

Synthèse des résultats du questionnaire QENA[®] / CLCC

AVRIL 2025



SOMMAIRE



P. 2 Contexte et objectifs du projet



P. 3 Apports du projet



P. 4 Infos clés de l'enquête



P. 5 Structure de l'échantillon des répondants de Gustave Roussy



P. 7 Scores QVCT



P. 8 Problématiques



P.12 Les 3 dernières questions



CONTEXTE ET OBJECTIFS DU PROJET

En France, la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) est généralement définie comme la perception des « *conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail et leur capacité à s'exprimer et à agir sur le contenu de celui-ci* » (ANI, juin 2013, ANI décembre 2020¹). La littérature académique, largement anglo-saxonne sur le sujet, indique que la QVCT constitue un pré-requis pour que les professionnels délivrent des prestations de soins de qualité. Elle « *se traduit par un impact positif sur la qualité de vie générale de l'individu, sur la performance organisationnelle et, par conséquent, sur le fonctionnement global de la société* » (Martel et Dupuis, 2006²).

Le concept de la QVCT

- « Sentiment de bien-vivre son travail et ses conditions de mise en œuvre »
- Corrélation positive avec le « bien faire son travail » (Yves Clot, C. Dejours, M. Detchessahar, Magnet Hospital...)
- Correspond à une approche « renouvelée » de la santé mentale au travail sur un versant positif.

Dans le champ hospitalier, des travaux nord-américains ont clairement montré que la qualité de vie et des conditions de travail influait sur la qualité et la sécurité des soins³, et que des « *établissements où il fait bon travailler, sont des établissements où il fait bon se faire soigner* » (Brunelle, 2009⁴). A l'instar des études sur les « *Magnet Hospitals* », des travaux empiriques réalisés dans le contexte français confirment l'importance de s'attacher notamment à la perception du climat relationnel collaboratif/ collégial entre professionnels, à leur sentiment d'autonomie et de participation aux prises de décisions, et à la perception du style managérial transformationnel du supérieur pour favoriser des attitudes et comportements positifs au travail, telles la satisfaction, l'implication, l'intention de rester et l'efficacité productive (Sibé et Alis, 2016⁵).

Ce projet se focalise sur la QVCT des professionnels des établissements de santé, et plus spécifiquement des professionnels des Centres de Lutte Contre le Cancer (CLCC).

1. Accord national interprofessionnel (ANI) sur la qualité de vie au travail du 19 juin 2013. Accessible en ligne : <http://www.aractidf.org/qualite-de-vie-au-travail/ressources/accord-national-interprofessionnel-QVCT>.

Depuis l'accord du 9 décembre 2020 la QVCT (Qualité de Vie au Travail) devient la QVCT (Qualité de Vie et des Conditions de Travail). Si les définitions de QVCT et QVCT restent les mêmes, ce nouvel acronyme permet de mettre l'accent sur le fait que la qualité de vie au travail passe par les conditions de travail et les conditions d'emploi, l'organisation du travail, les pratiques managériales.

2. Rapport sur la qualité de vie au travail – Bilan des connaissances : L'inventaire systémique de qualité de vie au travail (ISQVCT®), Dupuis, Gilles & Martel, J.-P. Voirol, Christian & Bideau, L. & Hébert-Bonneville, N. (Rapport du Centre de liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales – CLIPP (2010).

3. HAS. (2016), Revue de littérature. Qualité de vie au travail et qualité des soins, janvier 2016.

4. Brunelle, Y.(2009). Les hôpitaux magnétiques : un hôpital où il fait bon travailler en est un où il fait bon se faire soigner. Pratiques et organisation des soins, 40(1), 39-48.

5. Sibé M, Alis D.(2016) L'hôpital magnétique : un hôpital « aimant » qui favorise performance et bien-être au travail, in « Stress, burnt-out, harcèlement moral : de la souffrance au travail au management qualitatif », Sous la direction de Roland Coutanceau, Rachid Bennegadi, Serge Bronstein Collection : psychothérapies, Dunod, Paris, 2016 – 288 pages.

6. Comité de Coordination de l'Évaluation Clinique et de la Qualité en Nouvelle-Aquitaine.



CONTEXTE ET OBJECTIFS DU PROJET

Expérimentation et validation d'un outil de mesure de la qualité de vie et des conditions de travail des professionnels des centres de lutte contre le cancer

Questionnaire co-construit par un groupe d'experts composé de professionnels de terrain travaillant en établissements de santé et de chercheurs spécialisés.

Enquête réalisée et analysée par une équipe de recherche spécialisée sur le thème de la QVT (BPH INSERM U1219 - ISPED - Université de Bordeaux), pilotée par Matthieu Sibé, maître de conférences en sciences de gestion - management de la santé.

