

SEPTEMBRE
2017



La qualité de vie au travail dans la CCN 66 en 2016

RÉDACTION :

EMMANUELLE PARADIS, Chef de projet Prévention et santé au travail

CHLOE RIEDINGER-MARQUET, Chargée de mission Qualité de vie au travail

Préambule

En 2013, la Mutuelle CHORUM lançait la première édition de son enquête sur la qualité de vie au travail dans l'ESS en s'engageant à renouveler cette initiative dans le temps pour mesurer les évolutions de la 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'actions. Nous poursuivons ainsi notre engagement fort et de long terme auprès des structures du secteur en matière de prévention des risques professionnels, santé et qualité de vie au travail.

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 leur contenu », la qualité de vie au travail est au cœur de nos préoccupations. Plusieurs indicateurs ont été mis en perspective pour réaliser ce baromètre : organisation et contenu du travail, relations entre collègues, avec l'encadrement, environnement physique, dialogue social...

En octobre 2016, plus de 6 000 salariés et dirigeants se sont de nouveau mobilisés et exprimés à travers notre baromètre. Cette seconde édition basée sur la première intègre de nouveaux enjeux, notamment la question du numérique et des fusions.

Ce baromètre nous permet d'obtenir une vision croisée de 1 217 dirigeants et salariés de structures relevant de la CCN 66, et d'avoir une visibilité de l'évolution de leur ressenti.

Elle a une double utilité :

- elle permet d'identifier des données globales sur l'ESS et des données spécifiques à la CCN 66 ;
- elle permet de repérer des problématiques spécifiques à la CCN 66.

Nous espérons que les données de cette synthèse vous permettront d'identifier des pistes d'action pour agir.

1. La qualité de vie au travail dans la CCN 66

Au niveau de la CCN 66, la perception de la qualité de vie au travail est légèrement inférieure (5,9/10) à celle identifiée pour l'ensemble de l'ESS (6,1/10).

Ensemble des salariés (cadres & non cadres)		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
Comment évaluez-vous votre qualité de vie au travail ?	Note de 1 à 10	6,1	5,9	6,1
Au regard de la perception de votre QVT, à l'avenir, souhaitez-vous continuer à travailler dans l'ESS ?	% oui	85%	80%	83%
Etes-vous confiant dans votre avenir professionnel au sein de votre structure ?	% oui	62%	57%	56%

A noter

- ✓ Des indicateurs en baisse entre 2013 et 2016.

Salariés occupant des fonctions d'accompagnement du public		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
Comment évaluez-vous votre qualité de vie au travail ?	Note de 1 à 10	5,7	5,6	5,9
Au regard de la perception de votre QVT, à l'avenir, souhaitez-vous continuer à travailler dans l'ESS ?	% oui	83%	80%	83%
Etes-vous confiant dans votre avenir professionnel au sein de votre structure ?	% oui	58%	53%	53%

A noter

- ✓ Un ressenti global plus dégradé que pour les autres salariés de la CCN 66 et de l'ESS.

Salariés cadres		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
Comment évaluez-vous votre qualité de vie au travail ?	Note de 1 à 10	6,5	6,4	6,4
Au regard de la perception de votre QVT, à l'avenir, souhaitez-vous continuer à travailler dans l'ESS ?	% oui	87%	83%	86%
Etes-vous confiant dans votre avenir professionnel au sein de votre structure ?	% oui	72%	70%	64%

A noter

- ✓ Une confiance en l'avenir en baisse mais supérieure à ce que l'on observe dans l'ESS.

Dirigeants (salariés & élus)		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
Comment évaluez-vous votre qualité de vie au travail ?	Note de 1 à 10	7,2	7,4	7,2
Etes-vous satisfait de votre travail actuel ?	% satisfaits	90%	91%	89%
Au regard de la perception de votre QVT, à l'avenir, souhaitez-vous continuer à travailler dans l'ESS ?	% oui	92%	95%	94%
Etes-vous confiant dans votre avenir professionnel au sein de votre structure ?	% oui	86%	89%	84%

A noter

- ✓ Une amélioration globale des indicateurs marquée par une note de qualité de vie au travail supérieure à 2013 et au reste de l'ESS.

