

# *Salarié satisfait... prise en soin de qualité*



é

Jury :

Professeur André DEBRIANES

Dr Sophie Tardieu

Master 2 Qualité et Gestion  
Soutenance le 10 juillet 2017

## Présentation de l'établissement

*Hypothèse*

*Le concept de motivation*

*La mesure de la satisfaction*

*Matériels et Méthodes*

*Résultats de l'enquête*

*Discussion - Conclusion*

- Service de pédopsychiatrie  
Enfants âgés de 3 à 14 ans  
Trouble du comportement et/ de la personnalité

- Population vulnérable / situation de précarité

- Equipe autrefois motivée

- Situation dégradée de l'établissement

- Hiérarchie conflictuelle

- Diminution du nombre de place





*Présentation de  
l'établissement*

## **Hypothèse**

*Le concept de motivation*

*La mesure de la satisfaction*

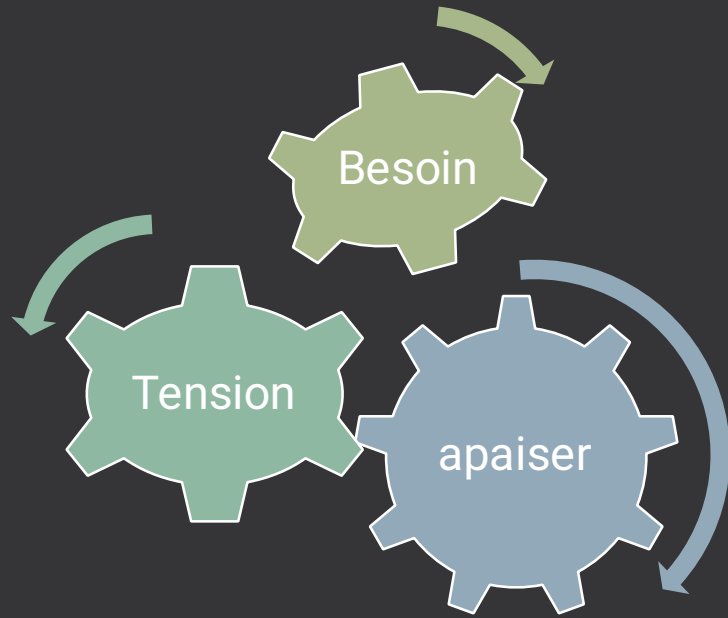
*Matériels et Méthodes*

*Résultats de l'enquête*

*Discussion - Conclusion*

- ❖ Peut-on évaluer la satisfaction des salariés au travail ?
- ❖ La satisfaction influence-t-elle la qualité du travail ?
- ❖ Une évaluation de la satisfaction du personnel peut-elle être biaisée ?

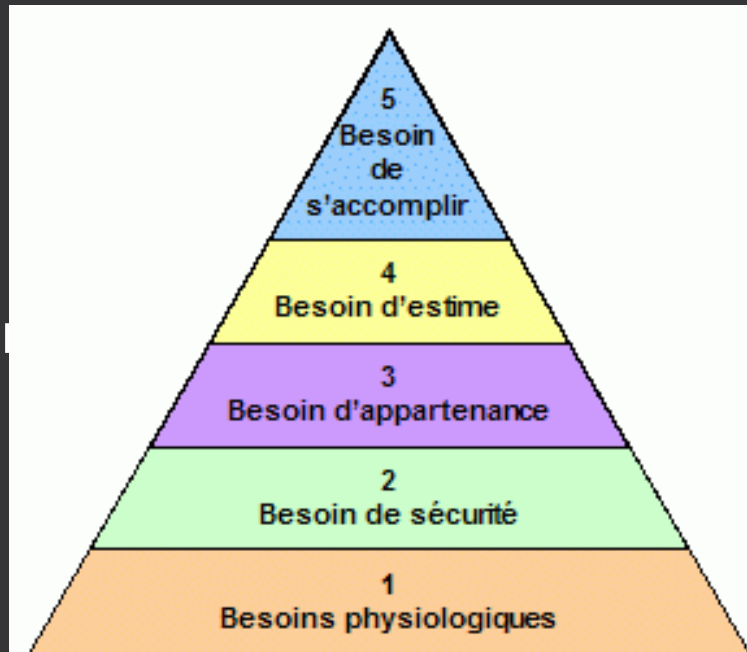
**« La mesure de la satisfaction au travail des professionnels est-elle une image fidèle de leur motivation au travail ? »**



