

2013  
BAROMETRE  
QUALITE DE VIE AU TRAVAIL  
DANS L'ESS

# Baromètre Qualité de vie au travail au sein de l'Économie Sociale et Solidaire

Edition 2013 : 1<sup>ère</sup> vague

## Interlocuteurs

Emmanuelle Paradis, Chef de projet Prévention et santé au travail

Jean-Baptiste Mougel, Directeur du développement et des partenariats CIDES

Stéphanie Aubert, Responsable de la communication CIDES

## Contact CSA

Sandrine Lévy-Amon, Directrice d'Etudes, Qualité de Vie au Travail, Pôle Opinion Corporate

01 57 00 58 99 – 06 74 65 57 61

21 mars 2014



## Contexte et objectifs de l'étude

**CHORUM** est la mutuelle de protection sociale complémentaire dédiée aux acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS). A ce titre, elle met en œuvre les garanties de prévoyance collectives de plus de 600 000 assurés du secteur.

Créé par la mutuelle CHORUM, **CIDES** (Chorum Initiatives pour le Développement de l'Economie Sociale) est un **centre de ressources et d'action pour le développement de l'emploi de qualité dans l'économie sociale et solidaire**. Conçu comme un outil au service des dirigeants et des employeurs de l'ESS, CIDES produit des études pour mieux prendre en compte les évolutions du secteur, soutient les expérimentations innovantes des acteurs, et propose des outils pour faire évoluer les pratiques.

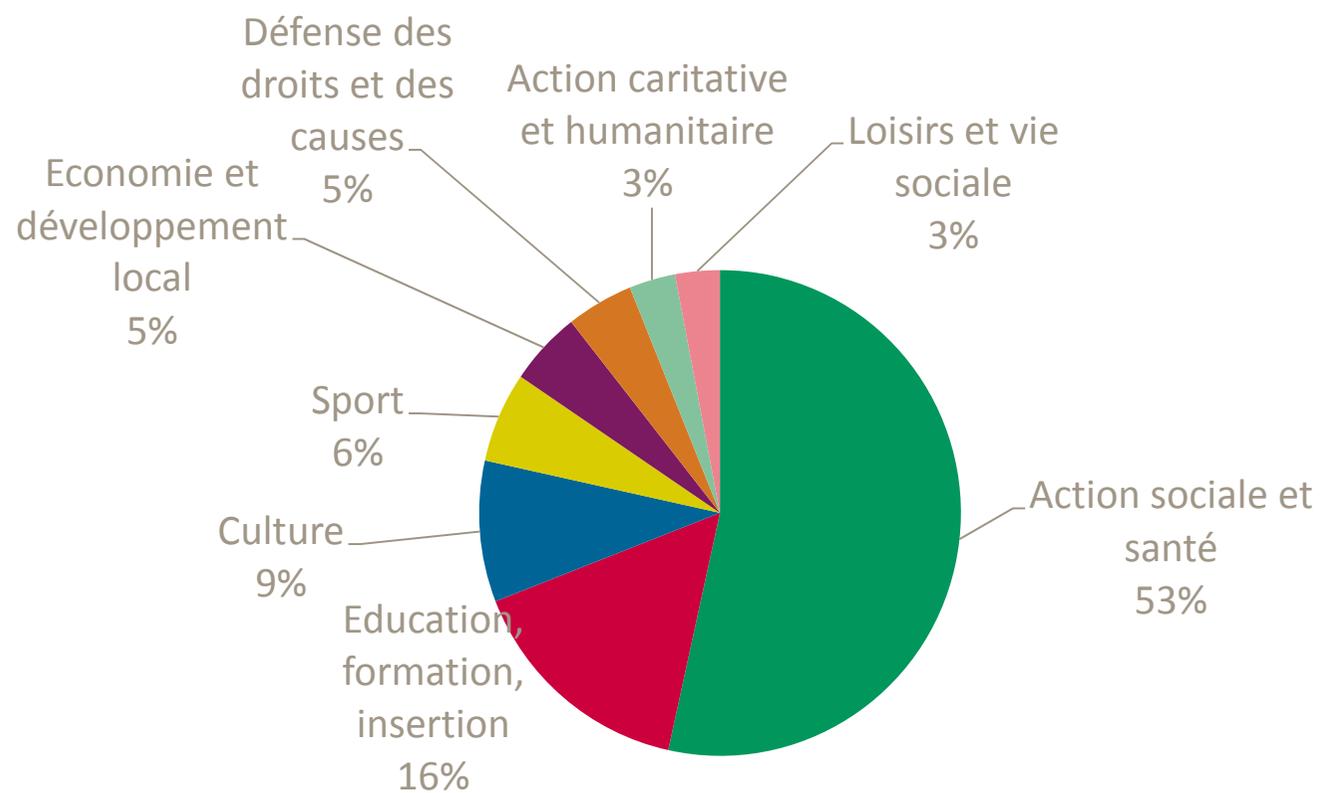
Dans ce cadre, CHORUM a créé un baromètre sur **la qualité de vie au travail, à travers une enquête réalisée** auprès des employeurs et des salariés de l'ESS avec les objectifs suivants :

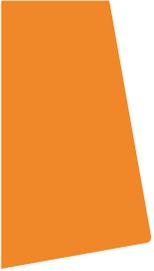
- Mesurer l'**intérêt et le niveau de connaissance des employeurs et des salariés** de l'ESS sur les sujets touchant à la Qualité de vie au travail
- Faire **un état des lieux du vécu de la vie au travail par les salariés et par les employeurs** de l'ESS à travers les conditions de travail, la participation des salariés, le dialogue social, l'impact des fusions...
- Présenter un **état des lieux de la perception des employeurs et des salariés** de l'ESS sur ce sujet
- Définir des mesures** prioritaires pouvant faire l'objet de projets de travail afin d'améliorer la qualité de vie au travail dans l'ESS

➔ 6 261 répondants (5 616 salariés, 645 dirigeants)



# L'emploi associatif par branches d'activité





# Les métiers par branche

Les métiers du **lien social et familial** = 4 000 structures / 60 000 salariés (23 000 ETP)

- > animateurs et assistant d'animation, coordinateurs; Éducateur de jeunes enfants et auxiliaire petite enfance; Travailleurs sociaux; Métiers liés à l'accueil, l'administratif, la gestion; Responsable d'équipement (directeur)

Les métiers de **l'aide, de l'accompagnement, des soins et des services à domicile** = 5000 structures / 220 000 intervenants à domicile

- > employés à domicile, les auxiliaires de vie sociale (AVS), les aides soignants, les techniciens de l'intervention sociale et familiale (TISF), les infirmiers et les responsables de secteur

