



2^e

BAROMETRE NATIONAL
QUALITE DE VIE AU TRAVAIL
DANS L'ESS

2017

Synthèse des résultats

CSA CONSUMER
SCIENCE &
ANALYTICS



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
ET DES FINANCES

MINISTÈRE DE LA VILLE,
DE LA JEUNESSE
ET DES SPORTS

Chorum

En 2013, la Mutuelle CHORUM lançait la première édition de son enquête nationale sur la qualité de vie au travail dans l'économie sociale et solidaire en s'engageant à renouveler cette initiative dans le temps pour mesurer les évolutions de la qualité de vie au travail. Cette première édition fut un réel succès. La seconde édition, lancée en octobre 2016, s'inscrit dans la même lignée.

Cette année, **6246 salariés et dirigeants de l'ensemble du secteur de l'économie sociale et solidaire se sont mobilisés et exprimés à travers notre baromètre**, réalisé avec l'appui technique de l'institut de sondage CSA, en partenariat avec le Ministère de la Vie associative, le Ministère en charge de l'ESS, et avec le soutien de l'Anact, des principales fédérations d'employeurs et de salariés et des mouvements du secteur, ce qui constitue une très belle mobilisation.

Le questionnaire, conçu sur les mêmes bases que le précédent, intègre également **de nouvelles questions liées aux enjeux actuels, notamment sur le numérique**. Il s'agit ici pour nous de recueillir les tendances du secteur, mais aussi d'**identifier les pistes d'action** pour agir. Lors de la première édition, nous avons décliné les résultats par région, en partenariat avec plusieurs Chambres Régionales de l'Economie Sociale et Solidaire, mais aussi par branche professionnelle afin de permettre aux acteurs locaux et sectoriels de s'emparer des problématiques qui leur sont spécifiques.

En effet, la qualité de vie au travail des salariés comme des employeurs de l'économie sociale et solidaire est au cœur de nos préoccupations, et ce depuis de nombreuses années. CHORUM poursuit ainsi son engagement fort et de long terme auprès des structures du secteur. A travers **les actions menées depuis maintenant 10 ans par son centre de ressources et d'action CIDES**, en matière de prévention des risques professionnels, santé et qualité de vie au travail, notre Mutuelle CHORUM accompagne ses adhérents et produit des données et études de référence pour l'ensemble du secteur de l'économie sociale et solidaire.

Parmi les thématiques et les défis instruits, nos experts développent des outils et services adaptés aux problématiques des professionnels de l'ESS : citons la compréhension de l'**absentéisme et des solutions pour le réduire, la prévention des troubles musculo-squelettiques et des risques psychosociaux ou encore l'appui à la mise en place du compte C3P** (pénibilité). Les données chiffrées du baromètre ont ainsi permis à nos experts de modéliser des outils pratiques contribuant à l'amélioration de la qualité de vie au travail.

Nous espérons que les données de cette deuxième édition serviront de tremplin car **s'exprimer, c'est déjà agir !**

Brigitte Lesot
Directrice générale de
la Mutuelle CHORUM



LE COMITÉ SCIENTIFIQUE

Pierre Aldrovandi Juris Asso	Arnaud Matarin CNCRESS
Jacqueline Berrut FO-FNAS	Dominique Ribet CGT
Marion Boinot Mouvement associatif	Nadine Richez-Battesti LEST CNRS
Fabienne Demousseau SYNOFDES	Aurélié Rossi SNAEC SO
Alain Détolle Associations Mode d'emploi	Clément Ruffier ANACT
Sabine Esnault Uriopss IDF	Gérard Sauty CFTC
Francis La Régina CFDT	Violaine Trosseille UDES
Amandine Levie UGEM	

LE COMITÉ DE PILOTAGE

Sébastien Darrigrand UDES	Christine Rodriguez CNEA
Éric Darzens CFE-CGC	Gérard Sauty CFTC
Nathalie Pain CFDT	Anne Taquet CGT
Manuella Pinto UNA	

SOMMAIRE

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Vue d'ensemble
et principaux
enseignements

