



**ENSP**

ÉCOLE NATIONALE DE  
LA SANTÉ PUBLIQUE

**RENNES**

---

**Directeur d'hôpital**

*Date du Jury : Décembre 2000*

---

**LA MESURE DE LA SATISFACTION DU  
PERSONNEL EN MILIEU HOSPITALIER :  
POUR UNE APPROCHE GLOBALE**

---

**Alexandre AUBERT**

## PREFACE

Connaître l'état d'esprit du personnel n'est pas chose facile. L'idée que s'en fait le directeur des ressources humaines risque d'être influencée par le rôle qu'il joue : il est destinataire des revendications les plus fortes, celles qui concernent les conditions de travail et leurs répercussions sur la vie privée, le niveau de rémunération, la reconnaissance des efforts réalisés ou prétendument réalisés etc. Dans un établissement qui emploie environ deux mille personnes, une minorité d'insatisfaits peut aisément modifier l'image de la réalité, la majorité restant généralement silencieuse. La représentativité des syndicats est insuffisante pour compenser ce phénomène, le taux de 40% de votants étant atteint avec de grandes difficultés, toutes listes confondues, lors des élections professionnelles.

J'ai demandé à monsieur AUBERT de mettre au point un outil de mesure de la satisfaction professionnelle des agents du centre hospitalier d'Argenteuil, qui puisse être utilisé par la suite dans le cadre d'enquêtes régulières. Cette volonté résultait du besoin de vérifier certains postulats et du souci de préparer l'accréditation.

Ces postulats étaient les suivants :

- le taux de satisfaction professionnelle des agents de l'établissement est plutôt faible.
- la médiocre qualité de vie en banlieue parisienne (Argenteuil est en "zone sensible") a des répercussions négatives sur l'état d'esprit au travail

Le travail de monsieur AUBERT est important car d'un point de vue technique, il est remarquablement opérationnel et d'un point de vue psychologique, il évite au D.R.H. de glisser vers la paranoïa. Plus sérieusement, il contribue à relativiser l'image négative de la vie professionnelle dans un hôpital de banlieue.

Patrick BESSON,  
Directeur des Ressources Humaines

## **REMERCIEMENTS**

Je voulais remercier mon directeur de mémoire, Madame Chantal de Singly (Chef d'établissement de l'hôpital Trousseau à Paris), ainsi que mon encadrant de mémoire Monsieur Patrick Besson (Directeur des Ressources Humaines au centre hospitalier d'Argenteuil).

Je tiens également à remercier toutes les personnes du centre hospitalier d'Argenteuil (je ne pourrai malheureusement pas citer plus de quatre cents noms), qui m'ont permis de réaliser cette étude en m'accordant un peu de leur temps, que ce soit pour des entretiens, pour tester le questionnaire, ou pour répondre à cette enquête. Merci également à Mesdames Marie-France Senellier (Directrice du Services des Soins Infirmiers) et Brigitte Desmet (Infirmière générale), pour leur aide à l'organisation, ainsi que tous les cadres de cet établissement qui ont permis le très bon taux de retour des questionnaires.

Je remercie également toutes les personnes qui ont bien voulu relire cet écrit pour me corriger et me conseiller.

Je tiens enfin à remercier plus particulièrement Mademoiselle Marie-Laure Mahieu (Statisticienne à l'hôpital d'Argenteuil), pour son aide, ses conseils, et tout le temps qu'elle a bien voulu consacrer aux calculs et à l'interprétation des résultats. Merci également à Mesdames Isabelle Cirimele et Farida Bouchakour pour leur aide à la correction et à la mise en page de ce document ainsi que pour leur bonne humeur permanente.

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>1 - METHODOLOGIE</b>	<b>6</b>
<b>1.1 Le choix de la technique du recueil d'information :</b>	<b>6</b>
1.1.1 Le choix des items du questionnaire:	7
1.1.2 Elaboration du questionnaire :	8
<b>1.2 La population ciblée :</b>	<b>9</b>
1.2.1 La définition des catégories professionnelles :	10
1.2.2 Le nombre de questionnaire :	10
1.2.3 La répartition et le mode de distribution des questionnaires :	11
<b>1.3 Le traitement des données :</b>	<b>12</b>
<b>2 - ANALYSE DES RESULTATS DU QUESTIONNAIRE</b>	<b>14</b>
<b>2.1 ANALYSE DES RESULTATS DU QUESTIONNAIRE PAR LES TRIS A PLATS</b>	<b>15</b>
2.1.1 Première partie :	15
2.1.2 Deuxième partie :	27
2.1.3 Troisième partie :	38
<b>2.2 ANALYSE DE TRIS CROISES</b>	<b>63</b>
<b>CONCLUSION</b>	<b>71</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	<b>75</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>77</b>
<b>ANNEXE 1</b>	<b>78</b>
<b>ANNEXE 2</b>	<b>82</b>
<b>I VOTRE SITUATION PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE</b>	<b>84</b>
<b>A Situation professionnelle</b>	<b>84</b>
<b>B Situation personnelle</b>	<b>85</b>
<b>II VOTRE POSTE DE TRAVAIL</b>	<b>86</b>

III L'HOPITAL EN GENERAL	88
<b>ANNEXE 3</b>	<b>93</b>

## INTRODUCTION

Tous les hôpitaux français sont actuellement dans un processus de "démarche qualité". L'ampleur de ce processus peut être très variable en fonction des objectifs fixés, qu'il s'agisse de répondre aux normes de l'Agence Nationale pour l'Accréditation des Etablissements de Santé (ANAES), ou de mettre en place une démarche qualité plus globale.

Dans une démarche globale de qualité, plusieurs thèmes sont abordés concernant le fonctionnement, l'organisation, et les missions que se fixe un établissement. Ce type de démarche se déroule sur plusieurs années et concerne toutes les catégories professionnelles qui travaillent à l'hôpital. Pour qu'un tel processus soit efficace et concret, il est primordial de bien définir les différents axes qui permettront d'atteindre les objectifs fixés.

Pour atteindre des objectifs de qualité, il est important de s'adresser à des agents motivés, c'est à dire des personnes pour qui offrir un service de qualité est une priorité, un objectif, le but même de leur travail. Il existe une relation symétrique entre la satisfaction d'avoir réalisé un travail de qualité, et la nécessité d'être satisfait sur son lieu de travail pour offrir une prestation de qualité.

Il semble donc tout à fait pertinent que l'on retrouve dans le « Manuel d'accréditation des établissements de santé » (Février 1999), la notion de satisfaction du personnel. En effet, dans le chapitre 4 « les référentiels », à propos du *Management et gestion au service du patient (II)*, concernant la *gestion des ressources humaines (2)*, on trouve une *référence 11* intitulée : « Des processus sont en place afin d'examiner et d'améliorer la qualité de la gestion des ressources humaines ».

Pour définir cette référence, un point *11.a* précise que « des enquêtes de satisfaction du personnel sont menées ».

De plus, l'actualité reprend cette notion dans le projet de protocole de Mme Martine Aubry. Suite aux derniers mouvements sociaux qu'a connus l'institution hospitalière, et dans le cadre de la mise en place des 35 heures, ce projet de protocole développe un point (sur quatre) sur « la modernisation de l'hôpital », définie comme un « projet social cohérent, établi au sein de chaque établissement, en s'appuyant sur une nouvelle dynamique de négociation interne ».

On peut lire dans ce projet de protocole, les notions de, « Projet social », « dynamique de négociations internes », « conditions de travail », « fiches de postes » pour une individualisation des postes de travail... Dans une recherche de rationalité, de performance et de qualité il semble bien que les hôpitaux, à l'image de beaucoup d'entreprises, misent sur le bien-être et la satisfaction du personnel sur son lieu de travail, comme éléments de motivation.

Que ce soit donc dans le strict cadre de l'accréditation, ou de manière plus globale et plus vaste, dans une démarche qualité d'un établissement, la satisfaction du personnel semble être un élément indispensable à l'atteinte des objectifs de qualité.

De nombreux directeurs des ressources humaines, ainsi que de nombreux cadres des établissements de santé sont convaincus de l'importance des conditions de travail des personnels de l'hôpital et de la satisfaction que ces derniers peuvent en retirer, pour autant ils ne disposent pas d'outils fiables pour mesurer de manière objective, l'état de cette satisfaction.

Ce mémoire a pour but de créer un outil permettant autant que possible de « mesurer » l'état de satisfaction des personnels d'un établissement de santé.

La définition de la satisfaction selon le dictionnaire « Le petit Larousse illustré » édition 1997 est celle-ci : « Contentement, plaisir qui résulte de l'accomplissement de ce qu'on attend, de ce qu'on désire ».

Le ressenti de chacun en terme de bien être ou de mal être (de satisfaction ou d'insatisfaction) est par définition une donnée tout à fait subjective. Il est souvent difficile, même pour la personne concernée, de faire la part des choses et de

différencier ce qui est positif et ce qui est négatif. L'état psychologique général dans lequel on se trouve est un tout.

Faire une évaluation de la satisfaction du personnel dans un hôpital suppose donc déjà de définir clairement ce que l'on cherche à mesurer. Il ne s'agit pas là simplement de savoir si les gens sont plutôt heureux ou non, mais plus précisément de connaître leur ressenti par rapport à leur lieu, leur poste de travail. Il est intéressant et important d'arriver à cerner en terme de satisfaction, d'une part ce qui revient à l'hôpital, en parvenant à exclure les éventuels facteurs socio-économiques externes ou autres phénomènes de distorsion ; et d'autre part, dans le domaine professionnel, ce qui revient au lieu, au poste, à la fonction, à la reconnaissance dans l'institution...

Ce type d'enquête doit être particulièrement bien définie dans ses buts, car très vite des aspects sociologiques extérieurs vont apparaître et doivent être très rapidement repérés.

Nous verrons donc, dans une première partie, la méthodologie employée, pour créer l'outil de mesure. Dans un deuxième temps, nous analyserons les résultats obtenus dans l'enquête réalisée au Centre Hospitalier d'Argenteuil (CHA) et ferons la critique de cet outil en fonction de la pertinence des résultats et de leur possibilité d'analyse.



# **1 - METHODOLOGIE**

La méthodologie employée pour réaliser cette enquête devait répondre à la fois aux besoins d'un outil professionnel et aux contraintes d'un mémoire. Trois thèmes vont être présentés dans cette partie qui seront le choix de la technique du recueil d'information (1.1), la définition de la population ciblée (1.2), et enfin le traitement des données (1.3).

## **1.1 LE CHOIX DE LA TECHNIQUE DU RECUEIL D'INFORMATION :**

Le thème abordé étant la mesure de la satisfaction, thème à la fois très subjectif et très personnel, il était important d'obtenir l'avis du plus grand nombre de personnes possible. Plus le spectre de la population interrogée est large et plus statistiquement parlant, la notion globale de satisfaction ou d'insatisfaction est pertinente. L'exercice du mémoire impose une contrainte de temps. L'outil professionnel impose une fiabilité des résultats. Plus on tend vers l'exhaustivité et plus on peut affirmer la véracité des chiffres obtenus. En effet, la notion de satisfaction étant très diverse, chaque individu apporte son « poids » dans le traitement statistique ultérieur. Il s'agit donc dans un temps relativement court d'obtenir un échantillon le plus proche possible de l'exhaustivité. C'est donc la technique du questionnaire qui a été retenue.

Une fois la technique du recueil d'information arrêtée, il reste à définir ce que l'on cherche à apprendre de la notion de satisfaction afin de construire le questionnaire. Comme présenté dans l'introduction, il s'agit d'une part, d'avoir une notion objective globale de la satisfaction ou de l'insatisfaction des personnels, et d'autre part, de pouvoir chercher si la satisfaction professionnelle est forcément corrélée avec une satisfaction personnelle à caractère privé et inversement, ou si au contraire la satisfaction professionnelle et la satisfaction d'ordre privé sont totalement indépendantes. Le questionnaire doit être construit de telle manière qu'il puisse

permettre de croiser un maximum de données professionnelles et privées, afin de définir les critères les plus importants de la notion de satisfaction et l'interdépendance qui existe entre eux. Voyons donc comment faire le choix des items du questionnaire (1.1.1), puis l'élaboration du questionnaire (1.1.2)

### **1.1.1 Le choix des items du questionnaire:**

Un établissement de santé comme le Centre Hospitalier d'Argenteuil (CHA) comprend presque mille lits et places et propose toutes les spécialités médicales hormis la neurochirurgie et la dialyse rénale. Cela représente quelques mille neuf cents postes équivalent temps plein (population médicale non comprise). Toutes les catégories socio-professionnelles existantes dans ce type d'établissement sont donc présentes. Il ne s'agit pas de créer un questionnaire par grand corps (Administratif, Médico-technique, Soignant et Technique) mais au contraire de pouvoir comparer tous les profils individuels existant dans un questionnaire unique. Il faut donc présenter des items qui « parlent » à chacun.

Pour définir les items du questionnaire nous avons donc mené des entretiens semi directifs (grille d'entretien Annexe I) avec des personnes représentatives de chaque catégorie professionnelle :

Dans le secteur administratif, cinq entretiens ont été réalisés avec : un chef de bureau, un adjoint des cadres, deux adjoints administratifs et un agent administratif ayant un grade d'Ouvrier Professionnel Spécialisé mais travaillant comme magasinier pour les services économiques.

Dans le secteur soignant, huit entretiens ont été réalisés avec : un cadre infirmier supérieur et un cadre sage femme supérieur, un cadre infirmier de jour et un cadre infirmier de nuit, une infirmière de jour et une infirmière de nuit, une aide soignante de jour et une aide soignante de nuit.

Dans le secteur médico-technique : un entretien a été réalisé avec un cadre.

Dans le secteur technique un entretien a été réalisé avec un contremaître.

Dans un secteur plus transversal qu'est l'équipe de ménage un entretien a été réalisé avec un agent des services hospitaliers (ASH) intervenant dans le service de radiologie.

Enfin trois entretiens ont été réalisés avec des personnes ayant des fonctions spécifiques qui pouvaient apporter quelques informations sur des revendications ou des situations particulières. Il s'agit d'un entretien avec deux représentants du personnel, un entretien avec la directrice de la crèche et enfin un entretien avec l'assistante sociale du personnel.

Une fois ces différents entretiens terminés et les principales réflexions de chacun notées, la construction même du questionnaire s'est faite en collaboration avec le directeur et le chef de bureau des ressources humaines, ainsi que la statisticienne.

### **1.1.2 Elaboration du questionnaire :**

Le questionnaire retenu comprend trois parties (voir Annexe II) :

La première partie est consacrée au recueil de données personnelles et va permettre de croiser les notions de satisfaction et d'insatisfaction avec les différents profils de personnes existantes. Ceci permettra d'identifier, par exemple, des populations socio-culturelles définies, confrontées à des difficultés particulières et exprimant systématiquement, quelle que soit leur appartenance professionnelle, la même insatisfaction.

La deuxième et la troisième partie de ce questionnaire concernent respectivement, le poste de travail et l'hôpital en général. Ces deux dernières parties ne contiennent pas de question, mais des affirmations. L'idée est de reprendre les réflexions entendues au cours des entretiens et de demander à chacun s'il adhère ou non à l'idée ainsi exposée. Le but est double :

D'une part, en reprenant la sémantique utilisée par les personnels la notion exprimée est tout à fait « parlante ».

D'autre part, le fait de ne pas avoir à répondre à une question, permet d'éviter d'avoir la sensation de porter un jugement de valeur. Il s'agit simplement d'adhérer ou non à la notion exprimée.

Dans ces deux dernières parties du questionnaire, un tableau de réponses suit chaque affirmation. Ce tableau est reproduit à l'identique de la question 20 à la question 65. Il est important que la personne qui remplit le questionnaire n'ait à se concentrer que sur le sens de l'affirmation. Aucune réflexion ne doit être nécessaire quant au mode de réponse. Ce mode est identique pour tous les items, que cela concerne l'échelle de valeur proposée, ou le sens de cette échelle de valeur.

En effet, afin d'éviter les contre sens dans les réponses, le tableau présente cinq choix de réponses possibles, allant toujours du plus positif en 1, au plus négatif en 4, plus une possibilité de non-choix en 5.

A propos de l'échelle de valeur, il existe constamment ces cinq possibilités, ce qui évite à la personne questionnée, d'avoir éventuellement à chaque affirmation, à se « recalcr » intellectuellement dans une échelle de valeur sans cesse différente.

Une fois l'outil créé, testé et finalisé, il était nécessaire de définir, la population retenue.

## **1.2 LA POPULATION CIBLEE :**

Le choix de population comprend, la définition des catégories professionnelles (1.2.1) le nombre de questionnaires à envoyer (1.2.2), ainsi que le mode de distribution et le choix de répartition (1.2.3).

### **1.2.1 La définition des catégories professionnelles :**

L'idée de ce travail, vient du Directeur des Ressources Humaines (DRH) de l'hôpital d'Argenteuil. Comme précisé dans l'introduction, il s'agit d'une étude qui doit s'intégrer à la démarche qualité dans laquelle l'établissement s'est investi depuis quelques années. Nous avons donc décidé, pour des raisons pratiques d'exclure de cette enquête, les personnels médicaux (qui ne dépendent pas directement de la DRH), ainsi que le personnel de direction (qui est partie prenante dans cette étude). Néanmoins il nous est apparu comme incontournable de porter l'étude sur toutes les autres catégories professionnelles, c'est à dire sur les presque mille neuf cents postes équivalent temps plein de cet établissement.

### **1.2.2 Le nombre de questionnaire :**

Pour des raisons de validité des résultats statistiques, il a été décidé, en accord avec la Statisticienne de l'hôpital, de distribuer environ quatre cents questionnaires. Le but est, d'obtenir au moins 10% du nombre total du personnel, pour considérer les résultats finaux comme statistiquement fiables et représentatifs.

En partant du principe que le taux de retour qui peut être espéré dans ce type d'enquête se situe aux environs de 50%, nous avons donc décidé de distribuer environ quatre cents questionnaires. Pour des raisons pratiques et pour des contraintes de temps, l'exhaustivité n'était pas possible.

Cependant, afin d'obtenir une « photographie » la plus proche possible de la représentation des différentes catégories professionnelles de l'établissement, nous avons décidé de respecter dans la distribution des questionnaires, le poids de chaque catégorie.

### **1.2.3 La répartition et le mode de distribution des questionnaires :**

La répartition s'est faite par grand corps Administratif, Médico-technique, Soignant, Technique. Un nombre de questionnaires représentant proportionnellement le nombre d'agents ramener sur quatre cents, a été affecté à chacune de ces catégories professionnelles. Dans chacun de ces grands corps nous avons divisé ensuite, toujours proportionnellement, le nombre de questionnaires correspondants, par services ou centres de responsabilité.

La distribution s'est faite ensuite grâce à l'aide des cadres de chaque service. Après une information que nous avons pu faire avec l'accord de la Direction des Services de Soins Infirmiers (DSSI), au cours d'une réunion de cadres supérieurs de l'hôpital, nous avons contacté chaque service afin de remettre le nombre de questionnaires affecté à chacun. Le rôle des cadres a été double :

Ils ont été les relais, afin de répartir proportionnellement dans leurs services, tant sur toute la hiérarchie que sur toutes les professions présentes, le nombre de questionnaires qui leurs revenaient. C'est également par ce mode de diffusion, que nous avons pu faire passer l'information à propos de cette enquête. En plus de la lettre explicative en première page du questionnaire, les cadres devaient permettre à chacun d'obtenir éventuellement de plus amples informations.

Le deuxième rôle des cadres était de favoriser le retour des questionnaires de deux façons différentes. Soit les personnels remettaient leur questionnaire au cadre chargé de nous le remettre, soit une enveloppe était donnée avec le questionnaire, permettant de nous faire parvenir les questionnaires par l'intermédiaire du vaguemestre de l'hôpital.

Ce mode de distribution qui nous allons le voir ensuite a été particulièrement performant, pouvait comporter le risque du choix des agents par les Cadres. En effet, la tendance aurait pu être, de manière consciente ou inconsciente, de distribuer les questionnaires à des agents connus pour leur dynamisme ou leur bonne volonté. Cela aurait donné à terme des résultats particulièrement positifs. Ce risque a été

minimisé, en imposant un retour des questionnaires dans les 48 heures. Il était donc impossible, pour un cadre, de choisir les agents. Avec les congés du mois d'août et les repos des agents, le cadre devait distribuer les questionnaires aux personnes présentes. Nous pouvons donc raisonnablement considérer que le choix des agents de chaque service a été aléatoire.