Les métiers de **l'animation** = 13 000 structures / 150 000 emplois

- > **Fonctions d'animation** : animateur périscolaire; animateur de loisirs éducatifs; animateur sportif; animateur nature; formateur; informateur jeunesse; guide accompagnateur; professeur de musique;
- > **Fonctions d'administration et de direction** : directeur de centre de loisirs sans hébergement (CLSH); directeur d'association; directeur administratif et financier; secrétaire; comptable;
- > **Fonctions techniques** : responsable d'équipement; agent de maintenance et d'entretien

Les métiers du **sport** = 30 000 structures / 100 000 salariés

- > éducateur sportif, responsable d'équipement, organisateur d'événements sportifs,

Les métiers du **tourisme social et familial** = 650 structures / 40 000 salariés

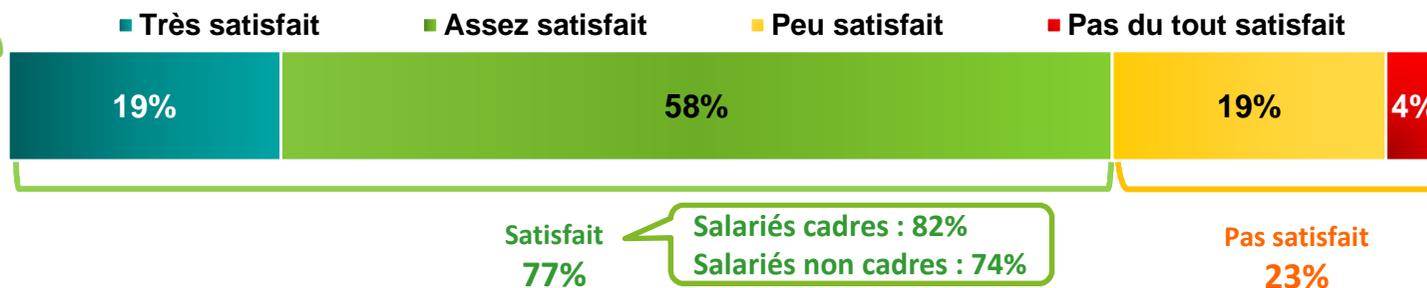
- > accompagnateur de voyage, conseiller de séjour, coordinateur d'activités, moniteur de ski, responsable d'établissement



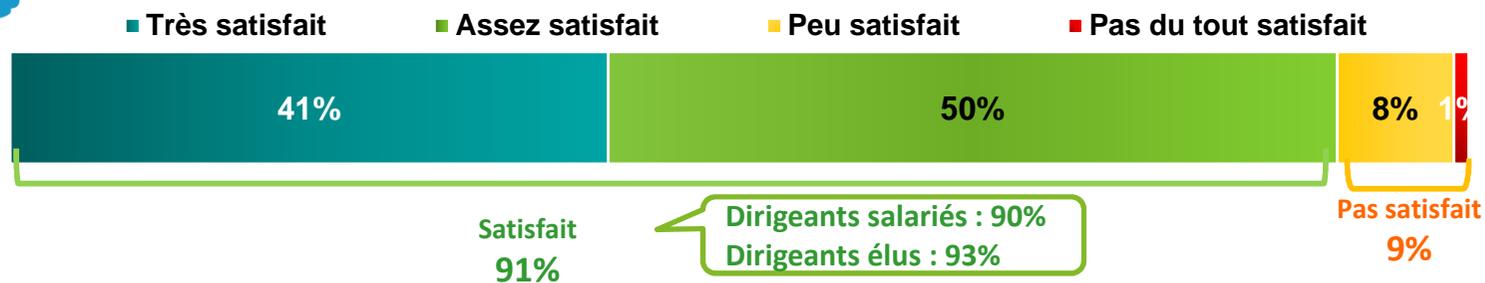
# Satisfaction du travail

## 1. Etes-vous satisfait de votre travail actuel ?

### Salariés



### Dirigeants



Base salariés : 5616  
Base dirigeants : 645

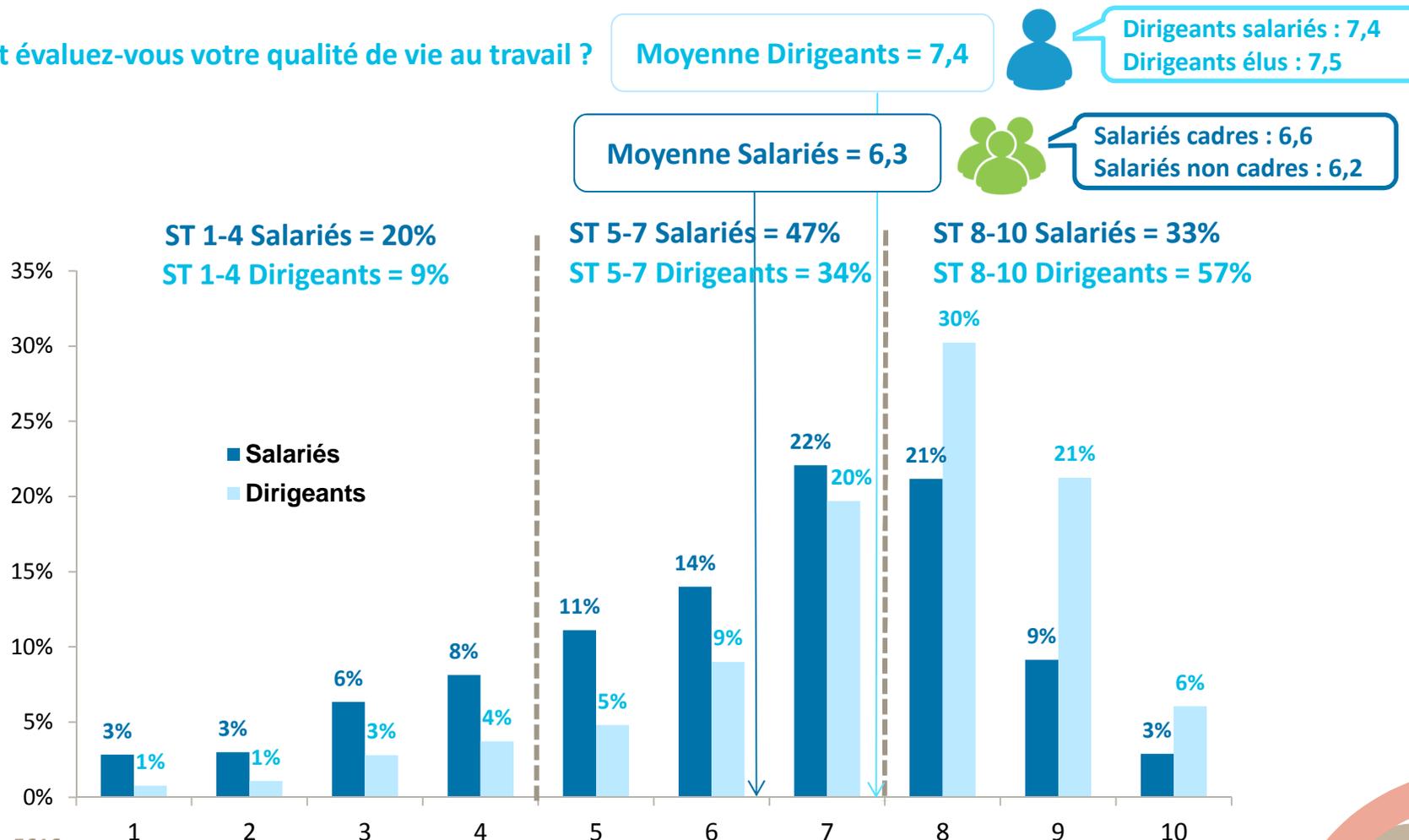
## Des différences significatives : satisfaction du travail

