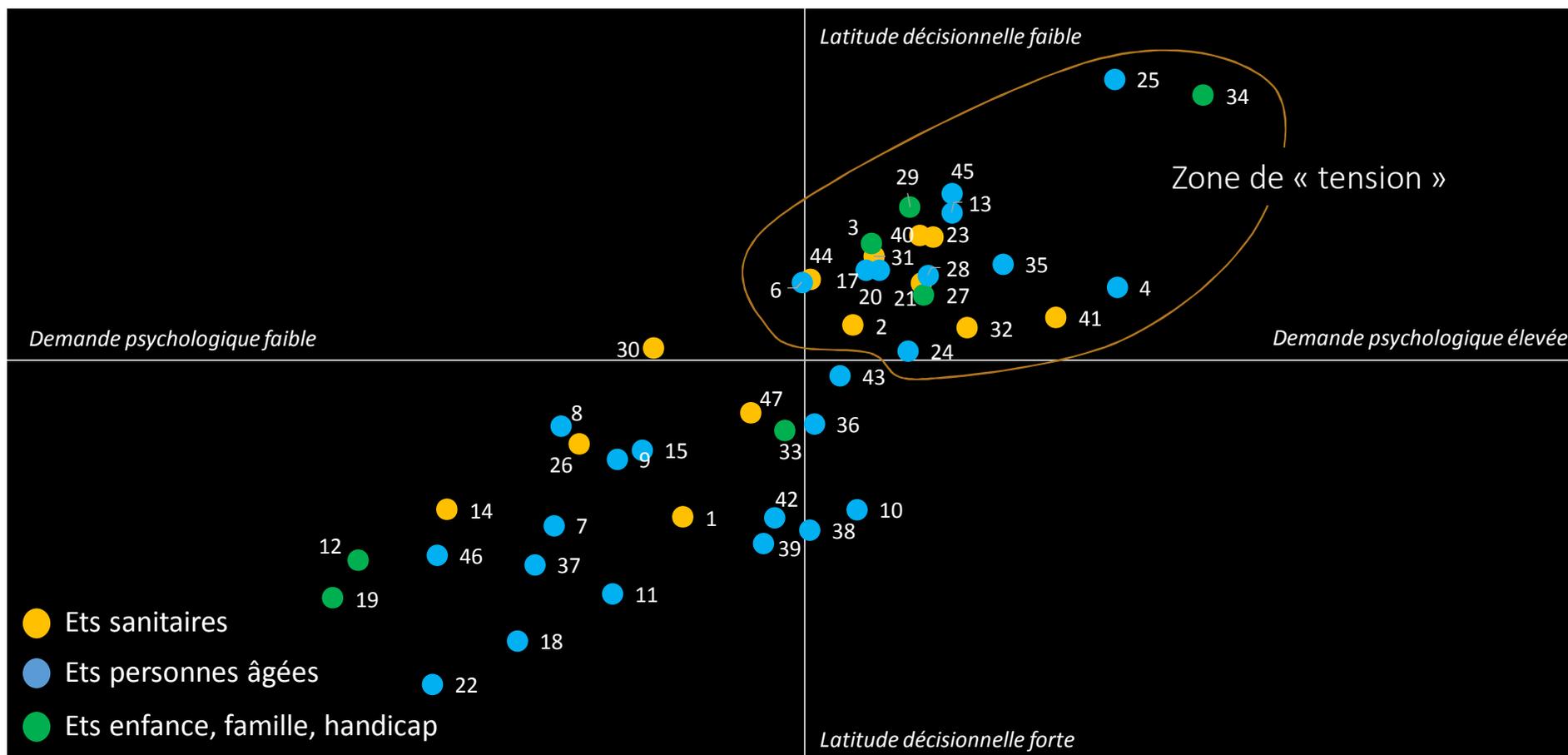
 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

	Les questions de l'indice « latitude décisionnelle » (% des réponses négatives)						INDICE
	Missions et responsabilités sont bien définies	Vous êtes pleinement responsabilisé	Satisfaction contenu du travail	Votre travail vous permet d'utiliser pleinement vos compétences	Votre travail vous permet de renforcer vos compétences	Votre N+1 se préoccupe de votre développement professionnel	
Ensemble	46	15	31	34	30	46	34
Ets sanitaires	48	15	32	34	30	48	35
Ets personnes âgées	39	13	32	34	32	42	32
Ets enfance, famille, handicap	57	18	21	32	24	48	33
Personnel médical	48	15	27	39	29	46	34
Personnel non médical soignant	43	14	36	37	32	45	34
Personnel éducatif et social	60	18	23	32	23	48	34
Personnel médicotechnique	47	14	24	33	35	53	34
Personnel administratif	47	17	20	23	23	46	29
Personnel technique et ouvrier	49	16	29	30	37	49	35
Agents de catégorie A	44	14	27	32	26	43	31
Agents de catégorie B	49	16	30	33	29	48	34
Agents de catégorie C	46	15	35	37	34	48	36
Encadrant	45	15	30	32	28	44	32
Non encadrant	47	15	32	36	31	48	35
A temps plein	46	15	32	34	31	47	34
A temps partiel	44	12	27	35	29	42	31

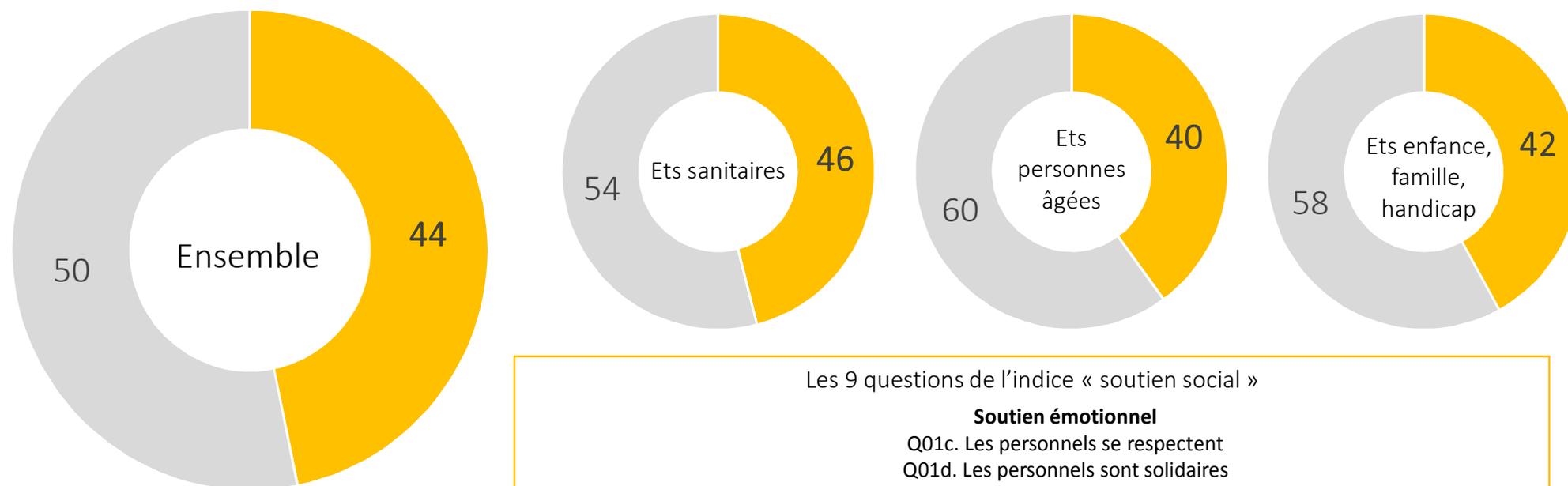
Croisement demande psychologique et latitude décisionnelle

- Axe horizontal = demande psychologique (plus on est à droite et plus le salarié est « contraint »)
- Axe vertical = latitude décisionnelle (plus on est en haut et plus les marges de manœuvre sont faibles et plus on est en bas, plus la liberté d'action est forte). Les axes se croisent à la moyenne de l'ensemble des répondants.



L'indice « soutien social » : près de 45% des agents insuffisamment soutenus

Soutien social (moyenne des réponses négatives aux 9 questions qui composent l'indice*) (%)



Les 9 questions de l'indice « soutien social »

Soutien émotionnel

Q01c. Les personnels se respectent

Q01d. Les personnels sont solidaires

Q01g. Les avis ou les propositions d'amélioration faits par les personnels sont pris en compte

Q01j. L'établissement s'intéresse vraiment à la qualité de vie au travail des agents

Q08c. Satisfait de l'ambiance de travail

Soutien professionnel

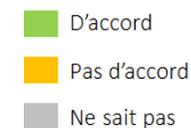
Q08h. Satisfait des relations avec votre encadrement, votre hiérarchie

Q12a. N+1 est disponible quand vous avez besoin de lui/elle

Q14a. Vous pouvez compter sur vos collègues pour vous soutenir en cas de difficulté professionnelle

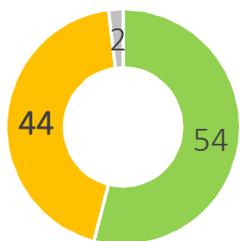
Q14b. Vous pouvez compter sur votre N+1 pour vous soutenir en cas de difficulté professionnelle

Les questions de l'indice « soutien social » : écoute et considération en retrait

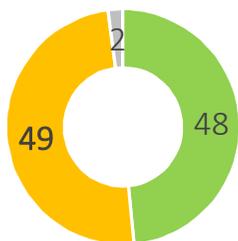


Soutien émotionnel

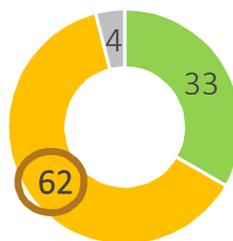
Q01c. Les personnels se respectent (%)



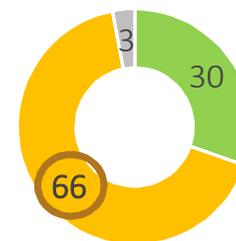
Q01d. Les personnels sont solidaires (%)



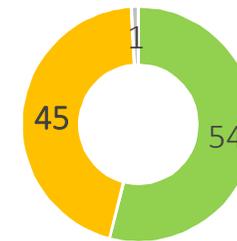
Q01g. Les avis ou les propositions d'amélioration faits par les personnels sont pris en compte (%)



Q01j. L'établissement s'intéresse vraiment à la qualité de vie au travail des agents (%)

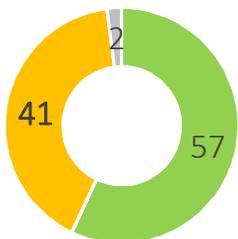


Q08c. Satisfait de l'ambiance de travail (%)

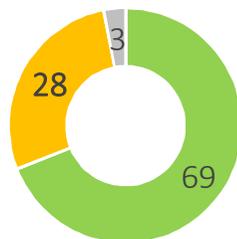


Soutien professionnel

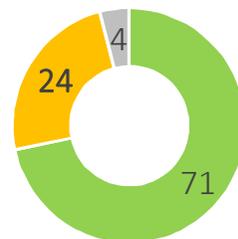
Q08h. Satisfait des relations avec votre encadrement, votre hiérarchie (%)



