

## Aide / FAQ sur le questionnaire QENA©

Qu'est-ce que le questionnaire QENA© et à quoi sert-il ? .....	1
Comment est structuré le questionnaire QENA© ? .....	2
A qui s'adresse le questionnaire QENA© ? .....	2
Comment sont garantis l'anonymat des répondants et la confidentialité des résultats ? .....	2
Quelles sont les étapes-clés pour lancer une enquête QENA© sur mon établissement ? .....	3
La participation des professionnels au questionnaire est-elle obligatoire ? .....	3
Quand et comment a-t-on accès aux résultats ? .....	3
Peut-on adapter le contenu du questionnaire à notre établissement ? .....	4
Comment accéder au questionnaire ? .....	4
Peut-on lancer une enquête QENA© sur plusieurs établissements simultanément ? .....	4
Le questionnaire est-il utilisable pour d'autres types de structures ? .....	4
Comment assurer une bonne participation des professionnels ? .....	4
Comment suivre le déroulé de l'enquête et la participation ? .....	5
Comment relancer les professionnels pour assurer une bonne participation ? .....	5
Comment communiquer les résultats aux professionnels ? .....	5
Si j'accepte que mon autorité de tarification ait accès aux résultats, à quoi a-t-elle accès exactement ? ..	6
Que faire après avoir terminé l'enquête ? .....	6

### • Qu'est-ce que le questionnaire QENA© et à quoi sert-il ?

Le questionnaire QENA© est un outil de mesure de la qualité de vie et des conditions de travail conçu spécifiquement pour les professionnels exerçant en EHPAD. Il vise à recueillir la perception des professionnels sur leurs conditions de travail, à travers 14 dimensions, et permet ainsi de produire un diagnostic global à l'échelle de l'établissement. Il a été co-construit par une équipe de recherche de l'Université de Bordeaux (INSERM U1219), en collaboration avec des professionnels de terrain, et validé scientifiquement. Il est donc un outil fiable et adapté aux réalités concrètes des établissements.

Le questionnaire QENA© est avant tout un outil de dialogue social, permettant de cibler les difficultés et les leviers permettant d'améliorer la qualité de vie et des conditions de travail à l'échelle d'une structure, de mobiliser les équipes autour d'un état des lieux partagé, et d'initier ou structurer une démarche adaptée à son contexte. Utilisé régulièrement, il offre également un moyen de suivre l'évolution dans le temps.

*In fine*, l'objectif du questionnaire est de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie au travail des professionnels – un levier essentiel pour renforcer l'attractivité et la fidélisation des équipes dans les EHPAD.

## • Comment est structuré le questionnaire QENA© ?

Le questionnaire QENA© est un outil standardisé, conçu pour fournir une mesure précise de la qualité de vie et des conditions de travail à l'échelle d'un établissement.

Il se compose de 69 questions réparties en 14 grandes dimensions (comme les conditions de travail, l'autonomie, le rythme, la reconnaissance, etc.). À cela s'ajoutent une question générale sur la perception globale et 8 questions de profil permettant de caractériser de façon anonyme les répondants (âge, fonction, ancienneté, etc.). Chaque question est formulée de manière positive et les professionnels y répondent selon 4 modalités de réponse (de « Pas du tout d'accord » à « Tout à fait d'accord »).

Le questionnaire QENA© aboutit à la production d'un score global et de scores pour chaque dimension, offrant ainsi une lecture rapide des points forts et des axes d'amélioration prioritaires pour la structure.

Le temps moyen de passation du questionnaire est d'environ 8 minutes. Il est rempli en ligne, à partir d'un lien URL ou d'un QR code accessibles sur smartphone, tablette ou ordinateur.

Toutes les réponses sont strictement anonymes, et les résultats sont agrégés sans possibilité d'identification individuelle.

## • A qui s'adresse le questionnaire QENA© ?

Le questionnaire QENA© s'adresse à l'ensemble des professionnels travaillant en EHPAD, quelle que soit la nature de leur poste ou de leur statut. Il peut être utilisé dans tous les types d'EHPAD : publics, privés à but non lucratif, ou commerciaux.

L'objectif est de recueillir une perception collective et représentative de la qualité de vie et des conditions de travail dans l'établissement, en donnant la parole à tous les professionnels, au-delà des seuls personnels soignants.

Pour des questions de pertinence et de faisabilité, les professionnels suivants sont cependant exclus de la mesure : les stagiaires et élèves en formation (ex. : infirmiers, aides-soignants...), les intervenants extérieurs ponctuels (ex. : sous-traitants), et les professionnels absents pendant la période d'enquête.

## • Comment sont garantis l'anonymat des répondants et la confidentialité des résultats ?

Le respect de l'anonymat et de la confidentialité des réponses est une priorité dans l'utilisation du questionnaire QENA©.

Aucune donnée nominative n'est recueillie lors de la passation. Les professionnels ne saisissent ni leur nom, ni leur adresse mail, ni aucune information permettant de les identifier individuellement. Les questions de profil (âge, fonction, ancienneté, etc.) sont utilisées uniquement à des fins d'analyse statistique globale et croisées de manière strictement anonyme. Les réponses sont agrégées à l'échelle de l'établissement, ce qui signifie qu'aucun résultat individuel n'est accessible ou restitué. Ainsi, tout est mis en œuvre pour garantir un cadre sécurisé, éthique et transparent, propice à l'expression sincère des professionnels.