Un écart entre les fonctions accompagnement, commercial et production qui affichent une satisfaction inférieure à l'ensemble.

	Ensemble	Fonction						
		Accompagnement du public, des bénéficiaires, des adhérents, des clients	Services techniques	Fonctions supports : ressources humaines, comptabilité, logistique, informatique, marketing, communication....	Commercial et développement	Gestion de projets transversaux	Direction générale	Production
<i>Ensemble</i>	6261	1864	73	1804	323	429	801	203
<b>ST Satisfait</b>	<b>78%</b>	<b><u>74%</u></b>	<b>71%</b>	<b>81%</b>	<b><u>73%</u></b>	<b>80%</b>	<b>90%</b>	<b><u>61%</u></b>
Très satisfait(e)	21%	<u>17%</u>	12%	20%	<u>13%</u>	21%	<b>36%</b>	<u>11%</u>
Assez satisfait(e)	57%	57%	59%	<b>60%</b>	60%	59%	54%	<u>50%</u>
<b>ST Pas satisfait</b>	<b>22%</b>	<b>26%</b>	<b>29%</b>	<b><u>19%</u></b>	<b>27%</b>	<b>20%</b>	<b><u>10%</u></b>	<b>39%</b>
Peu satisfait(e)	18%	<b>22%</b>	22%	<u>17%</u>	22%	17%	<u>9%</u>	<b>28%</b>
Pas du tout satisfait(e)	4%	4%	7%	<u>3%</u>	5%	3%	<u>1%</u>	<b>11%</b>

# Evaluation de la qualité de vie au travail

## 2. Comment évaluez-vous votre qualité de vie au travail ?



Base salariés : 5616  
 Base dirigeants : 645



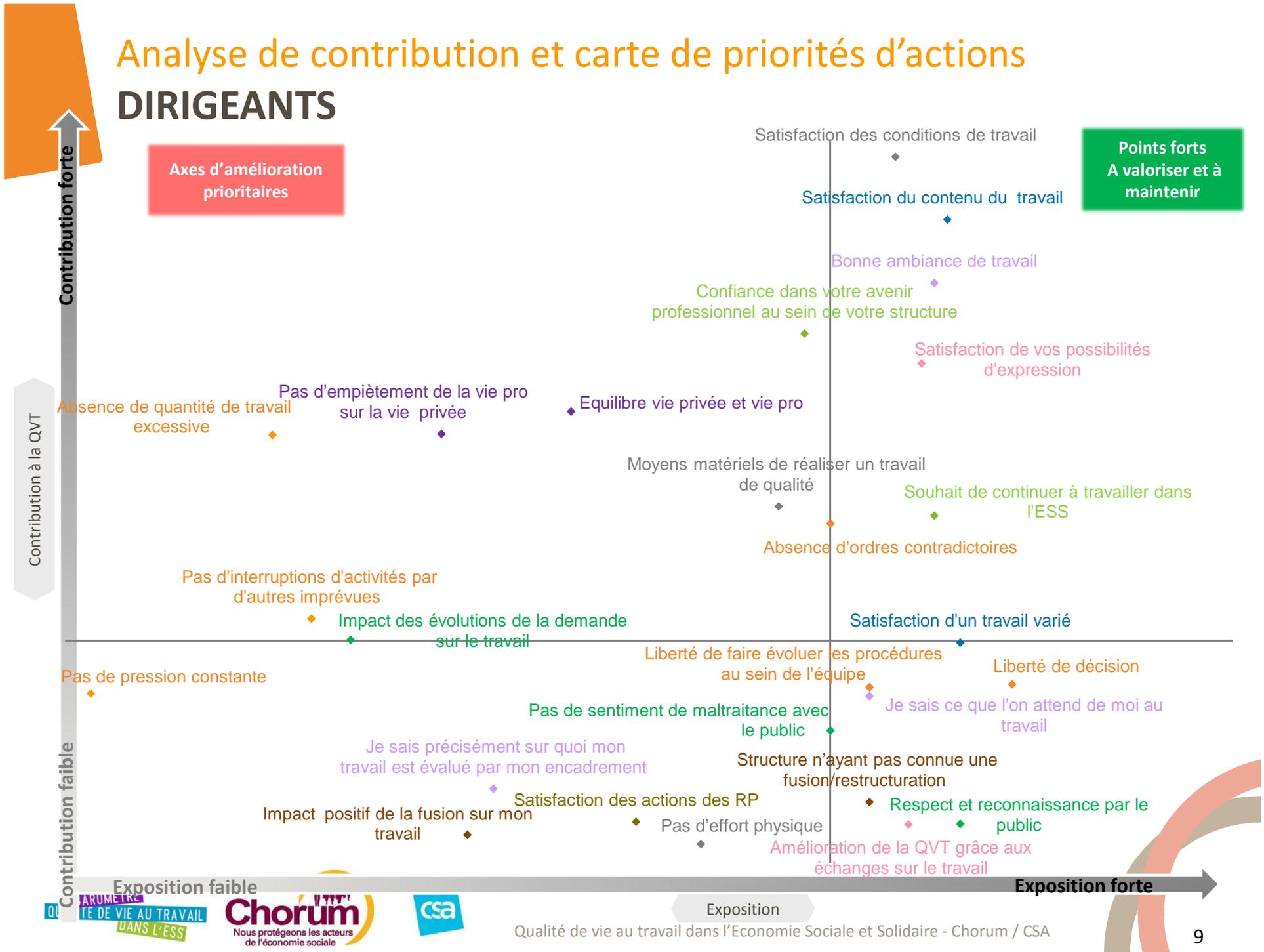
Qualité de vie au travail dans l'Economie Sociale et Solidaire - Chorom / CSA