/10

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

CIDES, le centre de
ressources et d'action
de Chorum

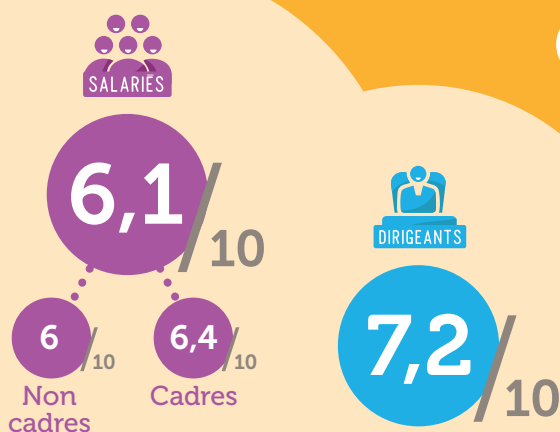


p. 15



LA NOTE

Qualité de vie au travail



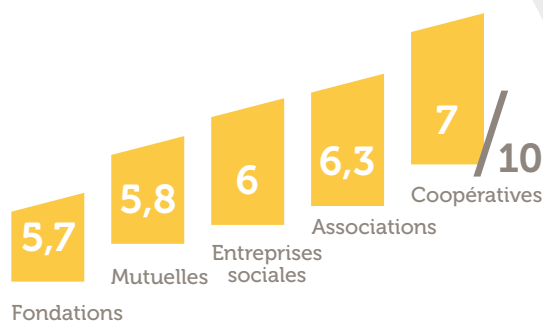
moyenne nationale
de la **qualité de vie**
au travail dans l'ESS

DÉGRADATION
PAR RAPPORT
À 2013

2013 : 6,3/10 et 7,4/10
Non cadres 6,2/10, Cadres 6,6/10

LA NOTE

SELON LE STATUT
DE LA STRUCTURE



En 2013 : 6 5,9 — 6,6 7

I SATISFACTION

77% **88%**

SALARIÉS **DIRIGEANTS**

sont satisfaits de leurs
conditions
de travail

2013 : 78% et 89%

71% **89%**

SALARIÉS **DIRIGEANTS**

sont satisfaits de leur
travail actuel

2013 : 77% et 91%

LA NOTE

SELON
LA FONCTION



LA NOTE

SELON LE GENRE



LA NOTE

SELON LE SALAIRE MENSUEL NET



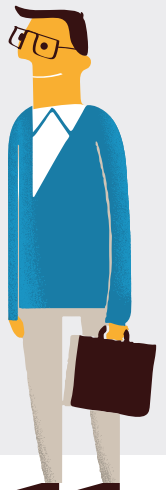
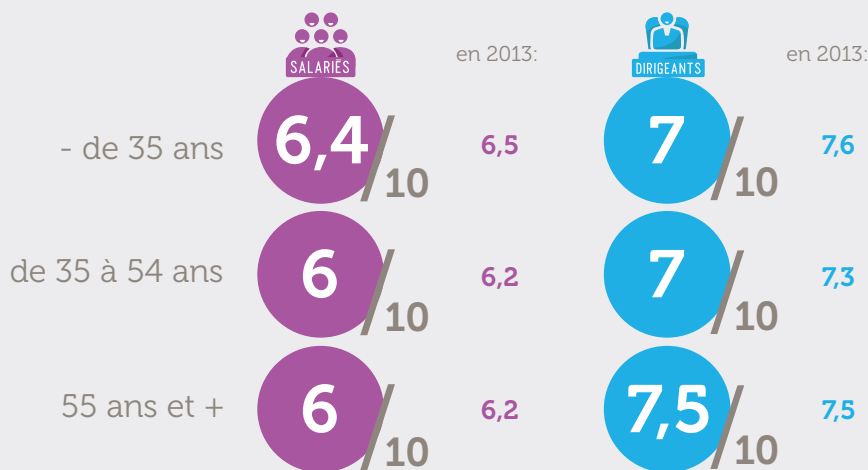
Une appréciation globalement positive malgré une baisse de la note moyenne

entre 2013 et 2016 pour les salariés comme pour les dirigeants.

Une insatisfaction plus grande pour les fonctions d'accompagnement du public, et au sein des structures de grande taille.