⇒ **Les évolutions de la QVT dans la CCN 66**

	CCN66				ESS
	Salariés ¹	Acc. public ²	Cadres	Dirigeants	Salariés
Au cours de ces dernières années, diriez-vous que votre QVT...					
... s'est améliorée ?	20%	17%	26%	31%	22%
... est restée inchangée ?	25%	20%	30%	37%	29%
... s'est dégradée ?	54%	63%	44%	33%	49%
Les principales raisons de cette amélioration (4 premières raisons citées par les salariés)					
Ambiance de travail au sein de l'équipe	44%	51%	39%	30%	38%
Evolutions des missions et intérêt du travail	40%	31%	49%	30%	38%
Changements d'organisation	35%	34%	34%	43%	31%
Reconnaissance des compétences	31%	37%	35%	33%	31%
Les principales raisons de cette dégradation (4 premières raisons citées par les salariés)					
Changements d'organisation	57%	58%	49%	38%	51%
Reconnaissance des compétences	33%	30%	29%	9%	33%
Ambiance de travail au sein de l'équipe	32%	28%	33%	16%	31%
Evolution des moyens humains et financiers	29%	35%	32%	53%	27%

A noter

- ✓ Un sentiment de dégradation très marquée.
- ✓ Une évolution des missions et un intérêt du travail particulièrement mis en avant chez les cadres.
- ✓ Un impact significatif des changements d'organisation.

¹ Ensemble des salariés

² Salariés occupant des fonctions d'accompagnement du public

⇒ La question des fusions et regroupements

Est-ce que la structure dans laquelle vous travaillez a connu une fusion ou un regroupement récemment ?		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
Ensemble des salariés	Note QVT si réponse « oui »	5,9	5,5	5,7
Dirigeants	Note QVT si réponse « oui »	6,7	6,8	6,9

Ces changements liés à la fusion ou au regroupement ont-ils un impact sur votre travail ?		CCN66	ESS
		2016	2016
Ensemble des salariés	% positif	28%	31%
Salariés occupant des fonctions d'accompagnement du public	% positif	22%	26%
Cadres	% positif	44%	40%
Dirigeants	% positif	64%	64%

A noter

- ✓ « Note de QVT » de 7,4/10 pour les répondants qui considèrent que l'impact de la fusion a été positif.
- ✓ « Note de QVT » de 4,6/10 pour ceux qui l'ont vécu comme négatif.
- ✓ Impact des fusions vécu comme positif par les cadres et les dirigeants, mais beaucoup plus négatif pour les autres salariés.

2. Contenu, sens et organisation du travail

Le sens du travail (utilité pour le public, pour la structure, pour les collègues...) et son organisation (objectifs, autonomie, moyens d'action...) sont déterminants pour la qualité de vie au travail, mais plus largement pour la santé. En effet, ils constituent des facteurs de risques psychosociaux avérés lorsqu'ils sont dégradés.

Ensemble des salariés (cadres & non cadres)		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
Globalement, êtes-vous satisfait du contenu de votre travail actuel ?	% satisfaits	78%	73%	76%
Je comprends comment mon travail contribue aux missions de la structure ou de l'établissement.	% oui	88%	85%	88%
Je sais ce que l'on attend de moi au travail.	% oui	78%	76%	79%
J'ai les moyens matériels de réaliser un travail de qualité.	% oui	71%	63%	63%
Mon travail me permet de prendre souvent des décisions.	% oui	73%	70%	70%

A noter

- ✓ Une diminution notable des moyens matériels dont les salariés estiment disposer pour réaliser un travail de qualité, ce qui peut impacter le sens du travail.

Salariés occupant des fonctions d'accompagnement du public		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
Globalement, êtes-vous satisfait du contenu de votre travail actuel ?	% satisfaits	71%	70%	75%
Je me sens utile au public ou aux bénéficiaires.	% oui	92%	85%	93%
Je me sens respecté et reconnu par les bénéficiaires, le public, les adhérents, les clients.	% souvent/parfois	96%	97%	97%
Il m'arrive de me sentir affecté(e) par les attitudes ou les agressions verbales du public.	% souvent/parfois	77%	75%	74%
Il m'arrive d'avoir peur d'être agressé physiquement dans l'exercice de mon métier.	% souvent/parfois	51%	59%	42%
En raison de mes conditions de travail, il m'arrive d'avoir le sentiment d'être maltraité avec le public.	% souvent/parfois	58%	53%	37%

A noter

- ✓ L'importance du sentiment d'être respecté et reconnu.
- ✓ Un point d'attention : forte progression de la peur des agressions physiques.
- ✓ Des réponses qui attirent l'attention sur une perte de sens du travail (utilité, qualité du travail réalisé).

