



Nom de l'institution				
Numéro de l'institution (N° FOS ou ne pas compléter)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	M0.1
Numéro attribué au collaborateur (par l'ISGF)	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	M0.2

Enquête 3 – 7 avril 2006

Questionnaire: satisfaction et épuisement des collaborateurs d'établissements d'aide aux personnes dépendantes

QuaTheTeam-58 Version 1.1

Un projet mandaté par l'Office fédéral de la santé publique

Merci de lire les indications ci-dessous avant de compléter le questionnaire

La satisfaction au travail occupant une place non négligeable dans le secteur de l'assurance-qualité, nous avons mis au point le questionnaire **QuaTheTeam-58**, qui offre *une* possibilité de savoir ce que pensent les collaboratrices et les collaborateurs de leur travail, et d'évaluer leur satisfaction au travail ainsi que leur degré de «burn-out» (épuisement professionnel). **QuaTheTeam-58** peut également aider dans la mise en œuvre des exigences correspondantes de l'OFAS et du référentiel QuaTheDA.

Veuillez noter les points suivants:

1. Remplir le questionnaire prend 20 à 30 minutes. Le questionnaire est **anonyme**, pour que chacun puisse s'exprimer librement.
2. Le premier chapitre du questionnaire présente des **affirmations standard**, il est donc possible qu'elles ne reflètent pas parfaitement toutes les situations. Veuillez néanmoins remplir le questionnaire de la façon la plus **complète** possible. Les seules questions à ne pas compléter sont uniquement celles qui ne s'appliquent pas du tout à votre situation.
3. Ces questions standardisées sont suivies par des questions ouvertes qui vous permettent de vous **exprimer personnellement** sur des points précis, sur des sujets qui ne sont pas abordés par exemple. Cette combinaison de questions fermées et ouvertes a fait ses preuves.
4. **Les renseignements demandés sur votre fonction et sur la durée de votre emploi** (au chapitre 3) **servent uniquement à l'évaluation globale des données, ils ne sont pas communiqués aux établissements.**
5. Veuillez remettre votre questionnaire rempli à la personne de votre établissement qui suit le projet (responsable de la qualité par ex.) dans une **enveloppe fermée** sur laquelle votre nom ne figure pas.

Merci beaucoup de votre collaboration !

Sommaire

			<i>page</i>
1	M	Evaluation du travail, satisfaction et degré de «burn-out» des collaboratrices et des collaborateurs	3
2	Q	Questions ouvertes	7
3	A	Renseignements personnels	8

Sources

QuaTheTeam-58 s'appuie notamment sur les documents suivants, qui sont des modèles existants de questionnaires sur l'épuisement professionnel (en allemand) :

Checkliste Burnout-Merkmale CBM (Gehring & Körkel, 1995)

Checkliste Burnout-Entstehungsmerkmale CBE (Gehring & Körkel, 1995)

Zusatzbogen Mitarbeiterbefragung ZuM (Wettach et al., 1997)

HBI-14, Hamburger Burnout Inventar (ICAM, 1993)

1. Evaluation du travail, satisfaction et degré de «burn-out» des collaboratrices et des collaborateurs

Voici une série d'affirmations à propos de votre situation actuelle au travail et de l'institution où vous travaillez. Veuillez cocher, pour chaque affirmation, la réponse qui vous correspond. Les seules questions à ne pas compléter sont uniquement celles qui ne s'appliquent pas du tout à votre situation.

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
+++ entièrement d'accord								
++ essentiellement accord								
+ plutôt d'accord								
- plutôt pas d'accord								
-- pas vraiment d'accord								
--- pas du tout d'accord		---	--	-	+	++	+++	
1	Si un client ou une cliente rechute j'en recherche les causes avant tout en moi.	---	--	-	+	++	+++	M01
2	Souvent je ne sais pas comment il faudrait travailler pour être en accord avec les principes de l'institution.	---	--	-	+	++	+++	M02
3	J'obtiens les informations dont j'ai besoin.	---	--	-	+	++	+++	M03
4	L'institution (ou le service) est selon moi un employeur sûr et fiable.	---	--	-	+	++	+++	M04
5	Je soutiens les principes de l'institution.	---	--	-	+	++	+++	M05
6	Notre équipe dispose de suffisamment de journées de formation continue.	---	--	-	+	++	+++	M06
7	La taille des locaux nous permet de réaliser ce qui nous est demandé.	---	--	-	+	++	+++	M07
8	L'atmosphère qui règne dans les locaux nous permet de réaliser ce qui nous est demandé.	---	--	-	+	++	+++	M08
9	Notre institution (ou service) jouit d'une bonne réputation.	---	--	-	+	++	+++	M09
10	Je fais en sorte de me sentir bien au travail.	---	--	-	+	++	+++	M10
11	Je pense que nous effectuons un bon travail et que nous pouvons aider les clients.	---	--	-	+	++	+++	M11
12	Je bénéficie d'une supervision suffisante.	---	--	-	+	++	+++	M12
13	Mes idées sont prises en compte.	---	--	-	+	++	+++	M13
14	Mon supérieur me valorise lorsque j'ai bien travaillé.	---	--	-	+	++	+++	M14
15	Les clients qui ne sont pas motivés me préoccupent.	---	--	-	+	++	+++	M15