# Analyse des aspects du contenu du travail qui contribuent fortement à la QVT

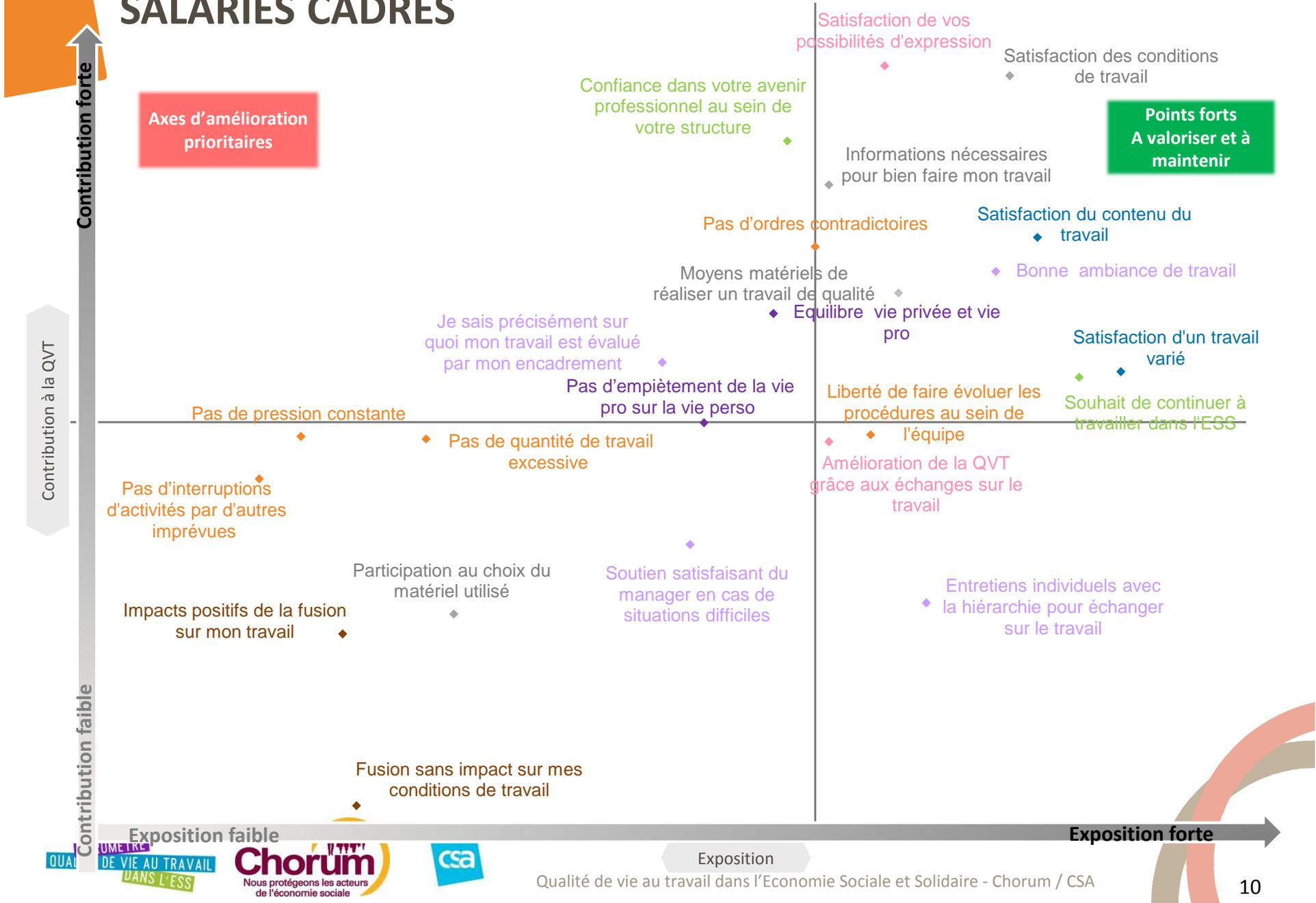
# Analyse de contribution et carte de priorités d'actions

## DIRIGEANTS



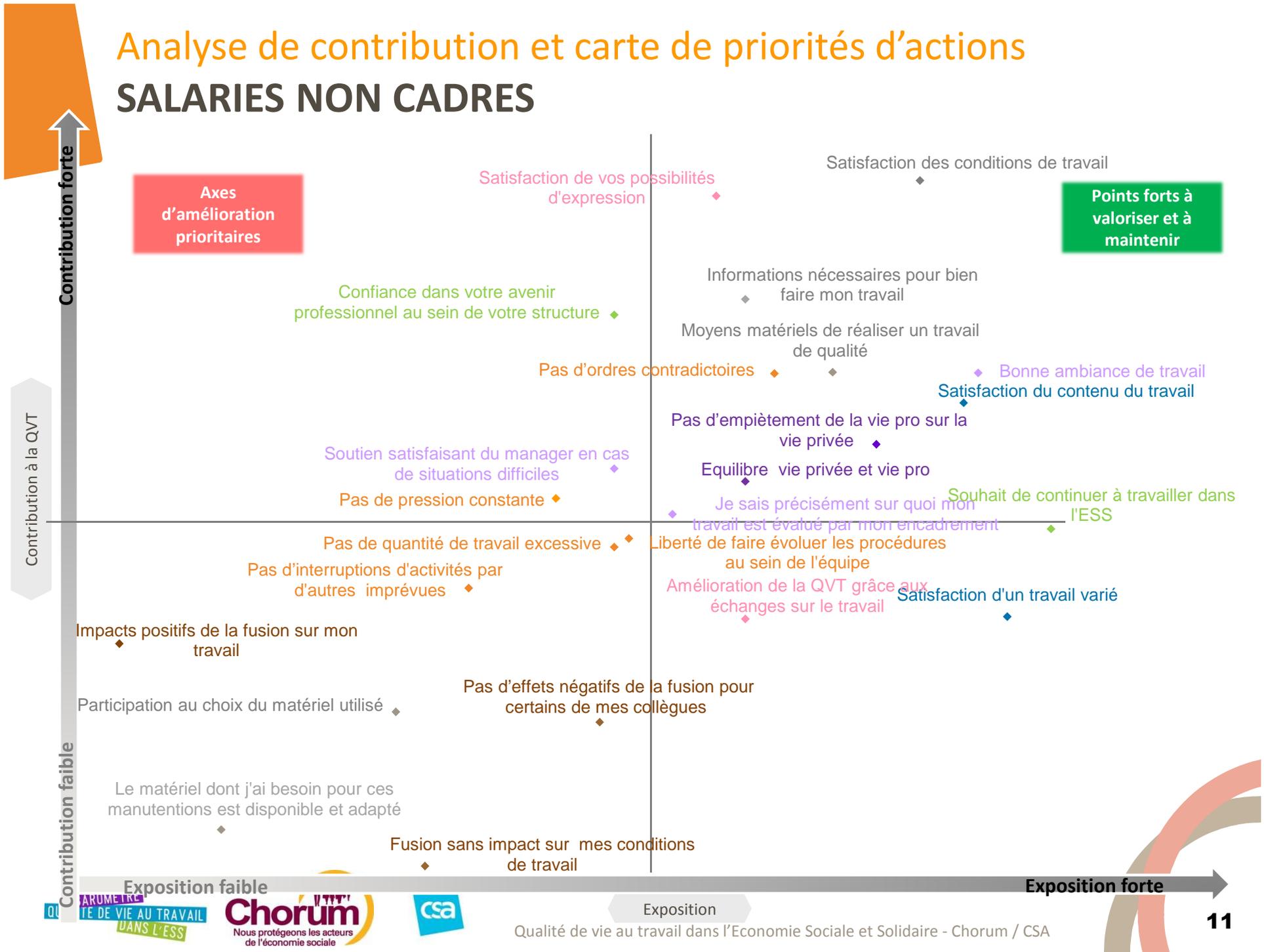
# Analyse de contribution et carte de priorités d'actions