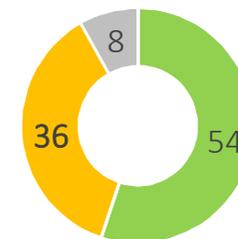
Q12a. N+1 est disponible quand vous avez besoin de lui/elle (%)



Q14a. Vous pouvez compter sur vos collègues pour vous soutenir en cas de difficulté professionnelle (%)



Q14b. Vous pouvez compter sur votre N+1 pour vous soutenir en cas de difficulté professionnelle (%)

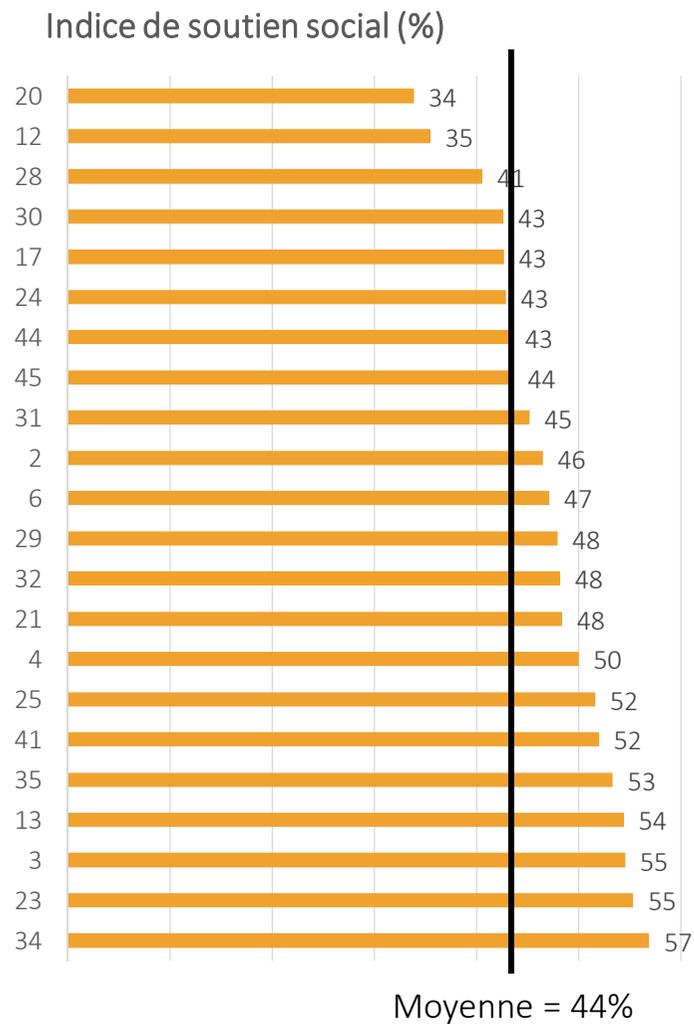
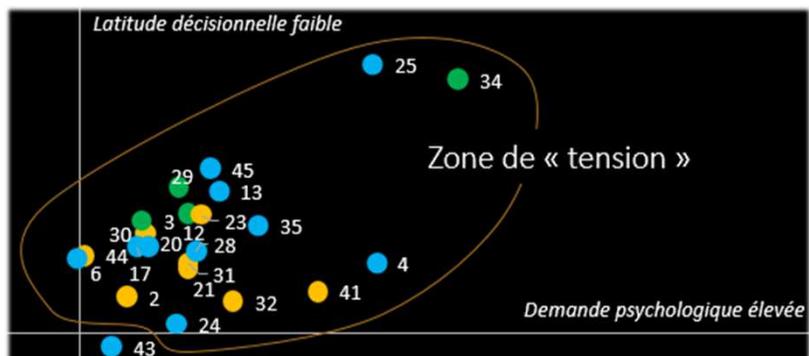


« Soutien social » : une forme demande d'écoute et de prise en compte de la problématique « bien vivre » par l'employeur chez les personnels médicaux (soignants et techniques)

	Les questions de l'indice « soutien social » (% des réponses négatives)									
	On se respecte	On est solidaire	On prend en compte les avis	L'établissement s'intéresse à la QVT	Satisfait ambiance de travail	Satisfait relations avec la hiérarchie	N+1 est disponible	On peut s'appuyer sur les collègues	On peut s'appuyer sur le N+1	INDICE
Ensemble	44	49	62	66	45	41	28	24	36	44
Ets sanitaires	44	49	69	73	44	44	29	23	38	46
Ets personnes âgées	45	50	49	54	47	35	23	26	31	40
Ets enfance, famille, handicap	36	48	58	63	46	44	31	20	36	42
Personnel médical	34	40	62	70	31	44	26	21	30	40
Personnel non médical soignant	45	49	65	70	47	43	28	23	37	45
Personnel éducatif et social	34	46	61	64	46	43	33	17	36	42
Personnel médicotechnique	41	46	75	82	46	50	30	28	42	49
Personnel administratif	41	45	51	51	36	32	23	23	32	37
Personnel technique et ouvrier	53	61	57	63	47	41	25	34	36	46
Agents de catégorie A	39	44	58	64	40	38	25	21	33	40
Agents de catégorie B	44	49	64	69	45	43	30	22	39	45
Agents de catégorie C	48	55	63	67	49	42	29	29	37	46
Encadrant	43	48	57	65	42	40	27	24	35	42
Non encadrant	44	50	64	67	46	42	28	24	37	45
A temps plein	44	50	63	67	46	42	28	24	37	44
A temps partiel	39	45	56	63	41	36	27	23	31	40

 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points
 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

Parmi les unités en « tension », moins du tiers bénéficie d'un soutien social « suffisant »



Un niveau de stress plutôt mesuré au global, mais des disparités importantes selon le profil des répondants

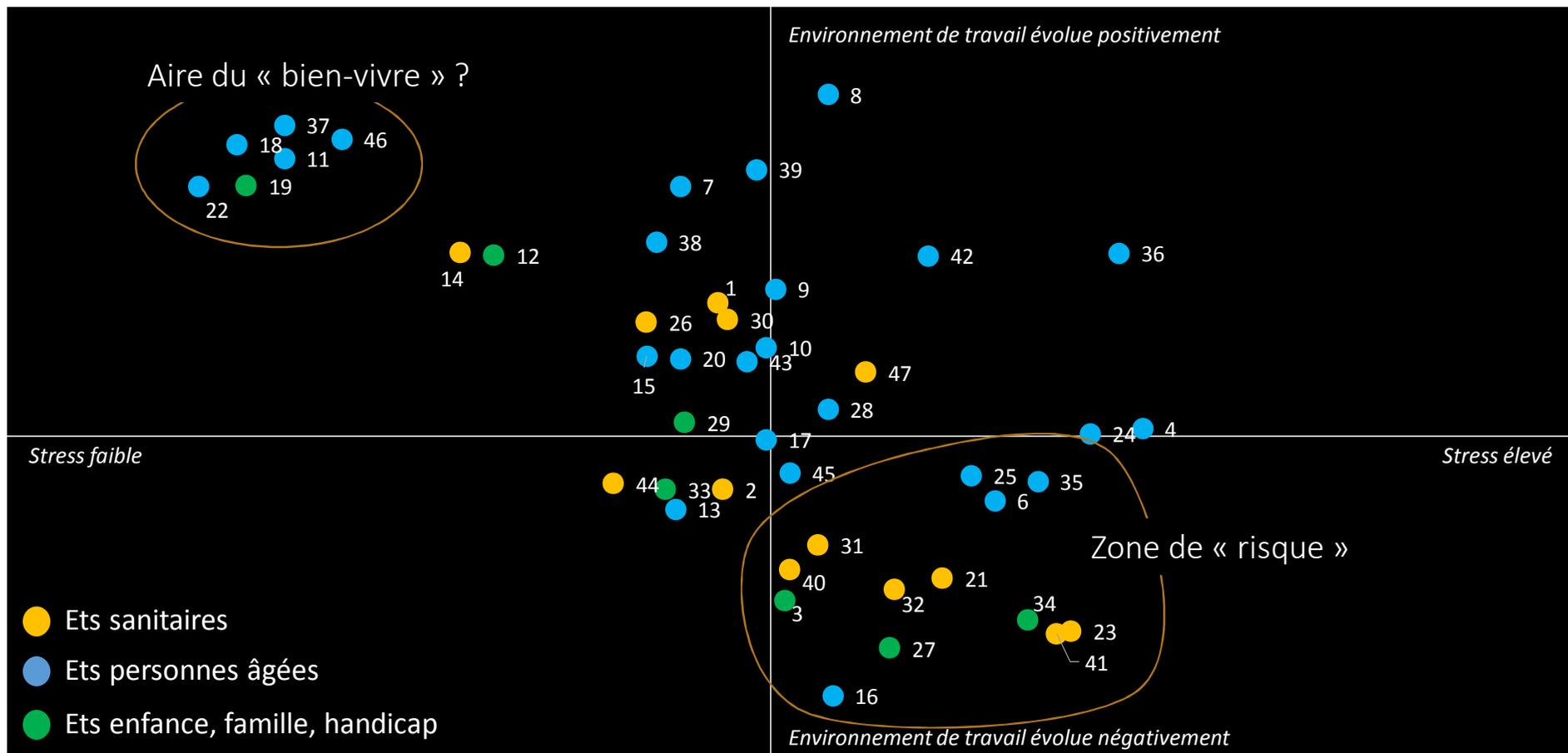
Q18. Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous la quantité de stress liée à votre travail à ... (1 correspondant à un niveau de stress extrêmement bas, 10 un niveau extrêmement élevé)

	Note moyenne sur 10	% de notes comprises entre 1 et 4 (stress faible)	% de notes comprises entre 5 et 7 (stress modéré)	% de notes comprises entre 8 et 10 (stress élevé)
Ensemble	6,1	23	45	31
Ets sanitaires	6,2	22	43	34
Ets personnes âgées	6,0	25	48	27
Ets enfance, famille, handicap	5,9	26	47	26
Personnel médical	6,9	13	37	49
Personnel non médical soignant	6,1	23	45	31
Personnel éducatif et social	6,1	22	54	24
Personnel médicotechnique	6,0	24	49	26
Personnel administratif	6,3	22	44	33
Personnel technique et ouvrier	5,7	31	39	28
Agents de catégorie A	6,2	21	45	33
Agents de catégorie B	6,1	22	48	29
Agents de catégorie C	6,1	26	42	31
Encadrant	6,5	18	43	38
Non encadrant	6,0	26	46	28
A temps plein	6,2	22	45	32
A temps partiel	5,7	30	43	26

- Score en écart positif significatif à la moyenne d'ensemble
- Score en écart négatif significatif à la moyenne d'ensemble

Croisement stress et environnement de travail : des dynamiques d'établissement à prendre en compte.

