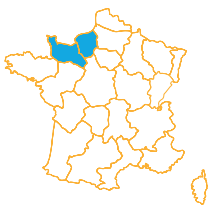
2e BAROMETRE REGIONAL QUALITE DE VIE AU TRAVAIL DANS L'ESS 2017

Region NORMANDIE

Synthèse des résultats



CSA CONSUMER SCIENCE & ANALYTICS

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

MINISTÈRE DE LA VILLE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS

UDES

Chorum

En Mars 2017, Chorum, la mutuelle de protection sociale complémentaire des acteurs de l'économie sociale et solidaire publiait les résultats du second baromètre national exclusivement dédié à la qualité de vie au travail des salariés et dirigeants de l'ESS. L'enquête a porté sur plusieurs thématiques : l'organisation du travail, le contenu du travail, le relationnel et le management, les changements organisationnels et fusions, le numérique et l'environnement de travail.

En 2018, l'UDES est le partenaire de la déclinaison de ce baromètre dans cinq régions (Bourgogne Franche Comté, Grand-Est, Bretagne, Normandie et Occitanie) qui a pour objectif de proposer une vision territorialisée des enjeux relatifs à la qualité de vie au travail et de contribuer à nourrir l'observation, l'expérimentation et/ou la décision des acteurs territoriaux.

La qualité de vie au travail est au cœur des préoccupations de Chorum et de l'UDES. Ainsi, Chorum accompagne ses adhérents et produits des données et études de référence pour l'ensemble du secteur de l'ESS, à travers les actions menées depuis plus de 10 ans par CIDES, son centre de ressources et d'action en matière de prévention des risques professionnels, santé et qualité de vie au travail.

Pour l'UDES, membre du comité de pilotage du baromètre national et partenaire historique de Chorum, cette collaboration s'inscrit dans la continuité de ses travaux engagés ces dernières années sur les thèmes participants à l'amélioration de la qualité de vie au travail : égalité femmes/hommes, évolution des parcours professionnels, prévention des discriminations, pour outiller l'action des employeurs de l'ESS en faveur du développement et de la qualité de l'emploi.

Nous espérons que les données de cette deuxième édition du baromètre régional serviront de tremplin car

s'exprimer, c'est déjà agir !

Brigitte Lesot
Directrice générale de
la Mutuelle CHORUM

Sébastien Darrigrand
Délégué général
de l'UDES

LE COMITÉ SCIENTIFIQUE

Pierre Aldrovandi
Juris Asso

Jacqueline Berrut
FO-FNAS

Marion Boinot
Mouvement associatif

Fabienne Demousseau
SYNOFDES

Alain Détolle
Associations Mode d'emploi

Sabine Esnault
Uriopss IDF

Francis La Régina
CFDT

Amandine Leviel
UGEM

Arnaud Matarin
CNCRESS

Dominique Ribet
CGT

Nadine Richez-Battesti
LEST CNRS

Aurélie Rossi
SNAECSO

Clément Ruffier
ANACT

Gérard Sauty
CFTC

Violaine Trosseille
UDES

LE COMITÉ DE PILOTAGE

Sébastien Darrigrand
UDES

Éric Darzens
CFE-CGC

Nathalie Pain
CFDT

Manuella Pinto
UNA

Christine Rodriguez
CNEA

Gérard Sauty
CFTC

Anne Taquet
CGT

PILOTES RÉGIONAUX

Dominique Roche
UDES

Laurence Farolet
CHORUM

SOMMAIRE

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL /10
Vue d'ensemble et principaux enseignements
p. 4

UN SENTIMENT DE DÉGRADATION
de plus en plus prononcé...
p. 6

... MAIS UN ATTACHEMENT FORT
au secteur
p. 7

ORGANISATION DU TRAVAIL
Trouver l'équilibre malgré la pression et la charge de travail
p. 8

RELATIONNEL & MANAGEMENT
Une perception positive de l'ambiance et un soutien en progression
p. 9

FUSIONS ET CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS
Des contextes peu rassurants pour les salariés
p. 10

