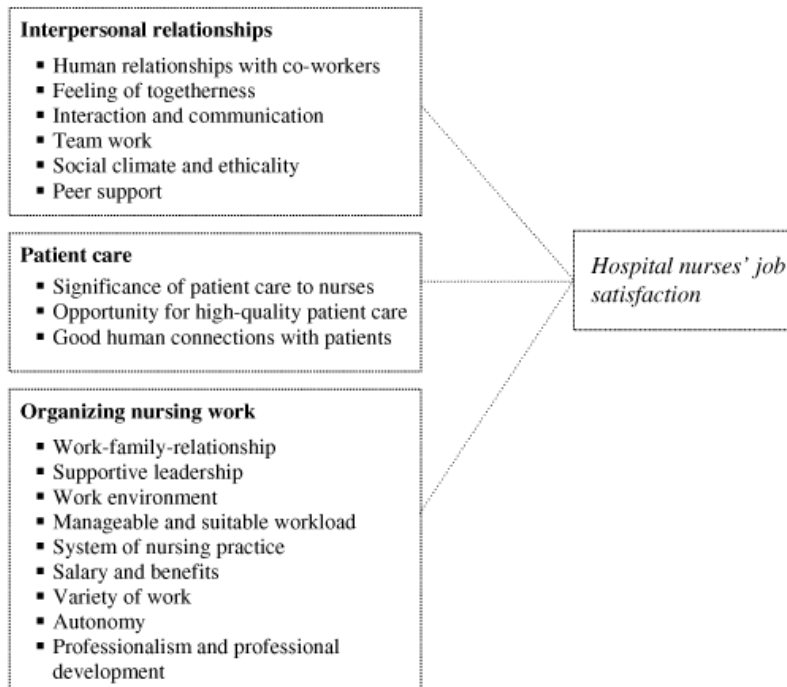


## I. Annexes

### A. Annexe 1: Summary of factors positively influencing hospital nurse's job satisfaction



*Journal of Nursing Management,*  
2009, 17, 1006

## B. Annexe 2 : Guides d'entretien

### **Pour les infirmiers**

*Avant de commencer l'entretien, je me présente et j'explique à la personne interrogée la raison pour laquelle elle est sélectionnée puis l'objet et le sujet de ma recherche. J'explique que l'entretien sera confidentiel, si possible enregistré avec son accord pour augmenter la précision du travail d'analyse mais qu'il est possible à tout moment d'arrêter l'enregistreur.*

- 1. Pouvez-vous vous présenter, vous et votre profession ? (Ancienneté, parcours professionnel, service actuel de travail etc...)**

*Objectif : connaître plus précisément la personne interrogée*

- 2. Quel est votre travail, quelles sont vos missions et spécificités de votre service ?**

*Objectif : connaître la nature du travail infirmier*

- 3. Que pensez-vous du bien-être au travail ?**

*Obj : connaître l'opinion, l'importance du bien-être et sa définition*

- 4. Selon vous, quelle sont les sources de votre bien-être au travail en tant qu'infirmier ?**

*Obj : connaître ce que les infirmiers considèrent comme sources de bien être*

- 5. Qu'est-ce qu'est pour vous la charge de travail ? de quoi est-elle constituée ?**

*Obj : connaître les éléments qui compose la charge de travail*

- 6. Qu'est ce qui la fait varier, (l'augmenter ou la réduire) ?**

*Obj : Connaître les facteurs d'influences de la charge*

- 7. Comment sont vos rapports, la communication avec vos collègues (infirmiers, médecin, paramédicaux, pharmacie, etc...) ?**

*Obj : connaître la qualité relations, la facilité de communiquer voir s'il existe des **conflits**, des tensions, une difficulté à communiquer, entraide facile, qualité des informations transmises*

- 8. Comment cela influence-t-il votre bien être ?**

*Obj : connaître l'importance du lien bien être/communication*

**9. Quelle relation avez-vous avec vos supérieurs ? (CO, managers de soins)**

*Obj : connaître la qualité de la relation avec le chef, voir s'il fait du **feedback**, s'il est à l'écoute ; s'il fait des évaluations, s'il exerce **de la pression**, s'il offre du soutien*

**10. Comment cela influence-t-il votre bien être ?**

*Obj : connaître l'importance du lien bien être/relation chef*

**11. Comment est votre climat de travail ? organisation de travail ?**

*Obj : savoir si environnement génère **stress ou pas**, si problème **gestion stock ou pas**, si infirmiers font bcp de **tache non-infirmières ou pas**, si environnement est **bruyant ou pas** (sonnettes, téléphones, discussions), patients lourds donc **fatigue physique ou pas**, si le service est bien **organisé ou à améliorer, répartition du travail ?***