QENA® - CLCC

Les 13 dimensions explorées

- Les conditions de travail (3 items)
- Les conditions d'emploi (5 items)
- L'équilibre vie pro – vie perso (4 items)
- Les missions (2 items)
- Le rythme de travail (4 items)
- Les exigences liées au métier (3 items)
- L'information et la communication (5 items)
- La capacité d'expression et d'action (3 items)
- Les relations avec le responsable hiérarchique (2 items)
- Les relations avec la direction
- Les relations avec les collègues (2 items)
- Le rapport au travail (7 items)

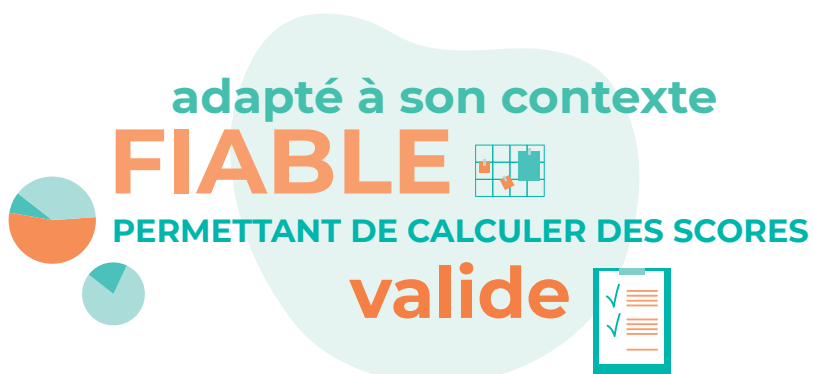


- + 1 question générale (perception de la QVCT en général)
- + 2 questions sur conséquences QVCT (intention des rester et recommandation)
- + 8 questions de profil (âge, genre, fonction, ancienneté...)



APPORTS DU PROJET

Disposer d'un questionnaire de mesure de la QVCT



Disposer d'un diagnostic de la QVCT à Gustave Roussy pour orienter l'action de la direction et des managers en identifiant les leviers favorisant l'attractivité de l'établissement et la fidélisation des professionnels y exerçant.



INFOS CLÉS DE L'ENQUÊTE



Diffusée en ligne

Auprès des professionnels
Du 18 mars au 14 avril 2024



Coordination locale

Par des référentes QENA®



1884 répondants
(sur les 4558 professionnels ciblés)

41 %



479 répondants

39 %

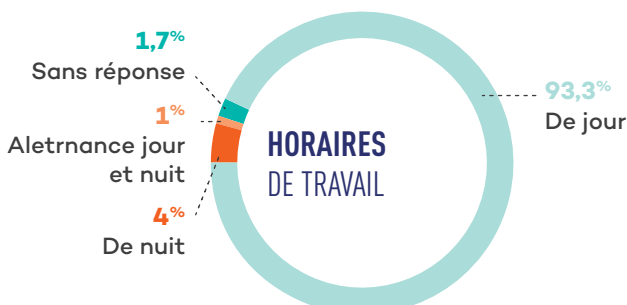
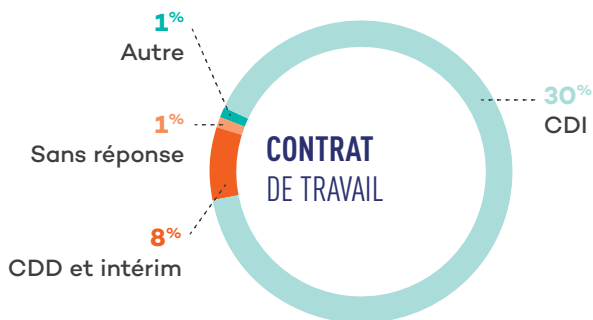
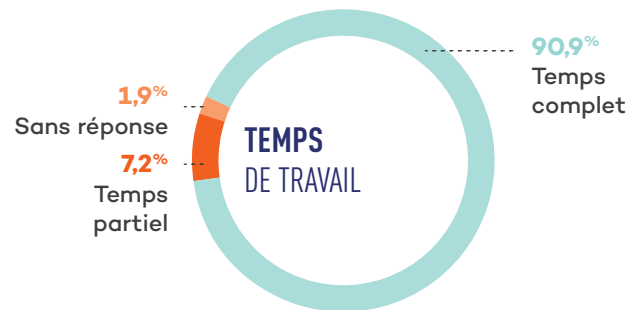
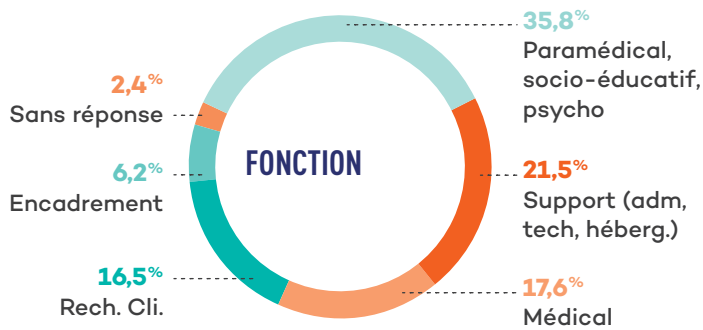
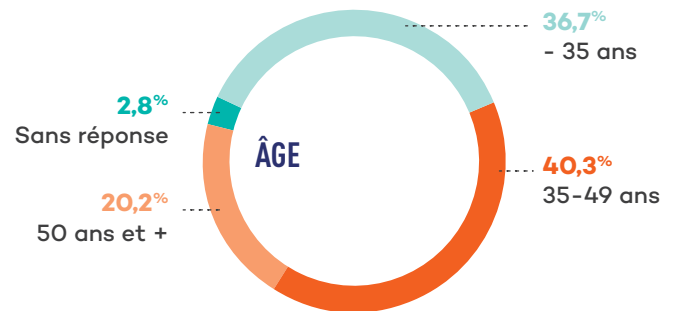
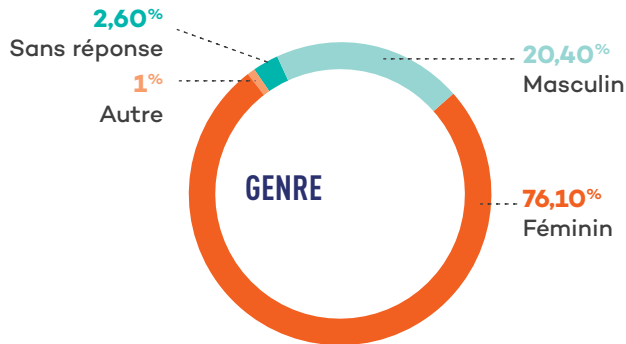