Ce mode de distribution nous a permis finalement d'obtenir un taux de retour de plus de 91%, c'est à dire de trois cent quatre vingt douze questionnaires, sur quatre cent trente distribués. Les résultats de ces questionnaires ont ensuite été reportés dans une base de donnée (ACCESS) comprenant trois cent quatre vingt douze lignes (une par individu) et soixante six colonnes (une par item). C'est le traitement de cette base de données qui va nous permettre maintenant de vérifier à la fois la réalité de la représentativité des différents personnels dans ce mode de distribution, et d'effectuer une étude à caractère sociologique de la notion de satisfaction des personnels à l'hôpital d'Argenteuil.

### **1.3 LE TRAITEMENT DES DONNEES :**

Le traitement des données est une phase à la fois extrêmement longue et extrêmement vaste. Nous ne pourrons, dans le cadre de ce mémoire, présenter une analyse exhaustive de toutes les données, du fait essentiellement de la contrainte de temps. Nous nous axerons dans ce travail sur deux types de résultats:

D'une part, nous ferons le commentaire des tris à plat des soixante six items abordés dans ce questionnaire. Puis, une fois que les différents pourcentages de réponses dans chaque item seront calculés, nous présenterons les tableaux correspondant à ces résultats.

Les tris à plat de la première partie du questionnaire, permettront d'obtenir une photographie de la population sondée. Nous comparerons alors cette photographie aux chiffres donnés par le Bilan Social 1999 de l'établissement. Ce parallèle nous permettra de constater si les écarts existants ne sont pas trop importants, et si, de ce

fait les résultats obtenus dans les deuxième et troisième partie peuvent être considérées comme représentatif des personnels du CHA.

D'autre part, nous ferons quelques tris croisés, afin d'observer s'il existe, comme dans notre hypothèse, une corrélation entre plusieurs notions de satisfaction à la fois privée et professionnelle. Malheureusement nous ne pourrons réaliser tous les tris croisés que cette enquête permet.



## 2 - ANALYSE DES RESULTATS DU QUESTIONNAIRE

La base de donnée créée sur le logiciel « ACCESS », va permettre de réaliser l'analyse de ce questionnaire sur deux niveaux.

Dans un premier temps, il s'agit de faire des tris à plat. Cette méthode nous fournit les données brutes traduisant le nombre de personnes pour chaque item de chaque question. Ceci nous permettra de faire une analyse soulignant deux aspect essentiels.

D'une part la première partie du questionnaire (question 1 à 19), comparée aux résultats du bilan social révélera s'il y a adéquation entre les proportions de populations consultées lors de l'enquête et le poids réel des catégories professionnelles du CHA.

D'autre part la deuxième (questions 20 à 35) et la troisième partie du questionnaire (question 36 à 65) nous aidera à faire une première analyse des taux de satisfaction relatifs au poste de travail et à l'hôpital dans sa globalité.

Dans un deuxième temps, les conclusions tirées de cette première analyse vont essayer d'être interprétées par la réalisation de tris croisés

## 2.1 ANALYSE DES RESULTATS DU QUESTIONNAIRE PAR LES TRIS A PLATS

Afin d'aérer la présentation et de permettre une lecture plus aisée, tous les résultats supérieurs ou égaux à 50% sont surlignés en jaune.

### 2.1.1 Première partie :

Question 1

**Vous faites partie d'un service :**

secteur	Nombre de réponses	%
Administratif	56	14,29%
Médico-Technique	67	17,09%
<b>Soignant</b>	<b>221</b>	<b>56,38%</b>
Technique	44	11,22%
Non réponse	4	1,02%
	392	100,00%

Ce premier résultat est important, car comme présenté dans la méthodologie, le fait de ne pas distribuer le questionnaire de manière exhaustive, mais seulement à quatre cent trente personnes, posait le problème de correspondance des poids de population dans le nombre global de questionnaires analysés. Le bilan social indique les proportions suivantes :

Administratifs : 12.73%

Médico-techniques : 5.34%

Soignants : 70.47%

Techniques : 11.46%

Le poids des populations soignantes et médico-techniques ne semble pas cohérent. Toutefois, l'affectation de personnels soignants dans des fonctions médico-techniques a généré une confusion entre le grade et la fonction lors du remplissage du questionnaire. Si nous souhaitons écarter ce biais alors il nous faut globaliser les deux population. Ainsi, l'addition des médico-techniques et des soignants dans l'enquête (73.47%) et dans le bilan social (75.81%) laisse apparaître un écart moins important.

Nous considèrerons donc que les populations consultées sont représentatives. Ceci nous permet d'envisager les résultats ultérieurs comme significatifs.

#### Question 2

**Votre UF (Unité Fonctionnelle) est :**

Malheureusement cette question est, dans le cas présent inexploitable. C'est pourquoi aucun tableau n'a été édité. L'explication est relativement simple et amène deux réflexions.

D'une part, il a souvent été entendu que mettre l'UF revenait à ne plus respecter l'anonymat. Pour plusieurs questionnaires donc, cet item n'a pas été rempli volontairement. Il est intéressant d'ailleurs de constater qu'il s'agit en général d'un service entier ou d'un groupe de personnes assez bien défini, du fait que nombre de personnes n'ont pas retourné le questionnaire sous pli personnel par le Vaguemestre, mais dans une enveloppe globale via le Cadre du service. Dans bon nombre de cas donc il était finalement facile, par simple déduction, de définir la provenance des questionnaires et donc l'UF des personnes concernées.

Cependant, si au final la base de donnée contient un nombre appréciable d'UF, le résultat reste tout de même inexploitable. Ceci est dû au fait que le questionnaire n'est pas exhaustif, et les UF complétées ne représentent parfois qu'un à deux personnes. Il est bien entendu impossible de déduire des généralités représentatives sur une ou deux personnes. Dans le cas présent il faudrait reprendre toutes les UF, et les reclasser par grands secteurs de responsabilité afin de pouvoir étudier si tel ou tel service pose des problèmes particuliers en terme d'insatisfaction.

Ce résultat serait donc plus représentatif si la distribution du questionnaire était exhaustive. Si cela peut être intéressant pour cerner une catégorie socio-

professionnelle dans un service bien défini, exprimant une insatisfaction massive, cela n'écarte pas le problème de l'anonymat qui dans ce cas devient très aléatoire.

Question 3

**Vous avez des horaires de travail :**

Horaire travail	Nombre de réponses	%
6 h - 14 h	11	2,81%
7 h - 15 h / 14 h - 22 h	128	32,65%
9 h - 17 h	131	33,42%
21 h ou 22 h - 7 h	35	8,93%
Autre	85	21,68%
Non réponse	2	0,51%
	392	100,00%

La répartition des agents dans les différents horaires les plus couramment rencontrés dans un établissement de santé publique, devrait permettre en croisant ces résultats avec la satisfaction personnelle (vie privée, question 17) et la satisfaction professionnelle (question 65), d'identifier peut être, des horaires particulièrement inadaptés en terme de satisfaction.

Question 4

**Vous travaillez dans votre service depuis :**

temps travail	Nombre de réponses	%
Moins d'un an	53	13,52%
Moins de 5 ans	117	29,85%
Moins de 10 ans	93	23,72%
10 ans et plus	128	32,65%
Non réponse	1	0,26%
	392	100,00%

Cette question, comparée avec la question 5 et croisée avec la question 65, devrait pouvoir identifier une notion « d'usure » avec le temps, ou au contraire l'infirmer

Question 5

**Vous travaillez au Centre Hospitalier d'Argenteuil depuis :**

temps CHA	Nombre de réponses	%
Moins d'un an	25	6,38%
Moins de 5 ans	66	16,84%
Moins de 10 ans	67	17,09%
<b>10 ans et plus</b>	<b>232</b>	<b>59,18%</b>
Non réponse	2	0,51%
	392	100,00%

La comparaison avec les données du Bilan Social 1999 sont parfois difficiles car les clés de répartition sont différents. Cependant, si on part de périodes relativement proches les chiffres restent significatifs. 13% de personnes travaillent depuis moins de deux ans d'après les chiffres du Bilan Social 1999, pour 6.38% à moins d'un an dans le questionnaire. Pour les autres items les chiffres du Bilan Social sont les suivants :

Moins de cinq ans : 16%

Moins de dix ans : 24%

Dix ans et plus : 46%

L'écart existant pour les items « Moins de dix ans » et « dix ans et plus », peut s'expliquer par une sur-représentation des Cadres dans les résultats du questionnaire. Comme présenté dans la méthodologie, nous avons essayé de respecter les poids de population par grand service. Cependant, dans chaque service, nous avons demandé à ce que toute la hiérarchie du service soit représentée. A chaque fois, donc un cadre (voire l'unique cadre) du service à répondu, d'où ce risque de sur-représentation.

Malgré cela, les chiffres restent tout à fait comparables.

Question 6

**Vous exercez une fonction d'encadrement :**

encadrement	Nombre de réponses	%
Oui	98	25,00%
Non	268	68,37%
Non réponse	26	6,63%
	392	100,00%

Le bilan Social 1999, recense 8% de Cadres. L'écart assez significatif avec les résultats du questionnaire s'explique de deux façons :

D'une part, comme expliqué précédemment, la non exhaustivité et le mode de distribution des questionnaires favorisent une sur-représentation des Cadres.

D'autre part, bon nombre de questionnaires étaient annotés sur cet item, précisant parfois que le fait d'encadrer des élèves ou stagiaires divers, était considérés comme de l'encadrement. Si cette annotation existait, nous corrigions la réponse pour la considérer comme « n'exerce pas une fonction d'encadrement ». Par contre si aucune note explicative n'existait, nous avons bien entendu respecté la réponse cochée. De ce fait les 25% de réponses ne correspondent pas à un poids statistique si important des Cadres dans les résultats de ce questionnaire.

Après analyse, nous constatons qu'il aurait été plus opportun de formuler cette question par : « Etes-vous cadre ? »

Question 7

**Vous avez :**

âge	Nombre de réponses	%
Moins de 25 ans	17	4,34%
De 25 à 34 ans	91	23,21%
De 35 à 44 ans	169	43,11%
De 45 à 54 ans	101	25,77%
55 ans et plus	14	3,57%
	392	100,00%

Le Bilan Social 1999 donne les résultats suivants :

Moins de 25 ans : 4.43%

De 25 à 34 ans : 30%

De 35 à 44 ans : 34.9%

De 45 à 54 ans : 25.51%

55 ans et plus : 5.1%

Dans l'ensemble, la répartition de population est assez bien respectée. La sur-représentativité des cadres, ne génère de réel glissement vers les populations les plus âgées de l'hôpital.

#### Question 8

##### **Vous êtes de sexe :**

sexe	Nombre de réponses	%
Féminin	307	78,32%
Masculin	67	17,09%
Non réponse	18	4,59%
	392	100,00%

Les chiffres du Bilan Social 1999 sont ceux-ci :

Sexe féminin : 80.28%

Sexe masculin : 19.76%

La comparaison de ces chiffres ne peut que confirmer la pertinence de la représentativité de la population interrogée.

#### Question 9

##### **État civil**

état civil	Nombre de réponses	%
Célibataire	85	21,68%
Marié(e)	194	49,49%
Divorcé(e)	41	10,46%
Veuf(ve)	2	0,51%
En concubinage	69	17,60%
Non réponse	1	0,26%
	392	100,00%

Cet item est un peu plus difficile à comparer et commenter par rapport au bilan Social 1999. Ce dernier donne les chiffres suivants :

40.46% de personnes célibataires

52% de personnes mariées

6.97% de personnes divorcées

0.63% de personnes veuves

Concernant les personnes mariées, les personnes divorcées et les personnes veuves, on retrouve globalement des chiffres comparables. En ce qui concerne les personnes vivants en concubinage, il paraît logique des les additionner avec les personnes célibataires. La DRH, n'a effectivement pas vocation à connaître et à savoir les aléas de la vie privée de chacun. Cela donne alors les résultats suivants :

39.28% de personnes célibataires

49.49% de personnes mariées

10.46% de personnes divorcées

0.51% de personnes veuves

Les résultats du questionnaire deviennent alors tout à fait comparables avec le Bilan Social. Dans la recherche de mesure de la satisfaction, il paraît finalement plus judicieux de demander simplement si les personnes vivent seules ou non, c'est à dire si elles sont confrontées aux problèmes de la vie à deux ou non.

#### Question 10

##### **Nombre d'enfants à charge :**

enfant	Nombre de réponses	%
Aucun	122	31,12%
1 enfant	91	23,21%
2 enfants	124	31,63%
3 enfants	37	9,44%
Plus de 3 enfants	15	3,83%
Non réponse	3	0,77%
	392	100,00%

Les chiffres du Bilan Social sont les suivants :

Pas d'enfant : 27.9%

Un enfant : 19.3%



Deux enfants : 30.6%

Trois enfants : 14.3%

Plus de trois enfants : 7.3%

La sous représentation des agents ayant des enfants peut facilement s'expliquer par la période à laquelle ce questionnaire a été réalisé. En effet le mois d'août est plus convoité par ces personnes pour prendre des congés, que par le personnel n'ayant pas d'enfant ou des enfants en bas âge non encore scolarisés.

#### Question 11

##### **Vous habitez :**

habitat lieu	Nombre de réponses	%
A Argenteuil	149	38,01%
En dehors d'Arg. dans val d'Oise	169	43,11%
En dehors du Val d'Oise	74	18,88%
	392	100,00%

Là encore les résultats du questionnaire sont parfaitement comparables avec les données du Bilan Social qui sont :

A Argenteuil : 40.15%

En dehors d'Argenteuil, dans le Val-d'Oise : 39.41%

En dehors du Val-d'Oise : 20.44%

Ces données seront à croiser avec le taux de satisfaction, afin de voir s'il existe une corrélation entre le lieu d'habitation et la notion de satisfaction.

#### Question 12

##### **type d'habitation :**

habitat type	Nombre de réponses	%
Un appartement	219	55,87%
Un pavillon	173	44,13%
	392	100,00%

Il est important de noter que plus de 44% de personnes vivent en pavillon. Ce résultat est peut être légèrement élevé du fait d'une sur représentation des cadres dans ce questionnaire. Néanmoins, cela correspond également à une recherche très actuelle de qualité de vie. Cela peut s'expliquer aussi par le fait qu'il se développe de nombreux « programmes de maisons nouvelles », aux alentours de l'hôpital ; et ce, afin d'équilibrer en terme d'urbanisme, la très forte densité de population de la Zone Urbaine Prioritaire (ZUP) d'Argenteuil.

Question 13

**En terme de superficie, vous jugez votre habitation :**

superficie	Nombre de réponses	%
Grande	86	21,94%
Juste ce qu'il faut	227	57,91%
Trop petite	75	19,13%
Non réponse	4	1,02%
	392	100,00%

Presque 80% des personnes agents estiment leur habitation comme raisonnable. Moins de 20%, l'estime trop petite. Il sera intéressant de croiser ce résultat avec la question 14 à propos de la qualité du quartier de chacun.

Question 14

**En terme de calme et de sécurité, vous estimez vivre dans un quartier :**

quartier	Nombre de réponses	%
Très agréable	86	21,94%
Agréable	168	42,86%
Moyen	106	27,04%
Inquiétant	30	7,65%
Non réponse	2	0,51%
	392	100,00%

Presque 65% de personnes jugent leur quartier plutôt agréable et 27.4% le jugent moyen. Il reste tout de même presque 8% de personnes qui jugent leur quartier

inquiétant. Ces résultats seront à croiser avec, à la fois la notion de satisfaction et le lieu d'habitation (dans Argenteuil ou en dehors).

Question 15

Vous venez à l'hôpital :

déplacement	Nombre de réponses	%
En transport en commun	44	11,22%
En voiture	290	73,98%
A pied	52	13,27%
Autres	6	1,53%
	392	100,00%

La voiture reste, et ce n'est pas une surprise, le principal mode de déplacement. Au cours des entretiens, de nombreuses personnes ont reconnu que malgré un trajet très court, parfois de moins de cinq minutes, elles venaient tout de même en voiture. Cette forte proportion d'automobilistes s'explique également par le fait que les transports en commun de banlieue à banlieue sont souvent inexistantes ou très peu pratiques. D'après les entretiens, les personnes qui ont le plus tendance à utiliser les transports en communs, sont celles qui viennent de loin, qui parfois passent par Paris, profitant d'une bonne desserte, et évitant ainsi les embouteillages quotidiens.

Question 16

**Votre temps de parcours (aller-simple) domicile-hôpital est :**

tps parcours	Nombre de réponses	%
Moins de 15 minutes	126	32,14%
De 15 à 30 minutes	165	42,09%
De 30 à 45 minutes	70	17,86%
Plus de 45 minutes	31	7,91%
	392	100,00%

Plus de 74% de personnes ont un temps de parcours domicile / hôpital inférieur à trente minutes. Cependant pour les plus de 25% de personnes qui ont un

trajet plus long, il ne faut pas forcément considérer que c'est une contrainte. Au cours des entretiens réalisés, personne ne s'est plaint d'un trajet trop long. Il s'agissait à chaque fois, d'un choix (qualité de vie, possibilité de vivre en pavillon...). Cette analyse sera à vérifier dans la deuxième partie du questionnaire, à propos du choix de l'hôpital.

Question 17

**En dehors de l'hôpital, vous considérez votre vie privée comme :**

vie privée	Nombre de réponses	%
Agréable	283	72,19%
Moyenne	78	19,90%
Plutôt difficile	14	3,57%
Très difficile	5	1,28%
Non réponse	12	3,06%
	392	100,00%

Lors de la création de l'outil, cette question a été l'objet de discussion. Il nous paraissait intéressant, de déterminer s'il existait un rapport direct entre la satisfaction professionnelle et la satisfaction personnelle privée. Nous avons envisagé plusieurs questions plus ou moins détournées qui auraient pu nous permettre des interprétations. Cependant, il est apparu, au cours des entretiens, que la question directe ne semblait pas déplacée, dans la mesure où les personnes en général, estimaient cela comme tout à fait normal dans le cadre du sujet d'étude.

Nous avons donc fait le choix de poser la question de manière très directe. Le test du questionnaire sur une vingtaine de personnes s'est avéré concluant. Le taux de réponse du questionnaire définitif confirme encore cette hypothèse.

Il est évident, que ce résultat sera à croiser avec la question finale sur la satisfaction professionnelle.

Question 18

**Si vous avez des problèmes ou des contraintes dans votre vie privée :**

contraintes privées	Nombre de réponses	%
Compter sur qu'un	297	75,77%
Débrouiller seul	74	18,88%
Non réponse	21	5,36%
	392	100,00%

Les résultats de cette question seront à croiser avec, d'une part la question précédente, et d'autre part, la question finale sur la satisfaction professionnelle, afin de constater si un lien existe entre vie privée et satisfaction au travail.

Question 19

**Globalement, vous avez de la famille :**

accès famille	Nombre de réponses	%
Proche de chez vous	246	62,76%
Très éloigné difficile d'accès	126	32,14%
Non réponse	20	5,10%
	392	100,00%

Cette dernière question de la première partie de ce questionnaire, recoupe la question précédente. Les résultats sont presque superposables. Les 10% d'écart qui existent entre les deux items ont plutôt tendance à prouver que même avec une famille éloignée, on peut néanmoins se sentir soutenu dans les contraintes de la vie privée.

En conclusion de cette première partie, nous pouvons raisonnablement affirmer que les résultats de ce questionnaire sont représentatifs des personnels de l'hôpital d'Argenteuil, pour deux raisons :

**Le taux de retour :** En valeur absolue, le nombre de questionnaires distribués représente plus de 20% des effectifs. Statistiquement, la barre de 50% de taux de

retour escompté lors de sa diffusion est largement dépassée. Cela porte donc la représentativité du personnel à plus de 10% (échantillonnage raisonnable).

**Adéquation avec le bilan social :** La répartition des populations est globalement respectée et confirme la représentativité des données de ce questionnaire.

### 2.1.2 Deuxième partie :

Question 20

**Les locaux sont adaptés :**

locaux	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	62	15,82%
Plutôt d'accord	139	35,46%
Plutôt pas d'accord	104	26,53%
Pas du tout d'accord	74	18,88%
Ne se prononce pas	6	1,53%
Non réponse	7	1,79%
	392	100,00%

51,3% des personnels sont globalement satisfaits des locaux dans lesquels ils travaillent. Ce résultat peut paraître décevant pour un établissement de santé qui a consacré environ cinq cents millions de francs à la section des investissements au cours de ces quinze dernières années.