## SALARIES CADRES



# Analyse de contribution et carte de priorités d'actions

## SALARIES NON CADRES



# Les aspects du travail qui contribuent fortement à la QVT des cadres et des non cadres

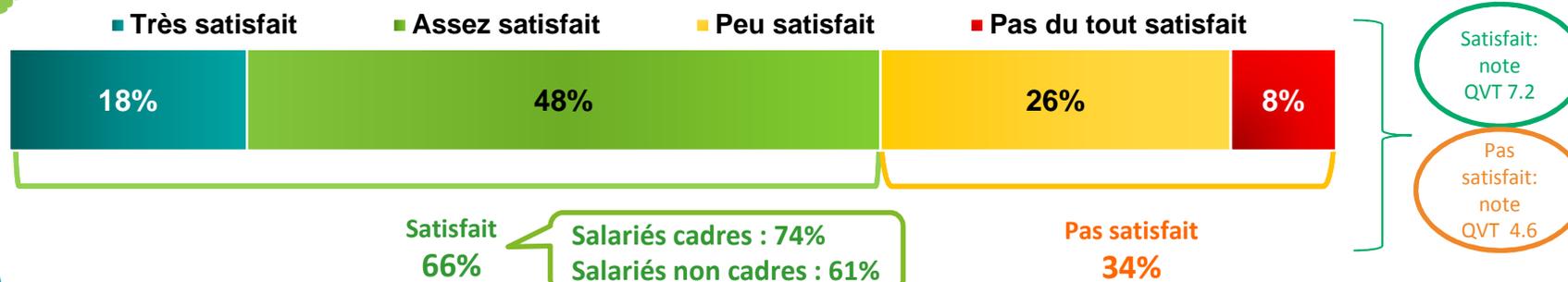
1. Satisfaction des possibilités d'expression
2. Satisfaction des conditions de travail
3. Confiance dans l'avenir professionnel
4. Informations nécessaires pour bien faire son travail
5. Pas d'ordres contradictoires
6. Bonne ambiance de travail
7. Moyens matériels de réaliser un travail de qualité
8. Satisfaction du contenu du travail

# Possibilités d'expression au travail

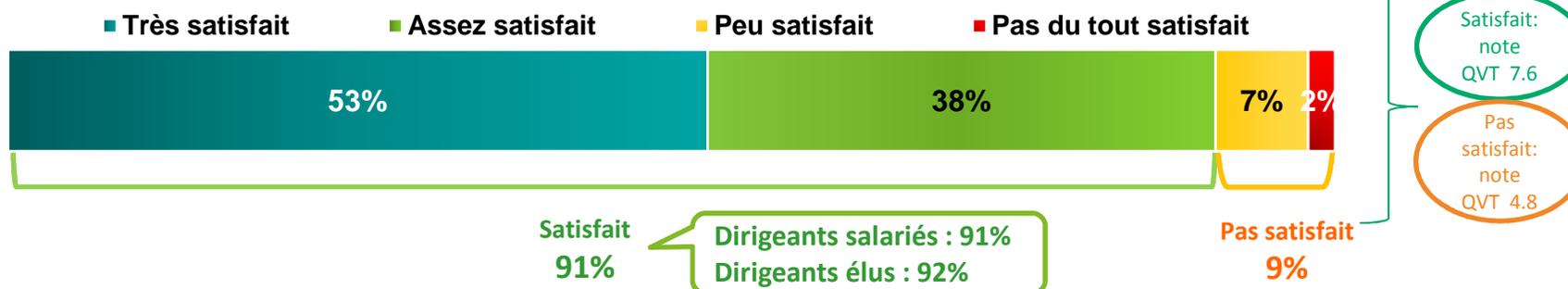
13. Globalement, êtes-vous satisfait de vos possibilités d'expression sur votre travail et son organisation dans la structure qui vous emploie ?



## Salariés



## Dirigeants



Base salariés : 5616  
Base dirigeants : 645

## Des différences significatives : possibilités d'expression

	Ensemble	Fonction						
		Accompagnement du public, des bénéficiaires, des adhérents, des clients	Services techniques	Fonctions supports : ressources humaines, comptabilité, logistique, informatique, marketing, communication....	Commercial et développement	Gestion de projets transversaux	Direction générale	Production
Ensemble	6261	1864	73	1804	323	429	801	203
<b>ST Satisfait</b>	<b>68%</b>	<b><u>63%</u></b>	<b>73%</b>	<b>70%</b>	<b><u>55%</u></b>	<b>66%</b>	<b>89%</b>	<b><u>51%</u></b>
Très satisfait(e)	21%	<u>17%</u>	14%	<u>18%</u>	<u>10%</u>	24%	<b>48%</b>	<u>9%</u>
Assez satisfait(e)	47%	46%	<b>59%</b>	<b>52%</b>	45%	42%	<u>41%</u>	42%
<b>ST Pas satisfait</b>	<b>32%</b>	<b>37%</b>	<b>27%</b>	<b><u>30%</u></b>	<b>45%</b>	<b>34%</b>	<b><u>11%</u></b>	<b>49%</b>
Peu satisfait(e)	24%	<b>29%</b>	19%	24%	<b>33%</b>	25%	<u>9%</u>	<b>37%</b>
Pas du tout satisfait(e)	7%	8%	8%	<u>6%</u>	<b>12%</b>	9%	<u>2%</u>	<b>12%</b>