1 405 répondants

42 %



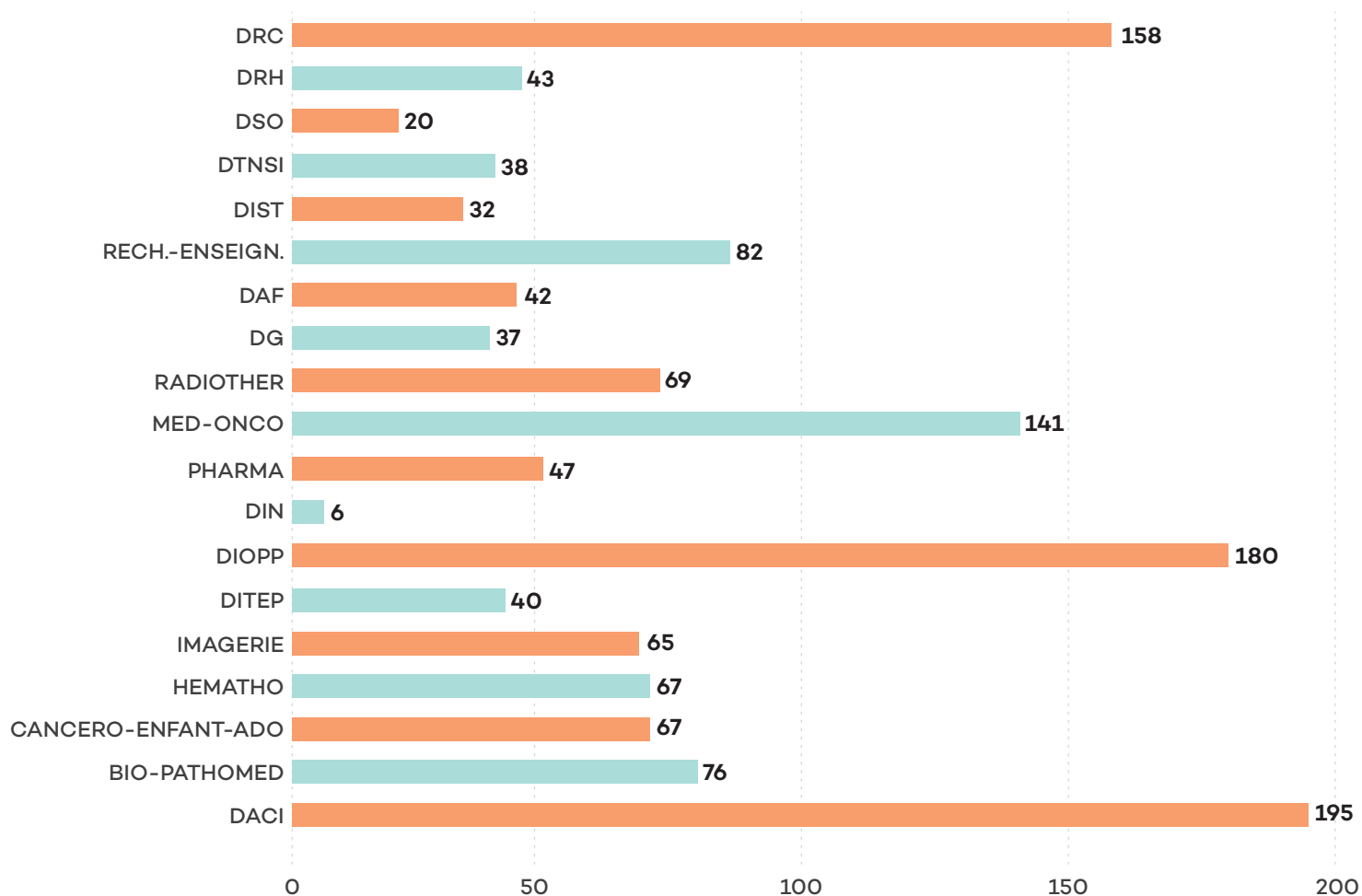
L'ÉCHANTILLON DES RÉPONDANTS DE GUSTAVE ROUSSY