Pour autant si les locaux sont très fréquemment jugés propres claires et spacieux (c'est ce qui ressort des différents entretiens), en termes utilitaires il apparaît que l'ergonomie n'est pas toujours adéquate. Avec l'évolution des techniques par exemple nous avons pu noter que les rôles des professionnels se diversifient et que de ce fait leur espace de travail n'est plus adapté. L'exemple le plus parlant rencontré lors d'un entretien est celui d'un Cadre soignant dont le bureau sert à la fois de bibliothèque du service, de bureau d'accueil pour les familles de patients, de pièce informatique du service... Ce bureau devient donc difficile à aménager sur un plan ergonomique

Il aurait été intéressant de croiser le résultat de cette question avec la question 6 (si cette dernière avait été exploitable) « vous exercez une fonction d'encadrement ».

Nous aurions alors pu étudier, par exemple, la corrélation avec la fonction cadre. Même raisonnement avec la question 2 « UF d'affectation » qui nous aurait permis de croiser le degré de satisfaction des personnels selon leur affectation ou non dans un service rénové.

Question 21

**Le matériel est adapté :**

matériel	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	79	20,15%
<b>Plutôt d'accord</b>	<b>223</b>	<b>56,89%</b>
Plutôt pas d'accord	64	16,33%
Pas du tout d'accord	21	5,36%
Ne se prononce pas	3	0,77%
Non réponse	2	0,51%
	392	100,00%

Plus de 77% de personnes s'estiment assez satisfaites du matériel à leur disposition. Cette question est moins ambiguë que la précédente et confirme l'impression rencontrée lors des entretiens, à savoir que le matériel est jugé satisfaisant à la fois en terme quantitatif et en terme qualitatif.

Question 22

**Votre charge de travail est adaptée :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	49	12,50%
Plutôt d'accord	159	40,56%
Plutôt pas d'accord	98	25,00%
Pas du tout d'accord	56	14,29%
Ne se prononce pas	22	5,61%
Non réponse	8	2,04%
	392	100,00%

Un peu plus de 53% des réponses attestent d'une charge de travail jugée adaptée. Ce résultat peut être à la fois surprenant et satisfaisant.

Surprenant de par la sur représentation de cadres dans le questionnaire et de la charge de travail qu'ils soulignent (dépassement permanent de leurs horaires et de la multiplication de leurs fonctions, apparition de l'informatique...). Malgré cela plus de 50% de personnes s'estiment satisfaites de leur charge de travail.

Satisfaisant, car ce questionnaire a été distribué au mois d'août, période de congés associée cette année à une fuite des infirmières vers la province, donc à une charge de travail accrue par le manque d'effectifs.

Ces résultats méritent également d'être croisés avec le type de fonction et la proportion de Cadres dans chaque réponse à la question.

Question 23

**Vous avez le sentiment de faire un travail utile :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	215	54,85%
Plutôt d'accord	156	39,80%
Plutôt pas d'accord	11	2,81%
Pas du tout d'accord	1	0,26%
Ne se prononce pas	5	1,28%
Non réponse	4	1,02%
	392	100,00%

94,65% des personnels estiment faire un travail utile. Ce résultat est très important et très satisfaisant, pour autant il a ses limites. Effectivement il est primordial, en terme d'équilibre psychologique pour un individu, de se sentir utile. Le sentiment d'inutilité ne peut qu'être associé à un sentiment d'insatisfaction.

Cependant, comme il est précisé dans la méthodologie de ce questionnaire, le but n'est pas d'avoir des jugements de valeur, mais l'adhésion ou non de chacun à des notions. Il est donc encourageant de constater que presque 95% de personnes pensent faire un travail utile, la question ne répond pas au fait de savoir si réellement ou non le travail de chacun est indispensable.



Question 24

**Votre travail vous permet d'utiliser vos compétences :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	147	37,50%
Plutôt d'accord	182	46,43%
Plutôt pas d'accord	29	7,40%
Pas du tout d'accord	11	2,81%
Ne se prononce pas	17	4,34%
Non réponse	6	1,53%
	392	100,00%

Presque 84% des personnes considèrent que leur travail fait appel à leurs compétences. Là encore ce résultat est positif. Se voir confier un travail c'est être reconnu.

Au contraire le sentiment d'être sous utilisé, de n'être pas reconnu à sa juste valeur est un réel facteur de frustration et donc d'insatisfaction. Ce résultat est d'autant plus encourageant que les concours administratifs de ces dix dernières années ont drainé un nombre important de candidats sur diplômés. Ces personnes auraient pu évaluer leur potentiel au delà des demandes professionnelles et donc se sentir non reconnues. Le résultat de cette enquête tend à exprimer le contraire.

Question 25

**Les règles de sécurité sont respectées :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	98	25,00%
Plutôt d'accord	201	51,28%
Plutôt pas d'accord	56	14,29%
Pas du tout d'accord	20	5,10%
Ne se prononce pas	13	3,32%
Non réponse	4	1,02%
	392	100,00%

Plus de 76% de gens considèrent que les règles de sécurité sont respectées. Cette notion est très vaste et peut être interprétée de manière différente par chaque fonction, voire par chaque poste de travail.

Si plus de 4% des personnes ne se prononcent pas, il reste tout de même presque 20% d'agents qui pensent que les règles de sécurité ne sont pas respectées. Dans un établissement qui se rénove en permanence, il serait intéressant de croiser les réponses à cette affirmation avec les catégories de professionnels concernés. S'agit-il d'une catégorie bien définie ou d'un service localisé dans des locaux anciens.

La notion de sécurité est effectivement très vaste et très diverse. Au cours des entretiens menés, chacun identifiait cette notion de manière différente en fonction de sa profession ou de son environnement.

Des personnes exerçant une même profession, peuvent également interpréter de manière différente le respect de la sécurité : Sécurité des lieux ou du matériel utilisé par les professionnels, ou sécurité proposée aux malades. Il serait également intéressant de croiser cet item avec la notion de formation continue.

#### Question 26

**Vous savez précisément où commence et où se termine votre travail :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	143	36,48%
Plutôt d'accord	168	42,86%
Plutôt pas d'accord	39	9,95%
Pas du tout d'accord	23	5,87%
Ne se prononce pas	16	4,08%
Non réponse	3	0,77%
	392	100,00%

Presque 80% des gens considèrent leur profil de poste comme bien défini. Ce résultat est encourageant tant sur le plan de la répartition des tâches que sur l'évolution des établissements de santé qui au travers des politiques de Gestion des Ressources Humaines (GRH), ont mis ou mettent en place des fiches de postes par

fonction. Pour préciser cet item il serait intéressant de le croiser avec la proportion de Cadres et de non Cadres qui considèrent leurs postes comme bien définis, ainsi que la proportion de réponse dans chaque catégorie professionnelle. Il est à noter que le taux de non réponse à cette affirmation est l'un des plus faible de ce questionnaire avec 0.77%

Question 27

**Les instructions que vous recevez de votre hiérarchie sont claires et précises :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	116	29,59%
<b>Plutôt d'accord</b>	<b>197</b>	<b>50,26%</b>
Plutôt pas d'accord	44	11,22%
Pas du tout d'accord	10	2,55%
Ne se prononce pas	20	5,10%
Non réponse	5	1,28%
	392	100,00%

Pratiquement 80% des personnes considèrent que les instructions de leur hiérarchie sont claires et précises. Ce résultat est essentiel à plusieurs titres :

D'abord, il témoigne d'une certaine qualité de communication entre le personnel et l'encadrement.

Ensuite, il semble au travers de ce résultat qu'il existe une reconnaissance du rôle du cadre.

Enfin, malgré le risque que ce type de questionnaire puisse servir de « défouloir » pour exprimer ce qu'on ne peut se permettre de dire à sa hiérarchie, le résultat reste très positif.

Question 28

**Votre travail vous permet de prendre des initiatives :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	125	31,89%
<b>Plutôt d'accord</b>	<b>202</b>	<b>51,53%</b>
Plutôt pas d'accord	40	10,20%
Pas du tout d'accord	11	2,81%
Ne se prononce pas	10	2,55%
Non réponse	4	1,02%
	392	100,00%

Plus de 83% des personnes interrogées estiment pouvoir prendre des initiatives. Ce résultat confirme l'item sur le fait d'utiliser ses compétences. D'autre part, il est très positif quant à la responsabilisation de chacun dans son poste de travail. La capacité et la possibilité de prendre des initiatives au travail semble être un indicateur positif de la motivation au travail.

Question 29

**Votre travail est estimé à sa juste valeur**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	60	15,31%
Plutôt d'accord	156	39,80%
Plutôt pas d'accord	94	23,98%
Pas du tout d'accord	53	13,52%
Ne se prononce pas	26	6,63%
Non réponse	3	0,77%
	392	100,00%

55% de taux de satisfaction, 7.5% de non réponse, il reste 37.5% de gens qui estiment que leur travail n'est pas reconnu à sa juste valeur. Là encore ces résultats sont à préciser par des tris croisés afin de cibler si possible des populations socio-professionnelles. Pour autant ces résultats ne sont pas surprenants, dans la mesure où il est reconnu qu'il est plus fréquent de faire remarquer les dysfonctionnements

que de prendre du temps pour exprimer que tout va bien. La notion de reconnaissance reste primordiale et très fragile.

Question 30

**Vous avez choisi le travail que vous faites**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	258	65,82%
Plutôt d'accord	86	21,94%
Plutôt pas d'accord	18	4,59%
Pas du tout d'accord	15	3,83%
Ne se prononce pas	12	3,06%
Non réponse	3	0,77%
	392	100,00%

Presque 88% des personnels ont choisi le travail qu'ils font. Ceci est une donnée primordiale dans le domaine de la satisfaction et de la motivation. Ce résultat est d'autant plus satisfaisant et rassurant, qu'il est à recouper avec la question n°24 sur l'utilisation des compétences. Effectivement, l'attirance, en période de crise, que représente l'Administration et le risque de ce fait de retrouver des « sur diplômés » à des postes où ils ne se sentent pas en mesure d'utiliser leurs compétences, est un risque d'insatisfaction et de démotivation. Le fait que la profession reste majoritairement un choix est très positif.

Question 31

**Vous avez choisi le service dans lequel vous travaillez**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	225	57,40%
Plutôt d'accord	87	22,19%
Plutôt pas d'accord	25	6,38%
Pas du tout d'accord	30	7,65%
Ne se prononce pas	21	5,36%
Non réponse	4	1,02%
	392	100,00%

Avec 80% de personnes considérant avoir choisi le service dans lequel elles travaillent, on peut estimer le résultat comme positif. Deux éléments sont à prendre en compte :

Le choix parce qu'avoir la faculté de choisir son service est un gage de satisfaction personnelle.

L'attractivité parce qu'un établissement dans lequel le personnel estime avoir choisi son service démontre que de nombreux services sont attractifs.

Un peu plus de 14% de personnes n'ont pas choisi le service dans lequel elles travaillent et environ 6.4% ne se prononcent pas. Les résultats devraient être croisés avec les catégories professionnelles ou les services concernés par ce non choix afin de déterminer s'il s'agit d'une contrainte, ou du constat que, du fait d'une spécialisation particulière, le choix du service est de fait imposé, et le changement de service est inenvisageable.

Question 32

**Vous avez choisi l'hôpital d'Argenteuil :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	247	63,01%
Plutôt d'accord	90	22,96%
Plutôt pas d'accord	16	4,08%
Pas du tout d'accord	12	3,06%
Ne se prononce pas	24	6,12%
Non réponse	3	0,77%
	392	100,00%

86% des personnes ont choisi l'hôpital d'Argenteuil. Ce résultat est important encore en terme de qualité et d'attractivité de l'hôpital. Il est également important en terme de bien être des personnels, dans la mesure où le lieu de travail est considéré comme un choix et non comme une contrainte. Un peu plus de 7% des personnes ne se prononcent pas avec un score équivalent pour ceux qui considèrent l'hôpital comme une contrainte, ou au moins comme une obligation. Cette interprétation serait à préciser, afin de savoir si ces réponses négatives représentent un hasard du lieu

de travail, un non choix, ou une évidence du fait de la profession exercée par exemple.

Question 33

**Vous pouvez facilement changer de service :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	33	8,42%
Plutôt d'accord	84	21,43%
Plutôt pas d'accord	94	23,98%
Pas du tout d'accord	86	21,94%
Ne se prononce pas	88	22,45%
Non réponse	7	1,79%
	392	100,00%

Ce résultat est très partagé avec une égalité presque parfaite dans quatre des choix de réponses possibles. A la première lecture, ces chiffres peuvent paraître illogiques par rapport aux résultats obtenus à la question 31 à propos du choix de service. Cependant l'éventualité de considérer que le changement de service est impossible, exposée précédemment, du fait d'une spécialisation peut prendre ici toute sa valeur. Nombre de personnels qu'ils soient Administratifs (exemple de spécialisation en finances), Médico-techniques (ex : spécialisé en biochimie), Soignants (ex : spécialisé en anesthésie réanimation ou bloc opératoire), Techniques (ex : électricien), considèrent légitimement qu'un changement de service est relativement inenvisageable, sans un changement de profession ou au moins de spécialité.

Question 34

**Le niveau professionnel de vos collègues est satisfaisant :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	121	30,87%
Plutôt d'accord	172	43,88%
Plutôt pas d'accord	27	6,89%
Pas du tout d'accord	6	1,53%
Ne se prononce pas	60	15,31%
Non réponse	6	1,53%
	392	100,00%

Presque 75% de personnes estiment que le niveau de leurs collègues est satisfaisant. Cependant, plus de 8% de personnes estiment tout de même le contraire, et plus de 16% ne se prononcent pas. Là encore s'agit-il d'un résultat négatif ? De nombreuses personnes n'osent pas l'exprimer ou refuse une remise en cause du travail des collègues. Il faut également préciser que certains agents travaillent seuls ou avec des personnes dont la fonction est différente. Dans ce cas, ils n'ont pas la même compétence et ne se prononcent donc pas sur un métier qu'ils ne maîtrisent pas.

#### Question 35

**Vous êtes amené à compenser le mauvais niveau de compétence ou le manque d'efficacité de vos collègues :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	30	7,65%
Plutôt d'accord	71	18,11%
Plutôt pas d'accord	71	18,11%
Pas du tout d'accord	109	27,81%
Ne se prononce pas	98	25,00%
Non réponse	13	3,32%
	392	100,00%

Les cases 1 et 2 représentent 25.76% des réponses, les cases 3 et 4 représentent 45.92% et les cases 5 et 6, 28.32%. L'interprétation de ces résultats est en fait assez difficile à plusieurs titres. C'est la seule affirmation de ce questionnaire qui en fait est négative pour les réponses 1 et 2, et positive pour les réponses 3 et 4. Pour reprendre ce qui est exposé dans la méthodologie à propos de l'élaboration du questionnaire, il existe pour cette question un risque de « cochage automatique ». L'échelle de valeur étant inversée peut être y a-t-il eu quelques erreurs. En entrant les résultats dans la base de donnée, nous avons pu constater que cette réponse avait souvent été corrigée. Ceci semble donc confirmer l'hypothèse exposée ci-dessus.

Le fait que cette question ait souvent été corrigée, est également un signe tout à fait appréciable. En effet, cela signifie que les personnes qui ont rempli ce questionnaire,



l'on fait consciencieusement, ce qui ne peut que confirmer la valeur des résultats obtenus dans cette enquête.

Enfin on retrouve une forte abstention ( plus de 28%) qui peut là encore s'expliquer par un non-désir de porter un jugement de valeur sur ses collègues.

### 2.1.3 Troisième partie :

Question 36

**L'hôpital d'Argenteuil a une bonne dynamique :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	56	14,29%
Plutôt d'accord	217	55,36%
Plutôt pas d'accord	35	8,93%
Pas du tout d'accord	13	3,32%
Ne se prononce pas	58	14,80%
Non réponse	13	3,32%
	392	100,00%

Presque 70% de personnes estiment que l'hôpital d'Argenteuil a une bonne dynamique. Le but de cette question était de savoir si d'une part la dynamique de l'hôpital était reconnue, mais également d'évaluer si cette dynamique n'était pas parfois jugée trop forte. Un hôpital avec des travaux quasi permanents, même s'il s'agit de modernisation, peut avoir une connotation négative pour les personnels qui y travaillent. Il serait donc intéressant de pouvoir préciser à quoi correspondent les 12.25% d'opinions négatives. Il est à rappeler que le plan directeur pour les dix prochaines années prévoit des travaux à hauteur de cinq cents millions de francs d'investissement.

Enfin il est certainement possible d'envisager que cette question a pu être interprétée comme une évaluation (détournée) de la direction ou l'administration.

Question 37

**L'hôpital d'Argenteuil est bien géré :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	29	7,40%
Plutôt d'accord	174	44,39%
Plutôt pas d'accord	55	14,03%
Pas du tout d'accord	17	4,34%
Ne se prononce pas	111	28,32%
Non réponse	6	1,53%
	392	100,00%

Là encore, cette question évalue le travail de la direction de l'hôpital ou plus largement de l'administration. Ceci explique peut être les presque 30% de non réponse. Cependant plus de 18% de personnes n'ont pas hésité à exprimer leur désaccord. Ce fort taux de non réponse, peut s'expliquer simplement par le fait que pour nombre de personnes, cette notion est trop éloignée de leurs préoccupations, ou que de nombreux hospitaliers considèrent ne pas avoir la compétence ou les informations pour répondre à cette question. Dans ce cas encore cela confirmerait le sérieux et l'objectivité avec lesquels ce questionnaire a été rempli.

Il reste tout de même à préciser que sur les 70% de personnes qui ont pris position plus de 51% estiment que l'hôpital d'Argenteuil est bien géré.

Les quatre affirmations qui vont suivre (question 38 à question 41) ont rapport avec la notion de confiance. Le but de ces questions était de pouvoir étudier l'état d'esprit des personnels en terme de confiance ou de défiance, vis à vis de tout ce qui représente le pouvoir.

Question 38

**Vous avez confiance en la direction :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	43	10,97%
Plutôt d'accord	177	45,15%
Plutôt pas d'accord	48	12,24%
Pas du tout d'accord	18	4,59%
Ne se prononce pas	102	26,02%
Non réponse	4	1,02%
	392	100,00%

Plus de 56% des réponses sont favorables vis à vis de la direction, plus de 27% des agents ne se prononcent pas et presque 17% expriment plutôt une défiance. Ces résultats peuvent être considérés comme positifs et honnêtes, dans la mesure où cette fois-ci, clairement, il s'agit de donner une appréciation sur la direction de l'établissement. Effectivement, le risque de « dévouement » était sur cette série de question, à craindre. La notion d'honnêteté vient des 27% d'abstention, qui prouve que toutes les personnes qui n'ont pas de problèmes particuliers, et pour qui la direction est une entité éloignée, voire floue, sur laquelle ils n'ont pas d'informations particulières ont honnêtement répondu par les items 5 ou 6.

Il est également possible d'envisager, que ces abstentions sont dues à la peur de représailles au cas où il serait possible de reconnaître les personnes en croisant toutes les informations de la première partie. Cette hypothèse semble tout de même assez peu probable pour plusieurs raisons :

- Les agents qui ne voulaient pas que le questionnaire transite par les cadres, pour être rendu, avait la possibilité de le faire parvenir sous enveloppe par le Vaguemestre.
- Les personnes qui voulaient exprimer des avis négatifs vis à vis de la direction ou plus précisément de leur hiérarchie, et qui avaient peur que l'anonymat puisse ne pas être respecté avaient la possibilité de ne pas remplir des informations du type « UF » ou « âge », « situation personnelle »
- Enfin, dans cet item comme dans d'autres items précédents, des avis négatifs ont été exprimés, et en général les questionnaires rendus contenant ces avis négatifs, étaient parfaitement renseignés en ce qui concerne toutes les données

personnelles. Beaucoup de personnes n'ont visiblement eu aucune appréhension à donner leur avis quel qu'il soit.

Question 39

**Vous avez confiance en votre hiérarchie :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	92	23,47%
Plutôt d'accord	174	44,39%
Plutôt pas d'accord	29	7,40%
Pas du tout d'accord	19	4,85%
Ne se prononce pas	75	19,13%
Non réponse	3	0,77%
	392	100,00%

67.8% des personnes expriment un sentiment de confiance vis à vis de leur hiérarchie. Le résultat est satisfaisant pour les mêmes raisons que précédemment. Pour autant, l'explication des presque 20% d'abstention est plus sujette à interprétation dans la mesure où il s'agit là d'une personne précise. La notion de « représailles » est peut être plus réelle, pas forcément plus justifiée.

