

## Identification, valorisation et questionnement de la démarche qualité d'un syndicat de professionnels de santé, représentatif des masseurs-kinésithérapeutes. Résultats d'enquêtes.

Résumé du mémoire Master 2 professionnel soutenu le 20 septembre 2014 à Montpellier

par **Stéphanie PALAYER MICHEL**,

Domaine : Sciences Humaines et Sociales. Université Paul Valéry - Montpellier III



Photo D.F.

■ Stéphanie PALAYER MICHEL

### Le contexte et l'utilité sociale de la recherche :

Le Syndicat National des Masseurs Kinésithérapeutes Rééducateurs (SNMKR) est un syndicat représentatif depuis 1982. Il est devenu au fil des années un partenaire social incontournable œuvrant auprès des instances et des pouvoirs publics pour assurer la défense des intérêts matériels et moraux des masseurs-kinésithérapeutes. Il a été étudié la démarche qualité de cet organisme représentatif de professionnels de santé.

### L'enquête n° 1 :

la recherche documentaire a permis de convoquer et de problématiser les concepts de la démarche qualité, les théories de l'évaluation, les modèles du management, les modèles de la communication et les paradigmes de traitements des informations.

### La question de recherche :

*Il est cherché à repérer et à valoriser le niveau de démarche qualité mise en œuvre au SNMKR.*

### L'enquête n° 2 :

La deuxième enquête se situe dans le paradigme positiviste. C'est une enquête quantitative, réalisée par un questionnaire de 45 questions (6 ouvertes et 39 fermées).

Le questionnaire, transmis aux cadres syndicaux du SNMKR, comprenait 4 parties : description de la population étudiée ; identification de la représentation de la qualité et du syndicat ; évaluation des connaissances sur la démarche qualité, sur les textes du syndicat, sur le

management, sur la communication et enfin évaluation de leurs pratiques par des tests de mises en situations.

Les questions fermées ont été traitées par le logiciel Excel (statistiques descriptives et différentielles). Les questions ouvertes ont été traitées par indexation thématique, notionnelle et par unité de sens.

### Les résultats de la recherche :

Les résultats de la recherche documentaire mettent en évidence la nécessité de mettre en œuvre le management situationnel et la communication systémique. **La démarche qualité selon Doucet (2005) et selon Tissier (2012) indique d'utiliser le management directif et la communication linéaire uniquement dans les situations d'urgence et auprès des novices.** Le management de la qualité nécessite la mise en place d'une évaluation continue, basée sur le questionnement, permettant la réorientation des projets et éventuellement la mise en place de formations. Pour améliorer la démarche qualité un nouveau statut de l'erreur est décrit par Gatto (2005) où l'erreur est dépénalisée et valorisée. Le traitement de l'information non dogmatique est recommandé pour éviter tout blocage et pour permettre les changements de normes.

**Les résultats de l'enquête par le questionnaire montrent que les pratiques des cadres du SNMKR sont conformes à 89% par l'utilisation d'un management participatif et d'une communication systémique. Cependant, leurs connaissances dans le domaine de la démarche qualité, du management et de la communication sont à parfaire (66% de conformité).**

La représentation de la qualité semble satisfaisante, avec des valeurs communes, homogènes et conformes. Néanmoins, elles pourront faire l'objet d'une meilleure lisibilité pour permettre d'améliorer l'image et les résultats des activités du syndicat. Des pistes sur le niveau de satisfaction sont apportées par l'enquête et des propositions sont faites par les cadres pour réorienter les objectifs et l'organisation du syndicat.

### Les intérêts des résultats et les perspectives :

Pour encore mieux assurer leurs missions de cadres syndicaux en respectant les valeurs du syndicat dans leurs écrits, leurs discours et leurs comportements, les cadres syndicaux pourraient s'approprier les théories et les modèles des sciences de l'éducation dans les domaines de la communication, du management, du traitement de l'information et de l'évaluation.

Les réponses conformes au questionnaire constituent des bonnes pratiques en référence au droit et à la science que le syndicat pourrait utiliser et diffuser.

Il semble nécessaire de mettre en place une enquête sur le système administratif, en réalisant des entretiens avec le personnel pour évaluer leur représentation de la qualité, leurs connaissances et leurs motivations au sein de l'organisation. Des formations pourront être envisagées pour les cadres syndicaux et le personnel administratif afin d'améliorer leurs connaissances, leurs pratiques de communication, de management et de traitement de l'information. Une enquête post-formation permettrait de mesurer les effets de ces formations. ■

### Références bibliographiques :

**Doucet, C.** (2005). *La qualité*. Paris : Presses Universitaires de France, quatrième édition mise à jour : 2013.

**Gatto, F.** (2005). *Enseigner la santé*. Paris : L'Harmattan.

**Tissier, D.** (2012). *Management Situationnel, vers l'autonomie et la responsabilisation*, Paris : Julhiet