+++ entièrement d'accord ++ essentiellement accord + plutôt d'accord - plutôt pas d'accord -- pas vraiment d'accord --- pas du tout d'accord		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
		---	--	-	+	++	+++	
16	La direction prend des décisions claires et compréhensibles.	---	--	-	+	++	+++	M16
17	Mon travail me plaît.	---	--	-	+	++	+++	M17
18	Mes jours de congé et vacances ne me suffisent pas pour récupérer et me ressourcer.	---	--	-	+	++	+++	M18
19	Travailler toute la journée avec d'autres personnes est vraiment éprouvant.	---	--	-	+	++	+++	M19
20	En règle générale, je perçois une rechute comme quelque chose de négatif.	---	--	-	+	++	+++	M20
21	La situation financière difficile que vivent actuellement les institutions du domaine dépendances me préoccupe.	---	--	-	+	++	+++	M21
22	Mon travail est apprécié et reconnu par mes collègues.	---	--	-	+	++	+++	M22
23	Je me sens souvent épuisé(e) et exténué(e) par mon travail.	---	--	-	+	++	+++	M23
24	Mon supérieur consulte l'équipe pour les décisions importantes.	---	--	-	+	++	+++	M24
25	J'ai le sentiment d'être véritablement « vidé(e) de ma substance » par les clients.	---	--	-	+	++	+++	M25
26	Les structures décisionnelles formelles et informelles présentent le plus souvent une bonne cohérence.	---	--	-	+	++	+++	M26
27	Le sort difficile de certains clients me préoccupe.	---	--	-	+	++	+++	M27
28	Je peux parler ouvertement avec mon supérieur lorsque je rencontre des difficultés dans mon travail.	---	--	-	+	++	+++	M28
29	L'esprit et la collaboration d'équipe sont bons.	---	--	-	+	++	+++	M29
30	Il m'est difficile de me concentrer sur mon travail parce que je suis sans cesse interrompu(e) et dérangé(e).	---	--	-	+	++	+++	M30

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
+++ entièrement d'accord								
++ essentiellement accord								
+ plutôt d'accord								
- plutôt pas d'accord								
-- pas vraiment d'accord								
--- pas du tout d'accord		---	--	-	+	++	+++	
31	Mon travail me frustre.	---	--	-	+	++	+++	M31
32	Les décisions que prend mon supérieur sont claires et compréhensibles.	---	--	-	+	++	+++	M32
33	J'ai tendance à prendre les choses très à cœur.	---	--	-	+	++	+++	M33
34	Au début de la journée de travail déjà, l'énergie me manque.	---	--	-	+	++	+++	M34
35	Nous savons très bien où trouver quelles informations.	---	--	-	+	++	+++	M35
36	Je me sens fatigué(e) lorsque je travaille.	---	--	-	+	++	+++	M36
37	J'aimerais avoir davantage de responsabilités dans mon travail.	---	--	-	+	++	+++	M37
38	J'ai souvent des difficultés pour déconnecter après le travail.	---	--	-	+	++	+++	M38
39	J'ai l'impression de faire quelque chose d'utile pour mes clients.	---	--	-	+	++	+++	M39
40	Nous n'avons pas assez de temps pour réfléchir à la situation de chaque client.	---	--	-	+	++	+++	M40
41	Mes collègues me transmettent les informations pertinentes pour mon travail.	---	--	-	+	++	+++	M41
42	Mon stress est dû en grande partie aux exigences que je m'impose.	---	--	-	+	++	+++	M42
43	J'ai le sentiment d'influencer positivement la vie des autres par mon travail.	---	--	-	+	++	+++	M43
44	Un bon esprit règne dans mon équipe de travail.	---	--	-	+	++	+++	M44
45	Mon supérieur parvient à résoudre les conflits de manière pragmatique.	---	--	-	+	++	+++	M45

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	
+++ entièrement d'accord								
++ essentiellement accord								
+ plutôt d'accord								
- plutôt pas d'accord								
-- pas vraiment d'accord								
--- pas du tout d'accord		---	--	-	+	++	+++	
46	Le stress que je subis au travail a eu un impact négatif sur ma vie privée.	---	--	-	+	++	+++	M46
47	Mon supérieur accepte de réfléchir activement aux suggestions et aux critiques des collaborateurs.	---	--	-	+	++	+++	M47
48	Mon travail me permet tout à fait de mettre à profit mes compétences et mes aptitudes.	---	--	-	+	++	+++	M48
49	J'ai l'impression d'être écrasé(e) par mes responsabilités.	---	--	-	+	++	+++	M49
50	A certains moments, je me sens tout simplement dépassé(e) par la situation.	---	--	-	+	++	+++	M50