Question 40

**Vous avez confiance envers les syndicats :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	19	4,85%
Plutôt d'accord	96	24,49%
Plutôt pas d'accord	56	14,29%
Pas du tout d'accord	53	13,52%
Ne se prononce pas	161	41,07%
Non réponse	7	1,79%
	392	100,00%

Ces résultats sont intéressants, et ne font que confirmer les analyses précédentes. En effet, même s'il n'y a pas dans l'établissement 30% de personnes syndiquées (seul pratiquement le syndicat CGT est présent à l'hôpital d'Argenteuil), la notion de confiance peut néanmoins exister, et nombre de personnes n'hésitent

pas à l'écrire. De plus la question ne vise pas nommément le syndicat présent à l'hôpital, et peut donc être interprétée de manière beaucoup plus globale.

42.86% de personnes ne se prononcent pas sur cette question. Là encore si les personnes ne se sentent pas concernées, ou n'estiment pas avoir les informations nécessaires pour prendre position, elles ne cochent pas n'importe quoi. Une fois de plus nous ne pouvons que constater que le questionnaire a été pris au sérieux, et que malgré le nombre d'enquêtes auxquelles sont soumis les personnels, ceux-ci ont fait preuve d'honnêteté et d'objectivité dans leurs réponses.

#### Question 41

##### **Vous avez confiance envers les pouvoirs publics en général**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	14	3,57%
Plutôt d'accord	112	28,57%
Plutôt pas d'accord	85	21,68%
Pas du tout d'accord	51	13,01%
Ne se prononce pas	121	30,87%
Non réponse	9	2,30%
	392	100,00%

L'intérêt des résultats de cette question est assez discutable. 32.14% de personnes ont un sentiment de confiance vis à vis des pouvoirs publics en général, 34.69% ont un sentiment de défiance, et 33.17% ne se prononcent pas. Le résultat est particulièrement partagé et ne peut avoir d'intérêt qu'en croisant cette question avec les trois questions précédentes, ou avec les notions de satisfaction personnelle et de satisfaction professionnelle, afin de définir s'il existe une population d'individus ayant un sentiment de défiance sur tout ce qui représente la notion de pouvoir.

L'intérêt de cette question est surtout limité, car au vu des commentaires faits sur les questionnaires il n'est pas certain que la question ait été bien comprise. Elle devait servir de référence afin de déterminer si des personnes étaient méfiantes vis à vis de la hiérarchie de l'hôpital, mais confiantes envers les pouvoirs publics. Dans ce cas il fallait réfléchir au pourquoi de cette méfiance en interne. Au contraire, si les personnes répondaient avoir un sentiment de méfiance dans tout ce qui représente

le pouvoir décisionnel, ce n'est pas alors l'institution hospitalière qui était particulièrement en cause.

Les six tableaux qui suivent concernent plus particulièrement la Direction des Ressources Humaines (DRH) et la Direction des Services de Soins Infirmiers (DSSI). Ces deux directions ont été plus particulièrement prises en compte dans cette étude, car contrairement aux autres, elles intéressent par définition tous les personnels.

Ces deux directions sont les interlocuteurs des agents en cas de problème personnel ou administratif. Ces derniers peuvent donc avoir un avis à émettre sur l'idée qu'ils ont de ces directions. Même, si beaucoup d'agents, fort heureusement, n'ont quasiment jamais de problèmes à régler avec la DRH, ou la DSSI. Il n'en reste pas moins que leur dossier administratif est géré par ces dernières et il était donc important que chacun puisse s'exprimer, s'il en éprouvait le besoin, sur ces deux directions.

Sur cette série de six questions, le risque une fois de plus de « défouloir » potentiel existe, et les taux de satisfaction ou d'insatisfaction démontreront, pour une part une fois de plus, si les agents ont répondu le plus objectivement possible, ou si au contraire ils ont profité de l'occasion qui leur était donnée pour mettre des réponses incohérentes et inexploitable, dans le but d'envoyer un message clair à deux directions qui peuvent être vécues comme beaucoup plus omniprésentes que les autres, dans leur qualité de vie professionnelle à l'hôpital.

Question 42

**La DRH et la DSSI sont attentifs à maintenir le niveau de compétence du personnel :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	48	12,24%
Plutôt d'accord	206	52,55%
Plutôt pas d'accord	45	11,48%
Pas du tout d'accord	16	4,08%
Ne se prononce pas	66	16,84%
Non réponse	11	2,81%
	392	100,00%

La DRH et la DSSI sont les « recruteurs » du personnel. Il paraît donc important de savoir si d'une part il existe une préoccupation de qualité de recrutement au sein de l'établissement, et d'autre part si la formation continue mise en place par ces directions est reconnue par le personnel.

Les résultats sont assez positifs avec presque 65% de réponses favorables. Même si un peu plus de 15% des agents n'adhèrent pas à cette affirmation, presque 20% ne se prononcent pas. Dans cette série de questions, les non réponses peuvent objectivement être interprétées comme une non prise de décision par des gens qui à priori n'ont pas de problèmes spécifiques avec ces deux directions. Ces pourcentages de non réponse ont donc tendance à avoir une connotation plutôt positive que négative.

Question 43

**La DRH et a DSSI sont attentifs aux problèmes humains :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	26	6,63%
Plutôt d'accord	147	37,50%
Plutôt pas d'accord	66	16,84%
Pas du tout d'accord	40	10,20%
Ne se prononce pas	104	26,53%
Non réponse	9	2,30%
	392	100,00%

44.13% des réponses sont positives et 28.83% des agents ne se prononcent pas. Il reste tout de même 27.02% de personnes qui estiment que la DRH et la DSSI ne prennent pas en compte les problèmes humains. Il serait intéressant de préciser cet item, car il est en contradiction avec les résultats obtenus dans la question suivante.

Question 44

**La direction de l'hôpital a mis en place des moyens pour aider les personnes en difficultés :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	50	12,76%
Plutôt d'accord	136	34,69%
Plutôt pas d'accord	36	9,18%
Pas du tout d'accord	19	4,85%
Ne se prononce pas	143	36,48%
Non réponse	8	2,04%
	392	100,00%

47.45% de réponses sont favorables, ce qui peut paraître un peu faible, mais il faut noter que 38.52% de personnes ne se prononcent pas (certainement parce que ne se sentant pas concernées ou assez informées pour prendre position). Il ne reste que 14.03% de réponses négatives. Les résultats de cette question ne recourent pas vraiment les résultats précédents. Il est vrai que la direction a tenté de mettre en place un réel système d'aide aux personnes en difficultés avec l'Assistante Sociale du personnel. Cela semble donc plutôt être reconnu, mais une différence est faite entre l'aide aux personnes en difficultés et l'attention que portent la DRH et la DSSI aux agents en général. D'autre part l'intitulé est un peu différent dans la mesure où il parle de la « direction » et non plus de la DRH et de la DSSI. Existe-t-il une différence d'appréciation ?

Question 45

**La DRH et la DSSI sont capables de répondre à vos questions d'ordre administratif :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	62	15,82%
Plutôt d'accord	211	53,83%
Plutôt pas d'accord	20	5,10%
Pas du tout d'accord	6	1,53%
Ne se prononce pas	85	21,68%
Non réponse	8	2,04%
	392	100,00%



Presque 70% de personnes expriment globalement une satisfaction vis à vis de ces deux directions concernant leurs capacités à répondre aux problèmes d'ordre administratif. 23.72% de personnes ne se prononcent pas. Il ne reste finalement que 6.63% de personnes qui jugent négativement la DRH et la DSSI sur ce point. Cela repose la cohérence des résultats à la question 43. Peut-être que l'on peut en déduire que la notion de reconnaissance est une fois de plus un phénomène à la fois très sensible et très important dans la notion de satisfaction professionnelle.

#### **46 Les conditions d'accueil à la DRH sont satisfaisantes :**

Question 46

**Parce que le personnel est aimable :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	69	17,60%
Plutôt d'accord	182	46,43%
Plutôt pas d'accord	20	5,10%
Pas du tout d'accord	14	3,57%
Ne se prononce pas	100	25,51%
Non réponse	7	1,79%
	392	100,00%

Le personnel de la DRH peut être satisfait des résultats de cette question, puisque plus de 63% de personnes estiment qu'ils ont à faire à des gens aimables. Plus de 27% de non réponses sont enregistrées. Deux interprétations sont possibles à propos de ce résultat :

Une fois de plus, les personnes qui n'ont pas de problème spécifique, n'ont finalement que très peu l'occasion de venir à la DRH, et donc ne se prononcent pas sur cet item.

Il s'agit d'un jugement de valeur de collègues et peut être que simplement pour le principe, certains agents refusent dans ce cas de se prononcer.

Il reste moins de 9% de personnes qui expriment leur désaccord avec cette affirmation, dont moins de 4% franchement négatives.

Question 46 Bis

**Parce que la confidentialité et la discrétion sont respectées :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	50	12,76%
Plutôt d'accord	137	34,95%
Plutôt pas d'accord	42	10,71%
Pas du tout d'accord	33	8,42%
Ne se prononce pas	112	28,57%
Non réponse	18	4,59%
	392	100,00%

Cette question était volontairement demandée par la DRH, car les six bureaux directement destinés à l'accueil des agents et au traitement de leurs problèmes administratifs, sont tous dans un même grand espace non cloisonné. Depuis quelques semaines des cloisons amovibles transparentes ont été posées. Il était donc intéressant d'avoir l'avis des agents sur le ressenti qu'ils avaient à propos de la confidentialité et la discrétion juste avant ces derniers aménagements. Si dans les six mois ou un an à venir, ce questionnaire est de nouveau distribué, cela permettra d'évaluer le degré de satisfaction ressenti vis à vis de cet effort en terme d'accueil.

Les résultats en eux-mêmes sont positivement surprenants. Avec 47.71% d'avis favorables et 33.16% de non réponses, il ne reste que 19.13% de personnes insatisfaites. La DRH s'attendait sur cet item à un résultat beaucoup plus négatif.

Question 47

**Vous vous sentez bien au sein de votre équipe de travail :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	152	38,78%
Plutôt d'accord	192	48,98%
Plutôt pas d'accord	19	4,85%
Pas du tout d'accord	7	1,79%
Ne se prononce pas	18	4,59%
Non réponse	4	1,02%
	392	100,00%

Presque 88% de personnes s'estiment plutôt bien au sein de leur équipe de travail. Ce résultat est particulièrement rassurant, car au cours des entretiens, il ressortait régulièrement que l'ambiance au travail était l'une des conditions principales de la notion de satisfaction professionnelle.

Le nombre de non réponses est assez faible avec moins de 6%, et le taux d'agents insatisfaits n'est que de 6.64%. Il aurait été intéressant de pouvoir définir si ce taux d'insatisfaction était réparti globalement sur l'hôpital, auquel cas il pouvait réellement être considéré comme faible et concernant des personnes qui certainement avaient des problèmes autres que ceux de l'hôpital. Par contre, si ces 6.64% représentaient 80% de réponses d'un service bien défini, il aurait été alors primordial de s'en inquiéter. Malheureusement la question des UF étant inexploitable, ce tri croisé est impossible à réaliser.

#### Question 48

##### **Vous êtes satisfait de votre niveau de rémunération :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	31	7,91%
Plutôt d'accord	107	27,30%
Plutôt pas d'accord	131	33,42%
Pas du tout d'accord	90	22,96%
Ne se prononce pas	27	6,89%
Non réponse	6	1,53%
	392	100,00%

Voici le seul tableau de résultats pour l'instant qui donne un taux supérieur à 50% de réponses plutôt négatives. Un peu plus de 37% de personnes sont relativement satisfaites de leur niveau de rémunération, et presque 8.5% ne se prononcent pas. Il reste donc plus de 56% de personnes insatisfaites de leur rémunération. Ce résultat n'est pas réellement une surprise.

Il reste tout de même intéressant à croiser avec la question 1 afin de définir, si une catégorie socio-professionnelle est particulièrement représentative de cette insatisfaction. Il est également important de croiser ces résultats avec la question 65

sur la satisfaction professionnelle, afin de voir si un lien existe entre cette dernière et l'appréciation du niveau de rémunération.

Question 49

**Vous bénéficiez de la sécurité de l'emploi :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	119	30,36%
Plutôt d'accord	184	46,94%
Plutôt pas d'accord	43	10,97%
Pas du tout d'accord	20	5,10%
Ne se prononce pas	23	5,87%
Non réponse	3	0,77%
	392	100,00%

77.3% des agents estiment bénéficier de la sécurité de l'emploi, contre 16.06% qui sont en désaccord avec cette affirmation et 6.64% de non réponses. Ces chiffres sont très intéressants à comparer avec les données du bilan social 1999. Les titulaires représentent 82.35% des agents, les stagiaires 4.12%, et les contractuels et auxiliaires permanents 13.52%.

Il faut apporter une précision avant de faire un commentaire sur ces chiffres. L'hôpital d'Argenteuil vit en ce moment un épisode particulier depuis le mois de juin 2000, à savoir la révocation d'une infirmière titulaire, effective depuis le 14 août 2000.

Malgré ce fait particulier et rare (certaines personnes ont même demandé au représentant du personnel si ce questionnaire était en rapport avec cette affaire), on ne peut que superposer les différents statuts et les taux d'adhésion ou non à cette affirmation. Une fois de plus les résultats de cet item permettent de démontrer la représentativité de l'échantillon des personnels retenus pour répondre à ce questionnaire, et l'honnêteté et l'objectivité dont ont fait preuve ces derniers dans leur positionnement sur chaque item.

Question 50

**La sécurité de l'emploi est une notion essentielle :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	174	44,39%
Plutôt d'accord	153	39,03%
Plutôt pas d'accord	26	6,63%
Pas du tout d'accord	15	3,83%
Ne se prononce pas	16	4,08%
Non réponse	8	2,04%
	392	100,00%

83.42% des agents considèrent que la sécurité de l'emploi reste une notion essentielle. Environ 10.5% par contre ne sont pas d'accord. Ces chiffres sont à recouper avec la question précédente et les données du bilan social. A propos des agents contractuels, il faut savoir que pour certains il s'agit d'un choix, notamment pour pouvoir négocier plus facilement sa carrière qu'en « s'enfermant » dans une grille indiciaire. Il aurait été intéressant de pouvoir déterminer qui sont ces 10.5% de personnes qui n'adhèrent pas à cette affirmation. Le taux, très élevé, de réponses affirmatives peut paraître surprenant à la fois dans le contexte économique actuel, où la reprise économique aurait pu nuancer le côté « essentiel » de cette notion. D'autre part, pour des soignants qui en général n'ont pas trop de problèmes pour trouver du travail, et en particulier en ce moment où en région parisienne les hôpitaux ne savent plus comment retenir les demandes de mutation vers la province, il peut sembler étonnant que cette notion garde une telle importance.

Question 51

**Dans votre service, vous travaillez en effectif suffisant :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	36	9,18%
Plutôt d'accord	114	29,08%
Plutôt pas d'accord	115	29,34%
Pas du tout d'accord	107	27,30%
Ne se prononce pas	17	4,34%
Non réponse	3	0,77%
	392	100,00%

Suite à la réflexion faite à propos des résultats de la question 48 sur la rémunération, voici le deuxième tableau où le taux de 50% est dépassé dans les réponses négatives. 38.26% de personnes estiment travailler en effectif suffisant, un peu plus de 5% ne se prononcent pas, et 56.64% de personnes considèrent que l'effectif dans leur service est insuffisant. Résultat une fois de plus sans réelle surprise.

Question 52

**Les besoins en remplacements sont pris en compte par la direction :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	17	4,34%
Plutôt d'accord	82	20,92%
Plutôt pas d'accord	112	28,57%
Pas du tout d'accord	123	31,38%
Ne se prononce pas	51	13,01%
Non réponse	7	1,79%
	392	100,00%

Voici le troisième tableau qui donne une forte proportion de réponses négatives avec presque 60% d'agents considérant que les besoins en remplacements ne sont pas pris en compte par la direction. Ce résultat est sans surprise dans la mesure où les personnels ont très mal vécu ces dernières années de contraintes budgétaires, qui se sont traduites, notamment, par une incapacité financière à compenser les diverses absences d'agents. Malgré une amélioration relative avec la rallonge budgétaire du « protocole Aubry », il reste dans les esprits de nombreux hospitaliers une impression très négative en terme de reconnaissance de leur charge de travail.

Il serait peut être intéressant de définir si une catégorie socio-professionnelle particulière est plus spécifiquement présente dans ces réponses négatives, c'est à dire de démontrer si des catégories d'agents (les soignants ?) ont ressenti plus durement que d'autres ces manques d'effectifs.

Ces trois items, qui donnent des réponses à majorité négatives se recoupent assez facilement. Au final il s'agit des notions de rémunération, d'effectifs et de

remplacements. Quelques points de conclusion sont à retenir essentiellement de ces trois résultats :

Ces trois items sont des notions particulièrement sensibles en terme de reconnaissance à la fois de la valeur et de la quantité de travail fourni. Il n'est donc pas étonnant qu'avec une activité croissante chaque année, et des budgets sans cesse plus contraignants, les réponses à ces notions soient à majorité négatives.

Il faut savoir que la politique de l'hôpital d'Argenteuil est de garder une gestion financière la plus saine possible. C'est un choix politique, qui permet une capacité d'investissement particulièrement intéressante de cet établissement, et qui offre la possibilité de rénover régulièrement les bâtiments et le matériel, ce qui donne une évaluation ambiguë d'une grande part des personnels. En effet, il existe une relative reconnaissance de la bonne gestion de l'hôpital, il existe une reconnaissance de la qualité des locaux et du matériel mis à disposition, ainsi que de la dynamique globale de l'établissement. Pour autant, le pendant de cette reconnaissance, est le sentiment que l'argent mis dans ce choix politique, aurait pu être pour une part affecté un peu plus au personnel. Le premier affecté par ce sentiment est bien entendu le DRH de l'hôpital, qui est conscient de ces problèmes, mais qui gère le plus gros budget de l'établissement et qui voit ce dernier « exploser » avec les remplacements.

Par ailleurs, il faut reconnaître que finalement ces trois items n'affectent pas au final réellement la direction de l'hôpital. Effectivement, la capacité de remplacement est une contrainte budgétaire que la DRH et la DSSI sont amenées à gérer au mieux et non un choix délibéré de laisser les équipes en sous effectifs.

En ce qui concerne les effectifs, là encore la DRH et la DSSI se plient à une logique économique nationale qui veut que le budget du personnel ne dépasse pas 70% du budget de l'hôpital, et que le nombre de postes équivalents temps plein corresponde à peu près à deux fois le nombre de lits et places de l'hôpital.

Enfin à propos de la rémunération, c'est certainement l'item sur lequel l'administration de l'hôpital a le moins de marge de manœuvre ou de pouvoir de décision. Les fonctionnaires titulaires et stagiaires (soit 86.5% des agents) sont rémunérés selon les grilles indiciaires de la fonction publique hospitalière. C'est

d'ailleurs sur cet item également, au cours des entretiens, que les personnels reconnaissaient qu'en aucun cas, ils n'en tenaient rigueur à la direction de l'hôpital.

Question 53

**Vos horaires de travail sont compatibles avec votre vie privée :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	104	26,53%
Plutôt d'accord	193	49,23%
Plutôt pas d'accord	43	10,97%
Pas du tout d'accord	33	8,42%
Ne se prononce pas	14	3,57%
Non réponse	5	1,28%
	392	100,00%

Presque 76% des agents estiment que leurs horaires ne posent pas de problèmes spécifiques avec l'organisation de leur vie privée. Un peu plus de 19% estiment par contre qu'il y a incompatibilité entre les deux. Il serait intéressant maintenant de définir si une catégorie de personnes bien définie, dans des horaires spécifiques est particulièrement représentative de ces 19% de non satisfait ou au contraire si cette insatisfaction est répartie globalement sur tous les types d'horaires. Au cours des entretiens, il n'a été noté aucun avis particulièrement négatif sur les horaires de chacun. Au contraire chaque agent avait tendance à expliquer les avantages de ses horaires spécifiques.