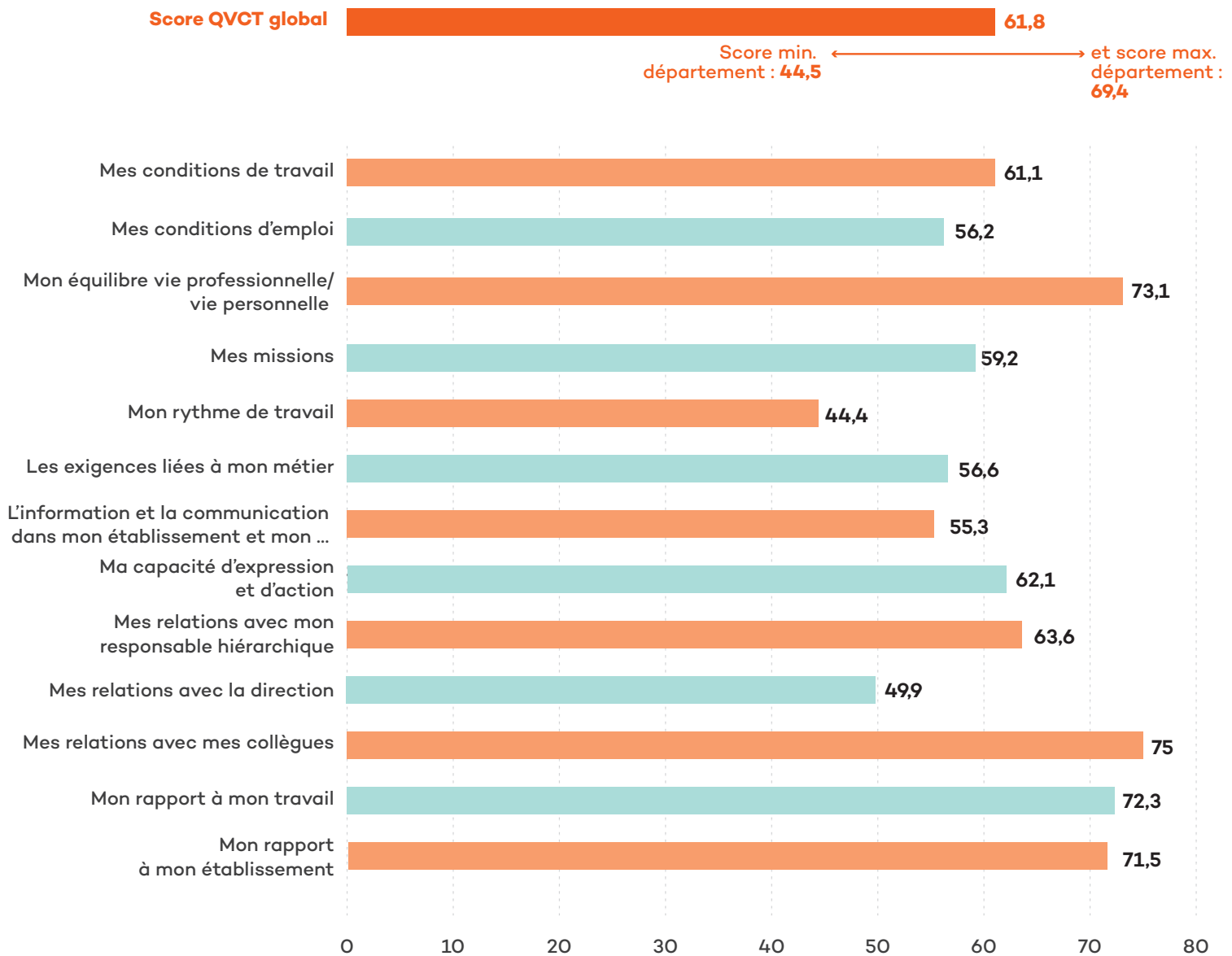


L'ÉCHANTILLON DES RÉPONDANTS DE GUSTAVE ROUSSY

NOMBRE DE RÉPONDANTS PAR DÉPARTEMENT



SCORES QVCT GLOBAL ET PAR DIMENSION



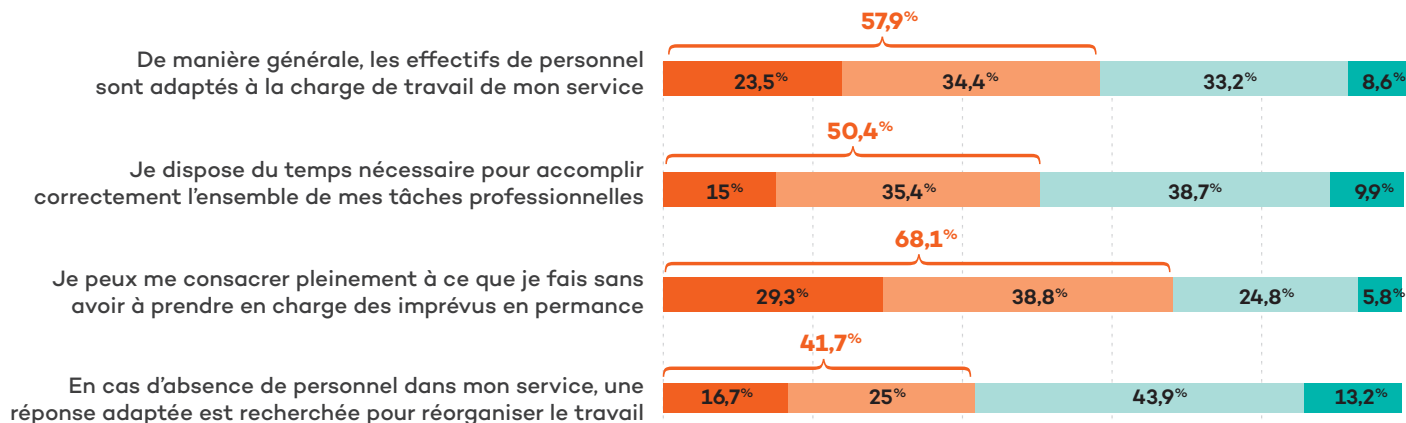
Les questions QENA® permettent d'établir des scores sur 100 : un score QVCT global et un score pour chaque dimension de la QVCT.



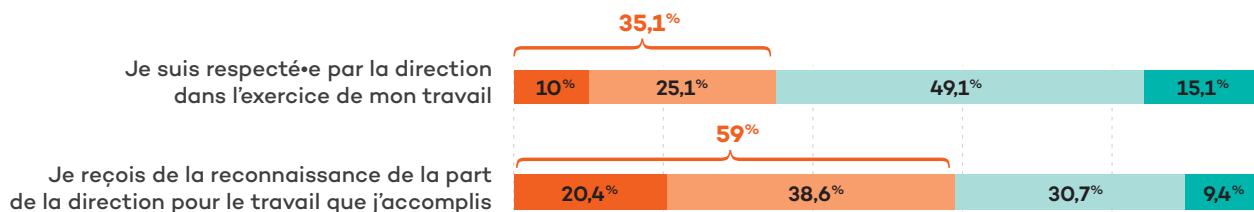
PROBLÉMATIQUES



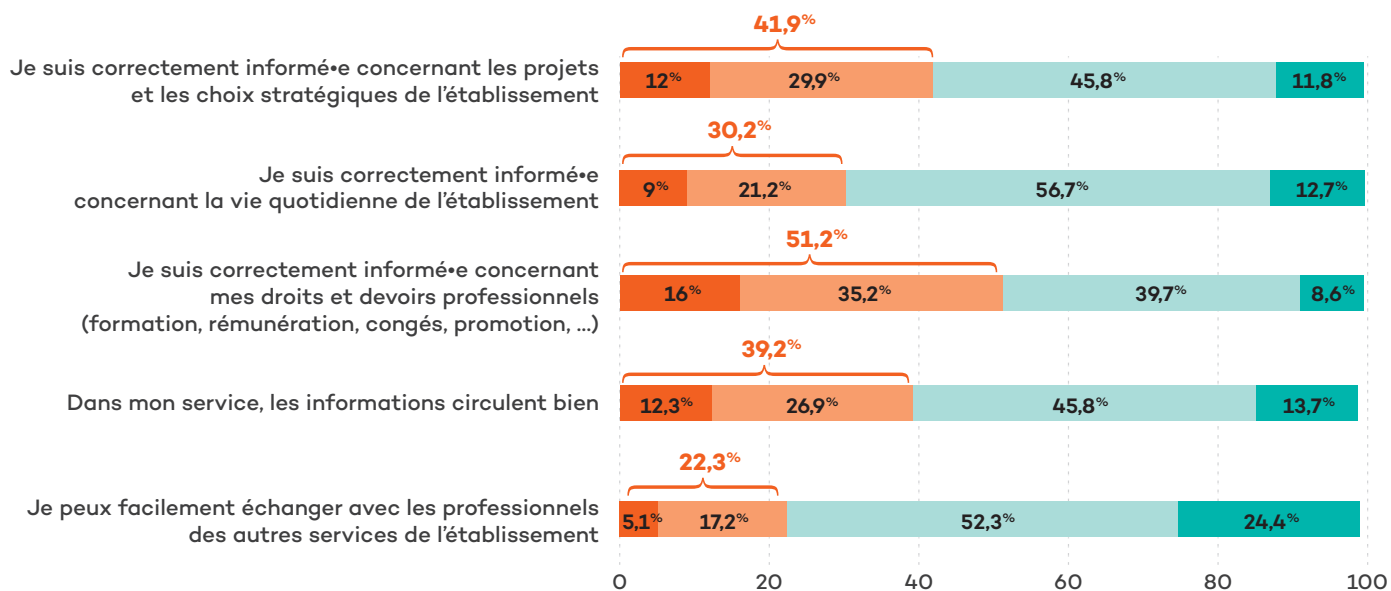
FOCUS SUR LA DIMENSION « RYTHME DE TRAVAIL »



FOCUS SUR LA DIMENSION « RELATIONS AVEC LA DIRECTION »



FOCUS SUR LA DIMENSION « INFORMATION ET COMMUNICATION »



■ Pas du tout d'accord
 ■ Plutôt pas d'accord
 ■ Plutôt d'accord
 ■ Tout à fait d'accord



PROBLÉMATIQUES

SYNTHÈSE SUR LES DIMENSIONS LES MOINS BIEN NOTÉES

MON RYTHME DE TRAVAIL

EFFECTIFS

- ◆ **Non adaptés à la charge de travail** pour une majorité de professionnels, notamment **les médecins** (64 %).
- ◆ Une majorité considère cependant que, **en cas d'absence de personnel, une réponse adaptée est recherchée** pour réorganiser le travail (de 53 % pour les paramédicaux à 79 % pour l'encadrement).