Par ailleurs, les résultats d'un établissement sont uniquement accessibles via l'espace Accolade, par l'organisme gestionnaire de l'établissement et l'éventuel référent désigné. Il appartient à l'organisme gestionnaire de choisir de partager ou non les résultats avec d'autres acteurs (salariés, représentants du personnel, autorités de tarification, etc.).

Les données collectées pourront être utilisées de manière anonyme par l'équipe de recherche QENA© à des fins scientifiques, pour alimenter une base nationale sur la qualité de vie et des conditions de travail dans les EHPAD. Aucune donnée identifiable ne sera jamais transmise à des tiers.

### • Quelles sont les étapes-clés pour lancer une enquête QENA© sur mon établissement ?

Le lancement d'une enquête QENA© se fait en quelques étapes clés :

1. Échanger en amont avec la direction et les instances représentatives du personnel pour inscrire la démarche dans un cadre partagé
2. Inscrire l'organisme gestionnaire sur la plateforme Accolade et compléter les informations relatives aux établissements concernés par l'enquête
3. Créer une enquête dans l'espace Accolade
4. Désigner un référent dans l'espace Accolade pour lui permettre de coordonner l'enquête localement (facultatif)
5. Informer les professionnels sur les objectifs de l'enquête, les garanties d'anonymat, et les suites envisagées
6. Diffuser largement le lien URL et le QR code fournis sur Accolade via affichage, envoi d'e-mails, message sur l'intranet, etc., et relancer les professionnels en cours de passation pour encourager la participation.

Les résultats de l'enquête seront disponibles dès sa clôture sur l'espace Accolade.

Un « Carnet de bord du référent » est mis à disposition sur Accolade pour accompagner les établissements sur chaque étape de la démarche.

### • La participation des professionnels au questionnaire est-elle obligatoire ?

Non, la participation au questionnaire QENA© repose entièrement sur le volontariat. Aucun professionnel ne peut être contraint d'y répondre. Cependant, il est fortement recommandé de mobiliser largement les salariés et d'encourager leur participation, car plus le taux de réponse sera élevé, plus les résultats seront fiables et représentatifs de la qualité de vie et des conditions de travail de l'établissement. En dessous de 20% de participation, les résultats produits peuvent être jugés non exploitables ou peu pertinents, ce qui limite l'intérêt du diagnostic. Une bonne communication et des relances ciblées sont donc essentielles pour garantir la qualité de l'enquête.

### • Quand et comment a-t-on accès aux résultats ?

Les résultats de l'enquête QENA© sont générés automatiquement dès la clôture de la période de passation. Ils sont accessibles directement sur la plateforme Accolade, via l'onglet « Obtenir les résultats » de l'espace Enquêtes. Ils sont téléchargeables au format graphique (PDF) ou Excel (csv).

### • Peut-on adapter le contenu du questionnaire à notre établissement ?

Non, le questionnaire QENA© est un outil standardisé, construit et validé scientifiquement. Pour garantir la fiabilité des scores et permettre des comparaisons dans le temps et entre établissements, le contenu ne peut pas être modifié. Cela concerne aussi bien les formulations, l'ordre des questions que les modalités de réponse. En revanche, les résultats peuvent ensuite être interprétés et utilisés librement par chaque établissement, dans le cadre de leur propre démarche d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail.

### • Comment accéder au questionnaire ?

L'accès au questionnaire QENA© se fait via un lien URL et un QR code uniques, générés spécifiquement pour chaque établissement inscrit sur la plateforme Accolade et pour chaque enquête. Ils peuvent être diffusés par e-mail, SMS, affichés dans les lieux de passage ou intégrés à l'intranet de la structure par exemple. Les professionnels peuvent accéder au questionnaire depuis n'importe quel support connecté : ordinateur, tablette ou smartphone. Aucune authentification individuelle (identifiant ou mot de passe) n'est nécessaire. L'accès est simple, direct et confidentiel, pour favoriser la participation du plus grand nombre.

### • Peut-on lancer une enquête QENA© sur plusieurs établissements simultanément ?

Oui, il est possible de lancer une enquête QENA© dans plusieurs établissements en parallèle. Chaque établissement se voit attribuer un lien URL et un QR code uniques, afin de garantir une passation distincte et des résultats propres à chaque structure.

Il est recommandé de désigner un référent QENA© dans chaque établissement, pour assurer le bon déroulement de l'enquête, la mobilisation des équipes et la restitution locale des résultats.

Un « Carnet de bord du référent » est mis à disposition sur Accolade pour accompagner les établissements sur chaque étape de la démarche.

### • Le questionnaire est-il utilisable pour d'autres types de structures ?

Non, le questionnaire QENA© a été conçu et validé spécifiquement pour les EHPAD, en tenant compte de leurs particularités organisationnelles et professionnelles. Il n'est donc pas adapté à d'autres types d'établissements ou services médico-sociaux.