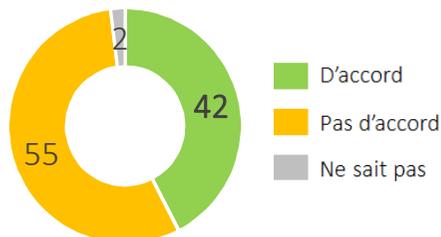
- Axe horizontal = niveau de stress (plus on est à droite et plus le salarié est stressé)
- Axe vertical = appréciation de l'évolution de son environnement de travail (plus on est en haut et plus l'environnement de travail évolue positivement et plus on est en bas, plus il se dégrade). Les axes se croisent à la moyenne de l'ensemble des répondants.



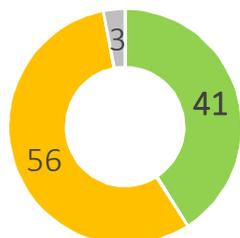
5. Quels leviers au bénéfice du « mieux vivre » en établissement ?

Levier 1 : considérer et dialoguer. Un fort besoin de considération

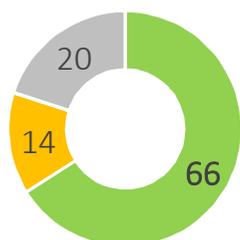
QQ8i. Satisfait de la manière dont vous êtes considéré(e) (%)



Q01h. On prend le temps de bien intégrer les nouveaux salariés (%)



Q20. Votre établissement offre des chances égales à tous les professionnels (%)



Q4. Si vous éprouvez des difficultés en termes de Qualité de vie au travail, à qui vous adressez-vous ?



Q15. A qui vous adressez-vous en priorité lorsque vous éprouvez le besoin de parler de vos conditions de travail ?

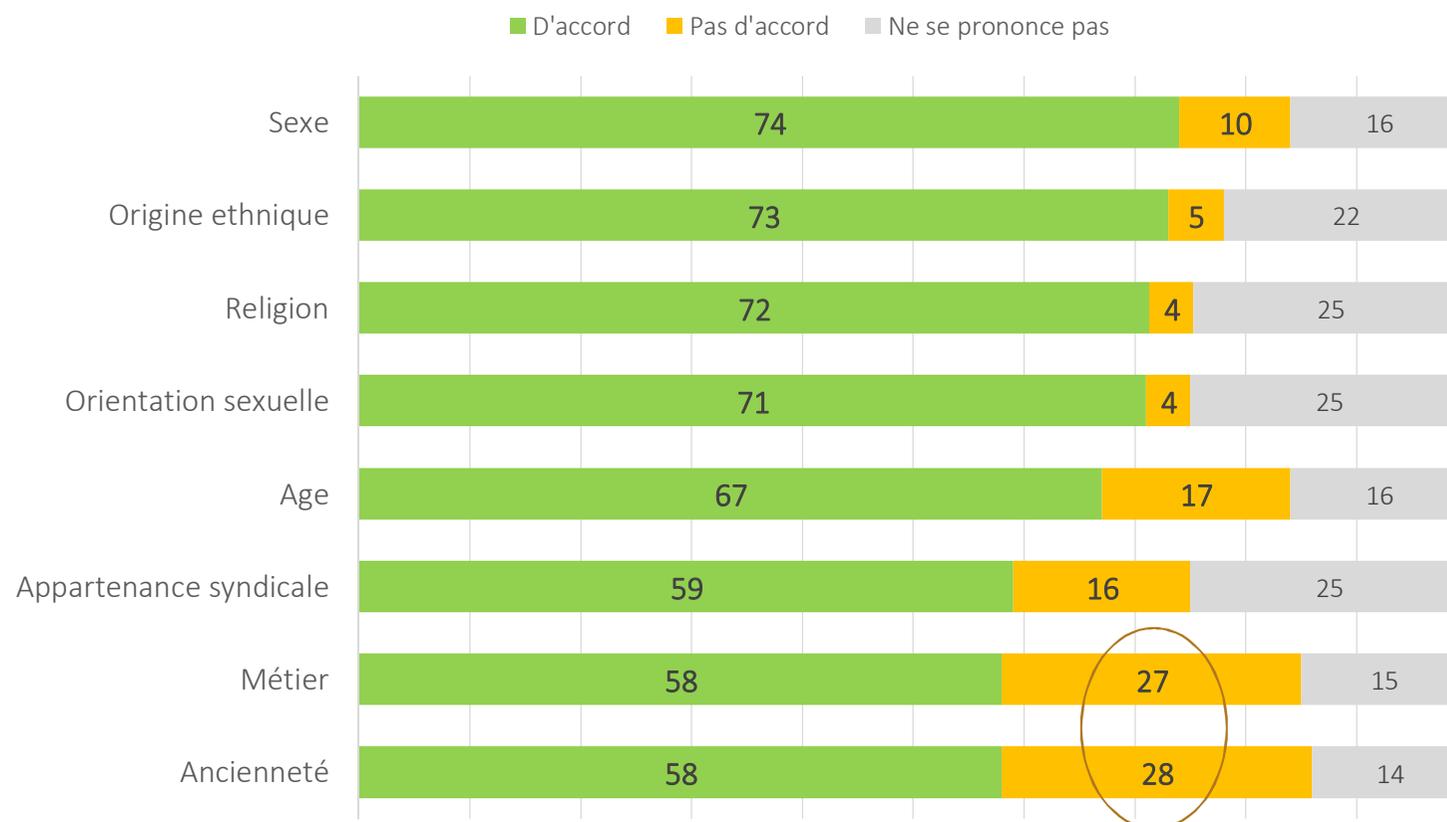


	Ets sanitaires	Ets pers. âgées	Ets enfance, famille, handicap
	43	45	41
	30	21	28
	6	5	9
	3	4	7
	3	6	2
	11	13	7
	6	6	6

	Ets sanitaires	Ets pers. âgées	Ets enfance, famille, handicap
	47	45	51
	23	24	23
	13	10	11
	2	5	1
	1	1	2
	7	7	4
	5	5	5
	2	3	2

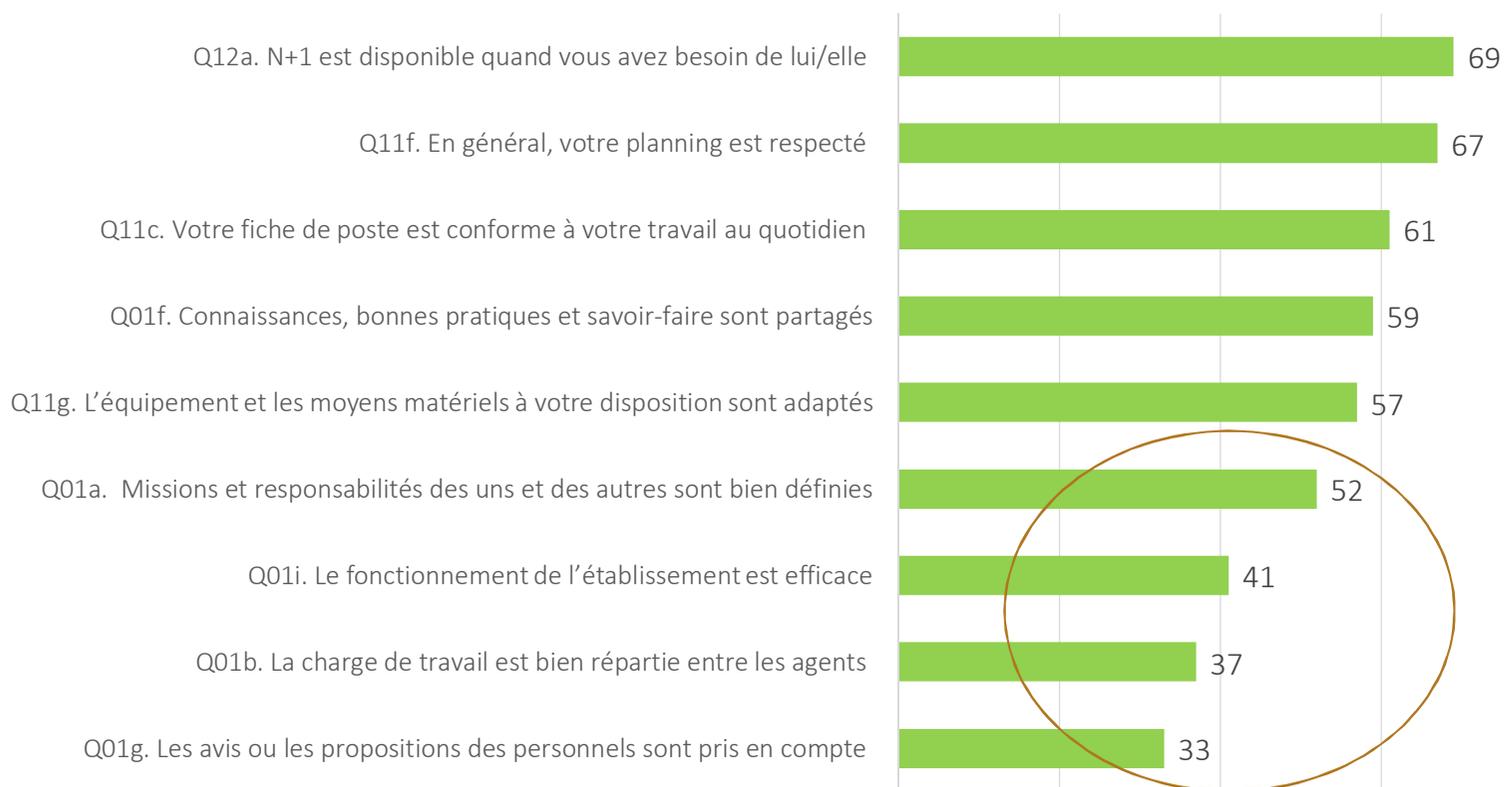
Focus égalité des chances : l'ancienneté et le métier pointés parmi les principaux motifs d'inégalité de traitement entre agents

Q20a. Votre établissement offre des chances égales à tous les professionnels, quel que soit leur ...(%)



Levier 2 : Etre efficace collectivement. Axes de travail : organisation du travail, clarification des rôles et des responsabilités, prise en compte des avis et propositions des agents (co-construction)

Pourcentages des réponses positives aux questions suivantes :