GESTION DU TEMPS

- ◆ Une **faible majorité des professionnels considère disposer du temps nécessaire pour accomplir leurs tâches** (de 51 % pour l'encadrement à 56 % pour les paramédicaux), à l'**exception des médecins** (76 % d'entre eux signalent un temps insuffisant).
- ◆ La **gestion des imprévus en permanence** concerne l'ensemble des professionnels, notamment **les médecins** (78 %).

MES RELATIONS AVEC LA DIRECTION

RESPECT

- ◆ La **majorité des professionnels se considère respectée par la direction** (de 65 % pour les médecins à 84 % pour l'encadrement), dans une **proportion moindre pour les paramédicaux** (53 %).

RECONNAISSANCE

- ◆ Si **une majorité des personnels de recherche** (52 %) et de **l'encadrement** (56 %) considère être **reconnue par la direction**.
- ◆ **Ce n'est pas le cas des médecins** (54 %), des personnels des fonctions **supports** (55 %) et surtout **paramédicaux** (71 %).

L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION DANS MON ÉTABLISSEMENT ET MON SERVICE

INFORMATION SUR LES PROJETS ET LA VIE QUOTIDIENNE DE L'ÉTABLISSEMENT

- ◆ Une majorité des professionnels se dit **correctement informée des projets et des choix stratégiques** (de 61 % pour les personnels des fonctions supports à 69 % pour l'encadrement), dans une **proportion inférieure pour les médecins** (58 %) et surtout les **paramédicaux** (51 %).
- ◆ Les **professionnels sont mieux informés sur la vie quotidienne de l'établissement** (de 63 % pour les paramédicaux à 81 % pour les médecins).

INFORMATIONS SUR LES DROITS ET DEVOIRS PROFESSIONNELS

- ◆ **L'encadrement** (64 %), les **médecins** (54 %) et les **personnels de recherche** (51 %) sont **plus au fait de leurs droits et devoirs**.
- ◆ Que les personnels des fonctions supports (51 %) et les paramédicaux (58 %) qui se considèrent majoritairement insuffisamment informés.

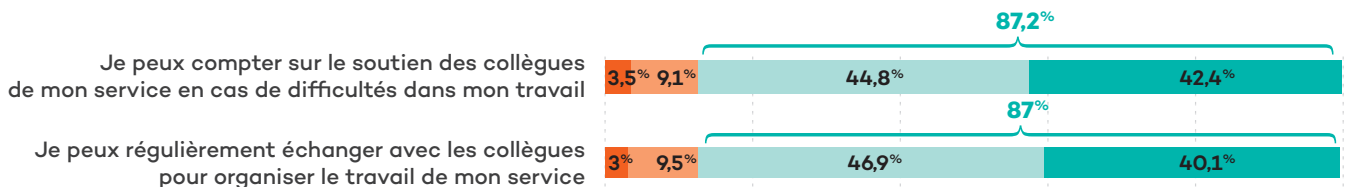
CIRCULATION DE L'INFORMATION ET ÉCHANGES

- ◆ Pour **l'encadrement** (78 %) et les **médecins** (74 %) les **informations circulent bien dans leur service**, c'est aussi vrai pour les autres professionnels mais dans une proportion moindre (de 56 % pour les personnels des fonctions supports à 59 % pour les personnels de recherche).
- ◆ Les **échanges avec les autres services sont jugés favorablement** (de 71 % pour les paramédicaux à 86 % pour les médecins et l'encadrement).

