

Atelier W3b

QuaTheTEAM

Enquête de satisfaction des collaboratrices et collaborateurs



Melody Guillaume-Gentil, Infodrog

Symposium QuaTheDA „Qualité – Numérique“ | 30 mai 2023

Contenu

Qu'est-ce que QuaTheTEAM?

Et dans la norme QuaTheDA?

Vos pratiques?

Quel futur pour QuaTheTEAM?

Conclusion

Qu'est-ce que QuaTheTEAM?

Quoi: Un questionnaire de la satisfaction des collaboratrices et collaborateurs

But: Appréhender la satisfaction des collaboratrices et collaborateurs de leurs conditions de travail afin d'améliorer leurs conditions et leur bien-être au travail et garantir une haute qualité de travail.

Fréquence: En 2003 et 2006, l'OFSP a mené une enquête nationale auprès des institutions résidentielles. Depuis lors, QuaTheTEAM n'a plus été mené au niveau national.

Aujourd'hui: L'outil QuaTheTEAM-58 peut être utilisé pour mené des enquêtes de la satisfaction des collaboratrices et collaborateurs en prenant contact avec l'ISGF (Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung).

Qui: A destination des institutions résidentielles et ambulatoires du domaine des addictions.

Et dans la norme QuaTheDA?

B Module de base



B/5 Gestion de la qualité

- 1 L'unité organisationnelle met en place, sous la responsabilité du support juridique ou de la direction générale, une gestion systématique de la qualité définissant :
 - les fonctions et les responsabilités liées à la gestion de la qualité ;
 - les processus significatifs en matière de qualité, y compris les procédures administratives et opérationnelles ;
 - la planification de la qualité ;
 - la gestion des risques et des opportunités ;
 - la gestion documentaire ;
 - la mesure de la satisfaction des clients ou patients et du personnel ;
 - l'évaluation de la satisfaction des services placeurs et des autres clients ;
 - la collecte de données en matière de traitement ou d'intervention ;
 - la mesure de la qualité relative aux processus et aux résultats ;
 - la révision et l'adaptation des méthodes ou outils utilisés au regard des normes en vigueur ;
 - la gestion du savoir ;
 - les audits internes et externes ;
 - la revue de direction ;
 - un processus d'amélioration continue indiquant l'utilisation faite du résultat des mesures effectuées et autres données récoltées.

Vos pratiques

Concernant la mesure de la satisfaction des collaborateurs et collaboratrices

- Menez-vous des enquêtes de satisfaction des collaboratrices et collaborateurs au sein de vos institutions?
 - **Si oui**
 - Utilisez-vous QuaTheTEAM-58?
 - Comment sont-elles menées?
 - À quelle fréquence les menez-vous?

 - **Si non**
 - pour quelles raisons ne menez-vous pas d'enquête de satisfaction? (temps, outils à disposition, coût, etc.)

Quel futur pour QuaTheTEAM?

Discussion en fonction de vos besoins

- Connaissez-vous QuaTheSI, l'avez-vous déjà utilisé?
- Digitalisation sur le modèle de QuaTheSI?
- Quels sont les points d'attention particulier pour le développement de ces questionnaires en ligne?



Quel futur pour QuaTheTEAM?

Discussion en fonction de vos besoins

- Quels services spécialisés?
- La fréquence?
- La durée du questionnaire?

-  I Thérapie résidentielle et réinsertion
-  II Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires
-  III Traitement basé sur la substitution
-  IV Activités de réinsertion professionnelle
-  V Habitat protégé et accompagnement à domicile
-  VI Centres d'hébergement d'urgence
-  VII Centres d'accueil bas seuil
-  VIII Travail social hors murs
-  IX Sevrage
-  X Promotion de la santé, prévention et intervention précoce

Dans le détail: Type de questions

1. Question générale
2. Sur le bien être des collaboratrice·eur·s
3. Sur les possibilités de carrière et de développement professionnel
4. Sur la relation avec le responsable immédiat et avec les collègues
5. Sur l'autonomie et la charge de travail
6. Sur la motivation et le sentiment d'accomplissement des collaborateur·rice·s
7. Sur la culture institutionnelle
8. Sur la satisfaction générale au travail

D'autres thématiques?

Conclusion

En fonction des résultats des ateliers FR/DE QuaTheTEAM, un projet de développement de QuaTheTEAM-Online sera conceptualisé et analysé avec l'OFSP.

Des informations vous seront transmises via www.quatheda.ch, nos newsletters et sur www.infodrog.ch

Merci de votre participation!

16h35 Mot de clôture en séance plénière par Thomas Siegrist OFSP