2013

BAROMETRE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL DANS L'ESS

Synthèse des résultats | 1ère édition

csa
COMPRENDRE POUR MIEUX DÉCIDER

Chorum
Nous protégeons les acteurs de l'économie sociale

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES
MINISTÈRE DÉLÉGUÉ CHARGÉ DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE ET DE LA CONSOMMATION

Edito

En octobre 2013, la mutuelle CHORUM a réalisé le premier baromètre national exclusivement dédié aux salariés et dirigeants de l'ESS. C'est de façon unanime que le Conseil d'Administration de CHORUM a décidé de lancer cette enquête, avec l'ambition d'obtenir une **vision croisée dirigeants / salariés sur leur qualité de vie au travail**.

Cette initiative s'inscrit dans **la démarche de promotion de l'emploi de qualité** portée par CHORUM, notamment via les travaux menés par CIDES, notre centre de ressources et d'action en matière de prévention et santé au travail, RH, handicap et entrepreneuriat social. Elle traduit **notre volonté d'agir sur les facteurs d'absentéisme, mais aussi notre engagement en faveur des valeurs de l'économie sociale**, qui place l'humain au cœur des projets.

Définie par les partenaires sociaux comme une «perception» déterminée par «les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail, et leur capacité à s'exprimer et à agir sur son contenu[1]», **la qualité de vie au travail est au cœur de nos préoccupations**. Un grand nombre d'indicateurs ont donc été mis en perspective pour réaliser ce baromètre avec l'appui technique de l'institut de sondages CSA : organisation et contenu du travail, relations entre collègues et avec l'encadrement, dialogue social, environnement physique, réalisation et perspectives professionnelles...

Notre objectif est de mesurer l'intérêt et le niveau de connaissance des acteurs de l'ESS sur les sujets liés à la qualité de vie au travail, mais aussi de **prendre la température d'un secteur qui représente 14 % de l'emploi privé en France**, de faire un état des lieux du vécu des salariés et dirigeants à travers les prismes complémentaires des conditions de travail, de la participation, du dialogue social, de l'impact des fusions... À terme, il s'agit d'améliorer la qualité de vie au travail, en définissant des **mesures prioritaires et axes de travail fondés sur les conclusions de cette enquête**, qui donneront lieu à des travaux par branche et par territoire au cours de l'année 2014, en appui au dialogue social des branches professionnelles.

La forte mobilisation des dirigeants et salariés d'associations, de mutuelles, de coopératives ou de fondations et la participation de 6261 répondants soulignent l'intérêt suscité par cette question au sein du secteur. **Nous tenons ici à remercier Benoît Hamon, ministre délégué, chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation, mais aussi les comités scientifique et de pilotage du baromètre, l'Anact, ainsi que l'ensemble des réseaux et de nos partenaires qui nous ont soutenus dans cette démarche et ont participé à en faire un véritable succès**.

Brigitte Lesot
directrice générale Mutuelle CHORUM

[1] Accord national interprofessionnel du 19 juin 2013
«Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle»

Structure de l'échantillon

Sondage exclusif CSA pour CHORUM réalisé par Internet du 30 septembre au 28 octobre 2013 auprès de **6 261 salariés et dirigeants** de l'économie sociale et solidaire.

25 % 75 %

ÂGE MOYEN **43,5 ans**

SALARIÉS

- Salariés 90 %
- Salariés non cadres 60 %
- Salariés cadres 30 %

DIRIGEANTS

- Dirigeants 10 %
- Dirigeants salariés 8 %
- Dirigeants élus 2 %

FONCTIONS

- Accompagnement du public, des bénéficiaires, des adhérents, des clients 30 %
- Fonctions supports 29 %
- Direction générale 13 %
- Gestion de projets transversaux 7 %
- Commercial et développement 5 %
- Production 3 %
- Services techniques 1 %
- Autre 12 %