# Les aspects du travail qui contribuent significativement à la QVT des cadres et des non cadres

1. **Equilibre vie privée - vie professionnelle**
2. **Liberté de faire évoluer les procédures**
3. **Satisfaction d'un travail varié**
4. **Souhait de continuer à travailler dans l'ESS**
5. **Amélioration de la QVT grâce aux échanges sur le travail**

# Echanges sur le travail et évaluation de la QVT

17. Existe-t-il au sein de votre structure des échanges sur votre travail et sur les moyens de réaliser un travail de qualité ?

% Oui	SALARIES			DIRIGEANTS		
	Régulièrement	Parfois		Régulièrement	Parfois	
Il en existe de manière informelle	40%	49%	89%	65%	31%	96%
Il en existe de manière organisée, à travers des réunions de travail	40%	42%	82%	70%	24%	94%
Il en existe par le biais d'entretiens individuels avec la hiérarchie	24%	50%	74%	44%	36%	80%
Il en existe de manière organisée, à travers des groupes d'analyse de pratiques	20%	33%	53%	34%	32%	66%
<b>Note moyenne de qualité de vie au travail</b>	<b>6,8</b>	<b>6,2</b>	<b>6,4</b>	<b>7,6</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>

Base salariés : 5616  
Base dirigeants : 645

**Lecture : les salariés ayant évoqué des échanges réguliers dans au moins une des quatre situations ont une note moyenne de qualité de vie au travail de 6,8 sur 10.**

## Des différences significatives : échanges sur le travail

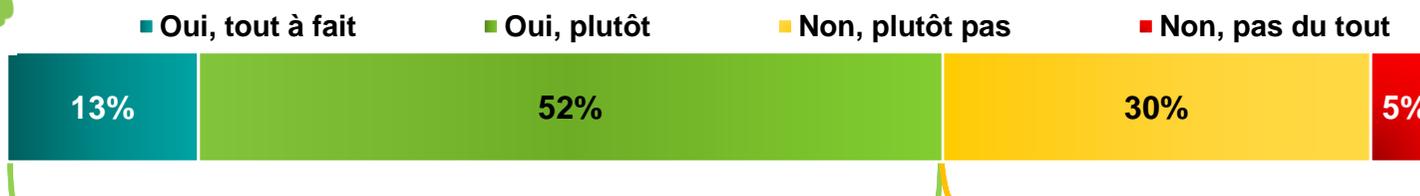
% Oui	Ensemble	Fonction						
		Accompagnement du public, des bénéficiaires, des adhérents, des clients	Services techniques	Fonctions supports : ressources humaines, comptabilité, logistique, informatique, marketing, communication....	Commercial et développement	Gestion de projets transversaux	Direction générale	Production
Ensemble	6261	1864	73	1804	323	429	801	203
Il en existe de manière informelle	90%	<b>92%</b>	<u>77%</u>	<u>88%</u>	<u>85%</u>	91%	<b>96%</b>	<u>84%</u>
Il en existe de manière organisée, à travers des réunions de travail	83%	<b>88%</b>	<u>71%</u>	<u>78%</u>	82%	<u>79%</u>	<b>93%</b>	<u>70%</u>
Il en existe par le biais d'entretiens individuels avec la hiérarchie	75%	<u>73%</u>	71%	73%	<b>81%</b>	72%	<b>83%</b>	72%
Il en existe de manière organisée, à travers des groupes d'analyse de pratiques	54%	<b>63%</b>	56%	<u>46%</u>	58%	<u>41%</u>	<b>65%</b>	<u>46%</u>

# Impact des échanges sur la qualité de vie au travail

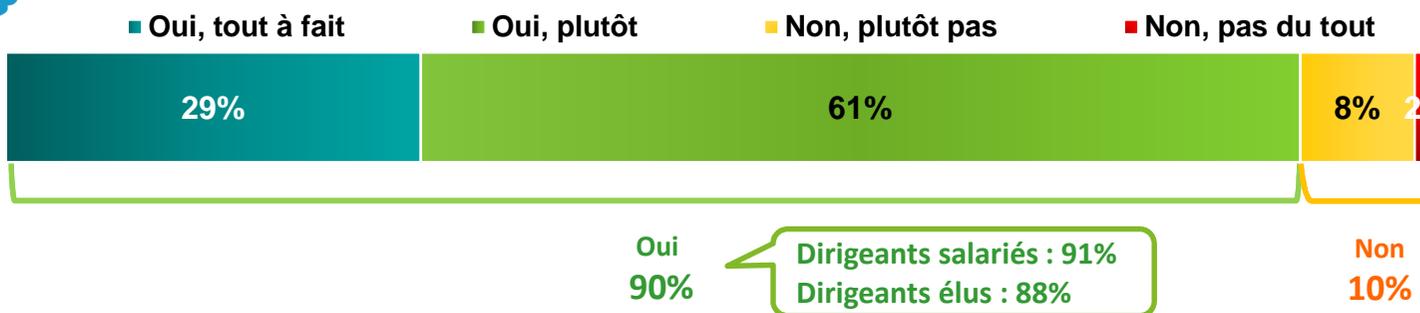
## 18. Ces échanges permettent-ils d'améliorer la qualité de vie au travail des salariés ?