Question 54

**Votre planning prévisionnel est souvent respecté :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	95	24,23%
Plutôt d'accord	196	50,00%
Plutôt pas d'accord	52	13,27%
Pas du tout d'accord	23	5,87%
Ne se prononce pas	23	5,87%
Non réponse	3	0,77%
	392	100,00%



Un peu plus de 74% de personnes estiment avoir un planning prévisionnel respecté, environ 6.5% ne se prononcent pas. Il reste presque 20 % de réponses plutôt négatives dont seulement 5.87% très négatives. Les résultats de ce tableau restent pour autant plutôt positifs dans la mesure où l'on sait que le questionnaire a été distribué en pleine période de congés annuels, ou l'on connaît les problèmes de planning des services hospitaliers ouverts 24h sur 24, tous les jours de l'année, tout ceci associé au manque d'effectif régulier dû notamment à une capacité restreinte de remplacement.

Question 55

**La DRH et la DSSI accordent facilement les demandes de temps partiels :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	45	11,48%
Plutôt d'accord	115	29,34%
Plutôt pas d'accord	39	9,95%
Pas du tout d'accord	16	4,08%
Ne se prononce pas	163	41,58%
Non réponse	14	3,57%
	392	100,00%

Il est une fois de plus intéressant de noter, à propos des résultats de ce tableau que les agents ont fait preuve d'honnêteté dans leurs réponses. Ces résultats sont effectivement positifs et objectifs, dans la mesure où 41% des personnes ont un avis favorable à cette affirmation et 45% ne se prononcent pas. Il semble parfaitement logique d'obtenir un tel taux de non réponses pour un problème qui n'intéresse qu'une minorité. Le bilan social recense 15.26% de personnes à temps partiel.

L'effet « défouloir » une fois de plus n'a pas été utilisé. Il reste 14% de réponses négatives (dont seulement 4% de vraiment négatives). Il serait intéressant de vérifier par un tri croisé si une catégorie particulière de personnels avait un ressenti négatif à propos de l'obtention de temps partiel.

Les six tableaux suivants traitent de l'information. Cette notion est très importante et est souvent source de beaucoup de vérités et contre vérités contradictoires. C'est souvent une donnée analysée ou vécue de manière subjective, une source de pouvoir importante, et une donnée primordiale dans le domaine de l'organisation. Avec les possibilités informatiques, le problème de la gestion et de la diffusion de l'information a été posée dans la réflexion du comité de pilotage chargé d'organiser la démarche qualité à l'hôpital. Quelle information distribuer à qui ? Trop d'informations impossibles à appréhender, empêchent de prendre connaissance de l'information importante, et qui est habilité à juger de l'information nécessaire à chacun ?

Ces six tableaux sont donc intéressants à analyser en terme de ressenti des personnels vis à vis de l'information.

Question 56

**L'information circule bien à l'hôpital d'Argenteuil :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	34	8,67%
Plutôt d'accord	156	39,80%
Plutôt pas d'accord	111	28,32%
Pas du tout d'accord	41	10,46%
Ne se prononce pas	47	11,99%
Non réponse	3	0,77%
	392	100,00%

48.5% des agents estiment que l'information circule plutôt bien à l'hôpital d'Argenteuil. Plus de 12.5% de personnes ne se prononcent pas sur ce sujet. Il reste un peu plus de 38.5% de personnes qui estiment que l'information circule mal, dont un peu plus de 10% seulement qui ne sont réellement pas d'accord avec cette affirmation. Compte tenu des remarques faites précédemment, nous pouvons considérer ce résultat comme relativement positif à deux titres :

La majorité des réponses sont plutôt positives.

Là encore l'honnêteté et l'objectivité des personnes ayant répondu à ce questionnaire sont évidentes.

Question 57

**Vous avez des informations de la direction :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	44	11,22%
Plutôt d'accord	180	45,92%
Plutôt pas d'accord	79	20,15%
Pas du tout d'accord	27	6,89%
Ne se prononce pas	54	13,78%
Non réponse	8	2,04%
	392	100,00%

57.14% des personnels estiment recevoir des informations de la direction. Un peu plus de 27% par contre considèrent le contraire. Il reste presque 16% de non réponses. L'amalgame qui pouvait être à craindre entre la qualité de la circulation de l'information et la provenance des informations dont on dispose, n'a pas été fait. Une fois de plus cela démontre le sérieux dont ont fait preuve les personnels qui ont répondu à ce questionnaire.

Il est intéressant de noter ces résultats plutôt positifs. Il semble même qu'ils contredisent quelque peu le tableau précédent, ou tout du moins qu'ils valident l'hypothèse que la notion de circulation de l'information reste, par définition, dans l'esprit de chacun comme sans cesse plus ou moins défailante et améliorable, sans jamais réellement se poser la question de comment est géré, ou il serait souhaitable de gérer, le flux d'informations.

La direction représente certainement l'entité de l'hôpital la plus éloignée et la plus disposée, certainement, à avoir la capacité et l'intérêt d'une éventuelle régulation voire restriction de la circulation de l'information. Pour autant cette entité est considérée comme une relativement bonne source d'information. Ce résultat confirme encore la non-volonté des agents d'une désapprobation gratuite de la direction ou de l'administration dans son ensemble, d'où une fois de plus nous ne pouvons que reconnaître l'objectivité et donc la validité des résultats de cette enquête.

Question 58

**Vous avez des informations de votre hiérarchie :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	85	21,68%
Plutôt d'accord	218	55,61%
Plutôt pas d'accord	44	11,22%
Pas du tout d'accord	12	3,06%
Ne se prononce pas	28	7,14%
Non réponse	5	1,28%
	392	100,00%

Plus de 77% de réponses positives à cette affirmation, avec presque 8.5% de non réponses et un peu plus de 14% de réponses relativement négatives (dont seulement 3% de vraiment négatives) ces résultats paraissent logiques au regard du tableau précédent. En effet plus nous allons avoir tendance à nous rapprocher des agents plus le taux de réponses positives devrait être élevé, dans la mesure où l'on passe d'une entité « éloignée » à des personnes de plus en plus facilement identifiables et proches.

Les résultats, encore plus satisfaisants que dans le tableau précédent, confirment également comme nous avons pu l'écrire précédemment la reconnaissance des cadres et de leur rôle.

Question 59

**Vous avez des informations de vos collègues :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	79	20,15%
Plutôt d'accord	253	64,54%
Plutôt pas d'accord	35	8,93%
Pas du tout d'accord	4	1,02%
Ne se prononce pas	17	4,34%
Non réponse	4	1,02%
	392	100,00%

84.69% de réponses positives, 5.36% de non réponses, et enfin 9.95% de réponses négatives (1.02% de réponses franchement négatives), ces résultats très positifs confirment deux choses.

D'une part, la tendance décrite précédemment à propos d'un taux de résultats de plus en plus positifs, au fur et à mesure que l'on pose l'affirmation vis à vis de personnes proches et donc de plus en plus facilement identifiables est de nouveau vérifiée.

D'autre part, ces résultats confirment les résultats de la question 47 à propos du bien être au sein de son équipe de travail. La cohérence de ce croisement ne peut qu'une fois de plus valider la cohérence des différents résultats de ce questionnaire.

Question 60

**Vous avez des informations des syndicats :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	30	7,65%
Plutôt d'accord	162	41,33%
Plutôt pas d'accord	70	17,86%
Pas du tout d'accord	24	6,12%
Ne se prononce pas	98	25,00%
Non réponse	8	2,04%
	392	100,00%

Presque 49% des agents ont répondu avoir des informations des syndicats, presque 24% affirment le contraire, et le taux de non réponse est assez élevé avec plus de 27%. L'analyse de ces résultats est tout à fait superposable à celle faite à propos de la question 40 sur la confiance envers les syndicats. Une fois de plus les réponses démontrent une certaine objectivité et honnêteté. Il ne s'agit pas d'un jugement de valeur vis à vis de personnes ou d'une organisation particulière, il ne s'agit pas non plus de juger de la valeur ou de l'orientation (que l'on partage ou non) des idées, mais le plus objectivement possible de reconnaître si les syndicats jouent un rôle dans la circulation de l'information. Les résultats de ce tableau sont donc une fois de plus rassurant quant à la circulation de l'information et à la valeur des résultats globaux de cette enquête.

Question 61

**Vous avez des informations par des bruits de couloirs :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	119	30,36%
Plutôt d'accord	164	41,84%
Plutôt pas d'accord	30	7,65%
Pas du tout d'accord	13	3,32%
Ne se prononce pas	58	14,80%
Non réponse	8	2,04%
	392	100,00%

Le dernier tableau qui traite de l'information à l'hôpital, concerne « les bruits de couloirs ». Il s'agit donc des informations concernant la direction, les cadres, les collègues, les syndicats, dont la provenance et la valeur ne sont pratiquement jamais possibles à définir avec exactitude. Pour autant comme chacun le sait, ces « bruits de couloirs » restent un très grand vecteur d'information (ou de désinformation) et les résultats de ce tableau le confirment avec 72.2% de réponses positives, 10.97% de réponses négatives, et 16.84% de non réponses.

Les deux tableaux à suivre traitent de la formation à l'hôpital. Cette question a souvent été abordée au cours des entretiens et a fait l'objet d'un vote dernièrement au Comité Technique d'Etablissement (CTE). Il s'agit de répondre à deux questions :

- L'hôpital d'Argenteuil permet-il un accès correct à la formation, qu'il s'agisse de formation diplômante ou de formation professionnelle continue ?

Si cet accès est possible et correct, pour autant, le choix existe-t-il à propos de différentes formations, ou s'agit-il de formations obligatoires uniquement ?

- Il est souvent ressorti des entretiens que la formation était d'un accès jugé comme très correct à l'hôpital, mais que de plus en plus il s'agissait de formations obligatoires ( élaboration de protocoles communs, unification des pratiques...), ce qui

entraînait, pour des raisons budgétaires, de plus en plus une sensation de restriction à propos du choix des formations. Voyons donc les résultats de ces deux tableaux.

Question 62

**L'accès à la formation est facile à l'hôpital d'Argenteuil :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	47	11,99%
Plutôt d'accord	172	43,88%
Plutôt pas d'accord	86	21,94%
Pas du tout d'accord	32	8,16%
Ne se prononce pas	50	12,76%
Non réponse	5	1,28%
	392	100,00%

Presque 56% des agents jugent l'accès à la formation facile. Un peu plus de 30% par contre juge cet accès difficile, et le taux de non réponses s'élève à 14.04%. Les résultats sont globalement positifs, cependant suite aux entretiens menés dans le cadre de l'élaboration de ce questionnaire, la tendance positive paraissait plus forte.

Question 63

**Vous choisissez vos formations :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	108	27,55%
Plutôt d'accord	189	48,21%
Plutôt pas d'accord	40	10,20%
Pas du tout d'accord	18	4,59%
Ne se prononce pas	34	8,67%
Non réponse	3	0,77%
	392	100,00%

Presque 76% de réponses positives, presque 15% de réponses négatives et moins de 10% de non réponses. Les résultats sont encore plus positifs que ceux du

tableau précédent. Contrairement à l'impression ressentie au cours des entretiens, il semble que finalement la sensation d'avoir le choix de ses formations reste très forte.

Question 64

**Votre évolution professionnelle est satisfaisante :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	51	13,01%
Plutôt d'accord	181	46,17%
Plutôt pas d'accord	70	17,86%
Pas du tout d'accord	36	9,18%
Ne se prononce pas	47	11,99%
Non réponse	7	1,79%
	392	100,00%

Plus de 59% des personnels considèrent leur évolution professionnelle comme satisfaisante, contre 27.04% d'avis contraires et presque 14% de non réponses. Il faut là encore envisager que certaines catégories professionnelles se sentent bloquées à propos d'une éventuelle évolution possible du fait de leur hyper spécialisation. Le résultat est pour autant globalement positif. Ces résultats, ainsi que ceux des deux tableaux précédents devront être croisés avec le dernier item (question 65), afin de définir s'il existe une corrélation entre la satisfaction professionnelle, la notion d'évolution et d'accès à la formation.

La notion d'évolution professionnelle est très vaste (possibilité de spécialisation, d'accès à des responsabilités, évolution financière...) et nous paraissait comme une notion essentielle de la satisfaction professionnelle

Au terme de ce questionnaire, que certaines personnes pendant le test de ce dernier ont qualifié de parcours de réflexion, ou de révélateur de notions qui étaient à la fois évidentes et non conscientes, il paraissait important de poser enfin la question primordiale : « Etes vous satisfait de votre vie professionnelle ? »



Posée seule cette question pouvait sembler extrêmement vaste, imprécise, aux résultats forcément dénués de tout intérêt et de possibilité d'interprétation. Par contre après ce parcours d'interrogations et d'objectivation de la réflexion, cette question prenait tout son sens son objectivité.

Question 65

**Vous êtes satisfait de votre vie professionnelle :**

	Nombre de réponses	%
Tout à fait d'accord	72	18,37%
<b>Plutôt d'accord</b>	<b>235</b>	<b>59,95%</b>
Plutôt pas d'accord	49	12,50%
Pas du tout d'accord	13	3,32%
Ne se prononce pas	21	5,36%
Non réponse	2	0,51%
	392	100,00%

78.32% de personnes se considèrent comme satisfaites de leur vie professionnelle, 5.87% de non réponses, et 15.82% de taux d'insatisfaction (dont seulement 3.32% de réelle insatisfaction). Le résultat ne peut être qualifié que de positif pour un établissement de santé situé dans une ZUP, ayant souvent à faire à une population défavorisée, et offrant à ses personnels un environnement loin d'être qualifié d'attractif.

Il est maintenant intéressant de voir ce que quelques tris croisés peuvent nous apprendre en terme de corrélation entre la satisfaction et différentes notions abordées dans ce questionnaire.

## 2.2 ANALYSE DE TRIS CROISES

Cette analyse a pour but de démontrer les liens d'inter dépendance existants entre plusieurs notions. Beaucoup des tris croisés, qui ont été suggérés dans l'analyse des tris à plats, sont proposés en annexe 3. La contrainte de temps, inhérente à l'exercice du mémoire, nous impose de faire des choix. Une dizaine de tableaux, résultats de tris croisés, vont être choisis et analysés, afin, à titre d'exemple, de bien montrer ces relations existantes entre des notions diverses.

Contrairement aux tris à plats, les tris croisés donnent des tableaux plus complexes, lisibles et interprétables de différentes manières. Nous avons préféré exposer les résultats sous cette forme, à une représentation graphique de type « camembert » ou histogrammes, afin de permettre, grâce à la lisibilité directe des chiffres, une lecture tant horizontale que verticale.

Afin de faciliter certaines lectures et interprétations de tableaux, des couleurs ont été ajoutées.

Le premier exemple retenu dans le cadre de ce travail, concerne les liens existants entre le lieu d'habitation et la notion d'adéquation entre la superficie du logement et les besoins estimés par les personnes. Un deuxième tableau, sera également à croiser avec le premier, concernant le lien existant entre le lieu d'habitation et l'évaluation du quartier de résidence.

Habitat lieu - Superficie

	Grande	%	Juste ce qu'il faut	%	Trop petite	%
Argenteuil	24	27,91%	89	39,21%	36	48,00%
Autres 95	44	51,16%	97	42,73%	25	33,33%
Hors Val d'Oise	18	20,93%	41	18,06%	14	18,67%
Total	86	100,00%	227	100,00%	75	100,00%

Ce premier tableau, dans une lecture verticale, démontre bien que le pourcentage de personnes estimant leur habitation comme trop petite, sont majoritairement des agents habitant Argenteuil. Inversement, la majorité des personnes considérant avoir une grande habitation vivent en dehors d'Argenteuil (dans le Val-d'Oise). Il serait intéressant de pouvoir ensuite croiser ces résultats avec l'appartenance hiérarchique de ces deux groupes. Nous pourrions alors certainement associer à ces différentes catégories un pourcentage de satisfaction ou d'insatisfaction. Dans l'état actuel de l'étude, il serait intéressant de voir déjà la proportion de cadres habitant dans le Val-d'Oise en dehors d'Argenteuil, par exemple.

Habitat lieu – Quartier

	Très agréable	%	Agréable	%	Moyen	%	Inquiétant	%
Argenteuil	19	22,09%	51	28,49%	60	59,41%	19	65,52%
Autres 95	44	51,16%	87	48,60%	27	26,73%	9	31,03%
Hors Val d'Oise	18	20,93%	41	22,91%	14	13,86%	1	3,45%
Total	81	94,19%	179	100,00%	101	100,00%	29	100,00%

Ce deuxième tableau, croise maintenant le lieu d'habitation avec l'évaluation du quartier de vie. La lecture verticale de ce tableau est très explicite, et démontre bien que les personnes jugeant leur quartier agréable ou très agréable, sont majoritairement des personnes qui ont les moyens de vivre en dehors d'Argenteuil. Inversement, les agents vivants à Argenteuil jugent majoritairement leur quartier comme « moyen », voire inquiétant.

Il serait intéressant maintenant de croiser ces résultats avec les taux de satisfaction et d'insatisfaction, et les positionnements de chaque type de population dans la hiérarchie, ou le positionnement de chaque type de population vis à vis de l'évaluation faite dans l'item « comment est votre vie privée » (question 17).

Définition travail - Encadrement

	Oui	%	Non	%
Tout à fait d'accord	29	29,59%	103	38,43%
Plutôt d'accord	42	42,86%	119	44,40%
Plutôt pas d'accord	16	16,33%	20	7,46%
Pas du tout d'accord	8	8,16%	13	4,85%
Ne se prononce pas	2	2,04%	12	4,48%
Non réponse	1	1,02%	1	0,37%
Total	98	100,00%	268	100,00%

Voici maintenant l'exemple d'un résultat de tris croisé dont les conclusions contredisent notre hypothèse de départ. En effet, nous pensions en faisant ce tri croisé que les cadres seraient la population considérant la mieux connaître les attributions de son poste. Or une lecture horizontale de ce tableau montre que les taux les plus élevés dans les items « tout à fait d'accord » et « plutôt d'accord », vis à vis de la définition du poste de travail, se trouvent dans la population « non cadre ». Inversement les taux les plus élevés dans les items « plutôt pas d'accord » et « pas du tout d'accord » se retrouvent chez les cadres.

Les deux résultats à venir croisent la notion de satisfaction professionnelle avec la notion d'initiative dans un premier tableau, et avec la notion de reconnaissance dans un deuxième.

Initiative - Satisfaction

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%
Tout à fait d'accord	44	61,11%	63	26,81%	10	20,41%	5	38,46%
Plutôt d'accord	22	30,56%	143	60,85%	21	42,86%	4	30,77%
Plutôt pas d'accord	2	2,78%	20	8,51%	14	28,57%	2	15,38%
Pas du tout d'accord		0,00%	4	1,70%	3	6,12%	2	15,38%
Ne se prononce pas	2	2,78%	3	1,28%	1	2,04%		0,00%
Non réponse	2	2,78%	2	0,85%		0,00%		0,00%
Total	72	100,00%	235	100,00%	49	100,00%	13	100,00%

Une lecture horizontale de ce tableau ne peut que démontrer la corrélation existante entre ces deux notions. En effet si on regarde la ligne correspondant aux personnes ayant répondu « tout à fait d'accord » à la possibilité de prendre des initiatives, on voit que le taux le plus élevé de réponse se situe dans le même item à

propos de la satisfaction professionnelle. Dans la ligne en dessous correspondant aux personnes ayant répondu « plutôt d'accord » à propos des initiatives, on trouve le taux de réponse le plus élevé à propos de la satisfaction dans ce même item « plutôt d'accord ». Cette relation se vérifie jusqu'aux items « pas du tout d'accord » vis à vis des notions d'initiative et de satisfaction.

On ne peut donc que conclure qu'il existe bien un lien entre la possibilité de prendre des initiatives dans son poste de travail et la notion de satisfaction professionnelle.

Satisfaction - Reconnaissance

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%
Tout à fait d'accord	30	50,00%	24	15,38%	6	6,38%	9	16,98%
Plutôt d'accord	28	46,67%	120	76,92%	49	52,13%	23	43,40%
Plutôt pas d'accord	1	1,67%	6	3,85%	26	27,66%	12	22,64%
Pas du tout d'accord		0,00%	2	1,28%	6	6,38%	5	9,43%
Ne se prononce pas	1	1,67%	3	1,92%	6	6,38%	4	7,55%
Non réponse		0,00%	1	0,64%	1	1,06%		0,00%
Total	60	100,00%	156	100,00%	94	100,00%	53	100,00%

A propos maintenant des notions de satisfaction et de reconnaissance, la même lecture horizontale que dans le tableau précédent, démontre exactement la même relation de cause à effet. La notion de reconnaissance professionnelle est en relation directe avec la notion de satisfaction professionnelle.

Ces tris croisés confirment bien cette fois-ci l'hypothèse que nous avons avant de réaliser ces calculs. On retrouve un lien quasi parfait entre le degré de satisfaction professionnelle, le degré de prise d'initiative dans le poste de travail, et le degré de reconnaissance ressentie par les personnels de l'hôpital.

