



**MESURE DE LA QUALITÉ DE VIE ET DES
CONDITIONS DE TRAVAIL DES PROFESSIONNELS
DU MEDICO-SOCIAL**

**Présentation des questionnaires
QENA - EHPAD
QENA - Domicile**



Les questionnaires QENA - EHPAD et QENA - Domicile

Les questionnaires QENA - EHPAD et QENA - Domicile visent à mesurer la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) des professionnels travaillant dans ces champs du secteur médico-social. Ils sont issus de projets scientifiques financés par l'ARS Nouvelle-Aquitaine, l'IReSP-CNSA, le Département des Landes et la Région Nouvelle-Aquitaine. Ils ont été co-construits par deux groupes d'experts composés de professionnels de terrain et de chercheurs académiques spécialisés sur le sujet. Ils ont ensuite été testés dans des EHPAD, des SSIAD et des SAAD de Nouvelle-Aquitaine en 2020 et 2023, puis validés scientifiquement par la méthode de la validation psychométrique. Ce sont donc deux outils fiables, pertinents et adaptés spécifiquement aux contextes des EHPAD et de l'aide et des soins à domicile (SSIAD, SAAD, SPASAD).

Les questionnaires sont composés d'environ 70 items répartis dans les 14 dimensions du modèle QENA :

- | | |
|--|---|
| 1. Les conditions de travail | 8. L'autonomie |
| 2. Les conditions d'emploi | 9. La circulation de l'information |
| 3. L'équilibre vie professionnelle – vie personnelle | 10. La prise en compte de la parole |
| 4. Les missions | 11. Les relations avec l'encadrement |
| 5. Le rythme de travail | 12. Les relations avec les collègues et les autres professionnels |
| 6. Les exigences liées au métier | 13. Le rapport au travail |
| 7. Le travail relationnel | 14. Le rapport à la structure |

A travers ces items, les questionnaires QENA - EHPAD et QENA - Domicile permettent d'établir un score QVCT global et 14 scores sur les différentes dimensions de la QVCT, appréhendant la perception des professionnels sur leurs conditions de travail et d'emploi, leurs capacités à agir et à s'exprimer, et le contenu de leur travail.

Les questionnaires contiennent également une question sur la perception de la QVCT en général ainsi que des questions de profil (genre, âge, fonction, ancienneté...) permettant de recueillir les caractéristiques socio-professionnelles des répondants.

Le temps de remplissage des questionnaires est d'environ 8-10 minutes.

Les questionnaires QENA - EHPAD et QENA - Domicile peuvent être utilisés dans tous les types de structures, qu'elles soient publiques, privées à but non lucratif, ou privées commerciales. Les items sont adaptés à l'ensemble des professionnels, quelle que soit leur profession. Tous les professionnels travaillant sur une structure et présents au moment du recueil peuvent ainsi participer à l'enquête.

Le déroulement d'une enquête QENA

Un-e référent-e en charge de la coordination de l'enquête au sein de sa structure est identifié. Relai principal pour la passation du questionnaire, son rôle consistera en particulier à :

- Informer le personnel de l'enquête QVCT et le sensibiliser à ses enjeux,
- Diffuser le lien URL et le QR Code du questionnaire à tous les professionnels de la structure,
- Répondre aux questions du personnel,
- Relancer et inciter les professionnels à répondre au questionnaire.
-

La passation du questionnaire est réalisée sur une période de 2 à 3 semaines. Il est conseillé de reporter les éventuelles autres enquêtes à destination des professionnels pendant la période de recueil.



Les questionnaires QENA - EHPAD et QENA - Domicile sont accessibles en ligne, via n'importe quel outil numérique relié à internet (ordinateur, tablette ou smartphone). Chaque professionnel complète le questionnaire de manière autonome et sans assistance (questionnaire auto-administré). Le référent doit donc s'assurer que la passation dans sa structure est rendue techniquement possible par l'accessibilité et la disponibilité, pour tous les professionnels, d'outils numériques permettant le remplissage du questionnaire dans le respect de l'anonymat du répondant.

Le remplissage des questionnaires peut se faire pendant le temps de travail : l'encadrement peut alors faciliter les possibilités de remplissage en aménageant un temps dédié à cet effet.

Restitution des résultats

A l'issue de l'enquête, la structure reçoit ses résultats à travers un tableau de bord en ligne lui permettant de poser un diagnostic QVCT précis et détaillé sur son établissement. Y sont proposés les résultats suivants :

- La description de l'échantillon (profil des répondants),
- Les résultats détaillés par question,
- Les scores QVCT obtenus, au niveau global et par dimension,
- Les scores QVCT en fonction de certains profils de participants (croisements).

Un partage des résultats aux professionnels de la structure à l'issue de l'enquête est vivement conseillé, notamment afin d'éviter la démotivation des équipes et une faible participation aux prochaines enquêtes QVCT. La restitution des résultats favorise par ailleurs l'adhésion des professionnels à la démarche, l'appropriation des résultats, et permet d'enclencher ou de poursuivre un dialogue social autour de la QVCT.

L'anonymat et la confidentialité des données

Le respect de l'anonymat et de la confidentialité des réponses est un enjeu prioritaire. Afin de préserver l'anonymat lors de la diffusion des résultats :

- Aucune réponse individuelle n'est communiquée,
- Aucun croisement par catégorie de profil (type de profession, sexe, âge, ancienneté...) n'est réalisé si au moins une des catégories de profil a un effectif de répondants trop faible,
- Chaque structure reçoit uniquement ses propres résultats.

Par ailleurs, aucune donnée dite « identifiante » ou « sensible » n'est recueillie concernant les répondants (pas d'adresse IP, pas d'adresse e-mail ou de coordonnées, pas de données de santé...).

L'anonymat des réponses et la confidentialité du recueil sont donc entièrement respectés.

Diffuser une enquête QENA sur votre structure

Pour diffuser une enquête QENA sur votre structure, vous pouvez contacter les cheffes de projet QENA afin d'en savoir plus sur les modalités de diffusion et les prestations proposées par l'équipe de recherche.



Contacts

Les questionnaires QENA sont la propriété de l'équipe de recherche EMOS (Économie et Management des Organisations de Santé - centre Inserm U1219) de l'Université de Bordeaux. Ils ont été construits et validés sous la responsabilité scientifique de Matthieu Sibé, maître de conférences en sciences de gestion.

Nora Arditi – nora.arditi@u-bordeaux.fr
Cheffe de projet QENA

Maëlys Abraham – maelys.abraham@u-bordeaux.fr
Cheffe de projet QENA