Cadres		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
Globalement, êtes-vous satisfait du contenu de votre travail actuel ?	% satisfaits	85%	81%	81%
Je me sens utile au public ou aux bénéficiaires.	% oui	75%	86%	82%
Je suis fier de travailler dans ma structure actuelle.	% oui	e.i	79%	79%

A noter

- ✓ Une forte augmentation du sentiment d'utilité pour les cadres.

Dirigeants (salariés & élus)		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
Globalement, êtes-vous satisfait du contenu de votre travail actuel ?	% satisfaits	91%	92%	93%
Je sais ce que l'on attend de moi au travail.	% oui	89%	88%	82%

3. La charge de travail, son intensité, la conciliation des temps

La charge de travail est une caractéristique de l'activité qui est très impactée par les évolutions externes : modalités de financement, injonctions institutionnelles, attentes du public et des familles, etc. Suivre son évolution est essentiel car cet aspect du travail constitue un facteur d'usure important.

L'intensité physique du travail a à la fois un impact sur la santé (douleurs, pathologies diverses), sur le ressenti de la qualité de vie au travail, et sur les risques psychosociaux, en entravant la possibilité de se projeter dans l'avenir.

Ensemble des salariés (cadres & non cadres)		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
Globalement, êtes-vous satisfaits de vos conditions de travail (matériel, horaires, formations...) ?	% oui	76%	75%	77%
Dans mon travail, je suis constamment sous pression sans avoir le temps de souffler.	% oui	59%	55%	53%
Mes activités sont souvent interrompues par une autre activité non prévue et cela constitue un aspect négatif.	% oui	65%	63%	61%
Je trouve un bon équilibre entre ma vie privée et ma vie professionnelle.	% oui	71%	69%	70%

A noter

- ✓ Des indicateurs relativement stables concernant les conditions de travail entre 2013 et 2016.

Salariés occupant des fonctions d'accompagnement du public		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
Globalement, êtes-vous satisfaits de vos conditions de travail (matériel, horaires, formations...) ?	% oui	64%	68%	69%
Dans mon travail, je suis constamment sous pression sans avoir le temps de souffler.	% oui	59%	55%	53%
Mes activités sont souvent interrompues par une autre activité non prévue et cela constitue un aspect négatif.	% oui	63%	60%	56%
Je trouve un bon équilibre entre ma vie privée et ma vie professionnelle.	% oui	67%	65%	69%
Mon travail me demande un effort physique.	% souvent/parfois	38%	49%	50%
Je ressens des douleurs articulaires, une gêne dans le travail, du fait des manutentions.	% souvent/parfois	27%	37%	42%
Je suis gênée(e) par le bruit.	% souvent/parfois		32%	51%

A noter

- ✓ Une forte augmentation des efforts physiques, douleurs et gênes déclarés par les salariés occupant des fonctions d'accompagnement du public entre 2013 et 2016.

Cadres		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
Globalement, êtes-vous satisfaits de vos conditions de travail (matériel, horaires, formations...) ?	% oui	84%	81%	84%
Dans mon travail, je suis constamment sous pression sans avoir le temps de souffler.	% oui	71%	63%	62%
Mes activités sont souvent interrompues par une autre activité non prévue et cela constitue un aspect négatif.	% oui	73%	69%	68%
Je trouve un bon équilibre entre ma vie privée et ma vie professionnelle.	% oui	69%	65%	67%

A noter

- ✓ Une baisse du sentiment d'être sous pression entre 2013 et 2016 mais qui reste au dessus des résultats de l'ESS.

Dirigeants (salariés & élus)		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
Globalement, êtes-vous satisfaits de vos conditions de travail (matériel, horaires, formations...) ?	% oui	89%	86%	88%
Dans mon travail, je suis constamment sous pression sans avoir le temps de souffler.	% oui	81%	64%	65%
Mes activités sont souvent interrompues par une autre activité non prévue et cela constitue un aspect négatif.	% oui	75%	65%	66%
Je trouve un bon équilibre entre ma vie privée et ma vie professionnelle.	% oui	65%	65%	64%

A noter

- ✓ Une forte baisse du sentiment d'être sous pression, d'être souvent interrompu, entre 2013 et 2016.