LE NUMÉRIQUE
Des outils perçus comme utiles malgré des points de tension
p. 11

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL
Une augmentation préoccupante des contraintes physiques
p. 12

LES PRIORITÉS D'ACTION
pour améliorer la qualité de vie au travail dans l'ESS
p. 13

STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON
p. 14

POUR ALLER PLUS LOIN
p. 15

LA NOTE
Qualité de vie au travail

SALARIÉS

5,9/10

5,8/10 Non cadres

6,4/10 Cadres

DIRIGEANTS

7,6/10

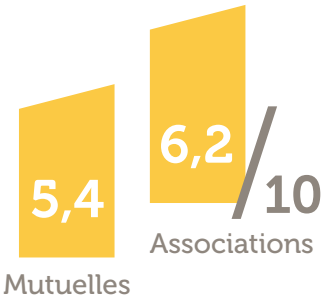
moyenne régionale de **la qualité de vie au travail** dans l'ESS

DÉGRADATION PAR RAPPORT À 2013

2013 : 6,5/10 et 7,8/10

National : 6,1/10 et 7,2/10

LA NOTE
SELON LE STATUT DE LA STRUCTURE



National : 5,8 6,3

SATISFACTION

76% SALARIÉS **95%** DIRIGEANTS

sont satisfaits de leurs *conditions* de travail

2013 : 83% et 96%

National : 77% et 88%

68% SALARIÉS **95%** DIRIGEANTS

sont satisfaits de leur *travail actuel*

2013 : 83% et 96%

National : 71% et 89%

LA NOTE

SELON LA FONCTION

5,6 — National 5,9

Accompagnement du public, des bénéficiaires, des adhérents ou des clients

6,7 — 6,5

Gestion de projets transversaux

6,4 — 6,4

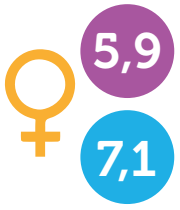
Fonctions support

7 — 7,1

Direction générale

LA NOTE

SELON LE GENRE



National :	*6,1*	*6,3*
	7,1	*7,3*

LA NOTE

SELON LE SALAIRE MENSUEL NET

National :	*6,5*	*7,3*
	6,4	*7*
	6	*7,2*

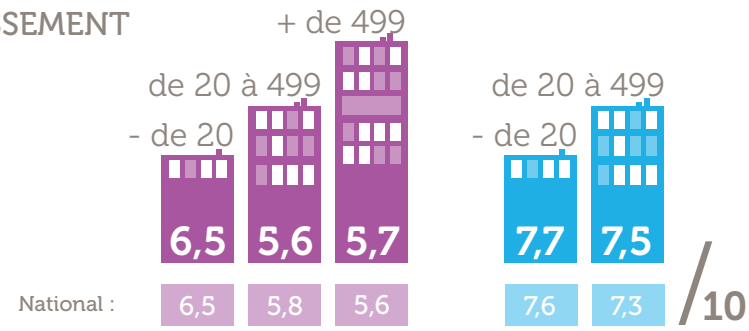
LA NOTE

SELON L'ÂGE

	SALARIÉS	National :	DIRIGEANTS	National :
- de 35 ans	6,4/10	6,4	7/10	7
de 35 à 54 ans	5,9/10	6	7,5/10	7
55 ans et +	5,6/10	6	7,7/10	7,5

LA NOTE

SELON LA TAILLE DE L'ÉTABLISSEMENT



	- de 20	de 20 à 499	+ de 499	- de 20	de 20 à 499
National :	6,5	5,8	5,6	7,6	7,3

/10

UN SENTIMENT DE DÉGRADATION

de la qualité de vie au travail de plus en plus prononcé...