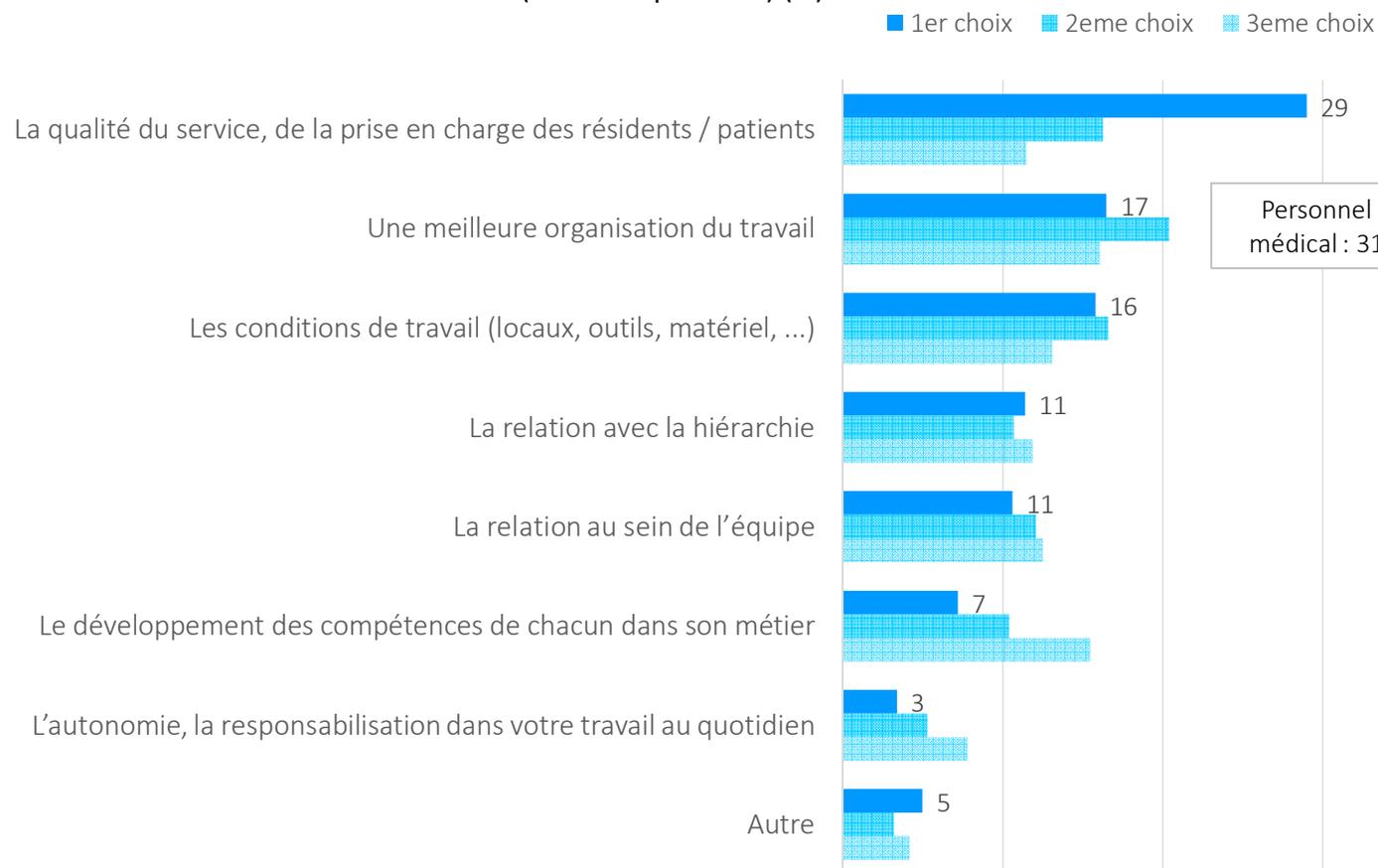


	Ets sanitaires	Ets pers. âgées	Ets enfance, famille, handicap
	68	73	65
	66	69	69
	61	64	55
	57	62	48
	54	66	49
	50	58	41
	35	56	42
	33	42	47
	27	46	38

■ % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points
■ % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

Etre efficace collectivement : une enjeu également pour la qualité du service et des missions (priorité N°1 des agents)

Q23. Quels sont les principaux points sur lesquels il faudrait agir en priorité au sein de votre établissement dans les mois à venir ? (3 choix à prioriser) (%)



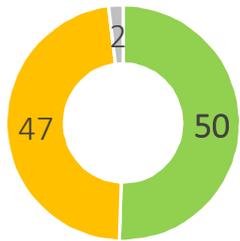
Cité en premier (%)

Ets sanitaires	Ets pers. âgées	Ets enfance, famille, handicap
29	33	19
17	16	15
17	14	16
12	8	20
9	14	13
7	8	8
4	2	5
6	4	4

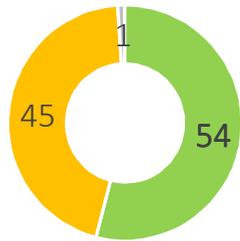
% en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

Levier 3 : assurer la sécurité et le bien-vivre. QVT n'est pas vraiment perçue comme une priorité de l'employeur. Une forte attente de régulation de la charge de travail.

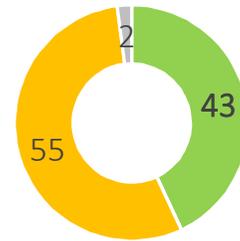
Q01e. Vous disposez d'un espace de pause agréable et convivial (%)



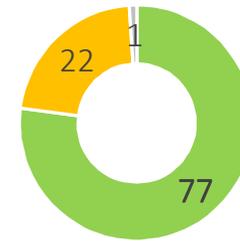
Q08c. Satisfait de l'ambiance de travail (%)



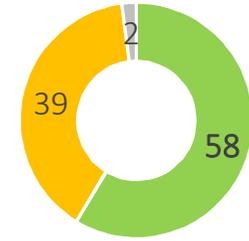
Q8d. Satisfait de votre charge de travail (%)



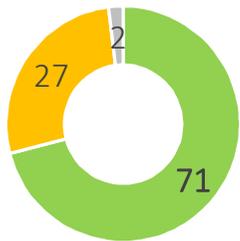
Q8e. Satisfait de vos horaires de travail (%)



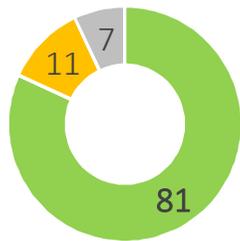
Q8g. Satisfait de l'équilibre entre votre vie privée et votre vie professionnelle (%)



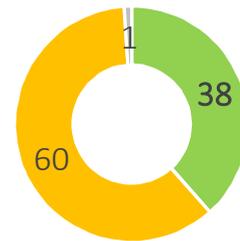
Q08a. Satisfait de la sécurité sur votre lieu de travail (%)



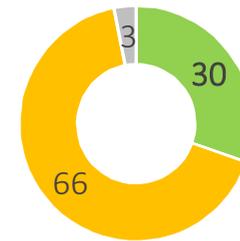
Q11e. Votre tenue de travail est adaptée à vos missions (%)



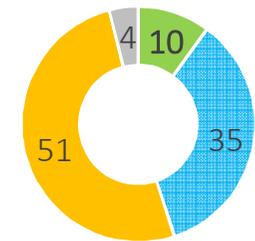
Q11d. Vous disposez du temps nécessaire pour effectuer correctement votre travail (%)



Q01j. L'établissement s'intéresse vraiment à la qualité de vie au travail des agents (%)



Q10. Au cours des 12 derniers mois, vous diriez que votre qualité de vie au travail... (%)

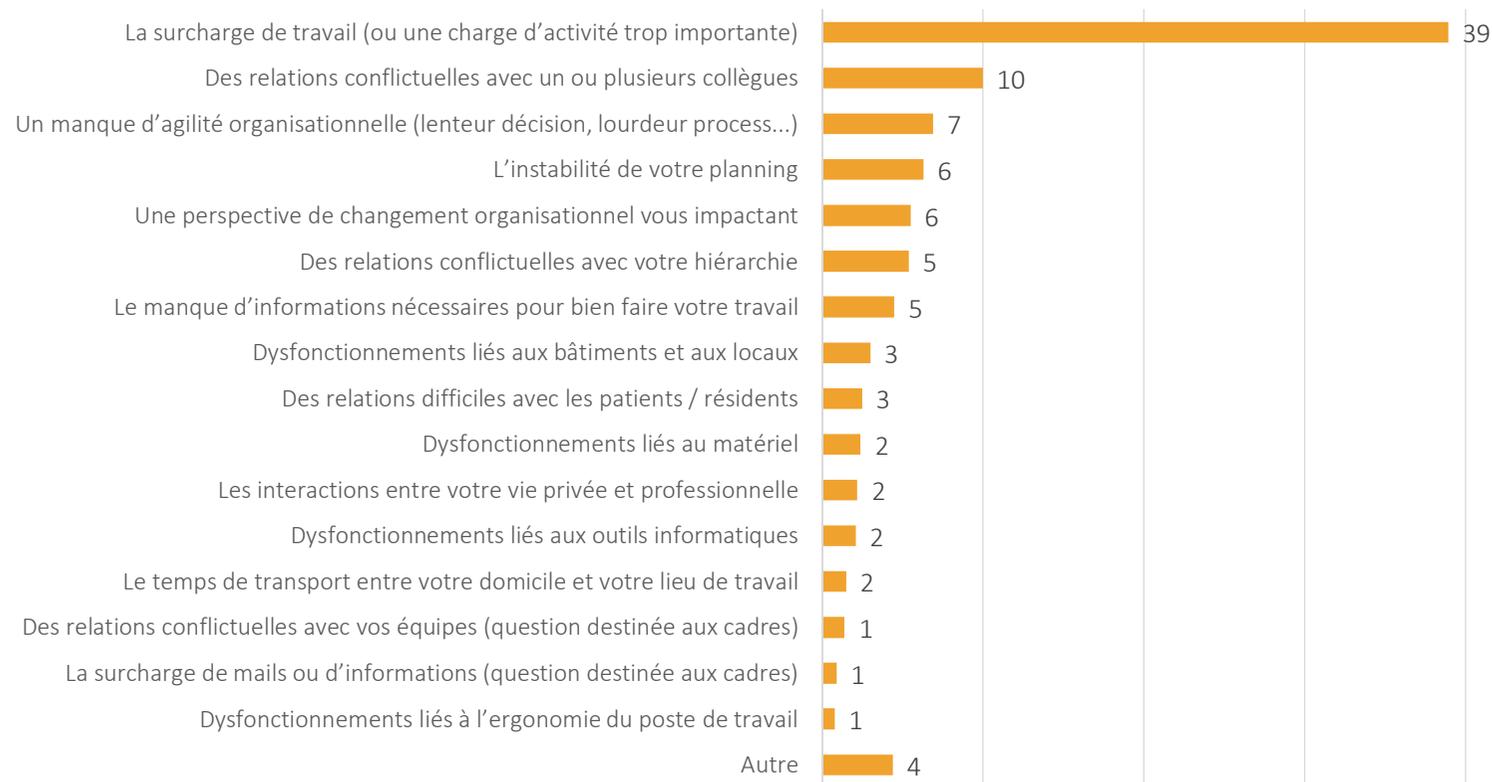


■ D'accord
■ Pas d'accord
■ Ne sait pas

■ S'est plutôt améliorée
■ Est restée inchangée
■ S'est plutôt dégradée
■ Ne sait pas

La régulation de la « charge » : principal facteur de stress selon les participants

Q22. Vos principaux facteurs de stress au travail sont... (4 choix possibles à hiérarchiser) (% cités en premier)

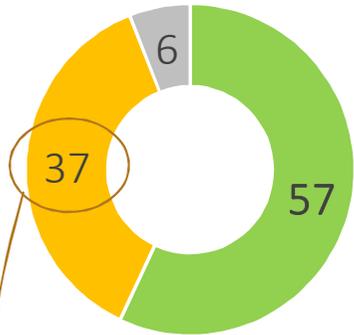


Cité en premier (%)