TAILLE DE L'ETABLISSEMENT

- - de 20 46 %
- 20 à 49 20 %
- 50 à 499 27 %
- 500 et + 5 %
- NSP 2 %

PRINCIPALES BRANCHES DE L'ESS

- Services pour personnes inadaptées/handicapées **21 %**
- Centres sociaux et socioculturels, associations d'accueil de jeunes enfants **16 %**
- Mutualité **13 %**
- Aide, soins et services à domicile, accompagnement **8 %**
- Animation **7 %**
- Mutuelles d'assurance **5 %**
- Établissements privés de soins, d'hospitalisation, de cure et de garde à but non lucratif **5 %**
- Coopératives **3 %**
- Sport **3 %**
- Ateliers et chantiers d'insertion **3 %**
- Culture **2 %**

Une qualité de vie au travail légèrement supérieure à la moyenne nationale

La perception de leur qualité de vie au travail par les salariés de l'économie sociale et solidaire se traduit par une note moyenne de 6,3/10, légèrement supérieure à la note moyenne nationale attribuée par les salariés du secteur hors ESS. Elle est plus élevée pour les dirigeants, les salariés cadres, les plus jeunes et ceux travaillant dans des structures de petite taille.

NOTE GLOBALE DE LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Moyenne NATIONALE

pour les salariés selon l'ANACT

6,1/10

SALARIÉS

6,3/10

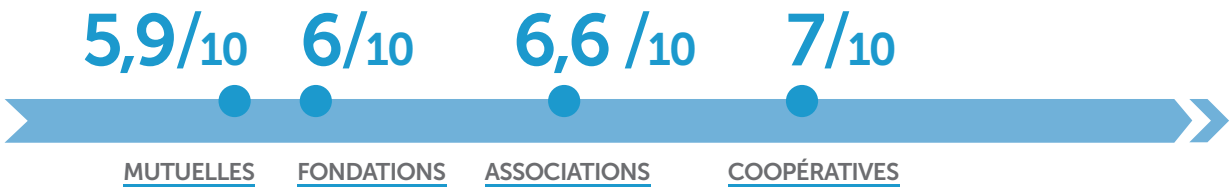
SALARIÉS NON CADRES: **6,2/10**
SALARIÉS CADRES: **6,6/10**

DIRIGEANTS

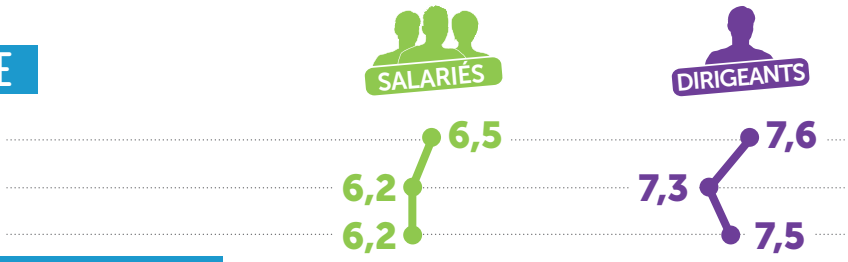
7,4/10

DIRIGEANTS SALARIÉS: **7,4/10**
DIRIGEANTS ÉLUS: **7,5/10**

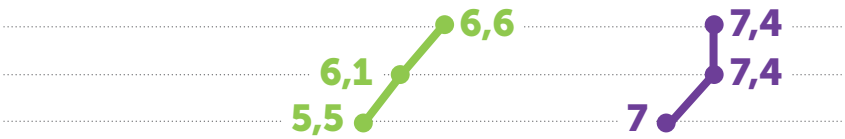
selon LE STATUT DE LA STRUCTURE



selon LES TRANCHES D'AGE



selon LA TAILLE DE L'ETABLISSEMENT



selon LA FONCTION

Les conditions de travail : une satisfaction globale à nuancer

Une très large majorité de salariés et dirigeants s'estime satisfaite de ses conditions de travail – notamment des conditions matérielles et de l'ambiance de travail. Une perception positive nuancée par l'émergence de deux points de vigilance principaux : la conciliation des temps (professionnel et personnel), ainsi que des contraintes physiques et douleurs articulaires relativement présentes.