	SALARIÉS	DIRIGEANTS
	57%	**26%**
2013 :	46%	15%
National :	*49%*	*34%*

ressentent une *dégradation* de leur qualité de vie au travail au cours des dernières années

LES PRINCIPALES RAISONS DE CETTE DÉGRADATION

POUR LES SALARIÉS

54% — Les changements d'organisation
(réorganisation d'un service/établissement, nouvelles procédures...)
National : 51%

39% — L'ambiance de travail
31%

35% — Reconnaissance des compétences
33%

30% — L'évolution des missions et intérêt du travail
25%

53% SALARIÉS } **49%** Non cadres **64%** Cadres

sont *confiants* **dans leur avenir professionnel** au sein de leur structure

2013 : 63%
National : 56% (non cadres 54% / cadres 64%)

...Mais

UN ATTACHEMENT FORT AU SECTEUR,

en lien avec le sens et l'utilité du travail

81% SALARIÉS

100% DIRIGEANTS

souhaitent *continuer* **à travailler dans l'ESS**

2013 : 86% et 89%

National : 83% et 94%

74% SALARIÉS

100% DIRIGEANTS

sont **satisfaits du** *contenu* **de leur travail actuel**

2013 : 85% et 98%

National : 76% et 93%

83% SALARIÉS **100%** DIRIGEANTS

se sentent **utiles** au public/aux bénéficiaires

2013 : 83% et 94%

National : 83% et 93%

81% SALARIÉS **100%** DIRIGEANTS

sont satisfaits d'**avoir un travail varié**

2013 : 84% et 98%

National : 82% et 93%

88% SALARIÉS **95%** DIRIGEANTS

se sentent **respectés, reconnus** par les bénéficiaires, le public, les adhérents, les clients...

2013 : 84% et 91%

National : 88% et 95%

70% SALARIÉS **100%** DIRIGEANTS

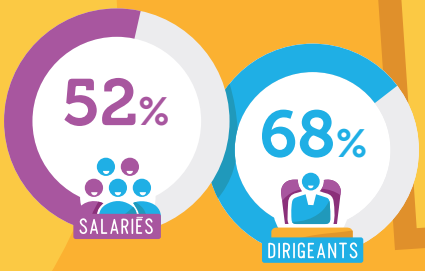
NOUVELLE QUESTION

sont *fiers* de travailler dans leur structure

National : 84% et 91%

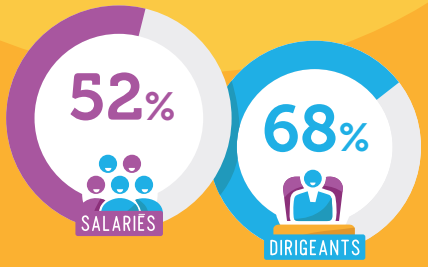
ORGANISATION DU TRAVAIL

Trouver l'équilibre malgré la pression et la charge de travail



estiment effectuer une *quantité de travail* excessive

2013 : 50% et 62%
National : 50% et 53%



se disent constamment *sous pression*

2013 : 56% et 70%
National : 53% et 65%

60% **25%**
SALARIÉS DIRIGEANTS
ont **des horaires prévisibles** à + de 3 mois

National : 60% et 30%

70% **65%**
SALARIÉS DIRIGEANTS
affirment trouver un *bon équilibre* **entre vie professionnelle et vie privée**

2013 : 72% et 74%
National : 70% et 93%

55% SALARIÉS **90%** DIRIGEANTS
ont régulièrement ou occasionnellement **des amplitudes horaires supérieures à 10h**

2013 : 38% et 77%
National : 58% et 82%

LE TÉLÉTRAVAIL

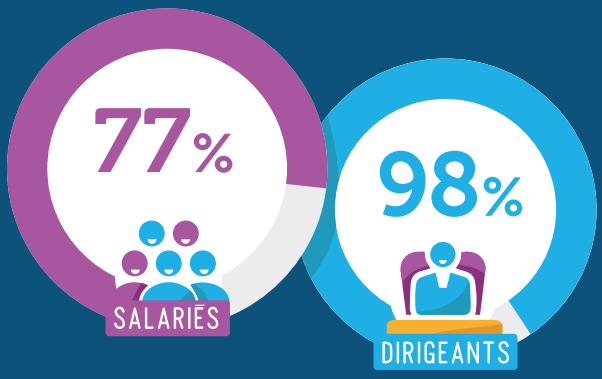
SALARIÉS **14%** DIRIGEANTS **48%**

pratiquent le *télétravail* régulièrement ou occasionnellement

National : 19% et 48%

RELATIONNEL & MANAGEMENT

Une perception positive de l'ambiance et un soutien en progression



jugent *l'ambiance de travail bonne*

2013 : 77% et 96%
National : 78% et 94%

ÉCHANGES SUR LE TRAVAIL

57% SALARIÉS **98%** DIRIGEANTS

pensent que **les échanges formels ou informels permettent d'améliorer la qualité de vie au travail**