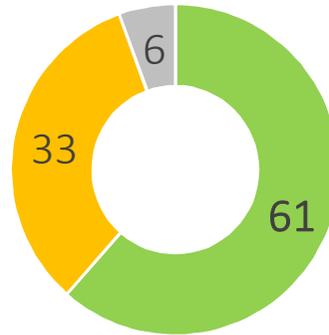
	Ets sanitaires	Ets pers. âgées	Ets enfance, famille, handicap
La surcharge de travail (ou une charge d'activité trop importante)	37	50	16
Des relations conflictuelles avec un ou plusieurs collègues	10	10	11
Un manque d'agilité organisationnelle (lenteur décision, lourdeur process...)	7	3	15
L'instabilité de votre planning	7	5	7
Une perspective de changement organisationnel vous impactant	6	4	10
Des relations conflictuelles avec votre hiérarchie	6	4	9
Le manque d'informations nécessaires pour bien faire votre travail	5	4	5
Dysfonctionnements liés aux bâtiments et aux locaux	2	4	4
Des relations difficiles avec les patients / résidents	2	2	6
Dysfonctionnements liés au matériel	3	2	3
Les interactions entre votre vie privée et professionnelle	2	2	2
Dysfonctionnements liés aux outils informatiques	3	2	1
Le temps de transport entre votre domicile et votre lieu de travail	1	1	4
Des relations conflictuelles avec vos équipes (question destinée aux cadres)	1	2	2
La surcharge de mails ou d'informations (question destinée aux cadres)	1	1	1
Dysfonctionnements liés à l'ergonomie du poste de travail	1	1	1
Autre	5	3	3

Levier 4 : développer et adapter les compétences. Un tiers des répondants peu satisfaits de la formation. Comment renforcer le rôle du N+1 dans le développement des compétences ?

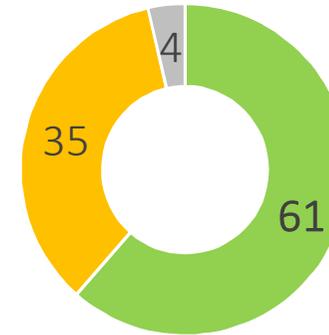
Q08k. Satisfait des possibilités de formation (%)



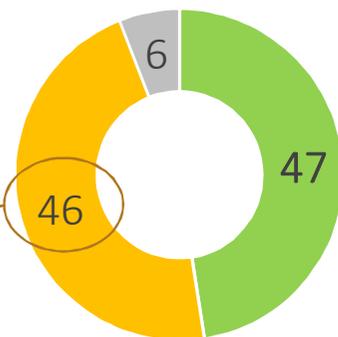
Q11l. Vous suivez les formations nécessaires pour bien faire votre travail (%)



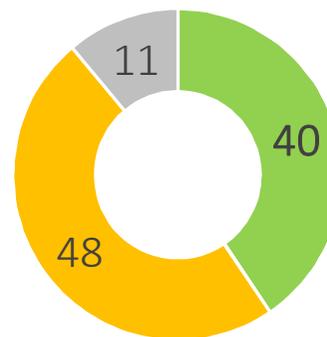
Q11k. Vous êtes informé(e) sur l'accès aux formations nécessaires à l'exercice de votre métier (%)



Q12c. N+1 Se préoccupe de votre développement professionnel (%)

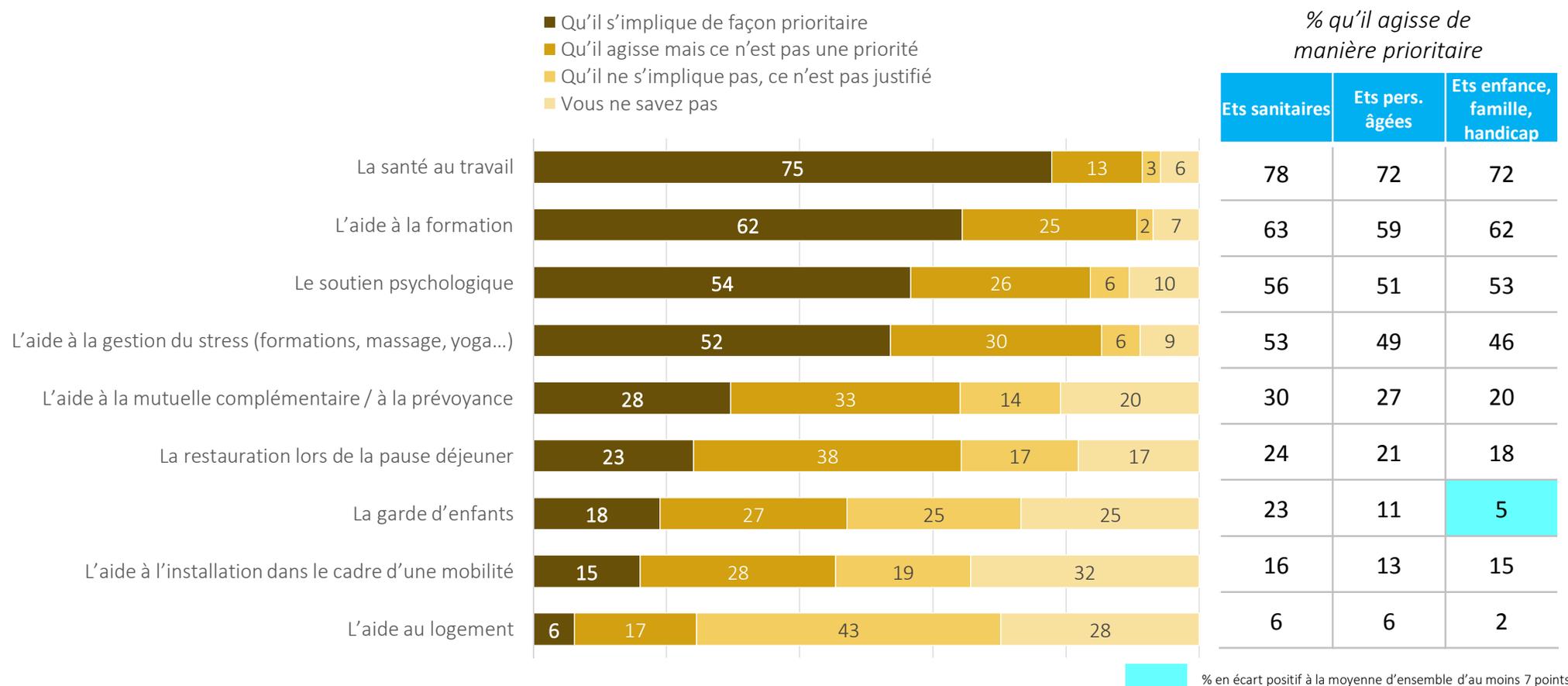


Q08l. Satisfait des possibilités d'évolution de carrière (%)



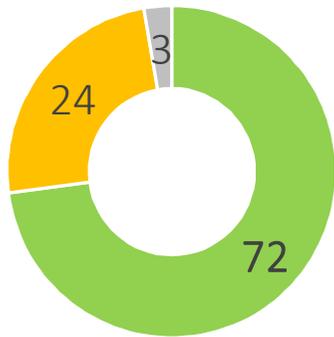
Les attentes vis-à-vis de l'employeur en matière de qualité de vie au travail et de formation sont massives

Q21. Pour chacun des domaines suivants, qu'attendez-vous de votre employeur ?

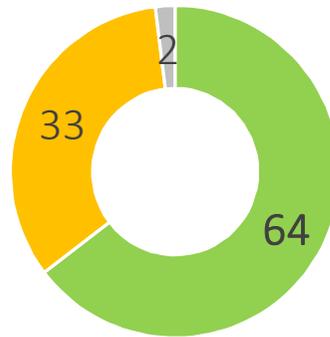


Levier 5 : manager la performance individuelle. Forte responsabilisation mais « faible » contreparties. Feedback du N+1 notamment en retrait.

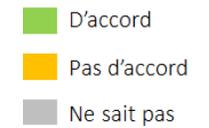
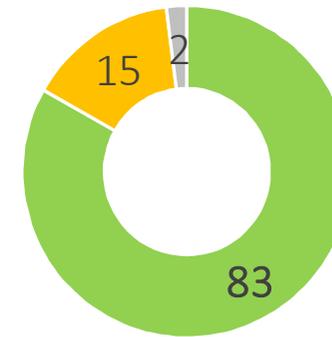
Q11a. Vous avez une idée précise de ce que l'on attend de vous dans votre travail (%)



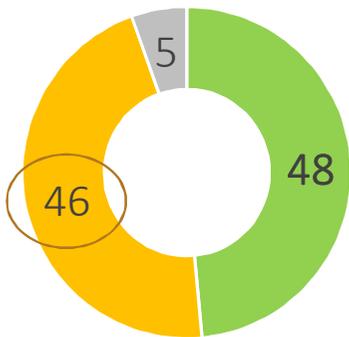
Q11b. Vous avez les informations dont vous avez besoin pour bien faire votre travail (%)



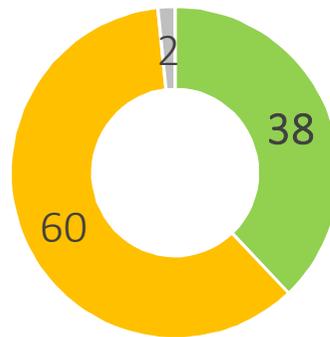
Q11h. Vous êtes pleinement responsabilisé(e) sur les missions/tâches qui vous sont confiées (%)



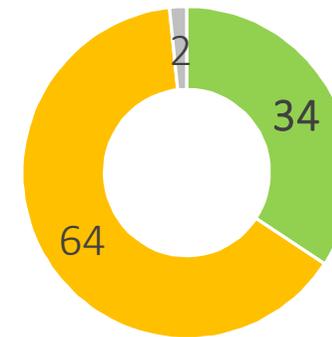
Q12b. N+1 vous dit régulièrement ce qu'il pense de la qualité de votre travail (%)



Q8f. Satisfait de votre rémunération totale (%)



Q08j. Satisfait de la reconnaissance de votre travail (%)