Les trois tableaux à venir croisent la notion de secteur professionnel (administratif, médico-technique, soignant et technique), avec d'abord, la notion de charge de travail, ensuite la notion d'effectif, et enfin la notion de remplacement. La comparaison des résultats de ces trois tableaux va permettre de définir si un lien existe entre ces différentes notions et si une logique ressort de cette comparaison.

Charge de travail - Secteur

	Administratif	%	Médico-Tech	%	Soignant	%	Technique	%
Tout à fait d'accord	11	19,64%	9	13,43%	17	7,69%	11	25,00%
Plutôt d'accord	24	42,86%	34	50,75%	76	34,39%	24	54,55%
Plutôt pas d'accord	13	23,21%	13	19,40%	67	30,32%	5	11,36%
Pas du tout d'accord	5	8,93%	9	13,43%	41	18,55%	1	2,27%
Ne se prononce pas	3	5,36%	2	2,99%	15	6,79%	2	4,55%
Non réponse		0,00%		0,00%	5	2,26%	1	2,27%
Total	56	100,00%	67	100,00%	221	100,00%	44	100,00%

Ce tableau permet de lire aussi bien en lecture horizontale, qu'en lecture verticale, un certain écart de ressenti entre les différentes catégories professionnelles. L'affirmation n°22 est libellée ainsi : « Vote charge de travail est adaptée ». Les administratifs se situent majoritairement dans l'item « plutôt d'accord », avec presque 20% de « tout à fait d'accord ». Les médico-techniques, ont sensiblement la même réponse, mais on peut tout de même noter un léger glissement vers le bas, à savoir que le taux de réponse « tout à fait d'accord » est plus faible que pour les administratifs et se reporte pour une part vers la notion de « plutôt d'accord ».

Par contre, les soignants se positionnent plus bas dans le tableau, c'est à dire qu'ils expriment presque à égalité les notions de « plutôt d'accord » et de « plutôt pas d'accord ». Ces résultats se confirment dans une lecture horizontale du tableau. Les soignants expriment le taux le plus faible « d'accord total », et le taux le plus fort de « désaccord total ».

Enfin les techniques, expriment le plus fort taux de satisfaction vis à vis de la charge de travail.

Effectif - Secteur

	Administratif	%	Médico-Tech	%	Soignant	%	Technique	%
Tout à fait d'accord	9	16,07%	4	5,97%	16	7,24%	5	11,36%
Plutôt d'accord	24	42,86%	23	34,33%	50	22,62%	17	38,64%
Plutôt pas d'accord	12	21,43%	24	35,82%	70	31,67%	8	18,18%
Pas du tout d'accord	7	12,50%	13	19,40%	78	35,29%	9	20,45%
Ne se prononce pas	3	5,36%	3	4,48%	6	2,71%	5	11,36%
Non réponse	1	1,79%		0,00%	1	0,45%		0,00%
Total	56	100,00%	67	100,00%	221	100,00%	44	100,00%

Ce tableau donne des résultats presque superposables aux tableaux précédents. Les couleurs ont été mises afin de visualiser presque comme sur une courbe, les tendances exprimées par catégories à propos de l'adéquation des effectifs dans les services. On note un glissement sensible vers le bas, des taux de réponses des administratifs aux soignants en passant par les médico-techniques. Enfin on retrouve la même remontée de courbe que dans le tableau précédent en ce qui concerne les taux de réponses des techniques.

Remplacement - Secteur

	Administratif	%	Médico-Tech	%	Soignant	%	Technique	%
Tout à fait d'accord	3	5,36%	3	4,48%	5	2,26%	5	11,36%
Plutôt d'accord	16	28,57%	13	19,40%	38	17,19%	14	31,82%
Plutôt pas d'accord	17	30,36%	27	40,30%	58	26,24%	10	22,73%
Pas du tout d'accord	8	14,29%	17	25,37%	93	42,08%	5	11,36%
Ne se prononce pas	12	21,43%	6	8,96%	24	10,86%	8	18,18%
Non réponse		0,00%	1	1,49%	3	1,36%	2	4,55%
Total	56	100,00%	67	100,00%	221	100,00%	44	100,00%

Ce dernier tableau croisant les secteurs d'activité avec le ressenti à propos des remplacements, donnent également des résultats superposables aux deux tableaux précédents. Malgré un décalage notable vers le bas, la forme de la courbe reste strictement identique aux deux courbes précédentes et ne peut que confirmer deux idées.

D'une part en ce qui concerne l'étude sociologique, l'hypothèse selon laquelle un lien existait entre le ressenti de la charge de travail, de la suffisance ou l'insuffisance des effectifs d'un service et de la prise en compte des nécessités de remplacements, est validée par cette série de résultats.

D'autre part, en ce qui concerne l'évaluation de l'outil qu'est le questionnaire, une fois de plus la cohérence des résultats ne peut que démontrer sa pertinence et sa fiabilité.

Pour terminer les exemples de croisements de résultats que ce type d'enquête permet, voyons le tableau traitant de la notion de satisfaction professionnelle et de la notion de satisfaction dans la vie privée.

Satisfaction - Vie privée

	Agréable	%	Moyenne	%	Plutôt difficile	%	Très difficile	%
Tout à fait d'accord	56	19,79%	8	10,26%	4	28,57%	2	40,00%
Plutôt d'accord	171	60,42%	48	61,54%	7	50,00%	0	0,00%
Plutôt pas d'accord	34	12,01%	12	15,38%	2	14,29%	1	20,00%
Pas du tout d'accord	7	2,47%	4	5,13%	0	0,00%	2	40,00%
Ne se prononce pas	14	4,95%	5	6,41%	1	7,14%	0	0,00%
Non réponse	1	0,35%	1	1,28%		0,00%		0,00%
Total	283	100,00%	78	100,00%	14	100,00%	5	100,00%

L'hypothèse de départ qui était à l'origine de ce travail, était de montrer que la satisfaction professionnelle était un sentiment subjectif. Ce sentiment résultait en réalité à la fois de critères objectifs se rapportant effectivement aux conditions de travail, mais également, de façon plus ou moins importante en fonction des individus, se rapportant à des ressentis d'ordre privé, c'est à dire globalement à la qualité de la vie privée de chacun.

Ce tableau ne permet pas réellement de valider cette hypothèse, cependant il mérite un commentaire d'analyse des résultats.

Dans un premier temps, il semble que la relation entre les deux notions soit évidente, comme le montre la courbe des taux de réponses les plus importants concernant les deux premières colonnes, visualisée par les couleurs.

Cependant, les deux dernières colonnes du tableau ne permettent pas (comme dans le tableau précédent à propos de satisfaction et reconnaissance par exemple), de valider l'hypothèse d'une relation symétrique (satisfaction professionnelle / satisfaction privée) dans les réponses négatives. En fait ces résultats ne sont pas interprétables, parce qu'en valeur absolue ils ne concernent que 14 et 5 personnes (réparties sur 5 possibilités de réponses), sur 392. Dans la dernière colonne, nous pouvons constater que 1 personne représente 20% de réponses.



Ceci nous permet d'envisager, en guise de conclusion, une analyse sur l'outil présenté dans ce mémoire, ainsi que sur les caractéristiques de la population hospitalière. Nous essaierons d'évaluer l'intérêt de ce type d'enquête, et en fonction des résultats de cette évaluation de proposer une suite à donner à cet outil d'investigation.

## CONCLUSION

Nous ferons dans la première partie de cette conclusion un comparatif de cette étude avec deux autres travaux, relativement similaires. Après avoir noté dans ce comparatif, les avantages et limites de chaque étude, nous ferons une conclusion sur les hypothèses que ces premiers résultats nous permettent d'envisager. Enfin suite à ces analyses, et en relation avec le contexte de l'hôpital d'Argenteuil nous en déduisons la suite la plus pertinente à donner à cet outil de travail.

Cette étude, n'a malheureusement pas pu être construite sur une théorie existante. Malgré l'aide motivée des documentalistes de l'ENSP et du Centre Hospitalier d'Argenteuil, ainsi que les recherches sur internet, aucun écrit se rapportant à la satisfaction des personnels n'a été trouvé. Pour autant, il a été possible de se référer à deux travaux, l'un étant une étude menée par le ministère de l'emploi et de la solidarité sur « les emplois des services administratifs et techniques de l'hôpital » en 1995, et l'autre, une étude sur la satisfaction des personnels, réalisée par le Centre Hospitalier de Nemours (77 Seine et Marne) en 1999.

L'étude réalisée par le Ministère recherche, plus particulièrement, la définition des différents postes de travail. Les résultats de cette étude devaient être confrontés au statut des personnels. L'écart mesuré entre la réalité des fonctions et les dispositions des différents statuts, devait permettre une éventuelle modification de ces derniers. Cette étude, portée sur plusieurs hôpitaux français, a l'avantage de représenter une population beaucoup plus large que dans le cadre d'une enquête sur un site unique. La validation des résultats repose donc sur une masse de population plus importante et plus diverse. Cependant cette étude reste à caractère strictement professionnelle. C'est à dire, qu'il n'est pas question de ressenti, mais plus de recensement des pratiques, d'évolution des fonctions, et d'attentes vis à vis de ces évolutions. Il s'agit finalement d'évaluer s'il existe une évolution des tâches telle, qu'elles n'entrent plus dans le cadre de la définition des fonctions. C'est la mesure de cet écart qui devait à

terme, permettre de définir si une modification de tel ou tel statut devait être envisagée.

L'étude réalisée par le Centre Hospitalier de Nemours, est beaucoup plus proche de celle exposée dans ce mémoire. Nous nous sommes d'ailleurs inspirés du questionnaire créé par cet hôpital pour réaliser le nôtre. Cependant quelques différences entre les objectifs de ces travaux sont à noter. La démarche de l'hôpital de Nemours, avait pour but d'obtenir des résultats qui seraient la base du futur projet social de l'établissement. Il s'agissait donc d'une démarche clairement reconnue comme commandée par la DRH de cet établissement.

L'étude en elle-même diffère quelque peu de par la nature de l'établissement. Ce dernier comprend environ trois cents lits, et se pose le problème de certains seuils de rentabilité, et donc à terme de l'opportunité d'une fusion. Les deux autres établissements concernés étant distants d'une trentaine de kilomètres chacun, la logique voudrait qu'un nouvel et unique bâtiment soit construit au centre de ce triangle. Ceci se traduit par un questionnement au sein du personnel, à propos de l'avenir de l'établissement.

Si donc cette étude traite bien de la notion de satisfaction des personnels d'un centre hospitalier, la construction du questionnaire avait pour but de répondre en terme de ressenti, à la fois à la notion de peur vis à vis d'une incertitude de la pérennité de l'établissement en l'état, et à la notion de condition de travail dans l'hôpital.

Le travail présenté dans ce mémoire se voulait plus généraliste. D'une part, le fait d'être réalisé par un élève directeur, a fait que l'étude était ressentie comme faite par une personne relativement neutre. D'autre part le questionnaire, tel que nous l'avons bâti, devrait pouvoir être utilisé dans n'importe quel établissement de santé. Le but est de différencier en terme de ressenti, ce qui revient à l'institution, de ce qui est d'ordre plus privé. Les tris croisés permettent ensuite sur un temps beaucoup plus long de rechercher les relations d'inter dépendances existantes entre différentes notions.

L'hypothèse de départ, qui est à l'origine de la commande de ce travail, était que les personnes considérant leur vie privée comme difficile, étaient très majoritairement les personnes faisant état d'une certaine insatisfaction au travail. La spécificité géographique de l'hôpital d'Argenteuil (en bordure d'une ZUP), est à l'origine de

cette hypothèse. Finalement cette dernière n'a pu être validée au moins pour deux raisons essentielles :

Au cours des entretiens effectués auprès de différents agents, nous avons pris soins de choisir des personnes très diverses. Nous pensions ainsi obtenir un échantillon « représentatif ». La réflexion la plus surprenante, retenue lors d'un entretien, était que n'ayant pas de satisfaction dans sa vie privée, cette personne se considérait comme très satisfaite de pouvoir échanger avec des collègues. Elle disait avoir à l'hôpital la vie sociale qu'elle n'avait pas à l'extérieur.

La deuxième raison de non-validation de cette hypothèse, vient du fait que les personnels d'un établissement hospitalier sont, dans une forte proportion, des professionnels qualifiés. Lorsque l'on réalise donc une étude statistique sur cette population, le taux de personnes associant l'insatisfaction dans la vie privée et dans la vie professionnelle, est très faible. Le tableau de réponse à la question 12 donne un taux de plus de 44% de personnes vivant en pavillon. La lecture plus en détail du bilan social 1999 confirme cette sensation. En effet, pour l'hôpital d'Argenteuil, la moyenne d'âge des agents se situe en dessous de 39 ans, pour un revenu net moyen supérieur à neuf mille francs.

Ces derniers éléments vont nous permettre de conclure sur l'intérêt de ce type d'étude, sur la suite la plus pertinente à donner à cet outil de travail.

La vision que peut avoir une Direction des Ressources Humaines (DRH), vis à vis des agents qu'elle doit gérer, est souvent perturbée par une certaine distorsion. Dans le cas présent, la spécificité géographique, le taux très élevé parmi les usagers de personnes défavorisées, ont engendré une interprétation quant à la qualité de vie des personnels de l'hôpital. En effet, les agents vivant dans la ZUP et n'ayant pas de hautes qualifications, ne se sentent pas forcément insatisfaits. Au contraire, au vu de leur environnement, avoir un travail, un revenu et un accès à la formation peut être vécu comme un réel élément de satisfaction.

La DRH est finalement confrontée en terme de gestion de l'insatisfaction à une minorité d'individus qui mobilise une grande part de son énergie, ainsi qu'aux revendications des représentants du personnel. L'idée qu'a la DRH de l'état d'esprit des agents de l'hôpital ne peut être finalement que subjective. La valeur d'un instrument tel que celui présenté dans ce mémoire, est donc de redonner une objectivité à la vision du degré de satisfaction des personnels. Cette objectivité,

permet de prendre un certain recul dans l'analyse des différentes situations, et d'argumenter un processus décisionnel sur des données fiables.

A l'image des services financiers ou des services économiques, qui recherchent une objectivité au travers de tableaux de bord, la DRH peut utiliser les résultats de ce type d'enquête, comme l'une des données de son tableau de bord. Ce questionnaire doit permettre de réaliser de façon épisodique, une forme de « météo sociale » à l'image de l'enquête annuelle réalisée par le centre hospitalier de La Citadelle à Liège en Belgique. Ceci a pour avantage, d'objectiver les notions de satisfaction, et au fur et à mesure de la mise en place de procédures concernant les agents de l'établissement, permet une évaluation de l'impact de ces dernières sur la satisfaction des personnels.

## BIBLIOGRAPHIE

**Bonmati Jean-Marc,**

*Les ressources humaines à l'hôpital un patrimoine à réaliser* édition Berger-Levrault, 1998.

**Leteurtre Hervé,**

*Audit de l'absentéisme du personnel hospitalier.* édition Berger-Levrault, 1991.

**Jean-Marie Bouroche et Gilbert Saporta,**

*L'analyse des données.* Presses Universitaires de France collection "Que sais-je?", 1989.

Articles :

**Baelen Michel,**

*Intérêts et limites de l'analyse des opinions des patients pour évaluer la qualité des services hospitaliers.* Gestion hospitalière août:septembre 1999.

**Chevalier Françoise,**

*Les cercles de qualité, disparition ou intégration ?* revue Sciences Humaines, n°5 avril 1991.

**Colé Philippe,**

*Mesurer la satisfaction du personnel : étude réalisée au Centre Hospitalier de Nemours,* La revue trimestrielle de l'UHRIF n°26 juin 2000.

**C.Pourin, S.Tricaud, F.Thiessard, P.Barberger-Gateau,**

*Elaboration et validation d'une méthode de mesure de la satisfaction des patients. L'expérience Saphora-MCO.* Gestion hospitalière août:septembre 1999.

**Weinberg Achille,**

*La management participatif : principes, techniques et limites.* revue Sciences Humaines, n°5 avril 1991.

*Management et sciences humaines.* revue Sciences Humaines, n°5 avril 1991.

Documents :

Protocole national d'accord du 14 mars 2000,(dit "protocole Aubry") à propos de la modernisation des hôpitaux et de l'amélioration des conditions de travail.

**CEMIS, Conseil en Mutations Industrielles et Sociales,**

*Etude sur les emplois des services administratifs et techniques de l'hôpital, diagnostic* pour le Ministère de la santé publique et de l'assurance maladie, 1995

**SANESCO,**

*Enquête relative à l'encadrement hors équipe de direction au sein des Etablissements Publics de Santé,* pour la Direction des Hôpitaux, Mai 2000.

*Questions d'enquête, Ma météo sociale de ce jour.* Centre Hospitalier Régional de la Citadelle, Liège, BELGIQUE

## **ANNEXES**



## **ANNEXE 1**

## GRILLE D'ENTRETIEN

Situation professionnelle / personnelle
---

Fonction / Grade

Horaires de travail

Depuis quand travaillez-vous au CHA

Evolution professionnelle

A l'hôpital et / ou en dehors de l'hôpital

Age / situation personnelle

Type d'habitat (adéquation avec la famille, quartier « sécurisé », bruit, avenir dans le quartier pour les enfants...)

Trajet domicile hôpital (moyen de transport / temps de trajet)

## Conditions de travail

### **Matérielles**

Locaux

Ergonomie du poste de travail

Proximité du domicile

Horaires pratiques / vie privée (problèmes de maladie, adaptabilité de l'institution aux impératifs de l'agent ....)

Réseau routier ou desserte par transport en commun

Accès à la formation

Choix de la profession ? avenir de cette profession ?

### **Reconnaissance**

Par le supérieur hiérarchique

Par l'institution

Par les autres collègues

Par les malades

Par la société

Sensation de double journée –aide ou non du conjoint, de la famille – soutien matériel, psychologique ...

Objectivité / Subjectivité
----------------------------

Le professionnel et le privé sont-ils forcément liés ?

Le professionnel induit le privé (niveau de vie / reconnaissance sociale / adéquation vie sociale et vie professionnelle)

Le privé induit le professionnel (si problème économiques, sociaux, familiaux, maladie...)

Critères objectifs de la satisfaction au travail ?

Qu'est ce qui entre dans l'évaluation de l'institution ?

## **ANNEXE 2**

## QUESTIONNAIRE SUR LA SATISFACTION DES PERSONNELS

Ce questionnaire a pour but, dans le cadre d'un mémoire de fin d'études, de réaliser une mesure de la satisfaction des personnels. Il entre à la fois dans l'un des critères qui doit être développé dans un établissement de santé selon les critères ANAES en Gestion des Ressources Humaines (GRH) , mais également, de manière plus large, dans la démarche globale de qualité en cours, au sein de l'hôpital d'Argenteuil.

Il s'agit de tenter au travers de critères objectifs, de définir ce qui entre dans la notion subjective de la satisfaction. Chacun d'entre nous peut se considérer comme satisfait ou insatisfait pour des raisons qui lui sont propres ; ce questionnaire est donc très personnel.

Vous trouverez trois parties dans ce questionnaire :

La première partie concerne votre situation professionnelle et personnelle, ceci afin de définir tout en respectant l'anonymat de chacun, s'il existe une insatisfaction particulière au sein d'un groupe spécifique de personnes.

La deuxième partie concerne votre poste de travail, l'idée étant la même que précédemment, c'est à dire de définir s'il existe une insatisfaction particulière au sein d'un groupe professionnel défini.

Enfin la troisième partie concerne votre ressenti vis à vis de l'hôpital d'Argenteuil plus globalement.

Concernant les deuxième et troisième parties, le questionnaire est en fait une succession d'affirmations auxquelles je vous demande de répondre en cochant une case du tableau qui se situe en dessous et allant toujours de « tout à fait d'accord », à « pas du tout d'accord ».

Chacun en fonction de sa vie privée, de son appartenance à un groupe professionnel et de la spécificité de son poste de travail , pourra interpréter ces affirmations différemment. C'est le but de ces affirmations simples qui ont pour rôle de « parler » à chacun en fonction de son environnement.

Vous interprétez peut être tout à fait autrement que votre voisin certains items, mais ne vous inquiétez pas, c'est justement le but de cette forme de questionnaire. Ne passez donc pas trop de temps à savoir si vous avez bien compris ou non ce que voulait dire telle ou telle affirmation. En 15 minutes environ vous devriez en avoir fini avec ce questionnaire.