2013 : 67% et 96%
National : 63% et 92%

PILOTAGE DU TRAVAIL

79% **88%**

savent ce que l'on attend d'eux au travail

2013 : 86% et 96%
National : 79% et 89%

50% **63%**

savent précisément sur quoi leur travail est évalué par l'encadrement

2013 : 61% et 70%
National : 54% et 56%

INFORMATIONS, MOYENS, AUTONOMIE

54% SALARIÉS **80%** DIRIGEANTS

reçoivent **les informations nécessaires** pour bien faire leur travail

2013 : 67% et 94%
National : 60% et 74%

62% SALARIÉS **83%** DIRIGEANTS

estiment avoir les **moyens matériels** de réaliser un travail de qualité

2013 : 77% et 89%
National : 63% et 72%

67% SALARIÉS **100%** DIRIGEANTS

prennent souvent des décisions dans le cadre du travail

2013 : 75% et 98%
National : 70% et 96%

SOUTIEN MANAGÉRIAL

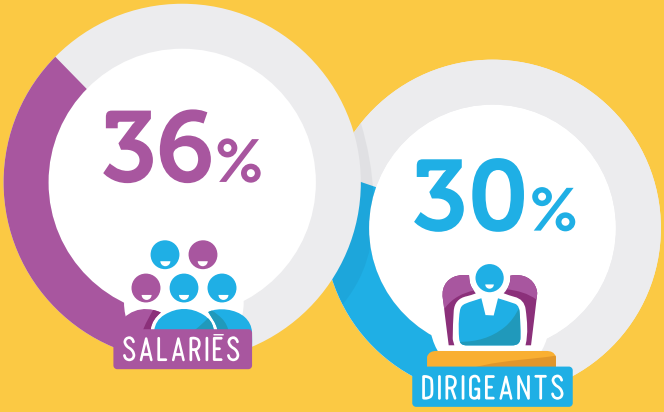
60% SALARIÉS

disent **recevoir un soutien satisfaisant** de la part de leur encadrant dans les situations difficiles

2013 : 51%
National : 64%

FUSIONS ET CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS

Des contextes peu rassurants pour les salariés



ont connu une *fusion ou un regroupement*

2013 : 34% et 11%
National : 29% et 22%

estiment que la fusion/regroupement a eu **un impact négatif** sur leur travail

National : 47%

41% se sont sentis *bien informés* à chaque étape de la fusion/regroupement

2013 : 48%
National : 42%

38% sont **rassurés pour leur emploi** suite à la fusion/regroupement

2013 : 41%
National : 28%

ont vu leur métier évoluer suite à la fusion/regroupement

2013 : 56%
National : 51%

CHANGEMENTS & ÉVOLUTIONS

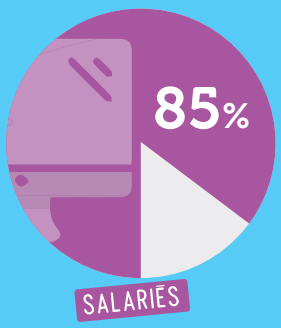
43% SALARIÉS Sur les raisons

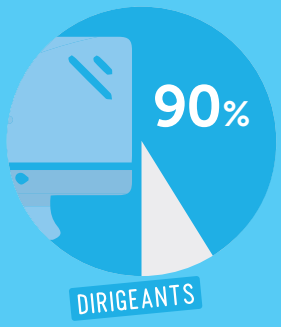
48% SALARIÉS Sur la mise en œuvre

estiment **ne pas avoir reçu une information claire et suffisante**

National : 38% et 43%

LE NUMÉRIQUE
Des outils perçus comme utiles malgré des points de tension





déclarent que
le numérique a un
impact positif
sur leur qualité de vie au travail

