

Mesurer la performance du management d'une équipe pharmaceutique : Pertinence de la création d'un score à partir d'une enquête de satisfaction interne

ML Mottier¹, F Sadeghipour^{1,2}

¹Centre Hospitalier Universitaire Vaudois (CHUV), 1011 Lausanne, ²Section des sciences pharmaceutiques, Ecole de Pharmacie Genève-Lausanne, Université de Genève, Université de Lausanne;

Introduction

Dans la norme ISO 9001:2015 apparait le concept de "parties intéressées" (partie pouvant avoir un impact sur la qualité de la prestation et pour lequel l'organisme doit surveiller et revoir les informations dont il dispose). Parmi les parties potentielles, la satisfaction du personnel de la pharmacie vis à vis du management est apparue comme importante à suivre lors de la revue de direction.

Objectifs

Il n'existe pas de données chiffrées pour évaluer directement la performance du management. Nous avons donc utilisé les données de notre enquête satisfaction trisannuelle pour bâtir un score représentant cette dimension.

Matériel et méthodes

L'enquête satisfaction du personnel menée au 2ème trimestre 2014 sur tous les aspects de la satisfaction comportait :

6 thématiques – dimensions , 91 questions

78 questions fermées (échelles d'évaluation de Likert à 5 points) regroupées et sommées

Scores pour chaque dimension à partir de variables calculées par SphinxIQ :

- Situation du service : perception de celle-ci dans l'institution,
- Information / communication : sentiment d'être tenu informé sur le service et son évolution,
- Environnement : qualité perçue de l'environnement de travail,
- Organisation / encadrement : perception du management
- Formation : accès à la formation
- Bien être : sentiment de bien être ressenti au travail

Scores exprimés en % obtenu sur le maximum possible.

Le score management est composé du score « organisation-encadrement » et de « informations-communication ».

Résultats et discussion

54% (48/88) de collaborateurs répondent avec 100% des pharmaciens. 46% (22) des répondent avait entre 30 et 40 ans et 56% (27) avait plus de 3 ans d'ancienneté.

- **Satisfaction moyenne globale : 63%**
- **Satisfaction « dimension management » : 70%** (75.9/109)

**Taux satisfaction moyen > 65% :
bon niveau de satisfaction**

Conclusions

Ces scores par dimension permet une lecture synthétique et graphique des résultats pour ce type d'enquête. La dimension « management » consolide l'information sur la satisfaction globale des collaborateurs. Elle se révèle peu sensible aux autres caractéristiques. Ce score a intégré notre revue de direction comme indicateur qualité de performance de notre processus « management ». Il sera suivi tous les 3 ans et compléter par un indice annuel simplifié rempli à chaque évaluation périodique

Résultats par score

	Moyenne	Rang	Ecart-type	Min	Max	Médiane
score_situationserv	22,06	6	5,62	3,00	32,00	23,00
score_info	40,81	3	6,92	24,00	55,00	42,00
score_envir	53,33	2	7,97	37,00	69,00	53,00
score_org	33,73	5	7,61	16,00	47,00	33,00
score_bienetre	40,02	4	7,38	20,00	49,00	41,00
score_formation	10,40	7	3,45	2,00	16,00	10,00
score_manag	75,92	1	13,46	42,00	100,00	77,50