Je vous remercie d'avance de votre coopération, et je vous ferai parvenir un résumé des résultats de cette enquête au mois d'octobre.

Alexandre AUBERT, élève directeur d'hôpital

# QUESTIONNAIRE SUR L'ETUDE DE SATISFACTION DES PERSONNELS

## I VOTRE SITUATION PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE

### A SITUATION PROFESSIONNELLE

#### 1 Vous faites partie d'un service :

- Administratif  1  
Médico-technique  2  
Soignant  3  
Technique  4

#### 2 Votre UF (Unité Fonctionnelle) est :

#### 3 Vous avez des horaires de travail :

- Du matin : 6h - 14h  1  
En alternance : 7h – 15h / 14h – 22h  2  
De jour : 9h – 17h  3  
De nuit : 21h ou 22h – 7h  4  
autre  5

#### 4 Vous travaillez dans votre service depuis :

- Moins d'un an  1  
Moins de 5 ans  2  
Moins de 10 ans  3  
10 ans et plus  4

#### 5 Vous travaillez au Centre Hospitalier d'Argenteuil depuis :

- Moins d'un an  1  
Moins de 5 ans  2  
Moins de 10 ans  3  
10 ans et plus  4

#### 6 Vous exercez une fonction d'encadrement :    oui 1    non 2

## B SITUATION PERSONNELLE

**7 Vous avez :** Moins de 25 ans  1  
De 25 à 34 ans  2  
De 35 à 44 ans  3  
De 45 à 54 ans  4  
55 ans et plus  5

**8 Vous êtes de sexe :** Féminin  1 Masculin  2

**9 Etat civil :** Vous êtes Célibataire  1  
Marié (e)  2  
Divorcé (e)  3  
Veuf (ve)  4  
En concubinage  5

**10 Nombre d'enfant à charge :** Aucun  1  
1 enfant  2  
2 enfants  3  
3 enfants  4  
Plus de trois enfants  5

**11 Vous habitez :** A Argenteuil  1  
En dehors d'Argenteuil, dans le Val-d'Oise  2  
En dehors du Val-d'Oise  3

**12 Vous habitez :** Un appartement  1  
Un pavillon  2

**13 En terme de superficie vous jugez votre habitation :**

Grande  1  
Juste ce qu'il faut  2  
Trop petite  3

**14 En terme de calme et de sécurité, vous estimez vivre dans un quartier :**

Très agréable  1  
Agréable  2  
Moyen  3  
Inquiétant  4



- 15 Vous venez à l'hôpital :**
- En transport en commun  1
  - En voiture  2
  - A pied  3
  - autre  4

- 16 Votre temps de parcours (aller simple), domicile – hôpital est :**
- Moins de 15 minutes  1
  - De 15 à 30 minutes  2
  - De 30 à 45 minutes  3
  - Plus de 45 minutes  4

- 17 En dehors de l'hôpital vous considérez votre vie privée comme :**
- Agréable  1
  - Moyenne  2
  - Plutôt difficile  3
  - Très difficile  4

**18 Si vous avez des problèmes ou des contraintes dans votre vie privée :**

- Vous savez que vous pouvez compter sur quelqu'un pour vous aider (conjoint, famille, ...)  1
- Vous savez que vous devez vous débrouiller seul face à ces problèmes  2

- 19 Globalement vous avez de la famille :**
- Proche de chez vous et facile d'accès  1
  - Très éloignée et difficile à voir  2

**II VOTRE POSTE DE TRAVAIL**

*Pour chaque question, veuillez cocher la case correspondante à votre choix :*

**20 Les locaux sont adaptés :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**21 Le matériel est adapté :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**22 Votre charge de travail est adaptée :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3/plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**23 Vous avez le sentiment de faire un travail utile :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**24 Votre travail vous permet d'utiliser vos compétences :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**25 Les règles de sécurité sont respectées :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**26 Vous savez précisément où commence et où se termine votre travail :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**27 Les instructions que vous recevez de votre hiérarchie sont claires et précises :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**28 Votre travail vous permet de prendre des initiatives :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**29 Votre travail est estimé à sa juste valeur :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**30 Vous avez choisi le travail que vous faites :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**31 Vous avez choisi le service dans lequel vous travaillez :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**32 Vous avez choisi l'hôpital d'Argenteuil :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**33 Vous pouvez facilement changer de service :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**34 Le niveau professionnel de vos collègues est satisfaisant :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**35 Vous êtes amené à compenser le mauvais niveau de compétence ou le manque d'efficacité de vos collègues :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

III L'HOPITAL EN GENERAL

**36 L'hôpital d'Argenteuil a une bonne dynamique :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**37 L'hôpital d'Argenteuil est bien géré :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**38 Vous avez confiance en la direction :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**39 Vous avez confiance en votre hiérarchie :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**40 Vous avez confiance en les syndicats :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**41 Vous avez confiance envers les pouvoirs publics en général :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**42 La Direction des Ressources Humaines (DRH) et la Direction des Services de Soins Infirmiers (DSSI) sont attentifs à maintenir le niveau de compétence du personnel :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**43 La DRH et la DSSI sont attentifs aux problèmes humains :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**44 La direction de l'hôpital a mis en place des moyens pour aider les personnels en difficulté :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**45 La DRH et la DSSI sont capables de répondre à vos questions d'ordre administratif :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**46 Les conditions d'accueil à la DRH sont satisfaisantes :**

Parce que le personnel est aimable

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

Parce que la confidentialité et la discrétion sont respectées

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**47 Vous vous sentez bien au sein de votre équipe de travail :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**48 Vous êtes satisfait de votre niveau de rémunération :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**49 Vous bénéficiez de la sécurité de l'emploi :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**50 La sécurité de l'emploi est une notion essentielle :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**51 Dans votre service vous travaillez en effectif suffisant :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**52 Les besoins en remplacement sont pris en compte par la direction :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**53 Vos horaires de travail sont compatibles avec votre vie privée :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**54 Votre planning prévisionnel est souvent respecté :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**55 La DRH et la DSSI accordent facilement les demandes de temps partiel :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**56 L'information circule bien à l'hôpital d'Argenteuil :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**57 Vous avez des informations de la direction :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**58 Vous avez des informations de votre hiérarchie ;**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**59 Vous avez des informations de vos collègues :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**60 Vous avez des informations des syndicats :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**61 Vous avez des informations par les « bruits de couloirs »**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**62 L'accès à la formation est facile à l'hôpital d'Argenteuil :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**63 Vous choisissez vos formations :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**64 Votre évolution professionnelle est satisfaisante :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

**65 Vous êtes satisfait de votre vie professionnelle :**

1/tout à fait d'accord	2/ plutôt d'accord	3 plutôt pas d'accord	4/pas du tout d'accord	5/Ne se prononce pas

## **ANNEXE 3**



Secteur - Locaux

	Administratif	%	Médico-Tech	%	Soignant	%	Technique	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	17	30,36%	9	13,43%	22	9,95%	12	27,27%	2	50,00%	62
Plutôt d'accord	9	16,07%	25	37,31%	82	37,10%	22	50,00%	1	25,00%	139
Plutôt pas d'accord	18	32,14%	18	26,87%	62	28,05%	6	13,64%		0,00%	104
Pas du tout d'accord	11	19,64%	11	16,42%	49	22,17%	3	6,82%		0,00%	74
Ne se prononce pas		0,00%	2	2,99%	4	1,81%		0,00%		0,00%	6
Non réponse	1	1,79%	2	2,99%	2	0,90%	1	2,27%	1	25,00%	7
Total	56	100,00%	67	100,00%	221	100,00%	44	100,00%	4	100,00%	392

Charge de travail - Secteur

	Administratif	%	Médico-Tech	%	Soignant	%	Technique	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	11	19,64%	9	13,43%	17	7,69%	11	25,00%	1	25,00%	49
Plutôt d'accord	24	42,86%	34	50,75%	76	34,39%	24	54,55%	1	25,00%	159
Plutôt pas d'accord	13	23,21%	13	19,40%	67	30,32%	5	11,36%		0,00%	98
Pas du tout d'accord	5	8,93%	9	13,43%	41	18,55%	1	2,27%		0,00%	56
Ne se prononce pas	3	5,36%	2	2,99%	15	6,79%	2	4,55%		0,00%	22
Non réponse		0,00%		0,00%	5	2,26%	1	2,27%	2	50,00%	8
Total	56	100,00%	67	100,00%	221	100,00%	44	100,00%	4	100,00%	392

Charge de travail - Encadrement

	Oui	%	Non	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	12	12,24%	34	12,69%	3	11,54%	49
Plutôt d'accord	36	36,73%	114	42,54%	9	34,62%	159
Plutôt pas d'accord	26	26,53%	68	25,37%	4	15,38%	98
Pas du tout d'accord	16	16,33%	36	13,43%	4	15,38%	56
Ne se prononce pas	7	7,14%	13	4,85%	2	7,69%	22
Non réponse	1	1,02%	3	1,12%	4	15,38%	8
Total	98	100,00%	268	100,00%	26	100,00%	392

Habitat lieu - Superficie

	Grande	%	Juste ce qu'il faut	%	Trop petite	%	NR	%	Total
Argenteuil	24	27,91%	89	39,21%	36	48,00%		0,00%	149
Autres 95	44	51,16%	97	42,73%	25	33,33%	3	75,00%	169
Hors Val d'Oise	18	20,93%	41	18,06%	14	18,67%	1	25,00%	74
Total	86	100,00%	227	100,00%	75	100,00%	4	100,00%	392

Habitat lieu - Quartier

	Très agréable	%	Agréable	%	Moyen	%	Inquiétant	%	NR	%	Total
Argenteuil	19	22,09%	51	28,49%	60	59,41%	19	65,52%		0,00%	149
Autres 95	44	51,16%	87	48,60%	27	26,73%	9	31,03%	2	100,00%	169
Hors Val d'Oise	18	20,93%	41	22,91%	14	13,86%	1	3,45%		0,00%	74
Total	81	94,19%	179	100,00%	101	100,00%	29	100,00%	2	100,00%	392

Satisfaction - Vie privée

	Agréable	%	Moyenne	%	Plutôt difficile	%	Très difficile	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	56	19,79%	8	10,26%	4	28,57%	2	40,00%	2	16,67%	72
Plutôt d'accord	171	60,42%	48	61,54%	7	50,00%	0	0,00%	9	75,00%	235
Plutôt pas d'accord	34	12,01%	12	15,38%	2	14,29%	1	20,00%		0,00%	49
Pas du tout d'accord	7	2,47%	4	5,13%	0	0,00%	2	40,00%		0,00%	13
Ne se prononce pas	14	4,95%	5	6,41%	1	7,14%	0	0,00%	1	8,33%	21
Non réponse	1	0,35%	1	1,28%		0,00%		0,00%		0,00%	
Total	283	100,00%	78	100,00%	14	100,00%	5	100,00%	12	100,00%	392

Utilité travail - Secteur

	Administratif	%	México-Tech	%	Soignant	%	Technique	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	27	48,21%	34	50,75%	127	57,47%	25	56,82%	2	50,00%	215
Plutôt d'accord	27	48,21%	30	44,78%	81	36,65%	17	38,64%	1	25,00%	156
Plutôt pas d'accord	0	0,00%	1	1,49%	9	4,07%	1	2,27%		0,00%	11
Pas du tout d'accord	0	0,00%	1	1,49%	0	0,00%	0	0,00%		0,00%	1
Ne se prononce pas	2	3,57%	1	1,49%	1	0,45%	1	2,27%		0,00%	5
Non réponse	0	0,00%		0,00%	3	1,36%	0	0,00%	1	25,00%	4
Total	56	100,00%	67	100,00%	221	100,00%	44	100,00%	4	100,00%	392

#### Utilité travail - Satisfaction

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	59	81,94%	128	54,47%	15	30,61%	3	23,08%	8	38,10%	2	100,00%	215
Plutôt d'accord	11	15,28%	101	42,98%	26	53,06%	7	53,85%	11	52,38%		0,00%	156
Plutôt pas d'accord	1	1,39%	3	1,28%	5	10,20%	2	15,38%		0,00%		0,00%	11
Pas du tout d'accord		0,00%		0,00%		0,00%	1	7,69%		0,00%		0,00%	1
Ne se prononce pas		0,00%	2	0,85%	2	4,08%		0,00%	1	4,76%		0,00%	5
Non réponse	1	1,39%	1	0,43%	1	2,04%		0,00%	1	4,76%		0,00%	4
Total	72	100,00%	235	100,00%	49	100,00%	13	100,00%	21	100,00%	2	100,00%	392

#### Compétence - Secteur

	Administratif	%	México-Tech	%	Soignant	%	Technique	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	17	30,36%	23	34,33%	88	39,82%	17	38,64%	2	50,00%	147
Plutôt d'accord	27	48,21%	29	43,28%	108	48,87%	18	40,91%		0,00%	182
Plutôt pas d'accord	7	12,50%	8	11,94%	13	5,88%	1	2,27%		0,00%	29
Pas du tout d'accord	1	1,79%	4	5,97%	5	2,26%	1	2,27%		0,00%	11
Ne se prononce pas	3	5,36%	2	2,99%	5	2,26%	7	15,91%		0,00%	17
Non réponse	1	1,79%	1	1,49%	2	0,90%		0,00%	2	50,00%	6
Total	56	100,00%	67	100,00%	221	100,00%	44	100,00%	4	100,00%	392

#### Accès formation - Sécurité

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	23	23,47%	17	8,46%	4	7,14%	3	15,00%	0	0,00%		0,00%	47
Plutôt d'accord	30	30,61%	103	51,24%	24	42,86%	10	50,00%	3	23,08%	2	50,00%	172
Plutôt pas d'accord	19	19,39%	44	21,89%	16	28,57%	4	20,00%	2	15,38%	1	25,00%	86
Pas du tout d'accord	11	11,22%	11	5,47%	6	10,71%	1	5,00%	3	23,08%		0,00%	32
Ne se prononce pas	12	12,24%	26	12,94%	6	10,71%	2	10,00%	4	30,77%		0,00%	50
Non réponse	3	3,06%		0,00%		0,00%		0,00%	1	7,69%	1	25,00%	5
Total	98	100,00%	201	100,00%	56	100,00%	20	100,00%	13	100,00%	4	100,00%	392

#### Choix formation - Sécurité

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	40	40,82%	48	23,88%	12	21,43%	5	25,00%	2	15,38%	1	25,00%	108
Plutôt d'accord	33	33,67%	110	54,73%	25	44,64%	11	55,00%	7	53,85%	3	75,00%	189
Plutôt pas d'accord	8	8,16%	21	10,45%	8	14,29%	3	15,00%		0,00%		0,00%	40
Pas du tout d'accord	6	6,12%	6	2,99%	6	10,71%	0	0,00%		0,00%		0,00%	18
Ne se prononce pas	10	10,20%	15	7,46%	5	8,93%	1	5,00%	3	23,08%		0,00%	34
Non réponse	1	1,02%	1	0,50%		0,00%		0,00%	1	7,69%		0,00%	3
Total	98	100,00%	201	100,00%	56	100,00%	20	100,00%	13	100,00%	4	100,00%	392

#### Définition travail - Secteur

	Administratif	%	Médico-Tech	%	Soignant	%	Technique	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	19	33,93%	20	29,85%	82	37,10%	19	43,18%	3	75,00%	143
Plutôt d'accord	25	44,64%	29	43,28%	93	42,08%	21	47,73%		0,00%	168
Plutôt pas d'accord	7	12,50%	6	8,96%	24	10,86%	2	4,55%		0,00%	39
Pas du tout d'accord	2	3,57%	7	10,45%	13	5,88%	1	2,27%		0,00%	23
Ne se prononce pas	3	5,36%	5	7,46%	7	3,17%	1	2,27%		0,00%	16
Non réponse		0,00%		0,00%	2	0,90%		0,00%	1	25,00%	3
Total	56	100,00%	67	100,00%	221	100,00%	44	100,00%	4	100,00%	392

#### Définition travail - Encadrement

	Oui	%	Non	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	29	29,59%	103	38,43%	11	42,31%	143
Plutôt d'accord	42	42,86%	119	44,40%	7	26,92%	168
Plutôt pas d'accord	16	16,33%	20	7,46%	3	11,54%	39
Pas du tout d'accord	8	8,16%	13	4,85%	2	7,69%	23
Ne se prononce pas	2	2,04%	12	4,48%	2	7,69%	16
Non réponse	1	1,02%	1	0,37%	1	3,85%	3
Total	98	100,00%	268	100,00%	26	100,00%	392

Initiative - Secteur

	Administratif	%	Médico-Tech	%	Soignant	%	Technique	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	19	33,93%	21	31,34%	63	28,51%	19	43,18%	3	75,00%	125
Plutôt d'accord	25	44,64%	34	50,75%	123	55,66%	20	45,45%		0,00%	202
Plutôt pas d'accord	9	16,07%	7	10,45%	21	9,50%	3	6,82%		0,00%	40
Pas du tout d'accord	1	1,79%	5	7,46%	4	1,81%	1	2,27%		0,00%	11
Ne se prononce pas	2	3,57%		0,00%	7	3,17%	1	2,27%		0,00%	10
Non réponse		0,00%		0,00%	3	1,36%		0,00%	1	25,00%	4
Total	56	100,00%	67	100,00%	221	100,00%	44	100,00%	4	100,00%	392

Initiative - Satisfaction

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	44	61,11%	63	26,81%	10	20,41%	5	38,46%	3	14,29%		0,00%	125
Plutôt d'accord	22	30,56%	143	60,85%	21	42,86%	4	30,77%	11	52,38%	1	50,00%	202
Plutôt pas d'accord	2	2,78%	20	8,51%	14	28,57%	2	15,38%	1	4,76%	1	50,00%	40
Pas du tout d'accord		0,00%	4	1,70%	3	6,12%	2	15,38%	2	9,52%		0,00%	11
Ne se prononce pas	2	2,78%	3	1,28%	1	2,04%		0,00%	4	19,05%		0,00%	10
Non réponse	2	2,78%	2	0,85%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	4
Total	72	100,00%	235	100,00%	49	100,00%	13	100,00%	21	100,00%	2	100,00%	392

Satisfaction - Reconnaissance

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	30	50,00%	24	15,38%	6	6,38%	9	16,98%	2	7,69%	1	33,33%	72
Plutôt d'accord	28	46,67%	120	76,92%	49	52,13%	23	43,40%	14	53,85%	1	33,33%	235
Plutôt pas d'accord	1	1,67%	6	3,85%	26	27,66%	12	22,64%	4	15,38%		0,00%	49
Pas du tout d'accord		0,00%	2	1,28%	6	6,38%	5	9,43%		0,00%		0,00%	13
Ne se prononce pas	1	1,67%	3	1,92%	6	6,38%	4	7,55%	6	23,08%	1	33,33%	21
Non réponse		0,00%	1	0,64%	1	1,06%		0,00%		0,00%		0,00%	2
Total	60	100,00%	156	100,00%	94	100,00%	53	100,00%	26	100,00%	3	100,00%	392

#### Choix travail - Satisfaction

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	59	81,94%	160	68,09%	21	42,86%	7	53,85%	10	47,62%	1	50,00%	258
Plutôt d'accord	11	15,28%	55	23,40%	14	28,57%	1	7,69%	4	19,05%	1	50,00%	86
Plutôt pas d'accord		0,00%	6	2,55%	8	16,33%	1	7,69%	3	14,29%		0,00%	18
Pas du tout d'accord	2	2,78%	7	2,98%	2	4,08%	4	30,77%		0,00%		0,00%	15
Ne se prononce pas		0,00%	5	2,13%	3	6,12%		0,00%	4	19,05%		0,00%	12
Non réponse		0,00%	2	0,85%	1	2,04%		0,00%		0,00%		0,00%	3
Total	72	100,00%	235	100,00%	49	100,00%	13	100,00%	21	100,00%	2	100,00%	392

#### Choix service - Secteur

	Administratif	%	Médico-Tech	%	Soignant	%	Technique	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	22	39,29%	39	58,21%	139	62,90%	24	54,55%	1	25,00%	225
Plutôt d'accord	20	35,71%	15	22,39%	39	17,65%	12	27,27%	1	25,00%	87
Plutôt pas d'accord	2	3,57%	6	8,96%	13	5,88%	4	9,09%		0,00%	25
Pas du tout d'accord	3	5,36%	6	8,96%	20	9,05%	1	2,27%		0,00%	30
Ne se prononce pas	8	14,29%	1	1,49%	9	4,07%	3	6,82%		0,00%	21
Non réponse	1	1,79%		0,00%	1	0,45%		0,00%	2	50,00%	4
Total	56	100,00%	67	100,00%	221	100,00%	44	100,00%	4	100,00%	392