POINTS POSITIFS

SALARIÉS — DIRIGEANTS

78 % — **89 %**

SONT SATISFAITS DE LEURS
CONDITIONS DE TRAVAIL

SALARIÉS NON CADRES: **75 %**
SALARIÉS CADRES: **83 %**

71 % — **80 %**

ESTIMENT DISPOSER DE
MOYENS MATÉRIELS
POUR FAIRE UN TRAVAIL DE QUALITÉ

80 % — **92 %**

CONSIDÈRENT QUE
L'AMBIANCE DE TRAVAIL
AU SEIN DES ÉQUIPES EST BONNE

POINTS A AMELIORER

SALARIÉS — DIRIGEANTS

31 % — **46 %**

TROUVENT QUE
LE TRAVAIL EMPIÈTE SUR LA VIE PRIVÉE

37 %

SALARIÉS NON CADRES: **41 %**
SALARIÉS CADRES: **27 %**

EXERCENT UN TRAVAIL IMPLIQUANT DES
CONTRAINTES POSTURALES

23 %

SALARIÉS NON CADRES: **27 %**
SALARIÉS CADRES: **15 %**

PERÇOIVENT DES
DOULEURS ARTICULAIRES
ET/OU UNE **GÊNE DANS LE TRAVAIL**
EN LIEN AVEC LES MANUTENTIONS RÉALISÉES

NOTE MOYENNE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
ATTRIBUÉE PAR LES SALARIÉS QUI **RESSENTENT SOUVENT UNE GÊNE PHYSIQUE**

5,3/10

Attachement à l'ESS et satisfaction partagée sur le contenu du travail

Salariés comme dirigeants sont nombreux à envisager leur avenir dans l'ESS. L'autonomie décisionnelle est particulièrement développée, et le contenu du travail (utilité, variété, contribution à la mission de la structure) constitue une importante source de satisfaction.