National : 88% et 95%

SENTIMENTS À L'ÉGARD DU NUMÉRIQUE[1]

	SALARIÉS	ANACT[2]	DIRIGEANTS	ANACT[2]
Simplification	62%	51%	58%	65%
Souplesse	30%	25%	63%	40%
Opportunité	28%	21%	28%	44%

	SALARIÉS	ANACT[2]	DIRIGEANTS	ANACT[2]
Stress	16%	9%	30%	9%
Pression	15%	7%	23%	7%
Difficulté	12%	8%	7%	8%

[1] Réponses les plus fréquentes parmi une liste de 12 choix
[2] Semaine de la Qualité de Vie au Travail
Sondage ANACT-TNS Sofres – Du 13 au 17 Juin 2016

40% **73%**

utilisent un
ordinateur portable
dans leur travail quotidien

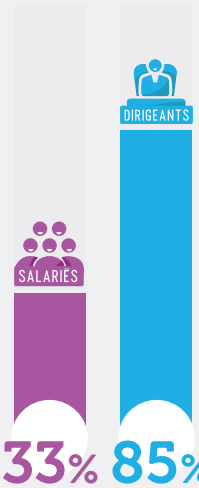
National : 42% et 76%

17% **70%**

utilisent un
smartphone
dans leur travail quotidien

National : 23% et 61%

CONNEXION EN DEHORS DU TEMPS DE TRAVAIL



33% **85%**

déclarent **se connecter souvent à un équipement numérique** en dehors de leur temps de travail

National : 39% et 77%

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Une augmentation préoccupante des contraintes physiques

27% **20%**

SALARIÉS DIRIGEANTS

déclarent que leur travail nécessite *un effort physique* pour aider des personnes ou porter du matériel

2013 : 23% et 19%

National : 31% et 26%

28% **23%**

SALARIÉS DIRIGEANTS

ressentent des *douleurs* **articulaires, une gêne dans le travail**

2013 : 19% et 13%

National : 30% et 18%

62% **68%**

SALARIÉS DIRIGEANTS

se sentent **affectés par les comportements et** *discours agressifs* des bénéficiaires/clients

2013 : 63% et 62%

National : 61% et 62%

? NOUVELLE QUESTION

46% **20%**

SALARIÉS DIRIGEANTS

disent **être gênés** par le *bruit*

National : 47% et 31%

LES PRIORITÉS D'ACTION
pour améliorer la qualité de vie au travail dans l'ESS en Normandie

Données issues d'analyses statistiques complémentaires réalisées par l'institut de sondage CSA

Soutien du manager en cas de difficultés

Liberté de faire évoluer les procédures pour travailler efficacement

Informations claires et suffisantes sur les raisons et la mise en œuvre des changements/ évolutions.

Informations nécessaires pour bien faire son travail

Équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle

Connaissance des critères d'évaluation du travail par l'encadrement

Sécurité pour son emploi en cas de fusion/regroupement

STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON

450 *

SALARIÉS — **90%**

67% Non cadres
23% Cadres

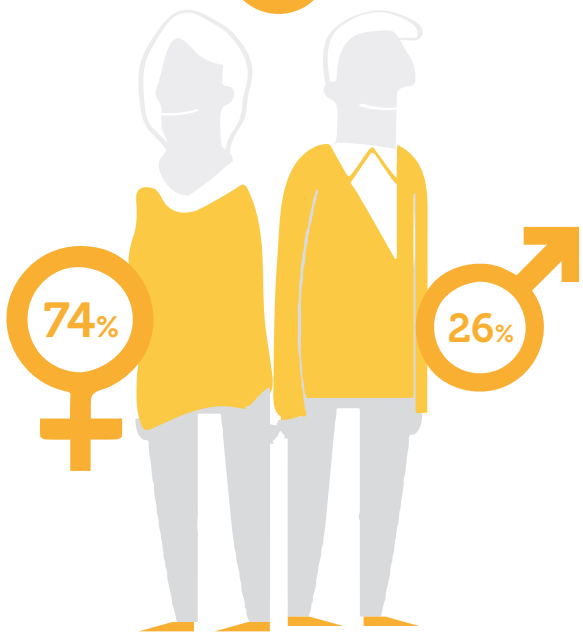
DIRIGEANTS — **10%**

8% Salariés
2% Élus

FONCTIONS

Accompagnement du public, des bénéficiaires, des adhérents, des clients	36%
Fonctions support	26%
Direction générale	10%
Gestion de projets transversaux	9%
Commercial et développement	6%
Services techniques	2%