#### Choix de service - Changement de service

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	24	72,73%	57	67,86%	48	51,06%	40	46,51%	49	55,68%	7	100,00%	225
Plutôt d'accord	4	12,12%	13	15,48%	28	29,79%	23	26,74%	19	21,59%		0,00%	87
Plutôt pas d'accord	2	6,06%	10	11,90%	9	9,57%	2	2,33%	2	2,27%		0,00%	25
Pas du tout d'accord	1	3,03%	2	2,38%	6	6,38%	15	17,44%	6	6,82%		0,00%	30
Ne se prononce pas	1	3,03%	1	1,19%	3	3,19%	5	5,81%	11	12,50%		0,00%	21
Non réponse	1	3,03%	1	1,19%		0,00%	1	1,16%	1	1,14%		0,00%	4
Total	33	100,00%	84	100,00%	94	100,00%	86	100,00%	88	100,00%	7	100,00%	392

#### Changement de service - Secteur

	Administratif	%	Médico-Tech	%	Soignant	%	Technique	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	4	7,14%	2	2,99%	25	11,31%	1	2,27%	1	25,00%	33
Plutôt d'accord	13	23,21%	11	16,42%	54	24,43%	4	9,09%	2	50,00%	84
Plutôt pas d'accord	16	28,57%	20	29,85%	51	23,08%	7	15,91%		0,00%	94
Pas du tout d'accord	10	17,86%	18	26,87%	44	19,91%	14	31,82%		0,00%	86
Ne se prononce pas	13	23,21%	15	22,39%	42	19,00%	17	38,64%	1	25,00%	88
Non réponse		0,00%	1	1,49%	5	2,26%	1	2,27%		0,00%	7
Total	56	100,00%	67	100,00%	221	100,00%	44	100,00%	4	100,00%	392

#### Niveau collègue - Compensation

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	5	16,67%	11	15,49%	15	21,13%	73	66,97%	14	14,29%	3	23,08%	121
Plutôt d'accord	14	46,67%	36	50,70%	49	69,01%	33	30,28%	34	34,69%	6	46,15%	172
Plutôt pas d'accord	5	16,67%	16	22,54%	3	4,23%	1	0,92%	2	2,04%		0,00%	27
Pas du tout d'accord		0,00%	2	2,82%	1	1,41%	1	0,92%	2	2,04%		0,00%	6
Ne se prononce pas	5	16,67%	5	7,04%	3	4,23%	1	0,92%	46	46,94%		0,00%	60
Non réponse	1	3,33%	1	1,41%		0,00%		0,00%		0,00%	4	30,77%	6
Total	30	100,00%	71	100,00%	71	100,00%	109	100,00%	98	100,00%	13	100,00%	392

#### Confiance direction - Confiance pouvoir public

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	7	50,00%	18	16,07%	7	8,24%	2	3,92%	9	7,44%		0,00%	43
Plutôt d'accord	5	35,71%	74	66,07%	40	47,06%	16	31,37%	37	30,58%	5	55,56%	177
Plutôt pas d'accord		0,00%	9	8,04%	22	25,88%	12	23,53%	5	4,13%		0,00%	48
Pas du tout d'accord		0,00%	2	1,79%	7	8,24%	7	13,73%	2	1,65%		0,00%	18
Ne se prononce pas	2	14,29%	8	7,14%	9	10,59%	13	25,49%	68	56,20%	2	22,22%	102
Non réponse		0,00%	1	0,89%		0,00%	1	1,96%		0,00%	2	22,22%	4
Total	14	100,00%	112	100,00%	85	100,00%	51	100,00%	121	100,00%	9	100,00%	392

Confiance hiérarchie - Confiance pouvoir public

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	7	50,00%	34	30,36%	19	22,35%	8	15,69%	22	18,18%	2	22,22%	92
Plutôt d'accord	3	21,43%	60	53,57%	43	50,59%	17	33,33%	47	38,84%	4	44,44%	174
Plutôt pas d'accord		0,00%	6	5,36%	11	12,94%	10	19,61%	1	0,83%	1	11,11%	29
Pas du tout d'accord	1	7,14%	5	4,46%	6	7,06%	6	11,76%	1	0,83%		0,00%	19
Ne se prononce pas	2	14,29%	7	6,25%	5	5,88%	10	19,61%	50	41,32%	1	11,11%	75
Non réponse	1	7,14%		0,00%	1	1,18%		0,00%		0,00%	1	11,11%	3
Total	14	100,00%	112	100,00%	85	100,00%	51	100,00%	121	100,00%	9	100,00%	392

Confiance syndicats - Confiance pouvoir public

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	6	42,86%	3	2,68%	4	4,71%	2	3,92%	3	2,48%	1	11,11%	19
Plutôt d'accord	6	42,86%	44	39,29%	27	31,76%	5	9,80%	14	11,57%		0,00%	96
Plutôt pas d'accord		0,00%	17	15,18%	24	28,24%	7	13,73%	6	4,96%	2	22,22%	56
Pas du tout d'accord	1	7,14%	14	12,50%	11	12,94%	20	39,22%	6	4,96%	1	11,11%	53
Ne se prononce pas	1	7,14%	34	30,36%	17	20,00%	16	31,37%	91	75,21%	2	22,22%	161
Non réponse		0,00%		0,00%	2	2,35%	1	1,96%	1	0,83%	3	33,33%	7
Total	14	100,00%	112	100,00%	85	100,00%	51	100,00%	121	100,00%	9	100,00%	392

Rémunération - Secteur



	Administratif	%	Médico-Tech	%	Soignant	%	Technique	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	3	5,36%		0,00%	20	9,05%	4	9,09%	4	100,00%	31
Plutôt d'accord	13	23,21%	17	25,37%	62	28,05%	15	34,09%		0,00%	107
Plutôt pas d'accord	21	37,50%	34	50,75%	64	28,96%	12	27,27%		0,00%	131
Pas du tout d'accord	12	21,43%	14	20,90%	57	25,79%	7	15,91%		0,00%	90
Ne se prononce pas	7	12,50%	2	2,99%	12	5,43%	6	13,64%		0,00%	27
Non réponse		0,00%		0,00%	6	2,71%		0,00%		0,00%	6
Total	56	100,00%	67	100,00%	221	100,00%	44	100,00%	4	100,00%	392

#### Rémunération - Satisfaction

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	19	26,39%	8	3,40%	1	2,04%	2	15,38%	1	4,76%		0,00%	31
Plutôt d'accord	18	25,00%	75	31,91%	9	18,37%		0,00%	5	23,81%		0,00%	107
Plutôt pas d'accord	14	19,44%	85	36,17%	20	40,82%	6	46,15%	6	28,57%		0,00%	131
Pas du tout d'accord	16	22,22%	49	20,85%	17	34,69%	5	38,46%	3	14,29%		0,00%	90
Ne se prononce pas	3	4,17%	15	6,38%	1	2,04%		0,00%	6	28,57%	2	100,00%	27
Non réponse	2	2,78%	3	1,28%	1	2,04%		0,00%		0,00%		0,00%	6
Total	72	100,00%	235	100,00%	49	100,00%	13	100,00%	21	100,00%	2	100,00%	392

#### Notion sécurité emploi - Sécurité emploi

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	75	63,03%	58	31,52%	22	51,16%	10	50,00%	8	34,78%	1	33,33%	174
Plutôt d'accord	34	28,57%	98	53,26%	12	27,91%	4	20,00%	4	17,39%	1	33,33%	153
Plutôt pas d'accord	3	2,52%	13	7,07%	6	13,95%	4	20,00%		0,00%		0,00%	26
Pas du tout d'accord	1	0,84%	11	5,98%	1	2,33%	2	10,00%		0,00%		0,00%	15
Ne se prononce pas	3	2,52%	2	1,09%	1	2,33%		0,00%	10	43,48%		0,00%	16
Non réponse	3	2,52%	2	1,09%	1	2,33%		0,00%	1	4,35%	1	33,33%	8
Total	119	100,00%	184	100,00%	43	100,00%	20	100,00%	23	100,00%	3	100,00%	392

#### Effectif - Secteur

	Administratif	%	Médico-Tech	%	Soignant	%	Technique	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	9	16,07%	4	5,97%	16	7,24%	5	11,36%	2	50,00%	36
Plutôt d'accord	24	42,86%	23	34,33%	50	22,62%	17	38,64%		0,00%	114
Plutôt pas d'accord	12	21,43%	24	35,82%	70	31,67%	8	18,18%	1	25,00%	115
Pas du tout d'accord	7	12,50%	13	19,40%	78	35,29%	9	20,45%		0,00%	107
Ne se prononce pas	3	5,36%	3	4,48%	6	2,71%	5	11,36%		0,00%	17
Non réponse	1	1,79%		0,00%	1	0,45%		0,00%	1	25,00%	3
Total	56	100,00%	67	100,00%	221	100,00%	44	100,00%	4	100,00%	392

#### Remplacement - Effectif

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	10	27,78%	4	3,51%		0,00%	2	1,87%	1	5,88%		0,00%	17
Plutôt d'accord	12	33,33%	42	36,84%	20	17,39%	5	4,67%	3	17,65%		0,00%	82
Plutôt pas d'accord	6	16,67%	29	25,44%	45	39,13%	31	28,97%	1	5,88%		0,00%	112
Pas du tout d'accord	1	2,78%	20	17,54%	35	30,43%	63	58,88%	3	17,65%	1	33,33%	123
Ne se prononce pas	5	13,89%	18	15,79%	12	10,43%	6	5,61%	9	52,94%	1	33,33%	51
Non réponse	2	5,56%	1	0,88%	3	2,61%		0,00%		0,00%	1	33,33%	7
Total	36	100,00%	114	100,00%	115	100,00%	107	100,00%	17	100,00%	3	100,00%	392

#### Remplacement - Secteur

	Administratif	%	Médico-Tech	%	Soignant	%	Technique	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	3	5,36%	3	4,48%	5	2,26%	5	11,36%	1	25,00%	17
Plutôt d'accord	16	28,57%	13	19,40%	38	17,19%	14	31,82%	1	25,00%	82
Plutôt pas d'accord	17	30,36%	27	40,30%	58	26,24%	10	22,73%		0,00%	112
Pas du tout d'accord	8	14,29%	17	25,37%	93	42,08%	5	11,36%		0,00%	123
Ne se prononce pas	12	21,43%	6	8,96%	24	10,86%	8	18,18%	1	25,00%	51
Non réponse		0,00%	1	1,49%	3	1,36%	2	4,55%	1	25,00%	7
Total	56	100,00%	67	100,00%	221	100,00%	44	100,00%	4	100,00%	392

#### Horaires de W/vie privée - Horaires de travail

6 - 14	%	Alternance	%	9 - 17	%	Nuit	%	Autre	%	Non réponse	%	Total

Tout à fait d'accord	5	45,45%	17	13,28%	49	37,40%	7	20,00%	25	29,41%	1	50,00%	104
Plutôt d'accord	5	45,45%	62	48,44%	70	53,44%	19	54,29%	36	42,35%	1	50,00%	193
Plutôt pas d'accord		0,00%	21	16,41%	7	5,34%	3	8,57%	12	14,12%		0,00%	43
Pas du tout d'accord		0,00%	19	14,84%	1	0,76%	3	8,57%	10	11,76%		0,00%	33
Ne se prononce pas	1	9,09%	6	4,69%	2	1,53%	3	8,57%	2	2,35%		0,00%	14
Non réponse		0,00%	3	2,34%	2	1,53%		0,00%		0,00%		0,00%	5
Total	11	100,00%	128	100,00%	131	100,00%	35	100,00%	85	100,00%	2	100,00%	392

#### Respect du planning - Secteur

	Administratif	%	Médico-Tech	%	Soignant	%	Technique	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	17	30,36%	24	35,82%	32	14,48%	20	45,45%	2	50,00%	95
Plutôt d'accord	27	48,21%	31	46,27%	126	57,01%	12	27,27%		0,00%	196
Plutôt pas d'accord	6	10,71%	5	7,46%	34	15,38%	5	11,36%	2	50,00%	52
Pas du tout d'accord	1	1,79%	2	2,99%	18	8,14%	2	4,55%		0,00%	23
Ne se prononce pas	5	8,93%	5	7,46%	9	4,07%	4	9,09%		0,00%	23
Non réponse		0,00%		0,00%	2	0,90%	1	2,27%		0,00%	3
Total	56	100,00%	67	100,00%	221	100,00%	44	100,00%	4	100,00%	392

#### DRH temps partiel - Secteur

	Administratif	%	Médico-Tech	%	Soignant	%	Technique	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	11	19,64%	8	11,94%	17	7,69%	8	18,18%	1	25,00%	45
Plutôt d'accord	20	35,71%	22	32,84%	61	27,60%	12	27,27%		0,00%	115
Plutôt pas d'accord	6	10,71%	7	10,45%	26	11,76%		0,00%		0,00%	39
Pas du tout d'accord	1	1,79%	4	5,97%	11	4,98%		0,00%		0,00%	16
Ne se prononce pas	16	28,57%	25	37,31%	99	44,80%	23	52,27%		0,00%	163
Non réponse	2	3,57%	1	1,49%	7	3,17%	1	2,27%	3	75,00%	14
Total	56	100,00%	67	100,00%	221	100,00%	44	100,00%	4	100,00%	392

#### Confiance direction - Info direction

Tout à fait	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas	%	Pas du tout	%	Ne se	%	Non réponse	%	Total
-------------	---	-----------------	---	------------	---	-------------	---	-------	---	-------------	---	-------

	d'accord		d'accord		d'accord		prononce pas						
Tout à fait d'accord	15	34,09%	21	11,67%	3	3,80%	1	3,70%	2	3,70%	1	12,50%	43
Plutôt d'accord	21	47,73%	104	57,78%	33	41,77%	5	18,52%	11	20,37%	3	37,50%	177
Plutôt pas d'accord	1	2,27%	18	10,00%	19	24,05%	7	25,93%	3	5,56%		0,00%	48
Pas du tout d'accord	1	2,27%	5	2,78%	5	6,33%	2	7,41%	5	9,26%		0,00%	18
Ne se prononce pas	6	13,64%	31	17,22%	19	24,05%	12	44,44%	33	61,11%	1	12,50%	102
Non réponse		0,00%	1	0,56%		0,00%		0,00%		0,00%	3	37,50%	4
Total	44	100,00%	180	100,00%	79	100,00%	27	100,00%	54	100,00%	8	100,00%	392

#### Confiance hiérarchie - Info hiérarchie

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	53	62,35%	33	15,14%	1	2,27%		0,00%	4	14,29%	1	20,00%	92
Plutôt d'accord	22	25,88%	120	55,05%	20	45,45%	3	25,00%	8	28,57%	1	20,00%	174
Plutôt pas d'accord	2	2,35%	12	5,50%	8	18,18%	4	33,33%	3	10,71%		0,00%	29
Pas du tout d'accord		0,00%	9	4,13%	4	9,09%	5	41,67%	1	3,57%		0,00%	19
Ne se prononce pas	8	9,41%	44	20,18%	11	25,00%		0,00%	12	42,86%		0,00%	75
Non réponse		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	3	60,00%	3
Total	85	100,00%	218	100,00%	44	100,00%	12	100,00%	28	100,00%	5	100,00%	392

#### Confiance syndicats - Info syndicats

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	13	43,33%	5	3,09%	1	1,43%		0,00%		0,00%		0,00%	19
Plutôt d'accord	8	26,67%	66	40,74%	13	18,57%	2	8,33%	6	6,12%	1	12,50%	96
Plutôt pas d'accord	2	6,67%	22	13,58%	25	35,71%	2	8,33%	5	5,10%		0,00%	56
Pas du tout d'accord	1	3,33%	13	8,02%	14	20,00%	12	50,00%	12	12,24%	1	12,50%	53
Ne se prononce pas	6	20,00%	55	33,95%	16	22,86%	8	33,33%	74	75,51%	2	25,00%	161
Non réponse		0,00%	1	0,62%	1	1,43%		0,00%	1	1,02%	4	50,00%	7
Total	30	100,00%	162	100,00%	70	100,00%	24	100,00%	98	100,00%	8	100,00%	392

Choix formation - Accès formation

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	39	82,98%	48	27,91%	8	9,30%	4	12,50%	9	18,00%		0,00%	108
Plutôt d'accord	5	10,64%	107	62,21%	48	55,81%	9	28,13%	17	34,00%	3	60,00%	189
Plutôt pas d'accord	1	2,13%	10	5,81%	19	22,09%	8	25,00%	2	4,00%		0,00%	40
Pas du tout d'accord	2	4,26%	2	1,16%	7	8,14%	4	12,50%	3	6,00%		0,00%	18
Ne se prononce pas		0,00%	4	2,33%	3	3,49%	7	21,88%	19	38,00%	1	20,00%	34
Non réponse		0,00%	1	0,58%	1	1,16%		0,00%		0,00%	1	20,00%	3
Total	47	100,00%	172	100,00%	86	100,00%	32	100,00%	50	100,00%	5	100,00%	392

Evolution professionnelle - Choix formation

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	33	30,56%	12	6,35%	3	7,50%	1	5,56%	2	5,88%		0,00%	51
Plutôt d'accord	47	43,52%	105	55,56%	16	40,00%	4	22,22%	8	23,53%	1	33,33%	181
Plutôt pas d'accord	14	12,96%	34	17,99%	14	35,00%	4	22,22%	3	8,82%	1	33,33%	70
Pas du tout d'accord	4	3,70%	17	8,99%	3	7,50%	8	44,44%	4	11,76%		0,00%	36
Ne se prononce pas	7	6,48%	18	9,52%	4	10,00%	1	5,56%	17	50,00%		0,00%	47
Non réponse	3	2,78%	3	1,59%		0,00%		0,00%		0,00%	1	33,33%	7
Total	108	100,00%	189	100,00%	40	100,00%	18	100,00%	34	100,00%	3	100,00%	392

Satisfaction - Evolution professionnelle

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Tout à fait d'accord	40	78,43%	20	11,05%	2	2,86%	2	5,56%	6	12,77%	2	28,57%	72
Plutôt d'accord	11	21,57%	143	79,01%	35	50,00%	16	44,44%	27	57,45%	3	42,86%	235
Plutôt pas d'accord		0,00%	13	7,18%	28	40,00%	4	11,11%	4	8,51%		0,00%	49
Pas du tout d'accord		0,00%		0,00%	2	2,86%	11	30,56%		0,00%		0,00%	13
Ne se prononce pas		0,00%	5	2,76%	3	4,29%	3	8,33%	10	21,28%		0,00%	21
Non réponse		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2	28,57%	2
Total	51	100,00%	181	100,00%	70	100,00%	36	100,00%	47	100,00%	7	100,00%	392

Temps de service - Satisfaction

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Moins 1 an	19	26,39%	24	10,21%	6	12,24%	2	15,38%	2	9,52%		0,00%	53
Moins 5 ans	21	29,17%	73	31,06%	14	28,57%	4	30,77%	4	19,05%	1	50,00%	117
Moins 10 ans	14	19,44%	57	24,26%	12	24,49%	4	30,77%	6	28,57%		0,00%	93
10 ans et plus	18	25,00%	81	34,47%	16	32,65%	3	23,08%	9	42,86%	1	50,00%	128
Non réponse		0,00%		0,00%	1	2,04%		0,00%		0,00%		0,00%	1
Total	72	100,00%	235	100,00%	49	100,00%	13	100,00%	21	100,00%	2	100,00%	392

Temps CHA - Satisfaction

	Tout à fait d'accord	%	Plutôt d'accord	%	Plutôt pas d'accord	%	Pas du tout d'accord	%	Ne se prononce pas	%	Non réponse	%	Total
Moins 1 an	8	11,11%	14	5,96%	2	4,08%		0,00%	1	4,76%		0,00%	25
Moins 5 ans	14	19,44%	40	17,02%	6	12,24%	3	23,08%	2	9,52%	1	50,00%	66
Moins 10 ans	9	12,50%	43	18,30%	9	18,37%	2	15,38%	4	19,05%		0,00%	67
10 ans et plus	39	54,17%	138	58,72%	32	65,31%	8	61,54%	14	66,67%	1	50,00%	232
Non réponse	2	2,78%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%		0,00%	2
Total	72	100,00%	235	100,00%	49	100,00%	13	100,00%	21	100,00%	2	100,00%	392