### • Comment assurer une bonne participation des professionnels ?

Un taux de participation élevé (au moins 50%) est important pour obtenir des résultats représentatifs et exploitables. Pour y parvenir, il est recommandé de :

- Mettre en place une communication claire sur le sens de la démarche, ses objectifs et ses enjeux, et informer les professionnels en amont de l'enquête via des supports variés (affiches, mails, réunions...)
- Impliquer l'encadrement et les relais internes (managers, représentants du personnel...)
- Organiser des temps collectifs d'information

- Mettre à disposition des professionnels un espace et si possible des outils numériques (ordinateur / tablette / smartphone) pour leur permettre d'accéder au questionnaire
- Prévoir des relances en cours de passation pour mobiliser les retardataires, et accompagner les personnes mal à l'aise avec l'outil informatique pour accéder au questionnaire

Un « Carnet de bord du référent » est mis à disposition sur Accolade pour accompagner les établissements sur chaque étape de la démarche.

### • Comment suivre le déroulé de l'enquête et la participation ?

Il est possible de suivre en temps réel la participation à l'enquête depuis la plateforme Accolade dans « Mon espace Enquêtes », onglet « Suivi des questionnaires ». Cette information permet d'ajuster la communication et les relances si besoin, afin de maximiser la participation avant la fin de la période de passation.

### • Comment relancer les professionnels pour assurer une bonne participation ?

Les relances sont un levier essentiel pour garantir un bon taux de participation à l'enquête QENA®. Voici quelques rappels de bonnes pratiques :

- Planifier deux relances principales : à mi-parcours et quelques jours avant la clôture de l'enquête
- Utiliser des canaux variés : e-mails, SMS, affiches, messages intranet, rappels lors des réunions ou pauses...
- Impliquer les encadrants et les représentants du personnel pour qu'ils relayent le message directement auprès de leurs collègues
- Rappeler que le questionnaire est rapide à remplir (environ 8 min), anonyme et que les résultats serviront à améliorer concrètement les conditions de travail

### • Comment communiquer les résultats aux professionnels ?

La restitution des résultats de l'enquête QENA® aux professionnels est une étape centrale de la démarche. Elle permet de valoriser leur participation, de renforcer la transparence et de poser les bases d'un dialogue autour des suites à donner. Voici quelques recommandations :

- Préparer une présentation claire et synthétique des principaux résultats (score global, points forts, axes d'amélioration)
- Organiser un temps collectif de restitution
- Diffuser un document synthétique des résultats (affichage, mail, newsletter, bulletins de paie...)
- Annoncer les prochaines étapes pour transformer les résultats en leviers concrets d'amélioration (ateliers de travail, plan d'actions, appel à des consultants...)

Un « Carnet de bord du référent » est mis à disposition sur Accolade pour accompagner les établissements sur chaque étape de la démarche.

- **Si j'accepte que mon autorité de tarification ait accès aux résultats, à quoi a-t-elle accès exactement ?**

Si vous autorisez expressément l'accès aux résultats de l'enquête par vos autorités de tarification (ARS, conseil départemental), elles pourront consulter les mêmes résultats agrégés que ceux mis à votre disposition sur la plateforme Accolade. Elles accèderont donc au score global de l'établissement, aux scores par dimension, et aux résultats pour chaque question.

Cette option vise à favoriser un dialogue partagé, dans une logique d'accompagnement et de soutien aux démarches d'amélioration, et jamais de contrôle ou de sanction.

- **Que faire après avoir terminé l'enquête ?**

La clôture de l'enquête QENA© marque une étape importante, mais n'est pas une fin en soi. Les résultats obtenus doivent être envisagés comme un point de départ pour engager une réflexion plus large et collective autour de la qualité de vie au travail dans l'établissement.

L'analyse des scores — global et par dimension — permet d'identifier les points forts et les points faibles de l'établissement. Il est alors recommandé d'organiser un temps de travail collectif pour donner du sens à ces résultats, les approfondir et faire émerger des priorités d'actions : il peut s'agir d'ateliers participatifs, de réunions d'équipes ou de groupes de travail.

Pour structurer cette démarche, l'établissement peut s'appuyer sur des ressources existantes, notamment le guide pratique [« Démarche qualité de vie au travail dans les établissements médico-sociaux »](#), qui propose des repères concrets pour engager un processus d'amélioration continue. Si nécessaire, un appui extérieur peut être sollicité : consultants spécialisés, équipes mobiles QVT, ou encore des partenaires institutionnels tels que l'ARS ou le réseau ANACT-ARACT.

À la suite de ce travail de restitution et d'analyse, l'établissement peut envisager diverses actions : formations ciblées, changements organisationnels, dispositifs de soutien managérial, ou encore repérage d'initiatives inspirantes mises en œuvre dans d'autres structures par exemple.

Enfin, pour inscrire cette démarche dans la durée, il est conseillé de renouveler l'enquête tous les deux ans environ, pour évaluer l'évolution des perceptions des professionnels, mesurer l'impact des actions engagées, et nourrir un dialogue social continu.