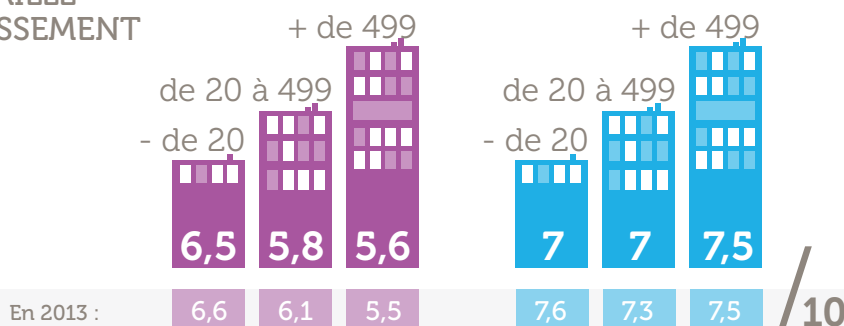
LA NOTE

SELON
L'ÂGE



LA NOTE

SELON LA TAILLE
DE L'ÉTABLISSEMENT



UN SENTIMENT DE DÉGRADATION de la qualité de vie au travail de plus en plus prononcé...



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

LES PRINCIPALES RAISONS DE CETTE DÉGRADATION

POUR LES SALARIÉS

- 51% Les changements d'organisation
(réorganisation d'un service/établissement, nouvelles procédures...)
- 33% La reconnaissance des compétences
- 32% La rémunération
- 31% L'ambiance de travail

POUR LES DIRIGEANTS

- 48% Les relations avec les pouvoirs publics, les financeurs
- 42% L'évolution des moyens humains et financiers
- 28% Les changements d'organisation
- 24% L'ambiance de travail

56%
SALARIÉS } 52% Non cadres 64% Cadres
sont *confiants* dans leur avenir professionnel
au sein de leur structure