**12. Comment cela influence-t-il votre bien être ?**

*Obj : connaître l'importance du lien bien être/environnement de travail*

**13. Personnellement, faites-vous des choses concrètes qui vous permettent de vous sentir bien au travail ? (ex : suivre formation, développer des objectifs persos etc...)**

*Obj : savoir si la personne est investie, actrice de son bien être au quotidien*

**14. En quoi l'institution, les RH vous apporte des sources et/ou ressources permettant votre bien-être au travail ?**

*Obj : Savoir si l'hôpital met en place des moyens pour favoriser le bien-être pour les travailleurs*

**15. Si vous deviez proposer une ou plusieurs solution(s) qui augmentera(en)t le bien être perçu tout en réduisant potentiellement la charge de travail à l'échelle de votre service, sans moyen financier, humain, quelle(s) sera(en)t-elle(s) ?**

*Obj : avoir piste d'amélioration, idées*

**Chaque entretien fera l'objet d'un feedback auprès du CO concerné**

## **Pour le manager, infirmier en chef**

*Avant de commencer l'entretien, je me présente et j'explique à la personne interrogée la raison pour laquelle elle est sélectionnée et l'objet, le sujet de ma recherche. J'explique que l'entretien sera confidentiel, si possible enregistré avec son accord pour augmenter la précision du travail d'analyse mais qu'il est possible à tout moment d'arrêter l'enregistreur.*

- 1. Pouvez- vous vous présentez, vous et votre fonction ? (Ancienneté, parcours professionnel, service actuel de travail etc...)**

*Objectif : connaître plus précisément la personne interrogée sur poste, mission, âge, ancienneté etc...*

- 2. Quel est votre travail, quelles sont vos missions et spécificités de votre service ?**

*Objectif : connaître la nature du travail du chef infirmier ?*

- 3. Que pensez-vous du bien-être au travail ?**

*Obj : connaître l'opinion, l'importance qu'accorde le chef au bien être de son équipe*

- 4. Selon vous, quelle sont les sources de bien-être au travail pour les infirmiers ?**

*Obj : connaître ce que les managers considèrent comme sources de bien être pour leur personnel*

- 5. Qu'est-ce la charge de travail des infirmiers, de quoi est-elle constituée ?**

*Obj : savoir de quoi est constituée la charge de travail, connaître les représentations sur la charge de travail*

- 6. Comment qualifiez-vous vous de la charge des infirmiers dans leur travail quotidien ?**

*Obj : avoir un aperçu de la charge de travail du service*

- 7. Qu'est ce qui la fait varier, (l'augmenter ou la réduire) ?**

*Obj : Connaître les facteurs d'influences de la charge*

- 8. Que faites-vous au sujet de la charge de travail pour l'équilibrer ?**

*Obj : outils, action, projet, démarche visant à bien gérer la charge de travail*

- 9. Comment est votre rapport avec votre équipe ?**

*Obj : connaitre la qualité du rapport infir/chef, style de leadership,*

**10. Que faites-vous pour entretenir des relations de qualités avec les membres de votre équipe ?**

*Obj : outils, action, projet, démarche visant à bien gérer la relation infir/chef par soutien, présence de feedback par ex*

**11. Comment se passe la communication dans votre équipe. (Entre infirmier et avec les professionnels)**

*Obj : connaitre la qualité des relations entre les membres de l'équipe et avec les autres intervenants ?*

**12. Que faites-vous pour entretenir une communication de qualité au sein de l'équipe ?**

*Obj : outils, action, projet, démarche pour entretenir une communication de qualité entre les membres au niveau des transmissions, de l'entraide etc...*

**13. Comment est votre climat de travail ? organisation de travail ?**

*Obj : savoir si l'environnement génère **stress ou pas**, si problème **gestion stock ou pas**, si infirmiers font des **taches non-infirmières ou pas**, si environnement est **bruyant ou pas** (patients lourds donc **fatigue physique ou pas**, si le service est bien **organisé ou à améliorer**,*

**14. Que faites-vous pour organiser l'unité le mieux possible et favoriser un climat de travail le plus confortable que possible ?**

*Obj : outils, action, projet, démarche pour appréhender au mieux l'organisation, la répartition du travail afin d'avoir un climat de travail le plus confortable possible ?*

**15. En quoi le poste de chef joue-il un rôle dans le bien-être et la charge de travail des infirmiers ?**

*Obj : connaitre la vision du chef quant à son rôle sur le bien-être et la charge de travail en fonction de sa vision, son style de leadership, PDP*

**16. En quoi l'institution, les RH vous soutient dans le bien-être au travail et la charge de travail ?**

*Obj : Savoir si l'hôpital met en place des moyens pour favoriser le bien-être pour les travailleurs*