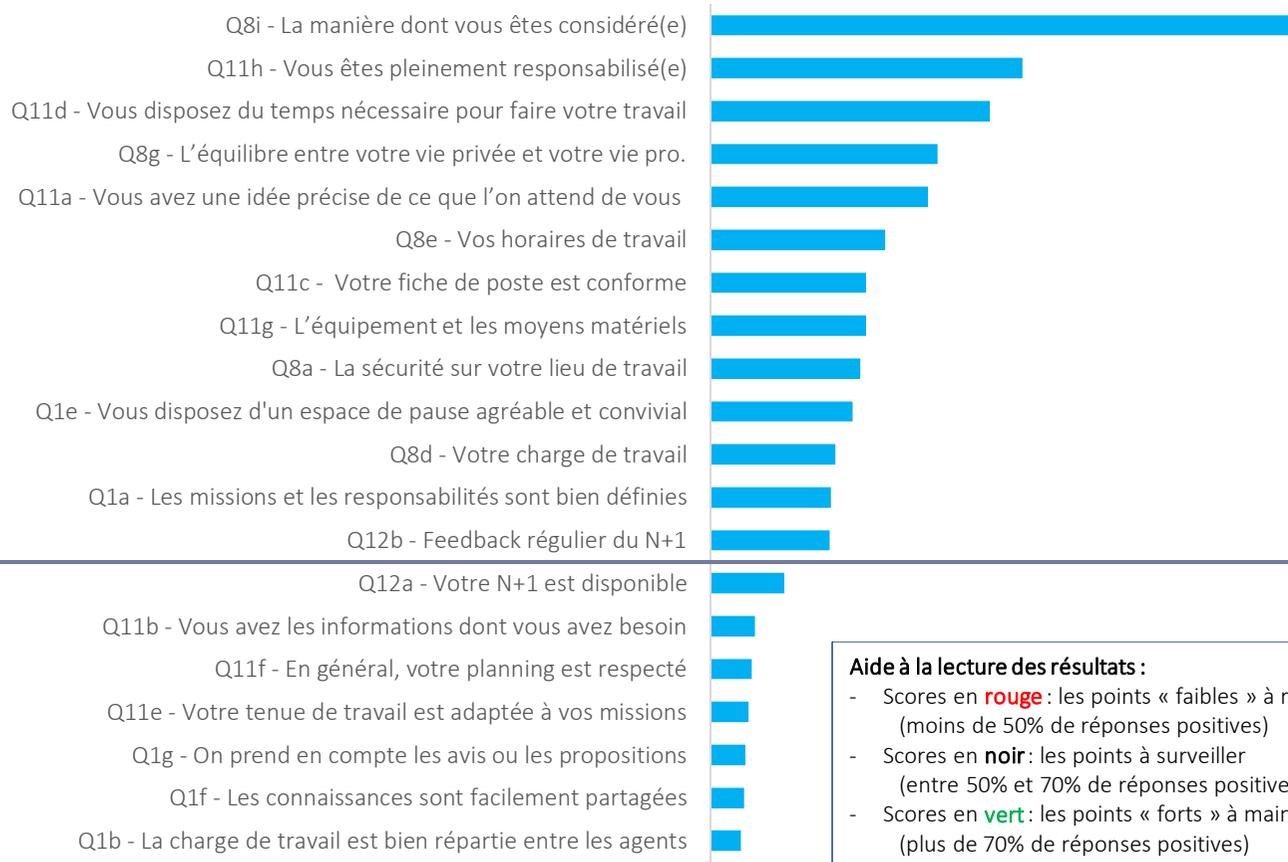


Les leviers de la satisfaction au travail : considération (empathie ?), organisation du travail, régulation de la charge, feedback (proximité ?) du N+1

Importance des leviers calculée après régression logistique sur la Q07. *Globalement, êtes-vous satisfait(e) de votre travail aujourd'hui ?* Comment lire le graphique : plus la barre est longue, plus la question correspondante (le levier) impacte fortement la satisfaction au travail et inversement.

Impact fort

Impact faible



% réponses positives

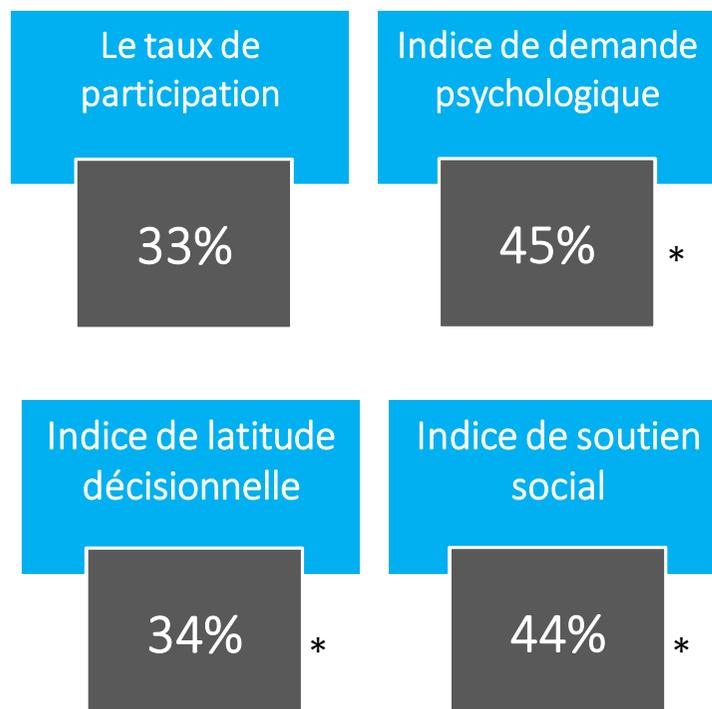
Ets sanitaires	Ets pers. âgées	Ets enfance, famille, handicap
37	49	51
82	85	81
38	33	58
57	59	67
72	74	70
76	79	80
61	54	55
54	66	49
69	77	66
49	54	36
42	38	62
50	58	41
48	49	48
68	73	65
62	69	62
66	69	69
81	85	70
27	46	38
57	62	58
33	42	47

Aide à la lecture des résultats :

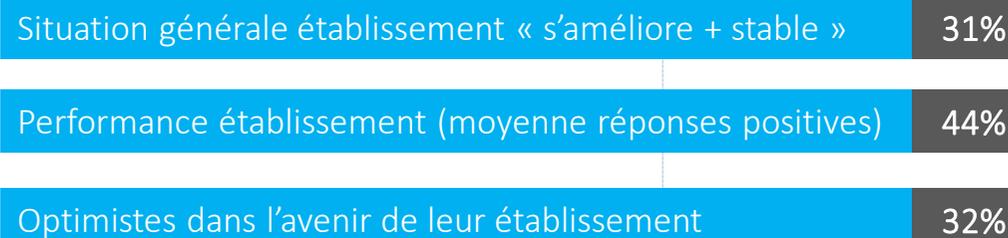
- Scores en **rouge** : les points « faibles » à remédier (moins de 50% de réponses positives)
- Scores en **noir** : les points à surveiller (entre 50% et 70% de réponses positives)
- Scores en **vert** : les points « forts » à maintenir (plus de 70% de réponses positives)

6. Synthèse et principaux enseignements

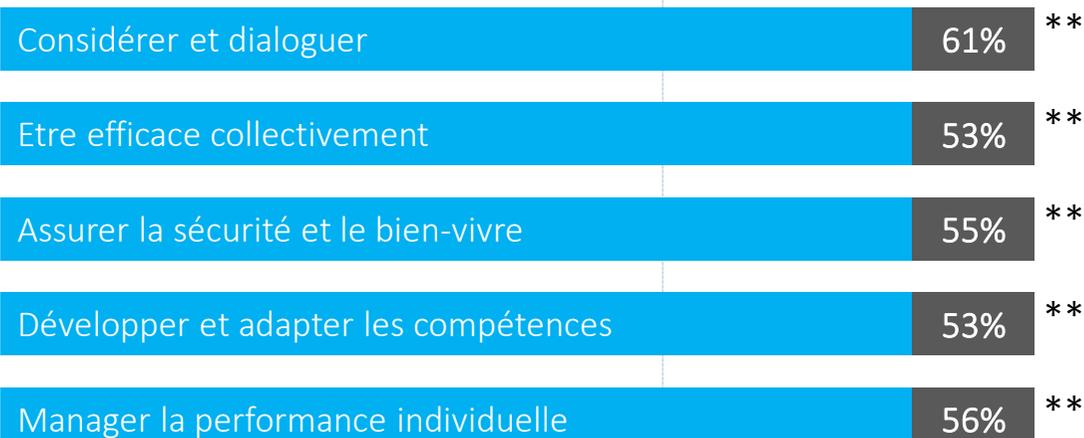
Les indicateurs



La dynamique de l'établissement



Les leviers du bien vivre au travail



* Moyenne des réponses néglatives aux questions qui composent l'indice

** Moyenne des réponses positives aux questions du levier

Diagnostic et opportunités d'action

- Le diagnostic, en quoi consiste-t-il précisément ? Il est contrasté :
 - Près d'un répondant sur deux est exposé à de fortes sollicitations dans le cadre de son travail quotidien et un tiers des participants apparaissent contraints dans leurs marges de manœuvre et la valorisation de leurs compétences individuelles.
 - La moitié des établissements se situent dans une zone de « tension », caractérisée par une situation dégradée par rapport à la moyenne en matière de « demande psychologique » adressée aux agents et de « latitude décisionnelle » dont ils bénéficient.
 - Or dans la plupart des établissements en « tension » sur le front de la qualité de vie au travail, les agents bénéficient d'un soutien social notablement « insuffisant ».
 - Même constat s'agissant du stress ressenti par les agents : un établissement sur trois évolue dans une « zone à risque », marquée par un niveau de stress déclaré élevé combiné avec un environnement de travail perçu en dégradation par les agents.
- Une situation qui alimente des attentes massives de la part des agents. Entre 52% et 75% des répondants attendent de leur employeur qu'il agisse en priorité dans l'aide à la gestion du stress, le soutien psychologique ou bien encore la santé au travail.
- Les améliorations pourront être recherchées en priorité dans l'approfondissement des efforts en matière de considération (empathie ?), d'organisation du travail, de régulation de la charge de travail et dans le renforcement du rôle du management de proximité (feedback régulier, développement des compétences).



ORATORIO

Créateur de transformations
en santé

Merci

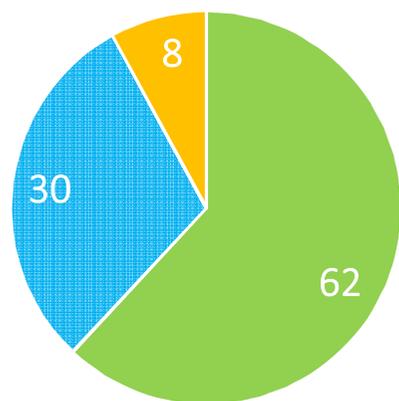
Une enquête réalisée avec la participation de



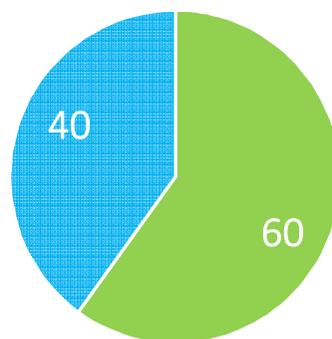
Annexes

Répartition des participants à l'enquête par département : poids élevé des répondants appartenant à un établissement du champ des personnes âgées en Corrèze. Trois quarts des répondants travaillent dans un établissement sanitaire en Creuse. Les compétences du champ enfance, famille, handicap sont « concentrées » en Haute-Vienne.