2013 : 58%

LA NOTE CVT

Ceux qui **ont confiance**

7,2/10

Ceux qui **manquent de confiance**

4,7/10

...Mais

UN ATTACHEMENT FORT AU SECTEUR, en lien avec le sens et l'utilité du travail

83%  SALARIÉS

94%  DIRIGEANTS

souhaitent *continuer*
à travailler dans l'ESS

2013 : 85% et 92%

76%  SALARIÉS

93%  DIRIGEANTS

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

2013 : 80% et 94%

LA NOTE QVT

Ceux qui **sont satisfaits**

6,8/10

Ceux qui **sont insatisfaits**

4/10



83% 93%

SALARIÉS DIRIGEANTS

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

2013 : 81% et 92%



82% 93%

SALARIÉS DIRIGEANTS

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

2013 : 84% et 94%



88% 95%

SALARIÉS DIRIGEANTS

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

2013 : 83% et 90%



73% 93%

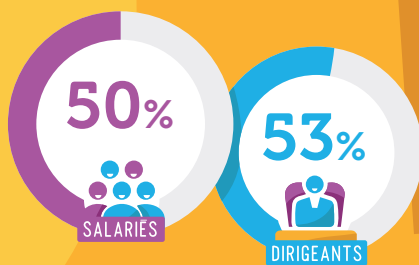
SALARIÉS DIRIGEANTS

sont *fiers*
de travailler dans leur structure

?
NOUVELLE
QUESTION

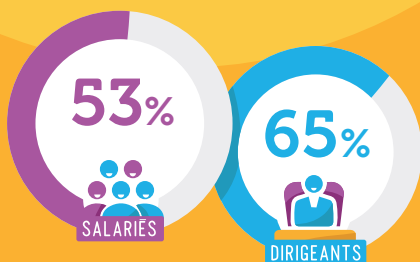
ORGANISATION DU TRAVAIL

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



estiment effectuer une
charge de travail
excessive

2013 : 50% et 59%



se disent
constamment
sous pression

2013 : 55% et 73%

70% 64%

SALARIÉS DIRIGEANTS

affirment trouver un
bon équilibre
entre vie professionnelle
et vie privée

2013 : 70% et 64%



60% 30%

SALARIÉS DIRIGEANTS

ont des horaires prévisibles
à + de 3 mois

2013 : 64% et 38%

5,8/10

LA NOTE QVT

Des salariés ayant des
horaires non prévisibles

58%

SALARIÉS

82%

DIRIGEANTS

ont régulièrement ou occasionnellement
des amplitudes horaires supérieures à 10h

2013 : 45% et 75%

| LE TÉLÉTRAVAIL

19%

48%

pratiquent le *télétravail*
régulièrement ou occasionnellement

LA NOTE QVT

Ceux qui télétravaillent

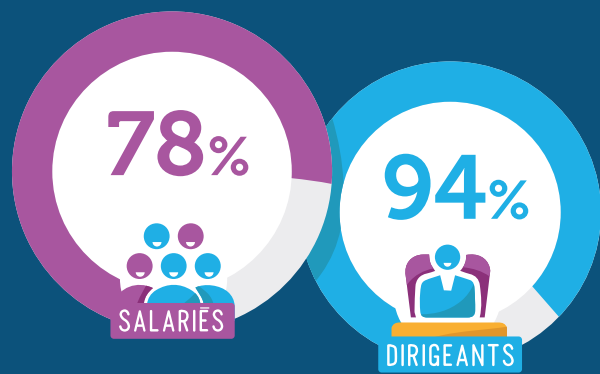
6,5/10

Ceux qui ne télétravaillent pas

6/10

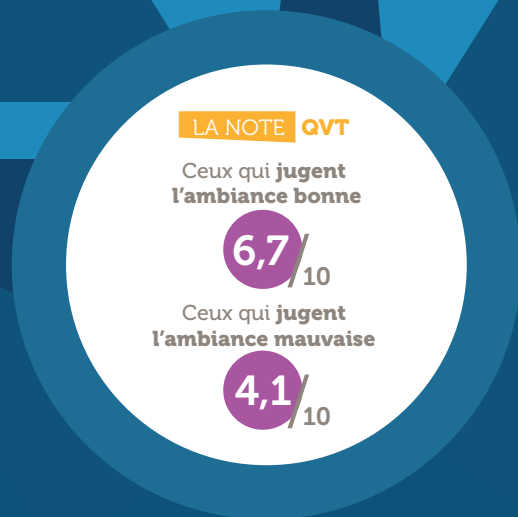
RELATIONNEL & MANAGEMENT

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



jugent
*l'ambiance
de travail bonne*

2013 : 80% et 92%



ÉCHANGES SUR LE TRAVAIL



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

2013 : 65% et 90%

INFORMATIONS, MOYENS, AUTONOMIE



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

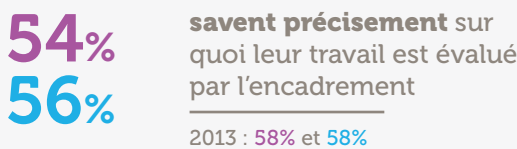
2013 : 66% et 81%

PILOTAGE DU TRAVAIL



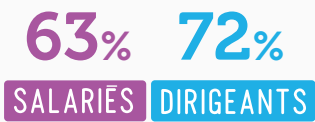
savent ce que l'on attend d'eux au travail

2013 : 81% et 87%



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

2013 : 58% et 58%



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

2013 : 71% et 81%



prennent souvent des décisions dans le cadre du travail

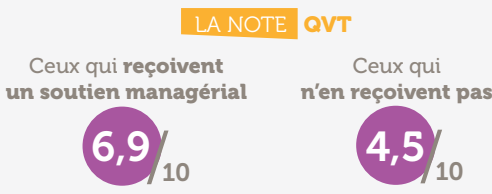
2013 : 73% et 98%

SOUTIEN MANAGÉRIAL



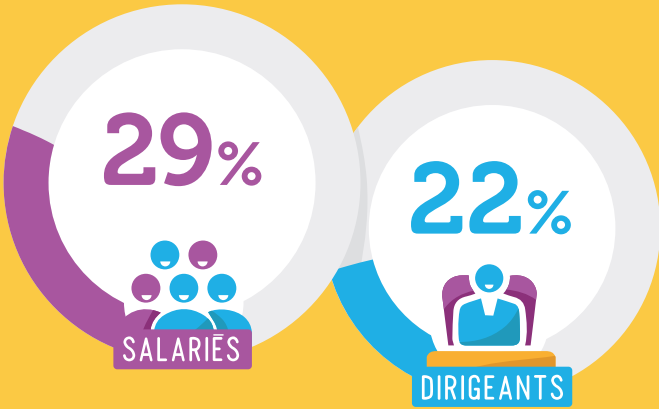
disent **recevoir un soutien satisfaisant** de la part de leur encadrant dans les situations difficiles