- Peu à peu, la rémunération ne suffit plus;
- Mayo décrit la prise en charge de l'aspect humain
- Maslow décrit une hiérarchie de cinq catégories
- Herzberg développe la notion d'intérêt au travail

*Présentation de l'établissement*  
*Hypothèse*  
***Le concept de motivation***

*La mesure de la satisfaction*  
*Matériels et Méthodes*  
*Résultats de l'enquête*  
*Discussion - Conclusion*





Hypothèse  
Le concept de motivation  
**La mesure de la satisfaction**  
Matériels et Méthodes  
Résultats de l'enquête  
Discussion - Conclusion

- ❑ *La satisfaction au travail : un des moteurs de la performance organisationnelle*
- ❑ *La mobilisation du personnel : une bonne façon d'atteindre les objectifs organisationnels*
- ❑ *Une solution pour la rétention*
- ❑ *L'engagement envers la qualité des services*
- ❑ *Un incitatif à rester, mais aussi à partir...*
- ❑ *Satisfaction du personnel et qualité des services*

## Enquête sur le terrain

- Postulat de départ
- Etude transversale et rétrospective
- Objectif de l'étude
- Population d'étude
- Un outil : le questionnaire de satisfaction
- Critère d'interprétation
- Critères éthique

*Présentation de l'établissement*  
*Hypothèse*

*Le concept de motivation*

*La mesure de la satisfaction*

**Matériels et Méthodes**

*Résultats de l'enquête*

*Discussion - Conclusion*



□ Taux de participation 10/12<sup>ème</sup>

1. Orientations stratégiques	70 % de satisfaction
2. Communication au sein de l'établissement	62,5 % de satisfaction
3. Relation au sein de l'établissement : -Relation avec la direction -La direction (Attentes, engagements...) -Relation au sein de l'équipe	47 % de satisfaction 45 % de satisfaction 95% de satisfaction
4. Organisation du temps de travail	63 % de satisfaction
5. Pénibilité du travail	25 % de oui
6. Formation	30 % de satisfaction
7. Satisfaction générale	52% de satisfaction

*Hypothèse*  
*Le concept de motivation*  
*La mesure de la*  
*satisfaction*  
*Matériels et Méthodes*  
**Résultats de**  
**l'enquête**  
*Discussion - Conclusion*

# Autocritique méthodologique

*Présentation de l'établissement*  
*Hypothèse*  
*Le concept de motivation*  
*La mesure de la satisfaction*  
*Matériels et Méthodes*  
*Résultats de l'enquête*  
**Discussion** - Conclusion

Modalité de réponse

Le point de vue des deux parties

L'exploitation des données d'enquête d'opinion







*Présentation de l'établissement  
Hypothèse*

*Le concept de motivation*

*La mesure de la satisfaction*

*Matériels et Méthodes*

*Résultats de l'enquête*

**Discussion** - *Conclusion*

- Distinguer satisfaction (sentiment) et motivation (engagement)
- Deux critères essentiels à la satisfaction : l'organisation du travail et le management
- La motivation, un processus complexe, multifactoriel, pas seulement individuel - relationnel : l'équipe, la direction
- Faire adhérer au projet d'établissement, c'est l'un des PMQ

*« Le salarié doit être considéré comme un client interne dont la satisfaction est essentielle à la réussite de l'entreprise. »*

*Jean-Marie Peretti*



*Présentation de l'établissement*  
*Hypothèse*  
*Le concept de motivation*  
*Les signes de démotivation*  
*Matériels et Méthodes*  
*Résultats de l'enquête*  
*Discussion - **Conclusion***

- Equipe déçue mais qui garde le goût de son travail et l'envie d'offrir une prise en soin de qualité !
- La démarche de certification peut être une chance. Elle offre des pistes d'amélioration.
- Le point central c'est la présence/disponibilité de la direction; besoin d'un management participatif
- Lorsque la motivation est défaillante, le processus qualité peut-il constituer une garantie ?

A blue-tinted landscape featuring a range of mountains in the background and a body of water in the foreground. The sky is filled with soft, white clouds. The overall mood is serene and calm.

**Merci de votre  
attention**