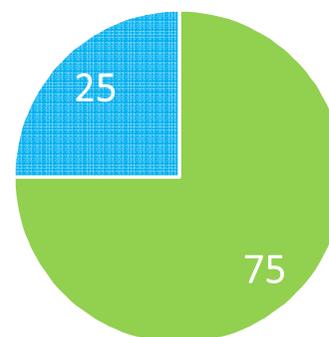
Ensemble (% répondants)



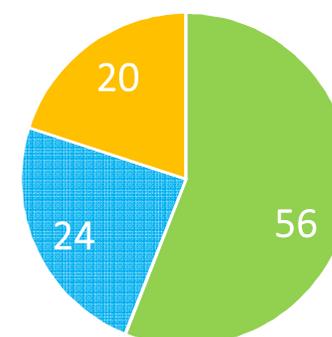
Corrèze (% répondants)



Creuse (% répondants)

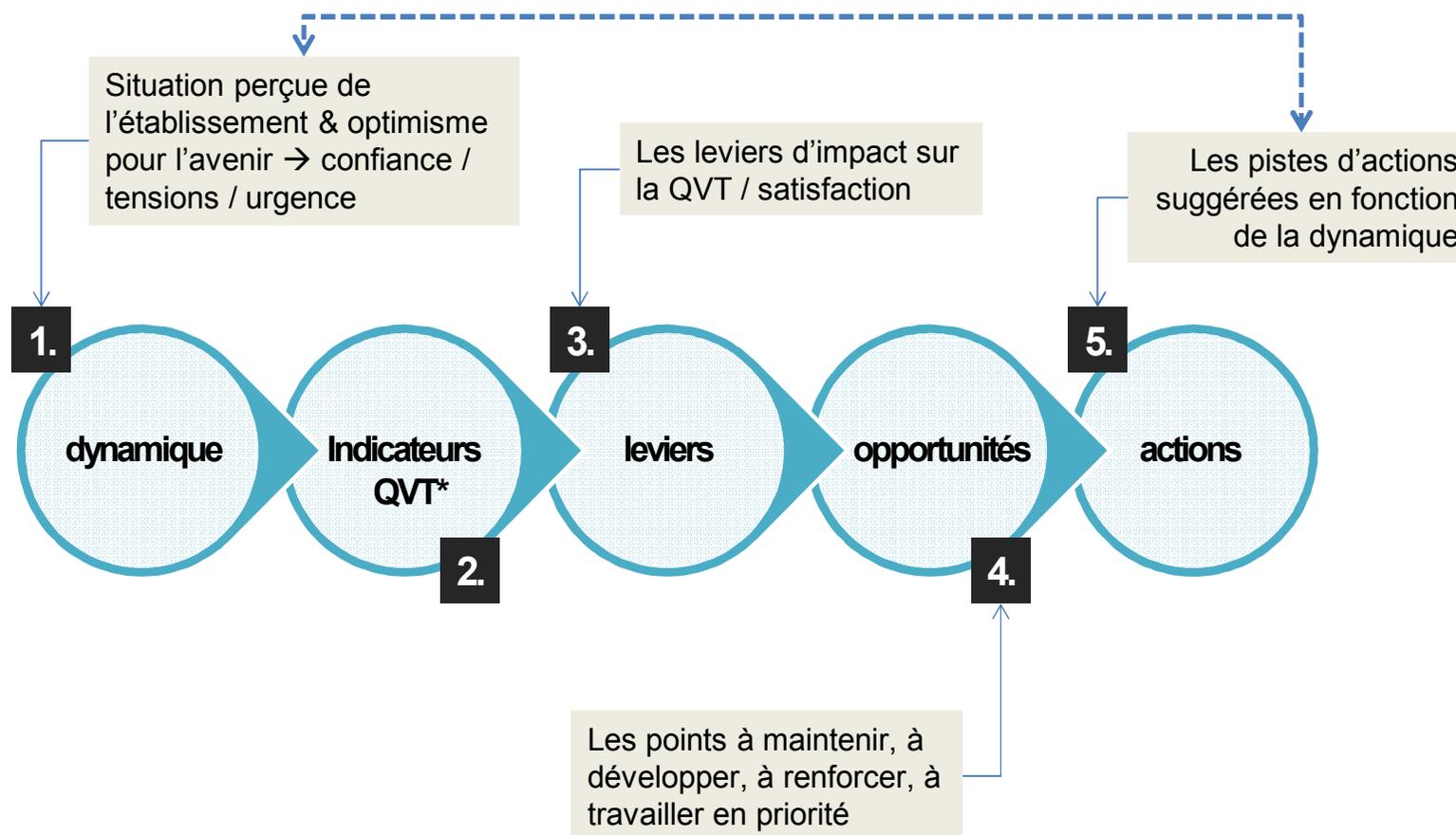


Haute-Vienne (% répondants)



- Etablissements sanitaires
- Etablissements du champ des personnes âgées
- Etablissements du champ enfance, famille, handicap

Analyser une enquête « de bien vivre en établissement » : 5 étapes



Synthèse selon les départements

 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points
 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

	Ensemble	Corrèze	Creuse	Haute-Vienne
Demande psychologique *	45	47	48	43
Latitude décisionnelle *	34	35	37	31
Soutien social *	44	44	49	41
<hr/>				
Situation générale établissement « s'améliore + stable »	31	29	24	37
Performance établissement **	44	44	39	47
Optimistes dans l'avenir de leur établissement	32	32	24	36
<hr/>				
Considérer et dialoguer **	61	61	56	64
Etre efficace collectivement **	53	53	48	56
Assurer la sécurité et le bien-vivre **	55	53	49	58
Développer et adapter les compétences **	53	51	48	58
Manager la performance individuelle **	56	56	52	60

Evolution perçue de l'environnement de travail

 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points
 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

Q22. Votre appréciation sur l'évolution de l'environnement de travail au sein de votre établissement est très positive, assez positive, assez négative, très négative, ne sait pas (%)

	% très positive	% assez positive	% de assez négative	% très négative
Ensemble	5	38	38	13
Ets sanitaires	4	34	42	15
Ets personnes âgées	7	48	30	9
Ets enfance, famille, handicap	5	35	36	15
Personnel médical	8	31	43	15
Personnel non médical soignant	4	37	39	14
Personnel éducatif et social	1	37	40	13
Personnel médicotechnique	3	26	47	11
Personnel administratif	10	42	32	9
Personnel technique et ouvrier	6	42	32	14
Agents de catégorie A	7	37	39	12
Agents de catégorie B	3	35	42	13
Agents de catégorie C	4	40	34	14
Encadrant	6	39	37	14
Non encadrant	4	37	38	13
A temps plein	5	38	38	14
A temps partiel	5	39	36	11

Les facteurs de stress ressentis – détails par famille professionnelle

 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points
 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

<i>Cité en premier (%)</i>	Ensemble	Personnel médical	Personnel non médical soignant	Personnel éducatif et social	Personnel médico-technique	Personnel administratif	Personnel technique et ouvrier
La surcharge de travail (ou une charge d'activité trop importante)	39	39	45	20	34	37	23
Des relations conflictuelles avec un ou plusieurs collègues	10	8	10	9	14	8	14
Un manque d'agilité organisationnelle (lenteur décision, lourdeur process...)	7	15	4	16	11	10	7
L'instabilité de votre planning	6	4	8	5	1	2	5
Une perspective de changement organisationnel vous impactant	6	5	4	10	7	8	6
Des relations conflictuelles avec votre hiérarchie	5	5	5	8	4	6	8
Le manque d'informations nécessaires pour bien faire votre travail	5	1	4	6	6	7	5
Dysfonctionnements liés aux bâtiments et aux locaux	3	1	3	3	2	2	7
Des relations difficiles avec les patients / résidents	3	2	3	6	0	2	1
Dysfonctionnements liés au matériel	2	0	2	3	5	1	8
Les interactions entre votre vie privée et professionnelle	2	1	3	2	2	1	1
Dysfonctionnements liés aux outils informatiques	2	6	2	0	5	5	2
Le temps de transport entre votre domicile et votre lieu de travail	2	3	1	3	2	2	2
Des relations conflictuelles avec vos équipes (question destinée aux cadres)	1	2	1	2	0	1	3
La surcharge de mails ou d'informations (question destinée aux cadres)	1	1	1	1	0	3	0
Dysfonctionnements liés à l'ergonomie du poste de travail	1	0	1	1	1	2	2
Autre	4	9	4	6	6	5	2

Levier 1 : considérer et dialoguer - détails

 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points
 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

	Q8 i. Satisfait de la manière dont vous êtes considéré(e) (%)	Q20. Votre établissement offre des chances égales à tous les professionnels (%)	Q01h. On prend le temps de bien intégrer les nouveaux salariés (%)
Ensemble	42	66	41
Ets sanitaires	37	63	40
Ets personnes âgées	49	73	42
Ets enfance, famille, handicap	51	70	44
Personnel médical	47	64	35
Personnel non médical soignant	38	68	37
Personnel éducatif et social	49	67	45
Personnel médicotechnique	33	53	55
Personnel administratif	53	69	50
Personnel technique et ouvrier	45	59	44
Agents de catégorie A	46	71	42
Agents de catégorie B	42	66	42
Agents de catégorie C	39	64	40
Encadrant	46	71	42
Non encadrant	40	64	41
A temps plein	41	67	40
A temps partiel	44	65	44

Focus : égalité des chances - détails

 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points
 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

Q20a. Votre établissement offre des chances égales à tous les professionnels, quel que soit leur ...(%)

	Egalité des chances (% réponses négatives)								
	Sexe	Origine ethnique	Religion	Orientation sexuelle	Appartenance syndicale	Age	Métier	Ancienneté	Moyenne
Ensemble	10	5	4	4	17	16	27	28	14
Femmes	10	5	4	4	15	17	27	27	14
Hommes	7	6	5	5	17	17	27	28	14
Moins d'un an d'ancienneté	6	4	3	2	6	10	16	18	8
Entre 1 et 5 ans	8	5	4	3	11	13	23	25	12
Entre 5 et 10 ans	9	5	4	5	18	16	30	28	14
Entre 10 et 15 ans	11	7	5	4	19	19	33	32	16
Plus de 15 ans	11	5	4	4	17	20	27	28	15
Agents de catégorie A	8	3	3	3	13	15	26	25	12
Agents de catégorie B	9	4	4	4	16	18	30	29	14
Agents de catégorie C	11	8	6	5	18	18	27	29	15
Encadrant	9	5	4	4	15	15	25	25	13
Non encadrant	10	5	4	4	16	17	28	29	14
A temps plein	10	6	4	4	16	17	27	28	14
A temps partiel	10	4	2	3	15	14	29	26	13

Focus : égalité des chances - détails

 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points
 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

Q20a. Votre établissement offre des chances égales à tous les professionnels, quel que soit leur ...(%)

	Egalité des chances (% réponses négatives)								
	Sexe	Origine ethnique	Religion	Orientation sexuelle	Appartenance syndicale	Age	Métier	Ancienneté	Moyenne
Ensemble	10	5	4	4	17	16	27	28	14
Ets sanitaires	11	6	4	4	18	20	32	32	16
Ets personnes âgées	7	5	4	4	11	12	17	19	10
Ets enfance, famille, handicap	11	4	3	3	16	11	26	25	12
Personnel médical	10	4	3	0	7	14	26	21	11
Personnel non médical soignant	10	6	4	4	16	17	26	28	14
Personnel éducatif et social	10	2	2	2	13	11	29	23	12
Personnel médicotechnique	6	5	3	3	15	17	34	32	14
Personnel administratif	8	4	3	3	16	15	29	27	13
Personnel technique et ouvrier	10	9	8	7	16	20	28	30	16
Titulaire ou stagiaire	10	5	4	4	17	18	29	28	14
Contractuel CDI	9	5	3	3	14	16	27	29	13
Contractuel CDD	7	5	4	3	10	11	21	23	11