51	Mes collègues m'apportent tout le soutien dont j'ai besoin.	---	--	-	+	++	+++	M51
52	Le salaire que je reçois correspond au travail que je fournis.	---	--	-	+	++	+++	M52
53	Je passe trop de temps à accomplir des tâches administratives.	---	--	-	+	++	+++	M53
54	Mon horaire de travail me convient (travail durant les jours fériés, le soir et la nuit notamment).	---	--	-	+	++	+++	M54
55	La vitesse à laquelle je dois effectuer mon travail est trop élevée.	---	--	-	+	++	+++	M55
56	Je sens que ma vie privée pèse sur mon activité professionnelle.	---	--	-	+	++	+++	M56

Questions supplémentaires pour les membres de l'administration :

57	Je dispose de suffisamment de marge de manoeuvre dans mes activités administratives.	---	--	-	+	++	+++	M57
58	L'aide que je reçois pour les tâches administratives est suffisante.	---	--	-	+	++	+++	M58

2. Questions ouvertes

Merci de répondre aux quelques questions ouvertes suivantes en lien avec votre travail.



Veillez écrire lisiblement!

1. J'aimerais qu'il y ait plus de

Q01
Q01A
Q01B

.....

.....

.....

.....

.....

2. J'aimerais qu'il y ait moins de

Q02
Q02A
Q02B

.....

.....

.....

.....

.....

3. Ce qui devrait être amélioré dans mon institution :

Q03
Q03A
Q03B

.....

.....

.....

.....

.....

4. Ce qui me plaît particulièrement dans mon institution :

Q04
Q04A
Q04B

.....

.....

.....

.....

.....

3. Renseignements personnels

Les questions ci-dessous portent sur vos données personnelles, sur votre formation, ainsi que sur votre expérience professionnelle.

Les informations que vous fournissez seront exploitées exclusivement de façon globale, pour toute la Suisse. Pour garantir votre anonymat, elles ne seront pas incluses dans le rapport sur votre institution.

1. Sexe masculin..... 1 A01
féminin 2
2. Année de naissance

19		
----	--	--

 A02
3. Quel est votre taux d'activité (pourcentage) ?

--	--	--

 % A03
4. Avez-vous suivi une des formations professionnelles mentionnées ci-contre ? (plusieurs réponses possibles)
- | | | |
|--|--|--------|
| | Assistant social (université) 1 | A04.1 |
| | Assistant social (école sup., HES) 1 | A04.2 |
| | Education spécialisée (université) 1 | A04.3 |
| | Education spécialisée (école sup., HES) 1 | A04.4 |
| | Thérapie sociale 1 | A04.5 |
| | Accompagnement social 1 | A04.6 |
| | Psychologie (université, HAP) 1 | A04.7 |
| | Psychothérapie 1 | A04.8 |
| | Psychiatrie FMH..... 1 | A04.9 |
| | Autre spécialisation médicale 1 | A04.10 |
| | Soins 1 | A04.11 |
| | Pédagogie (université)..... 1 | A04.12 |
| | Formation de formateurs, enseignement, HEP 1 | A04.13 |
| | Maître socioprofessionnel 1 | A04.14 |
| | Théologie (université, HES)..... 1 | A04.15 |
| | Apprentissage : | |
| | - artisanat / industrie 1 | A04.16 |
| | - commerce / gestion 1 | A04.17 |
| | - autre apprentissage réglementé 1 | A04.18 |
| | autre, c'est-à-dire :..... 1 | A04.19 |
5. Avez-vous suivi une formation complémentaire sans rapport avec les addictions? non 1 A05
oui 2
C'est-à-dire une formation reconnue de deux ans au moins, en psychothérapie par exemple ; les séminaires de formation de quelques jours ne sont pas inclus.
6. Avez-vous suivi une formation complémentaire en rapport avec les addictions ? non 1 A06
oui 2
C'est-à-dire une formation reconnue de deux ans au moins ; les séminaires de formation de quelques jours ne sont pas inclus.

7. *Occupez-vous une fonction de dirigeant ?* non 1 A07
 oui, direction générale2
 oui, direction d'un secteur3

8. *Dans quel domaine travaillez-vous principalement ?* (une seule réponse)
 Direction, gestion 1 A08
 Aide / conseil thérapeutique.....2
 Secteur de production, domaine du travail, maître socioprofessionnel3
 Formation / école (exc. apprentissage) ...4
 Encadrement, loisirs, sport5
 Soins médicaux.....6
 Administration7
 Infrastructure (cuisine, blanchisserie, économie domestique)8
 autre9
 c'est-à-dire :

9. *Depuis combien de temps travaillez-vous dans cette institution de traitement ou dans ce centre d'accueil ?*
 depuis

--	--

 ans A09J
 depuis

--	--

 mois A09M

10. *Depuis combien de temps travaillez-vous dans un établissement de traitement ou d'accueil pour toxicomanes ?*
 depuis

--	--

 ans A10J
 depuis

--	--

 mois A10M

Nous vous remercions vivement pour votre collaboration !