SALARIÉS **85%**

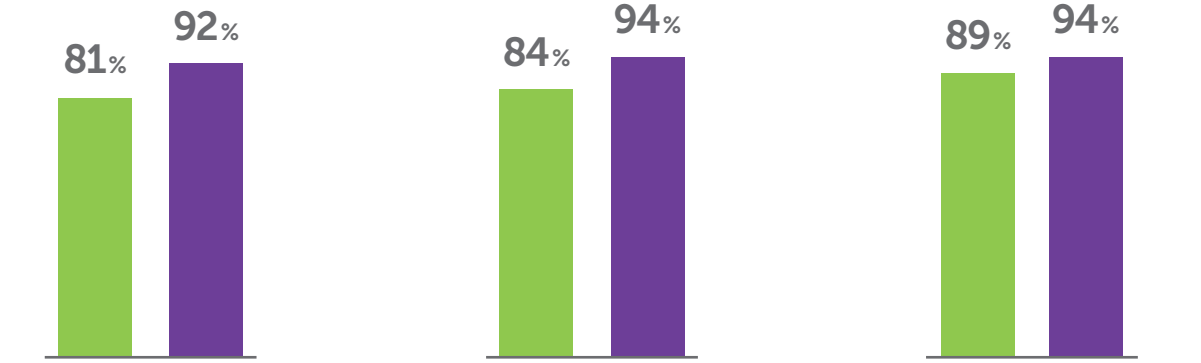
DIRIGEANTS **92%**

SOUHAITENT CONTINUER À TRAVAILLER DANS L'ESS

SALARIÉS **80%**

DIRIGEANTS **94%**

SONT SATISFAITS du CONTENU DE LEUR TRAVAIL qu'ils considèrent



SALARIÉS **73%**

DIRIGEANTS **98%**

SALARIÉS NON CADRES: **65%**
SALARIÉS CADRES: **88%**

PRENNENT SOUVENT DES DÉCISIONS dans le CADRE DE LEUR TRAVAIL

Dégradation de la qualité de vie au travail et inquiétudes face à l'avenir

Malgré une appréciation globalement positive de leur qualité de vie au travail, salariés et dirigeants ont le sentiment qu'elle s'est dégradée ces dernières années. Face à leur avenir professionnel, les dirigeants et les cadres sont bien plus confiants que les salariés non-cadres. Les inquiétudes semblent être notamment liées à l'impact des fusions et regroupements, phénomène qui touche près d'un tiers des répondants.

SALARIÉS **46%**

DIRIGEANTS **32%**

ressentent UNE DÉGRADATION de leur qualité de vie au travail ces dernières années

SALARIÉS **58%**

DIRIGEANTS **82%**

SALARIÉS NON CADRES: **54%**
SALARIÉS CADRES: **67%**

SONT CONFIANTS dans leur AVENIR PROFESSIONNEL

FUSIONS ET REGROUPEMENTS : UN IMPACT SIGNIFICATIF sur la qualité de vie au travail

L'INFORMATION REÇUE à chaque étape de la fusion est jugée INSUFFISANTE

SALARIÉS **49%**

DIRIGEANTS **17%**

La fusion ou le regroupement a engendré une ÉVOLUTION DU MÉTIER

SALARIÉS **57%**

DIRIGEANTS **71%**

SALARIÉS NON CADRES: **53%**
SALARIÉS CADRES: **66%**

SEULEMENT 1/3 EST RASSURÉ POUR SON EMPLOI
SUITE À LA FUSION OU AU REGROUPEMENT

UNE NOTE GLOBALE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DÉGRADÉE POUR LES SALARIÉS AYANT CONNU UNE FUSION OU UN REGROUPEMENT

5,8/10

FOCUS // Salariés : points de vigilance et attentes

Respect, reconnaissance : les salariés de l'ESS entretiennent avec les publics accueillis ou accompagnés des relations globalement positives et valorisantes – mais non dénuées de difficultés. Des attentes fortes se dessinent et permettent de dégager des axes d'amélioration de la qualité de vie au travail.

84 % **SE SENTENT RESPECTÉS ET RECONNUS** par les bénéficiaires, le public, les adhérents, clients

SALARIÉS NON CADRES: **85 %**
SALARIÉS CADRES: **80 %**

62 % se sentent affectés par **LES COMPORTEMENTS** et **DISCOURS AGRESSIFS** des bénéficiaires/clients

21 % ont des craintes d'**AGRESSIONS PHYSIQUES**

LEURS ATTENTES

45% des salariés ont répondu à une question ouverte les invitant à exprimer leurs attentes, **classées ici par ordre d'importance :**

RELATIONNEL

COMMUNICATION et INFORMATION

ORGANISATION DU TRAVAIL

RECONNAISSANCE, VALORISATION DU TRAVAIL et DES COMPÉTENCES

MANAGEMENT, ENCADREMENT

MOYENS et FINANCEMENTS

OFFRE DE FORMATION et COMPÉTENCES

CONDITIONS MATÉRIELLES

REVALORISATION DES SALAIRES

RÉGLEMENTATIONS, PROCÉDURES, STATUTS

FOCUS // Dirigeants : points de vigilance et attentes

Les dirigeants ont une perception plutôt positive de leur qualité de vie au travail. Cependant, ils sont en majorité confrontés à une pression temporelle importante, à une charge de travail excessive, et pâtissent du manque de moyens et de financements. Ces difficultés dessinent en creux leurs attentes et des points d'amélioration.