Levier 2 : Etre efficace collectivement - détails

 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points
 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

	Pourcentages des réponses positives aux questions suivantes :								
	N+1 est disponible	Planning respecté	Fiche de poste conforme	Connaissances sont partagées	Équipement adapté	Missions bien définies	Fonctionnement efficace	Charge bien répartie	On prend en compte les avis
Ensemble	69	67	61	59	57	52	41	37	33
Personnel médical	65	65	58	60	57	50	40	39	35
Personnel non médical soignant	70	61	63	60	56	55	40	37	31
Personnel éducatif et social	64	75	58	55	47	39	41	46	33
Personnel médicotechnique	67	77	69	67	60	53	24	36	19
Personnel administratif	73	81	62	57	68	49	50	31	42
Personnel technique et ouvrier	68	79	58	56	61	47	42	34	38
Agents de catégorie A	73	68	67	62	61	55	43	40	38
Agents de catégorie B	68	68	60	57	53	49	39	35	31
Agents de catégorie C	67	66	59	58	57	52	41	35	31
Encadrant	70	66	63	58	58	54	42	37	30
Non encadrant	69	68	61	59	57	51	41	36	39
A temps plein	69	67	61	59	57	52	41	36	33
A temps partiel	70	72	63	60	58	52	46	40	36

Levier 3 : assurer la sécurité et le bien-vivre - détails

 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points
 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

	Espace de pause convivial (%)	Satisfaction ambiance de travail (%)	Satisfaction charge de travail (%)	Satisfaction horaires de travail (%)	Satisfaction équilibre de vie (%)	Satisfaction sécurité du lieu de travail (%)	Tenue de travail est adaptée (%)	Temps nécessaire pour faire son travail (%)	L'établissement s'intéresse à la QVT agents (%)	QVT s'est améliorée sur un an (%)
Ensemble	50	54	43	77	58	71	81	38	30	10
Ets sanitaires	49	55	42	76	57	69	81	38	24	8
Ets personnes âgées	54	52	38	79	59	77	85	33	41	13
Ets enfance, famille, handicap	36	53	62	80	67	66	70	58	33	11
Personnel médical	62	69	38	63	47	75	84	36	26	10
Personnel non médical soignant	48	52	37	73	52	67	84	32	27	9
Personnel éducatif et social	39	54	58	83	71	68	73	51	32	7
Personnel médicotechnique	56	53	61	82	71	75	93	39	11	7
Personnel administratif	57	62	52	89	74	87	73	51	43	13
Personnel technique et ouvrier	55	51	51	85	67	78	77	53	31	13
Agents de catégorie A	54	59	45	75	58	72	84	39	34	11
Agents de catégorie B	46	54	44	79	62	70	78	40	27	8
Agents de catégorie C	48	49	40	78	57	71	81	38	29	10
Encadrant	50	57	40	72	54	73	82	35	33	10
Non encadrant	49	52	44	80	60	70	81	40	28	10
A temps plein	49	53	42	77	57	71	81	38	29	9
A temps partiel	53	58	47	79	67	75	83	40	33	12

Levier 4 : développer et adapter les compétences - détails

 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points
 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

	Satisfait des possibilités de formation (%)	Vous suivez les formations nécessaires pour bien faire votre travail (%)	Informé(e) sur l'accès aux formations nécessaires à l'exercice de son métier (%)	N+1 Se préoccupe de votre développement professionnel (%)	Satisfait des possibilités d'évolution de carrière (%)
Ensemble	57	61	61	47	40
Ets sanitaires	54	58	59	47	39
Ets personnes âgées	61	66	63	49	46
Ets enfance, famille, handicap	65	68	66	46	32
Personnel médical	67	67	54	42	56
Personnel non médical soignant	56	62	63	49	44
Personnel éducatif et social	61	63	58	45	32
Personnel médicotechnique	43	53	58	42	27
Personnel administratif	63	61	62	47	33
Personnel technique et ouvrier	54	58	54	41	30
Agents de catégorie A	61	64	63	52	49
Agents de catégorie B	54	59	59	45	37
Agents de catégorie C	56	60	61	45	35
Encadrant	63	66	65	51	48
Non encadrant	54	58	59	45	36
A temps plein	57	62	62	47	41
A temps partiel	55	58	56	50	37

Levier 5 : manager la performance individuelle - détails

 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points
 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

	Vous avez une idée précise de ce que l'on attend de vous (%)	Vous avez les informations nécessaires pour bien faire votre travail (%)	Vous êtes pleinement responsabilisé(e) sur les missions/tâches qui vous sont confiées (%)	N+1 vous dit régulièrement ce qu'il pense de la qualité de votre travail (%)	Satisfait de votre rémunération totale (%)	Satisfait de la reconnaissance de votre travail (%)
Ensemble	72	64	83	48	38	34
Ets sanitaires	72	62	82	48	36	30
Ets personnes âgées	74	69	85	49	43	40
Ets enfance, famille, handicap	70	62	81	48	35	45
Personnel médical	68	58	82	47	64	43
Personnel non médical soignant	74	66	84	48	37	30
Personnel éducatif et social	70	62	82	47	32	43
Personnel médicotechnique	75	61	80	44	38	24
Personnel administratif	72	62	81	50	40	44
Personnel technique et ouvrier	65	62	80	49	35	40
Agents de catégorie A	74	67	83	52	45	38
Agents de catégorie B	72	61	82	49	38	35
Agents de catégorie C	72	65	82	45	31	30
Encadrant	72	65	83	53	40	38
Non encadrant	73	64	83	46	37	32
A temps plein	72	64	82	48	38	34
A temps partiel	75	66	86	50	38	38

Priorités vis-à-vis de l'employeur - détails

 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points
 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

Q21. Pour chacun des domaines suivants, qu'attendez-vous de votre employeur ? (*% qu'il agisse de manière prioritaire*)

	Santé au travail	Formation	Soutien psychologique	Gestion du stress	Mutuelle, prévoyance	Restauration	Garde d'enfant	Aide à l'installation	Logement
Ensemble	75	62	54	52	28	23	18	15	6
Personnel médical	74	69	51	43	20	18	23	15	10
Personnel non médical soignant	78	63	59	55	30	24	21	16	6
Personnel éducatif et social	79	74	61	53	25	18	9	17	2
Personnel médicotechnique	84	61	38	46	32	34	27	15	8
Personnel administratif	68	54	45	47	27	24	12	12	5
Personnel technique et ouvrier	62	48	37	36	28	19	12	12	6
Agents de catégorie A	77	66	56	52	26	21	22	14	6
Agents de catégorie B	77	62	55	52	29	22	16	15	5
Agents de catégorie C	74	58	53	52	31	25	17	17	7
Encadrant	74	61	53	51	29	23	17	15	6
Non encadrant	78	63	57	54	28	23	20	15	5
A temps plein	76	61	54	52	29	23	18	15	6
A temps partiel	71	66	54	52	26	25	18	15	5

Attentes - détails

 % en écart positif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points
 % en écart négatif à la moyenne d'ensemble d'au moins 7 points

Q23. Quels sont les principaux points sur lesquels il faudrait agir en priorité au sein de votre établissement dans les mois à venir ?
 (3 choix à prioriser) (%)

<i>Cité en premier (%)</i>	Qualité du service	Organisation du travail	Conditions de travail	Relation avec la hiérarchie	Relation au sein de l'équipe	Développement des compétences	Autonomie et responsabilisation	Autres
Ensemble	29	17	16	11	11	7	3	5
Personnel médical	19	31	9	12	4	7	4	14
Personnel non médical soignant	36	14	17	10	11	5	3	5
Personnel éducatif et social	28	15	13	17	11	7	4	5
Personnel médicotechnique	16	22	22	16	8	7	6	5
Personnel administratif	17	25	13	12	8	12	6	6
Personnel technique et ouvrier	12	17	20	13	17	13	3	4
Agents de catégorie A	28	18	15	10	10	7	5	7
Agents de catégorie B	27	17	16	14	9	8	3	5
Agents de catégorie C	31	15	17	11	12	7	3	4
Encadrant	28	18	14	11	10	7	5	7
Non encadrant	30	16	17	12	11	7	3	4
A temps plein	29	16	16	12	10	7	4	5
A temps partiel	28	17	17	9	12	9	3	5

Les leviers de la satisfaction – détails par famille professionnelle

Aide à la lecture des résultats :

- Scores en **rouge** : les points « faibles » à remédier (moins de 50% de réponses positives)
- Scores en **noir** : les points à surveiller (entre 50% et 70% de réponses positives)
- Scores en **vert** : les points « forts » à maintenir (plus de 70% de réponses positives)

<i>% réponses positives</i>	Ensemble	Personnel médical	Personnel non médical soignant	Personnel éducatif et social	Personnel médico-technique	Personnel administratif	Personnel technique et ouvrier
Q8i - La manière dont vous êtes considéré(e)	42	47	38	49	33	53	45
Q11h - Vous êtes pleinement responsabilisé	83	82	84	82	80	81	80
Q11d - Vous disposez du temps nécessaire pour faire votre travail	38	36	32	51	39	51	53
Q8g - L'équilibre entre votre vie privée et votre vie pro.	58	47	52	71	71	74	67
Q11a - Vous avez une idée précise de ce que l'on attend de vous	72	68	74	70	75	72	65
Q8e - Vos horaires de travail	77	63	73	83	82	89	85
Q11c - Votre fiche de poste est conforme	61	58	63	58	69	52	58
Q11g - L'équipement et les moyens matériels	57	57	56	47	60	68	61
Q8a - La sécurité sur votre lieu de travail	71	75	67	68	75	87	78
Q1e - Vous disposez d'un espace de pause agréable et convivial	50	62	48	39	56	57	55
Q8d - Votre charge de travail	43	38	37	58	61	52	51
Q1a - Les missions et les responsabilités sont bien définies	52	50	55	39	53	49	47
Q12b - Feedback régulier du N+1	48	47	48	47	44	50	49
Q12a - Votre N+1 est disponible	69	65	70	64	67	73	68
Q11b - Vous avez les informations dont vous avez besoin	64	58	66	62	61	62	62
Q11f - En général, votre planning est respecté	67	65	61	75	77	81	79
Q11e - Votre tenue de travail est adaptée à vos missions	81	84	84	73	93	73	77
Q1g - On prend en compte les avis ou les propositions	33	35	31	33	19	42	38
Q1f - Les connaissances sont facilement partagées	59	60	60	55	67	57	56
Q1b - La charge de travail est bien répartie entre les agents	37	39	37	46	36	31	34



ORATORIO

Créateur de transformations
en santé



Enquête « qualité de vie au travail »

Etablissements délégation Limousin – 1^{er} juin 2018

Une enquête réalisée avec la participation de