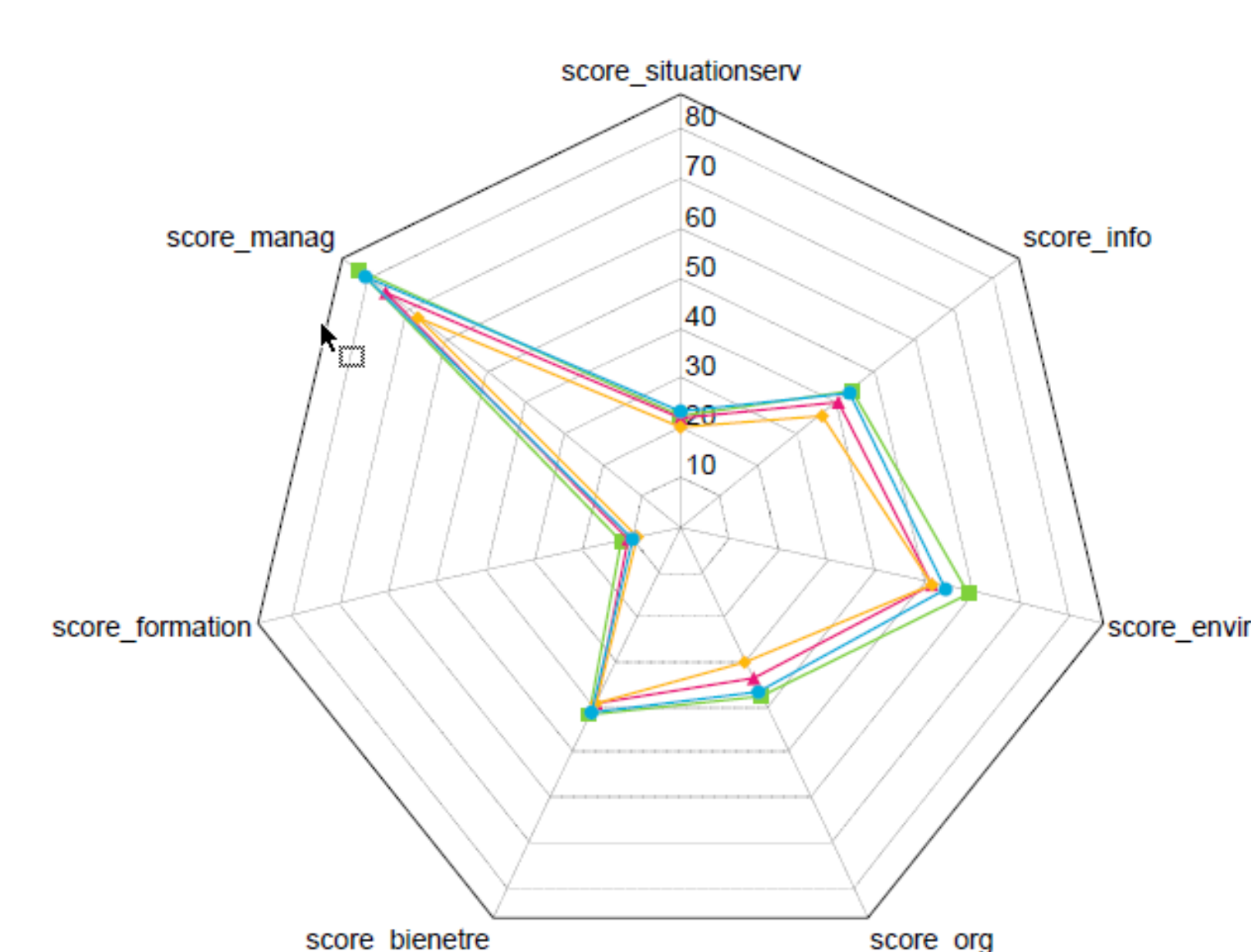
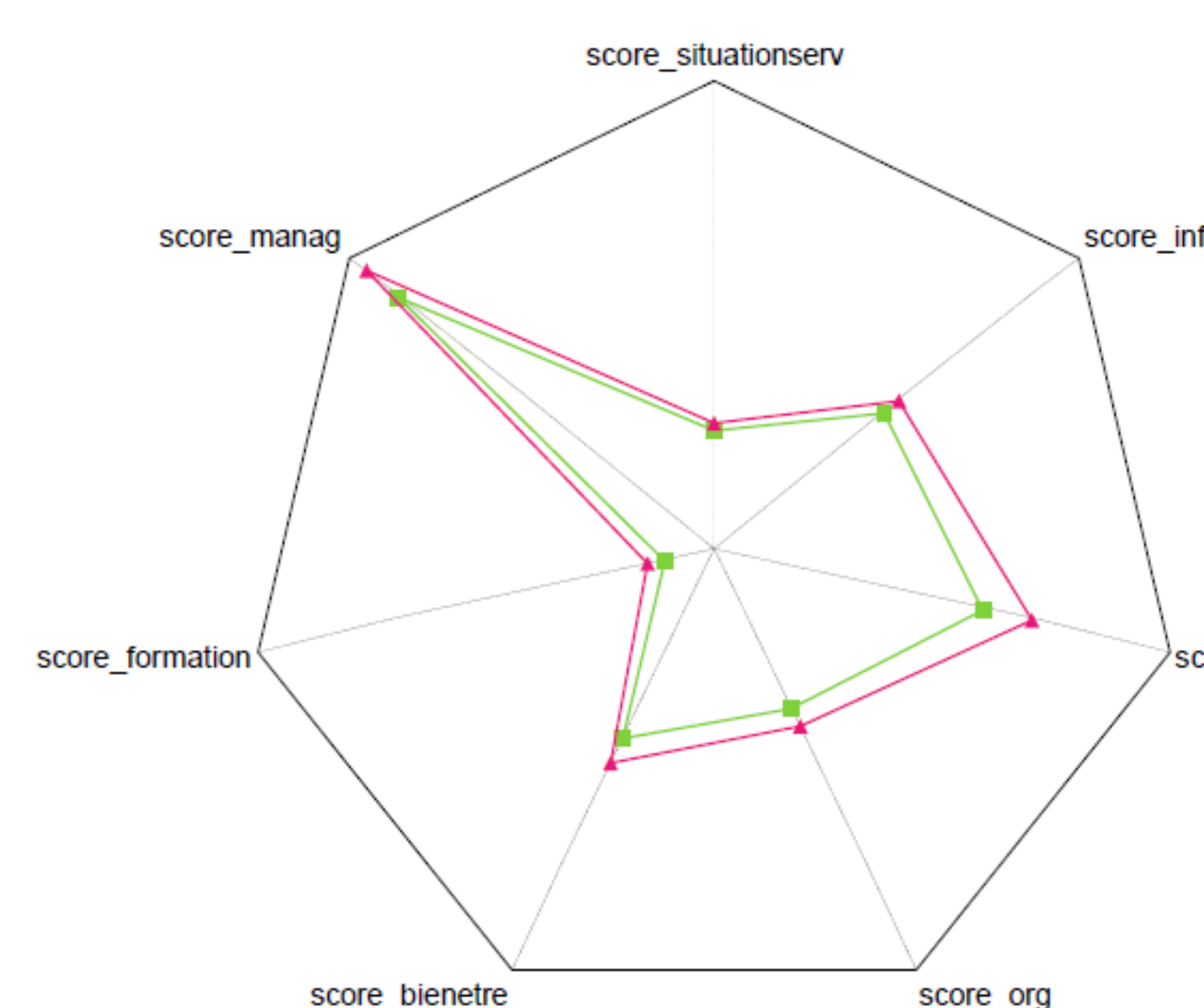
Alpha de Cronbach = 0,87

Score selon la fonction

	Non pharmacien	Pharmacien
score_situationserv	21,63	22,78
score_info	39,63	42,78
score_envir	49,90	59,06
score_org	32,37	36,00
score_bienetre	38,17	43,11
score_formation	9,23	12,33
score_manag	73,00	80,78

Score selon la tranche d'âge

	< 30 ans	30 - 40 ans	41 - 52 ans	> 52 ans
score_situationserv	22,57	21,95	20,33	23,11
score_info	43,71	40,64	36,00	43,44
score_envir	59,29	51,50	51,67	54,56
score_org	37,43	33,27	29,78	36,33
score_bienetre	41,86	39,32	39,22	40,89
score_formation	12,00	10,73	9,00	9,78
score_manag	82,57	75,32	67,22	81,00



Score selon l'ancienneté

	< 3 ans	3 - 10 ans	> 10 ans
score_situationserv	21,61	21,08	22,07
score_info	40,17	41,58	39,93
score_envir	53,89	52,58	53,60
score_org	35,83	31,00	32,20
score_bienetre	41,39	38,25	39,60
score_formation	10,50	10,33	10,13
score_manag	77,39	74,00	73,53