81% reçoivent les **INFORMATIONS NÉCESSAIRES POUR BIEN FAIRE LEUR TRAVAIL**

73% se sentent constamment **SOUS PRESSION**

59% jugent la **CHARGE DE TRAVAIL EXCESSIVE**

LEURS ATTENTES

45% des dirigeants ont répondu à une question ouverte les invitant à exprimer leurs attentes, **classées ici par ordre d'importance :**

MOYENS et FINANCEMENTS

ORGANISATION DU TRAVAIL

RELATIONNEL

COMMUNICATION et INFORMATION

RECONNAISSANCE, VALORISATION DU TRAVAIL et DES COMPÉTENCES

RÉGLEMENTATIONS, PROCÉDURES, STATUTS

OFFRE DE FORMATION et COMPÉTENCES

MANAGEMENT, ENCADREMENT

REVALORISATION DES SALAIRES

CONDITIONS MATÉRIELLES

IMPLICATION, RESPONSABILISATION

Relationnel et échanges : des leviers d'amélioration

Soutien et échanges avec le management, réunions, entretiens individuels, échanges informels, groupes d'analyses et de pratiques, ambiance de travail... Le baromètre souligne l'importance de l'aspect relationnel dans la perception de la qualité de vie au travail. C'est à la fois un point fort révélé par l'enquête et une attente majeure pour les salariés comme pour les dirigeants.

SALARIÉS **65 %**

DIRIGEANTS **90 %**

pensent que les **ÉCHANGES FORMELS OU INFORMELS** permettent d'améliorer la QVT

UNE PERCEPTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL AMÉLIORÉE POUR LES SALARIÉS AYANT DES ÉCHANGES RÉGULIERS

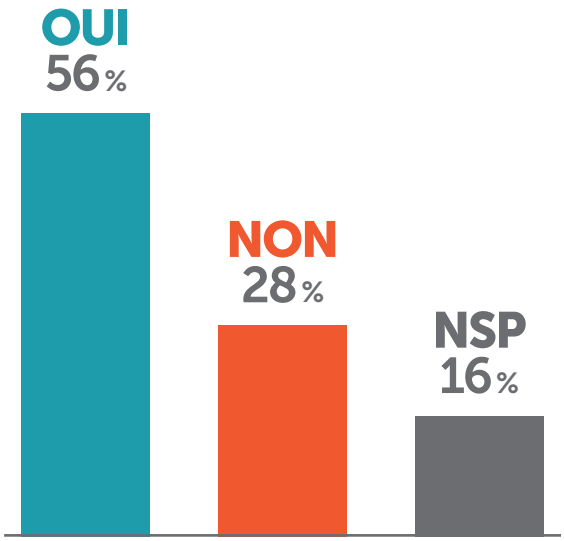
6,8/10

69 % ONT UN ENCADRANT DE PROXIMITÉ/UN MANAGER

80 % estiment que **LEUR ENCADRANT PREND EN COMPTE LEURS PROPOSITIONS** concernant le travail

75 % jugent que **LEUR MANAGER FAVORISE LE DIALOGUE ET LE PARTAGE D'INFORMATION** au sein de l'équipe

SALARIÉS RECEVANT UN SOUTIEN SATISFAISANT DE LEUR MANAGER DANS LES SITUATIONS DIFFICILES



NOTE ATTRIBUÉE À LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

7,2/10

4,6/10

Ressources utiles et instances de pilotage

QUELQUES RESSOURCES UTILES

→ ÉTUDES ET SONDAGE

- *Monographie de l'emploi de qualité dans l'ESS* – CHORUM
- *Quelle qualité de l'emploi dans l'économie sociale et solidaire ? Une perspective plurielle* – Julien Maisonnasse, Katia Melnik, Francesca Petrella et Nadine Richez-Battesti – LEST-CNRS
- Note d'actualité *Dialogue social et qualité de vie au travail : les innovations dans l'ESS en Europe* – Pour la Solidarité/CHORUM
- Note d'actualité *Le contexte européen de l'emploi de qualité dans l'ESS* – Pour la Solidarité / CHORUM
- Sondage *La qualité de vie au travail, pour vous c'est quoi ?* - Anact (juin 2013)
  http://www.qualitedevieautravail.org/
- Études et guides méthodologiques sur l'emploi de qualité dans l'ESS : **www.chorum.fr** et **http://cides.chorum.fr/**