### Salariés



### Dirigeants



Base salariés ayant des échanges sur leur travail et sur les moyens de réaliser un travail de qualité : 5423

Base dirigeants ayant des échanges sur leur travail et sur les moyens de réaliser un travail de qualité : 639

## Des différences significatives : impact des échanges sur la qualité de vie au travail

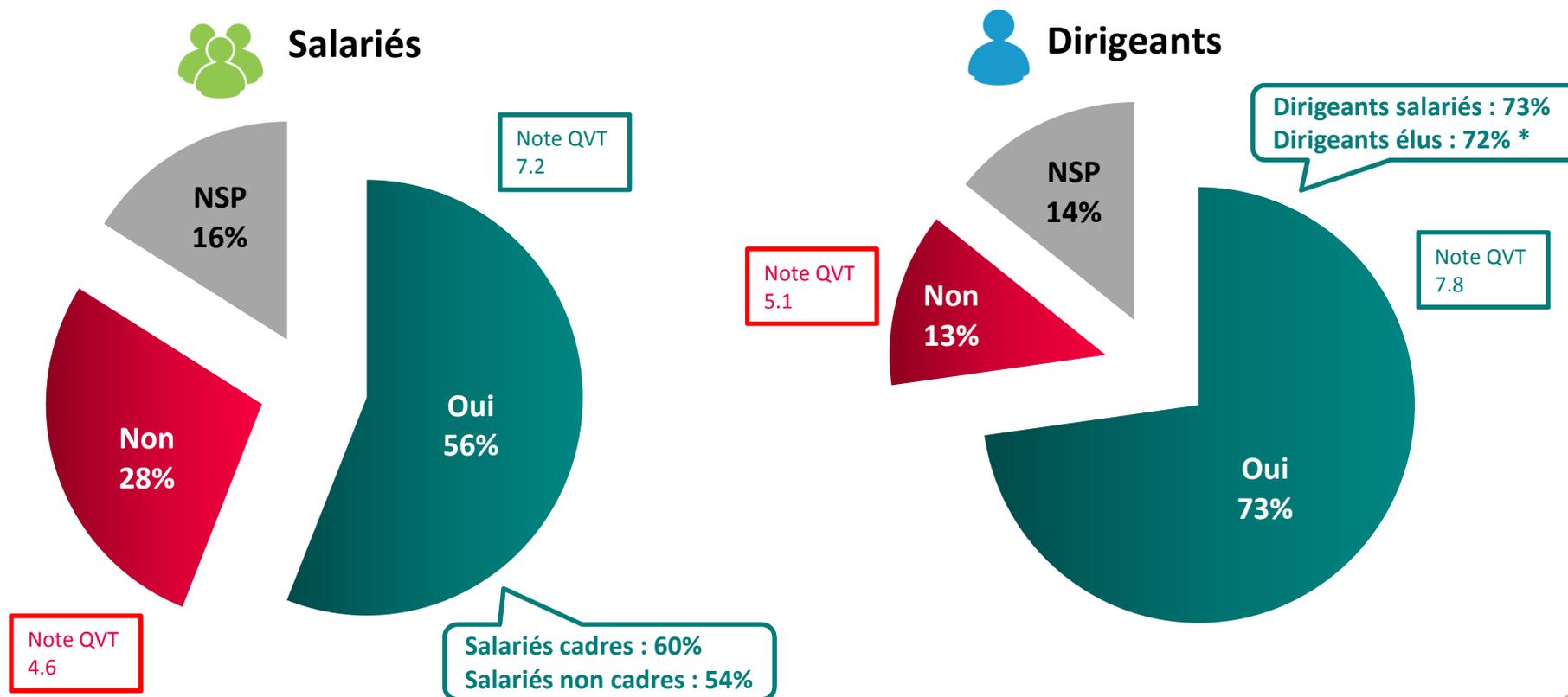
	Ensemble	Fonction						
		Accompagnement du public, des bénéficiaires, des adhérents, des clients	Services techniques	Fonctions supports : ressources humaines, comptabilité, logistique, informatique, marketing, communication....	Commercial et développement	Gestion de projets transversaux	Direction générale	Production
Ensemble	6062	1824	68	1724	310	416	792	191
<b>ST Oui</b>	<b>68%</b>	<b><u>64%</u></b>	<b>71%</b>	<b>67%</b>	<b><u>54%</u></b>	<b><u>63%</u></b>	<b>90%</b>	<b><u>58%</u></b>
Oui, tout à fait	15%	14%	13%	<u>12%</u>	<u>11%</u>	15%	<b>25%</b>	<u>9%</u>
Oui, plutôt	53%	<u>50%</u>	57%	55%	<u>43%</u>	<u>47%</u>	<b>64%</b>	49%
<b>ST Non</b>	<b>32%</b>	<b>36%</b>	<b>29%</b>	<b>33%</b>	<b>46%</b>	<b>38%</b>	<u>10%</u>	<b>42%</b>
Non, plutôt pas	28%	<b>31%</b>	21%	29%	<b>38%</b>	<b>33%</b>	<u>9%</u>	<b>36%</b>
Non, pas du tout	5%	5%	9%	4%	<b>8%</b>	5%	<u>1%</u>	7%

## Les leviers d'action sur la QVT des cadres et des non cadres

1. Pas d'empiètement de la vie professionnelle sur la vie privée
2. Soutien satisfaisant du manager en cas de situations difficiles
3. Connaissance de ce sur quoi est évalué le travail
4. Pas de pression constante
5. Pas de quantité de travail excessive
6. Pas d'interruptions d'activités par d'autres imprévues
7. Participation au choix du matériel utilisé
8. Impact positif des fusions sur le travail
9. Fusion sans impact sur les conditions de travail

# Soutien du management dans les situations difficiles

24. Recevez-vous un soutien satisfaisant de la part de votre manager ou de votre encadrant de proximité dans les situations difficiles ?



Base salariés ayant un manager, un encadrant de proximité : 3881  
Base dirigeants ayant un manager, un encadrant de proximité : 153

\* Base Dirigeants élus de seulement 29 personnes pour cette question, résultats à considérer comme de simples tendances

## Des différences significatives : soutien du management dans les situations difficiles

	Ensemble	Fonction						
		Accompagnement du public, des bénéficiaires, des adhérents, des clients	Services techniques	Fonctions supports : ressources humaines, comptabilité, logistique, informatique, marketing, communication....	Commercial et développement	Gestion de projets transversaux	Direction générale	Production
Ensemble	4034	1274	44	1313	267	284	203	178
Oui	57%	55%	66%	<b>60%</b>	<u>45%</u>	58%	<b>71%</b>	<u>49%</u>
Non	27%	<b>30%</b>	25%	<u>24%</u>	<b>36%</b>	26%	<u>15%</u>	34%
NSP	16%	16%	9%	16%	19%	16%	14%	17%

\* Base Dirigeants élus de seulement 29 personnes pour cette question, résultats à considérer comme de simples tendances