2013 : 56%



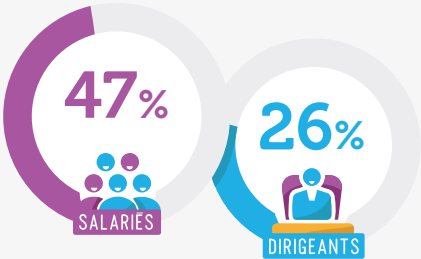
FUSIONS ET CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS

Des contextes peu rassurants pour les salariés



ont connu une *fusion ou un regroupement*

2013 : 30% et 13%



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

LA NOTE QVT

Ceux qui **estiment que l'impact a été négatif**

4,7/10

54% jugent *insuffisante* l'information reçue à chaque étape de la fusion/regroupement

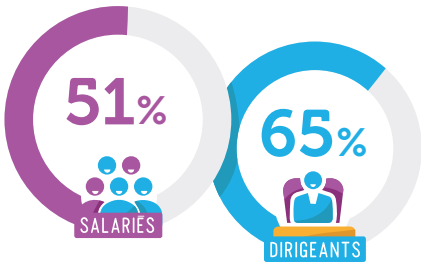
18%

2013 : 49% et 17%

28% sont **rassurés pour leur emploi** suite à la fusion/regroupement

49%

2013 : 31% et 57%



ont vu leur métier évoluer suite à la fusion/regroupement

2013 : 57% et 71%

| CHANGEMENTS & ÉVOLUTIONS

38% SALARIÉS

Sur les raisons

43% SALARIÉS

Sur la mise en œuvre

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

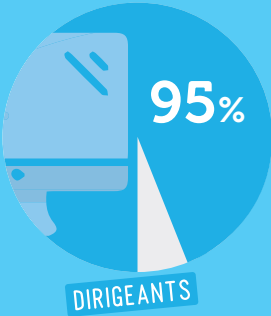
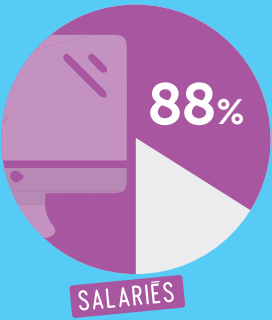
LA NOTE QVT

De ces salariés

5/10

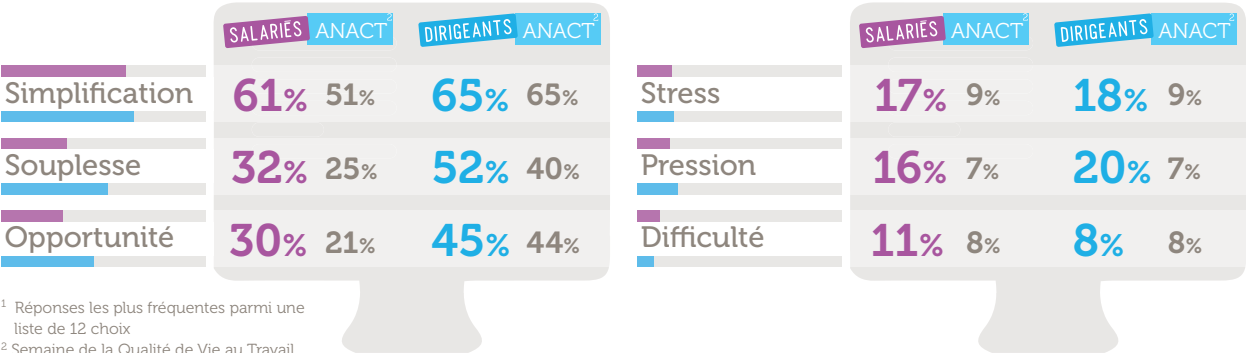
LE NUMÉRIQUE

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

| SENTIMENTS À L'ÉGARD DU NUMÉRIQUE¹



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



42%
76%
utilisent un
ordinateur portable
dans leur travail
quotidien



23%
61%
utilisent un
smartphone
dans leur travail
quotidien

| CONNEXION EN DEHORS DU TEMPS DE TRAVAIL



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

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Une augmentation préoccupante des contraintes physiques