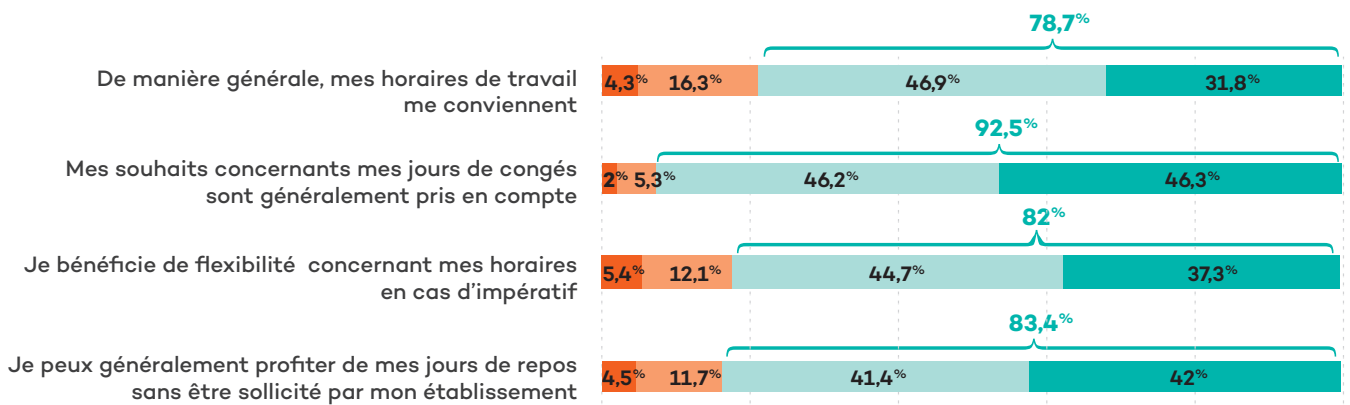


RESSOURCES

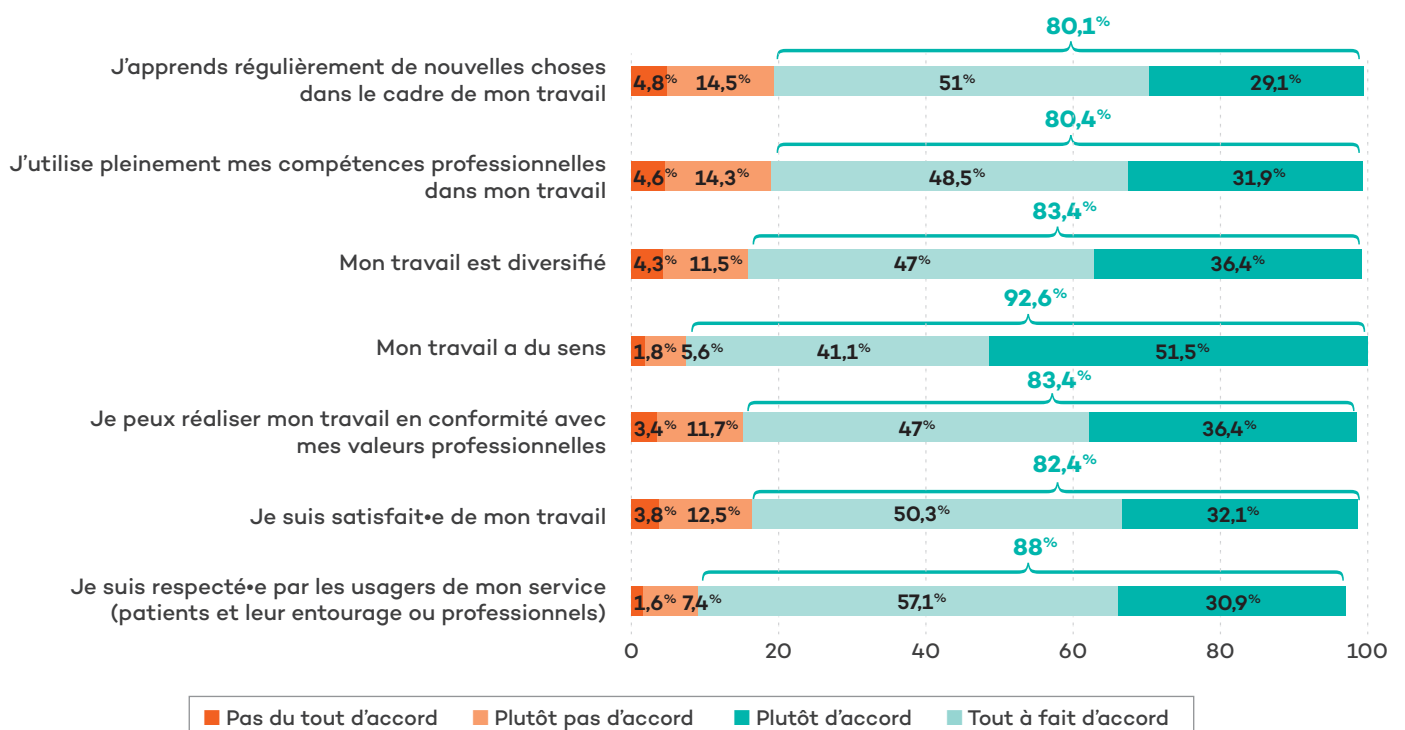
FOCUS SUR LA DIMENSION « MES RELATIONS AVEC MES COLLÈGUES »



FOCUS SUR LA DIMENSION « MON ÉQUILIBRE VIE PROF/VIE PERSO »



FOCUS SUR LA DIMENSION « MON RAPPORT À MON TRAVAIL »





RESSOURCES

SYNTHÈSE SUR LES DIMENSIONS LES MIEUX NOTÉES

MES RELATIONS AVEC MES COLLÈGUES

SOUTIEN DES COLLÈGUES EN CAS DE DIFFICULTÉS DANS LE TRAVAIL

- ◆ Particulièrement fort pour les médecins (90%), les **paramédicaux** (89%) et **l'encadrement** (91%).
- ◆ Noté aussi favorablement par les personnels de recherche et des fonctions supports, mais dans une proportion moindre (72% et 82%).

ÉCHANGES RÉGULIERS ENTRE COLLÈGUES POUR ORGANISER LE TRAVAIL

- ◆ Score plus élevé pour **l'encadrement** (92%) et les **personnels de recherche** (91%).