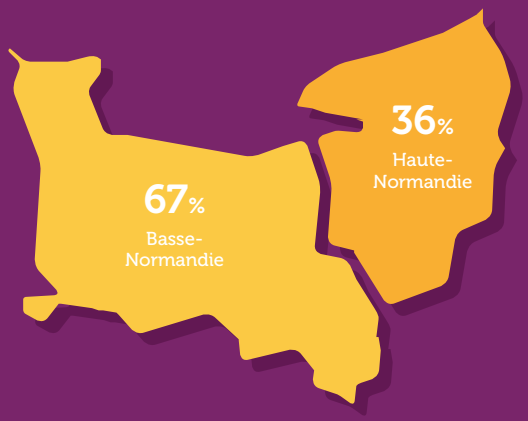
45 ans En moyenne



STATUT DE LA STRUCTURE

78% Associations	**18%** Mutuelles
1% Fondations	**1%** Entreprises sociales
1% Coopératives	

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE



POUR ALLER PLUS LOIN

L'accompagnement de CIDES, le centre de ressources et d'action de CHORUM

RENFORCER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

- **Fiches repères** « S'engager dans une démarche de qualité de vie au travail »
- **Étude** « Santé et qualité de vie au travail : un lien avec l'effectif salarié »
- **Baromètre interne** « Évaluation de la qualité de vie au travail au sein de mon entreprise »
- **Guide méthodologique** « Animer une démarche de qualité de vie au travail dans l'ESS »

PRÉVENIR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

- **Séminaire** « Agir sur les risques psychosociaux : des constats aux pistes d'action »
- **Guide méthodologique** « Les risques psychosociaux dans l'ESS : piloter la prévention »
- **Étude** « Les conditions de travail des cadres dans l'ESS »

ACCOMPAGNER LA CONDUITE DU CHANGEMENT

- **Club** « Préparer et accompagner le changement »
- **Guide méthodologique** « Accompagner le changement et agir pour la qualité de vie au travail dans l'ESS »
- **Séminaire** « Accompagner le changement »
- **Guide méthodologique** « Associations & fusions : mariage d'amour ou de raison ? » - en partenariat avec France Active

PRÉVENIR LES TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES

- **Étude** « Les pratiques de prévention des TMS dans l'ESS »
- **Référentiel** « Agir sur les TMS dans l'ESS : comprendre le travail pour le transformer »
- **Site web** « VousPréférez.fr » - en partenariat avec l'Anact

Retrouvez ces outils sur www.chorum-cides.fr

L'accompagnement de l'UDES

- **Guide méthodologique** « L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans l'ESS »
- **Guide méthodologique** « L'Économie sociale et Solidaire au devant de la diversité »
- **Guide méthodologique** « Les stages, une aubaine pour les jeunes et pour les entreprises de l'ESS »

Retrouvez ces outils sur www.udes.fr/outils-guides

CHORUM, c'est :

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

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

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 **services** pour accompagner les professionnels de l'ESS.

Chorum *facilit'*, c'est :

Le 1er service d **accompagnement social des salariés** de l'ESS.

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

Rédaction : Marine Boyer & Sarah Ferry, Mutuelle CHORUM - Adaptation et réalisation : Yves Daumin, Mutuelle CHORUM - Conception graphique et mise en page : **dryad.fr**

www.Chorum.fr

SUIVEZ-NOUS SUR TWITTER ET FACEBOOK

Chorum

Chorum

Mutuelle CHORUM
Mutuelle soumise aux dispositions du livre II du Code de la Mutualité, immatriculée au répertoire Sirene sous le n° 784 621 419
Siège social : 4/8 rue Gambetta 92240 Malakoff

Chorum