⇒ La perception du numérique

	CCN66				Comparaison	
	Salariés ³	Acc. public ⁴	Cadres	Dirigeants	ESS (salariés)	Anact ⁵ (salariés)
Dans la liste suivante, quels sont les mots qui vous paraissent correspondre le mieux à vos sentiments à l'égard du « numérique » dans votre travail ? (3 premiers mots cités par les salariés de la branche)						
- Simplification	62%	58%	67%	65%	61%	51%
- Souplesse	32%	25%	47%	61%	34%	25%
- Opportunité	27%	25%	38%	35%	31%	21%
L'impact de l'usage des technologies numériques						
Globalement, selon vous, l'impact de l'usage des technologies numériques sur votre travail est... (% positif)	87%	81%	91%	95%	89%	
En dehors de votre temps de travail, vous arrive-t-il de vous connecter pour raison professionnelle ? (% souvent)	33%	34%	54%	82%	42%	

A noter

- ✓ Un sentiment et des pratiques vis-à-vis du numérique assez proches de ce que l'on observe dans le reste de l'ESS.
- ✓ Un ressenti moins positif pour les salariés occupant des fonctions d'accompagnement du public.

3. Ensemble des salariés

4. Salariés occupant des fonctions d'accompagnement du public

5. Sondage Anact-TNS Sofres – Juin 2016 – Ensemble du salariat, tous secteurs confondus

4. Le collectif, le soutien de l'encadrement et les possibilités d'expression

Le soutien des collègues et celui de l'encadrement est un enjeu majeur : en effet, il permet, lorsqu'il est présent, de réduire considérablement l'impact des autres facteurs de contraintes sur le ressenti des salariés. Dans la branche de l'aide à domicile, au vu des contraintes spécifiques liées au financement des temps de réunions, cette question est particulièrement complexe.

Ensemble des salariés (cadres & non cadres)		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
• L'ambiance de travail				
L'ambiance de travail au sein de l'équipe est-elle bonne ?	% oui	75%	74%	78%
• Le rôle de l'encadrement				
Votre encadrant de proximité suit et soutient le travail de chacun au quotidien.	% oui	e.i.	66%	69%
Recevez-vous un soutien satisfaisant de la part de votre encadrant dans les situations difficiles ?	% oui	51%	61%	64%
• L'expression sur le travail				
Globalement, êtes-vous satisfait de vos possibilités d'expression sur votre travail et son organisation ?	% satisfaits	62%	60%	65%
Les échanges formels et informels permettent-ils d'améliorer la qualité de vie au travail des salariés ?	% oui	61%	59%	63%
Participez-vous à l'élaboration du projet de votre structure ?	% oui ⁶	56%	56%	58%

A noter

- ✓ Une satisfaction en hausse vis-à-vis du soutien de l'encadrement dans les situations difficiles.

Salariés occupant des fonctions d'accompagnement du public		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
• L'ambiance de travail				
L'ambiance de travail au sein de l'équipe est-elle bonne ?	% oui	73%	72%	76%
• Le rôle de l'encadrement				
Votre encadrant de proximité suit et soutient le travail de chacun au quotidien.	% oui	e.i.	67%	69%
Recevez-vous un soutien satisfaisant de la part de votre encadrant dans les situations difficiles ?	% oui	46%	59%	64%
• L'expression sur le travail				
Globalement, êtes-vous satisfait de vos possibilités d'expression sur votre travail et son organisation ?	% satisfaits	e.i.	58%	61%
Les échanges formels et informels permettent-ils d'améliorer la qualité de vie au travail des salariés ?	% oui	56%	54%	61%
Participez-vous à l'élaboration du projet de votre structure ?	% oui ⁷	64%	61%	60%

A noter

- ✓ Des indicateurs concernant l'expression sur le travail assez dégradés.