# Des différences significatives : interlocuteurs en cas de difficulté

## 20. En cas de difficulté professionnelle, à qui vous adresseriez-vous le plus spontanément pour en parler ?

	Ensemble	Fonction						
		Accompagnement du public, des bénéficiaires, des adhérents, des clients	Services techniques	Fonctions supports : ressources humaines, comptabilité, logistique, informatique, marketing, communication....	Commercial et développement	Gestion de projets transversaux	Direction générale	Production
Ensemble	6261	1864	73	1804	323	429	801	203
A mes collègues	60%	<b>69%</b>	58%	<u>57%</u>	64%	<b>65%</b>	<u>41%</u>	57%
A mon encadrement	48%	<b>52%</b>	51%	<b>56%</b>	<b>56%</b>	50%	<u>21%</u>	52%
A un proche	34%	35%	23%	33%	33%	<b>48%</b>	<u>31%</u>	31%
Aux administrateurs	16%	<u>10%</u>	12%	<u>11%</u>	<u>2%</u>	<u>13%</u>	<b>54%</b>	<u>1%</u>
Aux représentants/délégués du personnel	16%	<b>23%</b>	19%	<u>13%</u>	18%	14%	<u>6%</u>	19%
Aux bénévoles de terrain	3%	<b>3%</b>	4%	<u>2%</u>	<u>&lt; 1%</u>	1%	<b>4%</b>	< 1%
Au médecin du travail	1%	1%	1%	1%	1%	1%	< 1%	-
Au médecin	1%	1%	-	1%	1%	1%	1%	-
Autre	5%	5%	3%	<u>3%</u>	4%	3%	<b>7%</b>	<u>1%</u>
Je ne peux en parler à personne	3%	2%	1%	3%	3%	<u>&lt; 1%</u>	<b>4%</b>	<b>6%</b>

# Les leviers d'action spécifiques sur la QVT des non cadres

1. Pas d'effets négatifs de la fusion
2. Matériel pour les manutentions

# Les leviers d'action spécifiques sur la QVT des cadres

1. Entretiens individuels avec la hiérarchie pour échanger sur le travail

# Analyse des aspects formels du travail qui contribuent fortement à la QVT

# Analyse des variables profils

## DIRIGEANTS

### Les variables déterminantes de la QVT

#### Variables fortes

- Les horaires de travail
- Travail de nuit
- Travail les jours fériés

#### Détail des variables déterminantes selon l'évaluation de la QVT

##### Note QVT: 8 à 10

- Horaires de travail prévisibles à plus de 3 mois
- Jamais de travail de nuit
- 7- 8 jours travaillés sur le total des deux dernières semaines travaillées

##### Note QVT : 6 à 7

- Travail de nuit

##### Note QVT : 1 à 5

- Horaires de travail non prévisibles
- Travail les jours fériés

## Analyse des variables profils

### SALARIES CADRES

#### Les variables déterminantes de la QVT

##### Variables fortes

- Nombre total de salariés de l'entreprise employeur
- Nombre d'heures effectuées sur le total des deux dernières semaines
- Prévisibilité des horaires de travail
- Fonction
- Sur la qualité de manager
- Nombre de jours travaillés sur le total des deux dernières semaines travaillées
- Nombre total de salariés de l'établissement

##### Variables modérées

- Contraintes horaires
- Amplitude horaire supérieure à 10 heures

##### Détail des variables déterminantes selon l'évaluation de la QVT

###### Note QVT : 8 à 10

- Entreprise employeur de moins de 20 salariés
- Fonction Direction Générale
- Horaires de travail prévisibles à plus de 3 mois
- Manager/encadrant d'équipe
- Etablissement de moins de 20 salariés
- 9-10 jours travaillés sur le total des 2 dernières semaines travaillées
- Entre 70h et moins de 80h effectuées sur le total des 2 dernières semaines travaillées
- Entreprise employeur de 20 à 49 salariés

###### Note QVT : 6 à 7

- Plus de 80h effectuées sur le total des 2 dernières semaines travaillées
- Entreprise employeur de plus de 500 salariés

###### Note QVT : 1 à 5

- Horaires de travail non prévisibles
- 6 jours ou moins travaillés sur le total des 2 dernières semaines travaillées
- Etablissement employeur de 500 salariés et plus
- Non manager
- Travail avec des contraintes horaires
- Amplitude horaire supérieure à 10 heures

## Analyse des variables profils

# SALARIES NON CADRES

## Les variables déterminantes de la QVT

### Variables fortes

- Nombre total de salariés de l'entreprise employeur
- Nombre total de salariés de l'établissement
- Fonction
- Prévisibilité des horaires de travail
- Ancienneté dans le secteur
- Temps de travail (plein/partiel)
- Travail les jours fériés
- Amplitude horaire supérieure à 10 heures
- Ancienneté sur le poste
- Travail de nuit
- Contrat de travail
- Astreintes
- Lieu de travail
- Nombre d'heures effectuées sur le total des deux dernières semaines

### Variables modérées

- Sur la qualité de manager
- Age
- Mode de travail (seul/équipe)

### Détail des variables déterminantes selon l'évaluation de la QVT:

#### Note QVT : 8 à 10

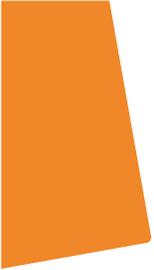
- Entreprise employeur de moins de 20 salariés
- Etablissement de moins de 20 salariés
- Fonction Support
- Ancienneté dans le secteur de 3 ans ou moins
- Horaires de travail prévisibles à plus de 3 mois
- Travail à temps partiel
- Ancienneté dans le poste de 3 ans ou moins
- Jamais d'amplitude horaire supérieure à 10 heures
- En CDD
- Jamais de travail de nuit
- Jamais de travail les jours fériés
- Jamais d'astreintes
- Moins de 50h effectuées sur le total des 2 dernières semaines travaillées

#### Note QVT : 6 à 7

- Agé de moins de 35 ans

#### Note QVT : 1 à 5

- Entreprise employeur de 500 salariés et plus
- Horaires de travail non prévisibles
- Travail les jours fériés
- Travail à temps plein
- Etablissement de 500 salariés et plus
- Fonction Production
- Amplitude horaire supérieure à 10 heures
- Etablissement de 50 à 500 salariés
- Ancienneté dans le secteur de 8 à 15 ans
- Astreintes
- Ancienneté dans le poste de 8 à 15 ans
- En CDI
- Travail de nuit
- Fonction accompagnement du public
- Non manager
- Travail majoritairement en équipe
- Travail à Paris/Région Parisienne
- Ancienneté dans le secteur de plus de 15 ans



## Pour des compléments....

[Cides.chorum.fr](http://Cides.chorum.fr)

Inscription à notre newsletter bi mensuelle pour les outils pratiques et les services aux adhérents

[barometre@chorum.fr](mailto:barometre@chorum.fr)

Délégation régionale CHORUM à Lyon

[Pascal.goure@chorum.fr](mailto:Pascal.goure@chorum.fr)



Qualité de vie au travail dans l'Economie Sociale et Solidaire - Chorum / CSA