→ RESSOURCES PRATIQUES

- Fil CIDES *La newsletter de l'emploi de qualité* : **http://cides.chorum.fr/cides/abonnement/abonnement.do**
- Fiches pratiques *Ressources Humaines pour développer un emploi de qualité dans l'ESS* – CHORUM
- *10 fiches pratiques pour mettre en œuvre une démarche de prévention des risques professionnels – Développer la qualité de vie au travail* – UDES / CHORUM
- Guide méthodologique *Prévenir les risques psychosociaux dans le secteur médico-social* – CHORUM
- Guide *Risques professionnels et qualité de vie au travail dans les crèches : les pratiques de prévention* – ARACT Aquitaine / CHORUM
- Guide méthodologique *Prévenir les risques psychosociaux dans l'aide et les soins à domicile* – Evolia 93 / CHORUM
- *Guide pratique de l'évolution professionnelle* – UDES
- Fiches pour l'action *Qualité du travail et de l'emploi, un atout pour l'économie sociale et solidaire* – Région Languedoc Roussillon / CRESS / Les SCOP / UREI / URIOPSS / ARACT / DIRECCTE / CAP LR
- Fiches pratiques des CNAR – **www.solfia.org**
- Agence nationale pour l'amélioration de la qualité de vie au travail (Anact) – **www.anact.fr**

COMPOSITION DU COMITE DE PILOTAGE ET DU COMITE SCIENTIFIQUE DU BAROMETRE

ONT PARTICIPÉ AU COMITÉ DE PILOTAGE :

- Guillaume BOUCHERON, SYNEAS
- Sébastien DARRIGRAND, UDES
- Valérie DEFAUQUET, UGEM
- Fabrice DESCHAMPS, CFDT
- Joseph ISLAM, FO FNAS
- Brigitte LESOT, CHORUM
- Charles-Henri MOREAU, SYNESI
- Olivier PIN, CFE-CGC
- Anne TAQUET, CGT

ONT PARTICIPÉ AU COMITÉ SCIENTIFIQUE :

- Marie-Claude BATTEUX, CFE-CGC
- Jean-Paul BERGOUIGNAN, ARACT Aquitaine
- Guillaume BOUCHERON, SYNEAS
- Valérie DEFAUQUET, UGEM
- Sabine ESNAULT, URIOPSS IDF
- Francis LA REGINA, CFDT Santé sociaux
- Jordane LEGLEYE, RECMA
- Julien LOIS, CNCRESS
- Jean-Claude MINISINI, CGT
- Julien PELLETIER, ANACT
- Nadine RICHEZ-BATTESTI, LEST-CNRS
- Christine RODRIGUEZ, CNEA
- Gérard SAUTY, CFTC Santé Sociaux
- Violaine TROSSEILLE, UDES

Chorum, c'est :

Une offre de **prévoyance, santé, épargne, retraite** et **ingénierie sociale.**

Des garanties et des services dédiés **aux acteurs de l'économie sociale et solidaire.**

Un réseau d'**experts ESS** implanté **sur tout le territoire.**

Chorum en chiffres :

Plus de **17 000** structures adhérentes.

Plus de **600 000** assurés et ayants-droit.

CIDES, c'est :

Le **centre de ressources et d'action** de CHORUM pour le développement de **l'emploi de qualité** dans l'ESS.

Des **outils et études** pour accompagner les professionnels de l'ESS.

illustration couverture © Possum Interactive

Contact :

barometre@chorum.fr

Chorum
Nous protégeons les acteurs de l'économie sociale

www.chorum.fr