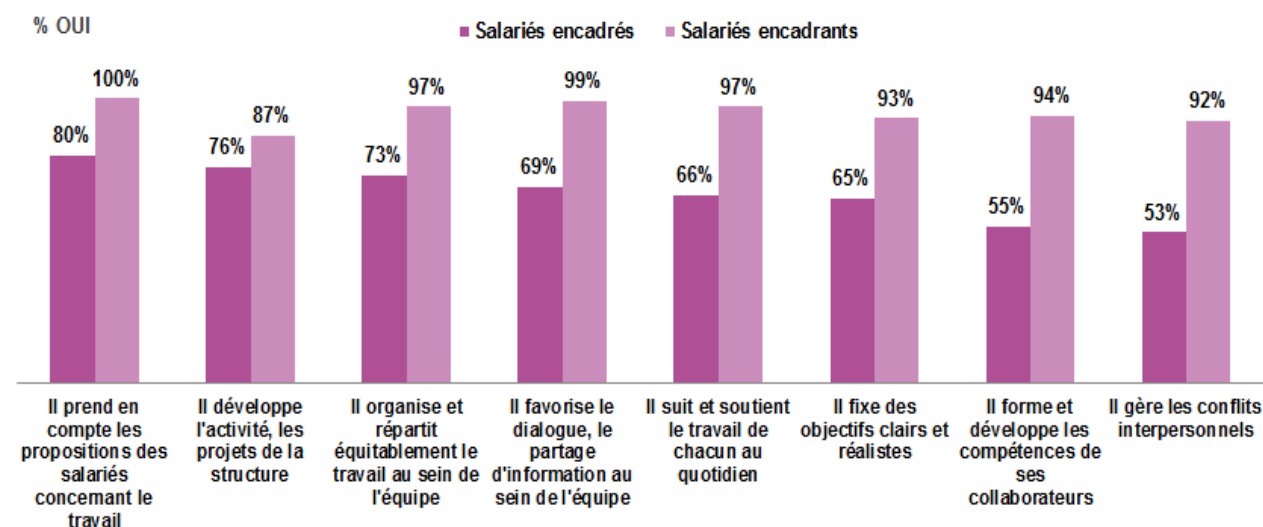
6. Base : salariés connaissant le projet de la structure

7. Base : salariés occupant des fonctions d'accompagnement du public connaissant le projet de la structure

⇒ Regards croisés sur le rôle des encadrants de proximité

Pour vous, qu'est ce qu'aujourd'hui votre manager / votre encadrant de proximité réalise concrètement ?

En tant qu'encadrant, dans vos relations d'équipe, quelles sont les missions que vous avez le temps ou les moyens de réaliser ?



Base salariés ayant un manager, un encadrant de proximité : 891

Base salariés encadrants : 272

A noter

- ✓ Les sujets sur lesquels l'écart est le plus important entre l'avis des encadrants et celui des encadrés : la gestion des conflits, la formation et l'appui au développement des compétences des salariés, le suivi et le soutien au quotidien, le dialogue et la circulation de l'information...

Cadres		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
● L'ambiance de travail				
L'ambiance de travail au sein de l'équipe est-elle bonne ?	% oui	78%	77%	81%
● Le rôle de l'encadrement				
Votre encadrant de proximité suit et soutient le travail de chacun au quotidien.	% oui	e.i	67%	65%
Recevez-vous un soutien satisfaisant de la part de votre encadrant dans les situations difficiles ?	% oui	59%	66%	65%
● L'expression sur le travail				
Globalement, êtes-vous satisfait de vos possibilités d'expression sur votre travail et son organisation ?	% satisfaits	73%	70%	72%
Les échanges formels et informels permettent-ils d'améliorer la qualité de vie au travail des salariés ?	% oui	71%	72%	70%
Participez-vous à l'élaboration du projet de votre structure ?	% oui ⁸	67%	70%	71%

Dirigeants (salariés & élus)		CCN66		ESS
		2013	2016	2016
● L'ambiance de travail				
L'ambiance de travail au sein de l'équipe est-elle bonne ?	% oui	89%	89%	94%

8. Base : cadres connaissant le projet de la structure

Pour aller plus loin... Une analyse des leviers d'action

Une analyse statistique approfondie permet d'identifier trois catégories de déterminants de la qualité de vie au travail.

- Les « **basiques** » contribuent peu à la satisfaction globale lorsqu'ils sont évalués positivement. En revanche, ils ont un impact important en cas d'évaluation négative.
- Les « **clés** » contribuent de façon importante à la satisfaction globale quelle que soit l'évaluation. Ils augmentent la satisfaction lorsque les attentes sont dépassées et génèrent de l'insatisfaction en deçà.
- Les « **plus** » contribuent à une forte satisfaction s'ils sont évalués positivement ; en revanche, ils n'entraînent pas d'insatisfaction en cas d'évaluation négative.