MON ÉQUILIBRE VIE PROFESSIONNELLE / VIE PERSONNELLE

CONGÉS ET JOURS DE REPOS

- ◆ La prise en compte des souhaits de congés est confirmé par l'ensemble des professionnels, y compris par les paramédicaux (88%).
- ◆ Les paramédicaux ne sont globalement pas sollicités par l'établissement pendant leurs jours de repos.
- ◆ C'est moins vrai pour les médecins (37% d'entre eux signalent qu'ils sont sollicités) et, dans une proportion moindre, l'encadrement (21%), les personnels de recherche (15%) et des fonctions supports (12%).

HORAIRES

- ◆ Les professionnels les plus satisfaits de leurs horaires sont les personnels de recherche (92%) et ceux des fonctions supports (89%).
- ◆ Ils ne conviennent pas à une majorité des médecins (54%).
- ◆ La flexibilité des horaires en cas d'impératif est moindre pour les paramédicaux.

MON RAPPORT À MON TRAVAIL

SATISFACTION AU TRAVAIL

- ◆ Élevée pour l'ensemble des professionnels : de 82% (paramédicaux) à 86% (personnels de recherche).

CONTENU DU TRAVAIL

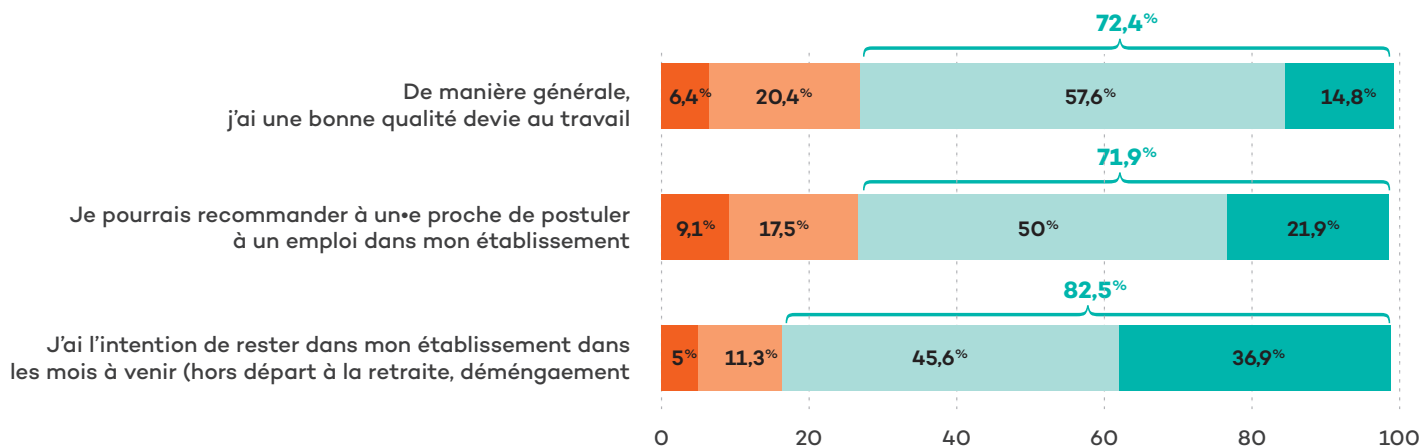
- ◆ La possibilité d'**acquérir de nouvelles connaissances et d'utiliser pleinement ses compétences** est particulièrement soulignée par l'ensemble des professionnels, dans une **proportion légèrement inférieure cependant pour les personnels des fonctions supports**.
- ◆ La **diversité des missions et tâches** réalisées est également globalement **appréciée**, notamment par **l'encadrement et les médecins**.
- ◆ La grande majorité des professionnels estime qu'ils peuvent réaliser leur travail en **conformité avec leurs valeurs professionnelles** (de 81% pour les paramédicaux et l'encadrement à 89% pour les personnels de recherche et des fonctions supports).
- ◆ La très grande majorité des professionnels considère que leur **travail a du sens** (93%).


RELATIONS AVEC LES USAGERS (PATIENTS, ENTOURAGES, PROFESSIONNELS).

- ◆ L'ensemble des professionnels se considère **respecté dans son exercice** (de 91% pour les personnels des fonctions supports à 95% pour les médecins), dans une **proportion légèrement inférieure** pour les **paramédicaux** (86%).




LES 3 DERNIÈRES QUESTIONS





Le projet QENA® vise à co-construire et valider des outils de mesure de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) dans les établissements sanitaires et médico-sociaux.

Le questionnaire QENA® - CLCC, spécifiquement conçu, expérimenté et validé dans cette enquête, est la propriété intellectuelle de l'équipe-projet QENA® du Centre INSERM U1219 de l'Université de Bordeaux, sous la responsable scientifique de Matthieu Sibé (maître de conférences en sciences de gestion) en collaboration avec Maëlys Abraham, Nora Arditi (cheffes de projet QVCT) et Solène Petit (statisticienne).



/ DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

Tél.: 01 42 11 42 11

114, rue Édouard-Vaillant
94805 Villejuif Cedex - France

www.gustaveroussy.fr