31% 26%

SALARIÉS DIRIGEANTS

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

2013 : 29% et 26%



30% 18%

SALARIÉS DIRIGEANTS

ressentent des
douleurs
articulaires, une gêne
dans le travail

2013 : 23% et 16%



61% 62%

SALARIÉS DIRIGEANTS

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

2013 : 62% et 64%



47% 31%

SALARIÉS DIRIGEANTS

disent **être gênés** par le
bruit

LES PRIORITÉS D'ACTION

pour améliorer la qualité de vie au travail dans l'ESS

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



POUR LES SALARIÉS

Échanges
sur le travail

Soutien du manager

Informations
nécessaires
pour bien faire son
travail

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

Moyens matériels de
réaliser un travail de
qualité

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

Liberté de faire
évoluer les procédures
pour travailler
efficacement



POUR LES DIRIGEANTS

Moyens matériels de
réaliser un travail de
qualité

Régulation de la
pression temporelle

Acquisition
de nouvelles
compétences grâce
aux formations

Équilibre entre la
vie privée et la vie
personnelle

Informations
nécessaires
pour bien faire son
travail

Régulation de la
charge de travail

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



STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON

| FONCTIONS



60% Non cadres
30% Cadres

6152 *

90%

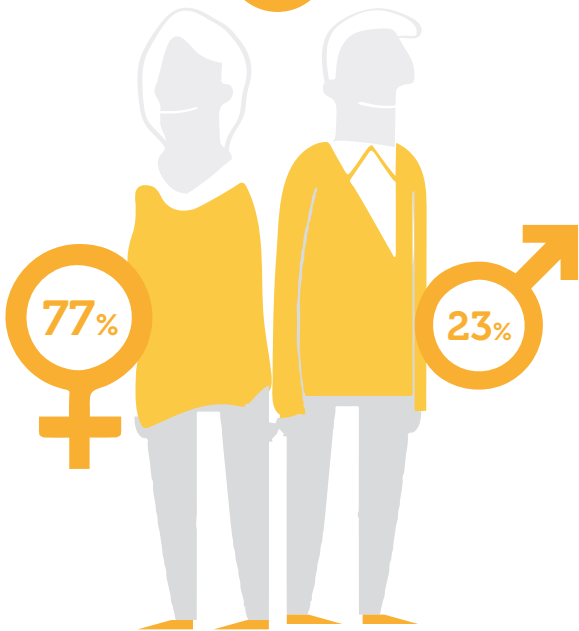


8% Salariés
2% Élus

10%

45
ans

En
moyenne



| STATUT DE LA STRUCTURE

73%
Associations

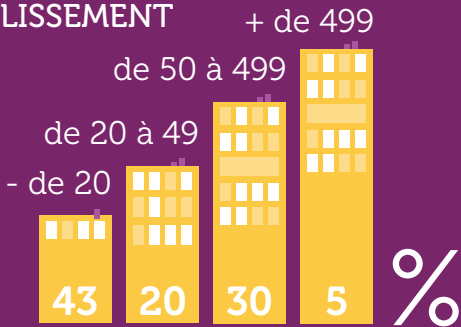
16%
Mutuelles

3%
Fondations

3%
Coopératives

2%
Entreprises
sociales

| TAILLE DE L'ÉTABLISSEMENT



*Après requalification de la base des 6246 répondants

POUR ALLER PLUS LOIN

CIDES, le centre de ressources et d'action de Chorum pour l'emploi de qualité dans l'ESS

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** « Evaluation 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 »

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 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 »

PRÉVENIR LES FACTEURS DE L'ABSENTÉISME

-  **Séminaire** « Analyser les absences pour mieux piloter la prévention des risques professionnels dans l'ESS »
-  **Étude** « L'absentéisme dans l'économie sociale et solidaire »
-  **Rapport individualisé** (pour les adhérents Chorum) « Absences au travail et turnover »
-  **Outil d'autodiagnostic** sur le taux d'absentéisme
-  **Guide méthodologique** « Santé au travail et absentéisme : engager une démarche de prévention des risques professionnels »

PRÉVENIR LES TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES

-  **Séminaire** « Outils et méthodes pour analyser le travail et évaluer les risques »
-  **Séminaire** « Evaluation de la pénibilité : de l'obligation à sa mise en œuvre »
-  **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

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 1^{er} 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.



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