Les **BASIQUES** (impactant négativement la QVT) au sein de la CCN 66

Rôle des encadrants de proximité (vu par les salariés encadrés)

Expression et soutien au travail : Bénéficier d'une bonne ambiance de travail

Relations avec le public :

- Ne pas avoir le sentiment d'être maltraitant avec le public
- Ne pas avoir le sentiment d'être affecté(e) par l'attitude ou les agressions verbales du public

Environnement du travail :

- Ne pas être gêné(e) par des douleurs articulaires du fait des manutentions réalisées
- Ne pas être gêné(e) par le bruit
- Participer au choix du matériel et des équipements nécessaires au travail
- Disposer de matériel disponible et adapté pour les manutentions

Critères de discriminations : sentiment de pouvoir exercer son travail sans discriminations

Fusions et regroupements :

- Etre bien informé(e) à chaque étape de la fusion/regroupement
- Le fait que la fusion/regroupement n'ait pas d'effet négatif sur les collègues
- Etre rassuré(e) pour son emploi en cas de fusion/regroupement

Contenu et organisation du travail :

- Recevoir de nouvelles compétences grâce aux formations
- Réaliser un travail varié
- Savoir ce que l'on attend de soi au travail
- Ne pas effectuer une quantité de travail excessive
- Réaliser un travail qui permet de prendre des décisions
- Ne pas être interrompu par une autre activité non prévue
- Comprendre comment le travail contribue aux missions de la structure
- Ne pas être constamment sous pression sans avoir le temps de souffler
- Ne pas recevoir d'ordres ou d'indications contradictoires de la part de différentes personnes

Les CLES (impactant positivement et négativement la QVT) au sein de la CCN 66

Rôle des encadrants de proximité (vu par les salariés encadrés) :

- La formation et le développement des compétences de ses collaborateurs
- Le développement d'activité, de projets de la structure

Expression et soutien au travail :

- Favoriser les échanges au sein des structures
- Recevoir un soutien satisfaisant de la part du manager

Fusions et regroupements :

- Recevoir une information claire et suffisante sur la mise en œuvre des évolutions/changements

Contenu et organisation du travail :

- Avoir les moyens matériels de réaliser un travail de qualité
- Avoir la liberté de faire évoluer les procédures pour travailler efficacement
- Recevoir les informations nécessaires pour bien faire le travail
- Savoir précisément sur quoi le travail est évalué par l'encadrement

Les PLUS (impactant positivement la QVT) au sein de la CCN 66

Rôle des encadrants (vu par les encadrants eux-mêmes)

En synthèse... Les axes d'amélioration majeurs dans la CCN 66

- ⇒ L'organisation du travail et des échanges au sein des équipes
- ⇒ L'information dans le cadre des fusions et regroupements

Comment agir ? Quelques exemples...

- Donner la parole aux salariés pour identifier les situations vécues comme fatigantes ou pénibles.
- Mettre en place une démarche collective d'analyse des ces situations.
- Revoir les fiches de postes en associant les salariés et préciser les niveaux de responsabilité sur chaque tâche.
- Analyser systématiquement, dans le cadre de réunions d'équipes, les situations de tension physique ou verbale avec le public.
- Etc.

Des repères et outils pour agir

- ⇒ Télécharger les fiches-repères « S'engager dans une démarche de qualité de vie au travail » : www.chorum-cides.fr > Fiches-repères QVT
- ⇒ Assister aux webinaires de CIDES : www.chorum-cides.fr > Séminaires et webinaires
- ⇒ Participer à un Club prévention : www.chorum-cides.fr > Clubs

Chorum, c'est :

La seule mutuelle **entièrement dédiée** aux acteurs de l'**économie sociale et solidaire**.

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

Chorum en chiffres :

22 500 entreprises adhérentes

Soit 680 000 assurés

www.chorum.fr

CIDES, c'est :

Le **centre de ressources et d'action** de CHORUM en prévention des risques professionnels, santé et qualité de vie au travail.

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

www.chorum-cides.fr

Chorum facilit', c'est :

Le 1^{er} **service d'accompagnement social des salariés** de l'économie sociale et solidaire.

Un accompagnement **sur-mesure** et des **conseils pratiques** dans les moments importants ou difficiles de la vie.

www.chorum-facilit.fr



POUR ALLER PLUS LOIN

CHORUM met à la disposition de ses adhérents de nombreux outils et services pour les accompagner dans leurs démarches de prévention des risques professionnels et de l'absentéisme.

Pour découvrir l'ensemble de notre offre, RDV sur

www.chorum-cides.fr

 Chorum

 Chorum

prevention@chorum.fr

